



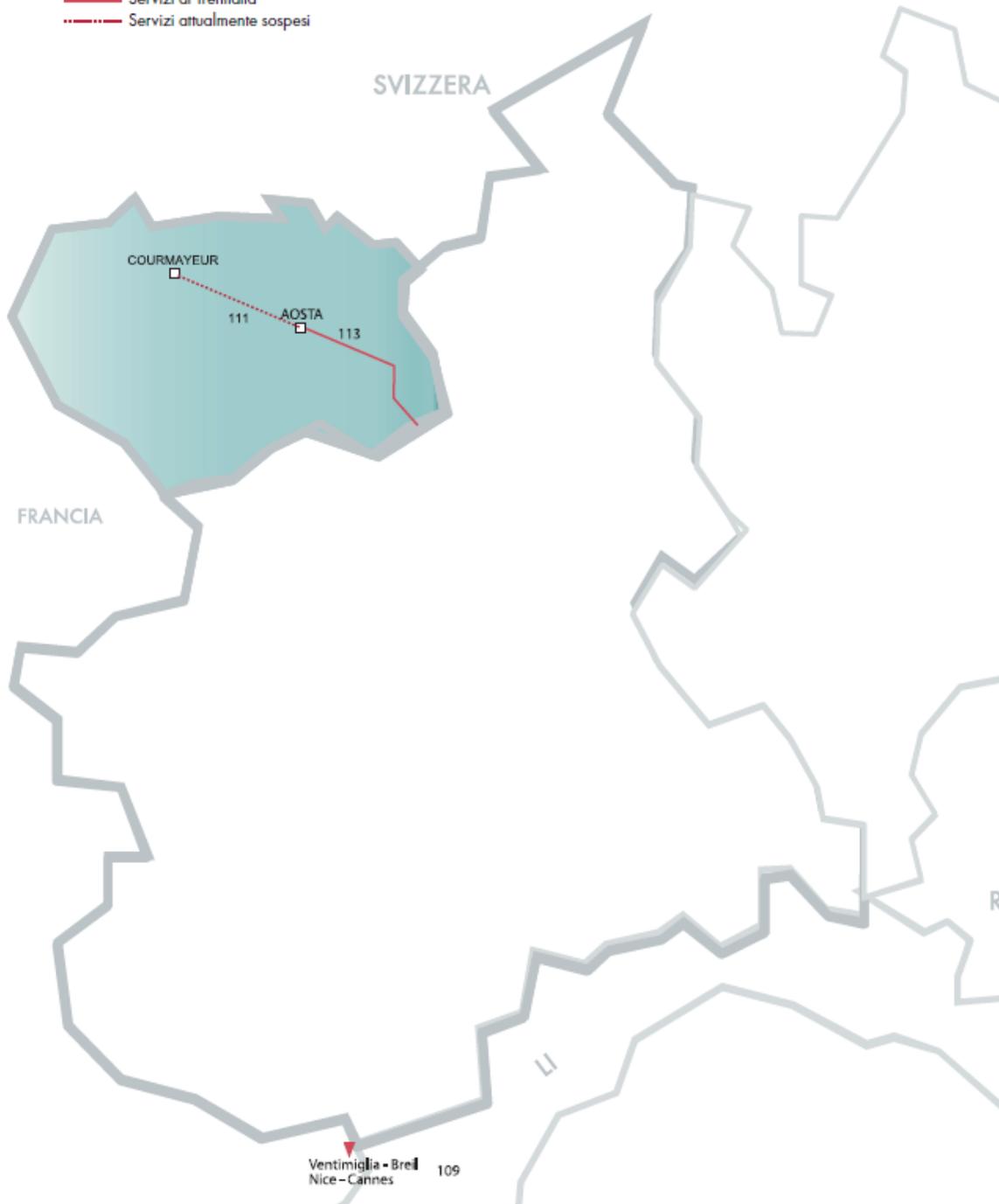
2024

Carta dei Servizi

Direzione Regionale
VALLE D'AOSTA

INDICE GRAFICO DELLE LINEE

- Servizi di Trenitalia
- - - Servizi attualmente sospesi



Indice grafico a cura della linea editoriale *In Treno*

Sommario

1. Presentazione dell'Azienda	6
2. I Principi Fondamentali	7
2.1 Sicurezza del viaggio	7
2.2 Sicurezza dei passeggeri	8
2.3 Uguali diritti	8
2.4 Continuità del servizio	8
2.5 Partecipazione	9
2.6 Efficienza ed efficacia	9
2.7 Qualità del servizio	9
3. Informazioni sintetiche sui servizi offerti	10
3.1 La Direzione Regionale Valle d'Aosta	10
* <i>attività commerciali aderenti alle reti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi SpA</i>	11
3.2 L'offerta nella Regione – Novità 2024	11
3.3 L'orario e le proposte commerciali.....	12
3.4 Intermodalità.....	14
3.5 La flotta.....	14
3.6 Interruzioni programmate 2024	15
3.7 Situazioni particolari a seguito dei lavori di elettrificazione della linea Aosta - Ivrea	16
Il trasporto delle biciclette non è garantito fatta eccezione per le biciclette non elettriche pieghevoli	16
4. Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno	17
4.1 È obbligatorio avere un titolo di viaggio	17
4.2 Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della Regione o tra due o più Regioni	18
4.3 Scegliere i biglietti o gli abbonamenti	19
4.4 Programma fedeltà X-GO	20
4.5 Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)	20
4.6 La Disability Card	21
4.7 La Carta Blu.....	22
4.8 Bicyclette e dispositivi per la micromobilità elettrica	22
4.9 Bagagli a mano	23
4.10 Animali a bordo.....	23

5. I titoli di viaggio del trasporto regionale possono essere cartacei, digitali (Biglietto Digitale Regionale BDR) o elettronici (Biglietto Elettronico Regionale BER).	25
5.1 Biglietto singolo regionale cartaceo	25
5.2 Nuovo biglietto digitale regionale (BDR)	25
5.3 Biglietto elettronico regionale singolo (BER)	26
5.4 App Trenitalia	26
6. Dialogare con Trenitalia durante l'esperienza del viaggio	27
6.1 Digital Caring	27
6.2 Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa	27
6.3 App Trenitalia e Smart Caring – Circolazione	28
6.4 Sito web Viaggiatreno – Circolazione	28
6.5 TAP&TAP il nuovo modo di viaggiare	29
7. Obiettivi	29
8. Aspetti relazionali con Trenitalia	32
8.1 Riconoscibilità e Presentabilità	32
8.2 Comunicare con Trenitalia	32
9. Tutela dei passeggeri	34
9.1 Ultimo Collegamento	34
9.2 Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati	34
9.3 Diritto all'indennità per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)	35
9.4 Diritto all'indennità per titolari di abbonamenti (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)	36
9.5 Diritto all'indennità per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)	36
9.6 Biglietto cumulativo - indennità da ritardo per combinazioni di viaggio miste	37
9.7 Come richiedere i rimborsi, le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente	38
9.8 Gli interventi di assistenza	38
9.9 Reclami	39
9.10 Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta	41
9.11 La Conciliazione Paritetica	42
9.12 Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)	42
9.13 Rendicontazione dei reclami	43
9.14 Copertura Assicurativa	44
10. I Diritti e i Doveri del passeggero	44

10.1 Suggerimenti per un viaggio sicuro	45
11. Ricerche di mercato e Customer Satisfaction.....	48
11.1 Principali fattori della qualità del viaggio - risultati anno 2023	48
12. Elenco delle associazioni dei consumatori e delle organizzazioni delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) fornito dalla Regione Valle d'Aosta	49

1. Presentazione dell'Azienda

Trenitalia è una società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, che opera quale vettore ferroviario passeggeri, sia per il trasporto ferroviario a media e lunga percorrenza che per il trasporto regionale.

Alla base della sua missione pone, quali condizioni essenziali, la sicurezza del servizio, la qualità, la salute dei lavoratori, la tutela dell'ambiente e considera la centralità del rapporto con la clientela la via per realizzare un vantaggio competitivo stabile e creare valore per l'azionista.

Trenitalia è inoltre società capofila del Polo Passeggeri di Ferrovie dello Stato Italiane. Il Polo Passeggeri punta ad offrire soluzioni integrate di mobilità sostenibile, con la creazione di una proposta di business multimodale il cui vantaggio sarà quello di sfruttare i pregi delle varie modalità, per avere un trasporto integrato, economico, affidabile e sostenibile. Oltre a Trenitalia, fanno parte del Polo Passeggeri anche Busitalia (società che in Italia offre collegamenti con autobus nel trasporto pubblico locale ed extraurbano, e che opera anche in Olanda con la controllata Qbuzz) e Ferrovie del Sud Est, con la sua offerta ferroviaria e su gomma nel Salento.

L'intera organizzazione di Trenitalia è impegnata a soddisfare le esigenze del cliente e le richieste del mercato, assicurando standard di sicurezza e realizzando piani di sviluppo e modernizzazione nel rispetto della sostenibilità economica, sociale ed ambientale con l'obiettivo concreto di aumentare l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri.

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQE), laddove con termine "Sicurezze" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale. Il SIGSQE, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre, Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo “Biosafety Trust Certification” (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall’organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione e consente di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

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

La Carta dei Servizi è adottata in conformità alle delibere dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) e alla normativa di riferimento che, in particolare, ne stabilisce lo schema generale. La Carta dei Servizi riporta i principi e i criteri per l’erogazione dei servizi e, tra le varie indicazioni fornite, rappresenta le modalità per proporre eventuali richieste di informazioni o reclami e individua i modi e i tempi di risposta da parte di Trenitalia. Sono inoltre definite le modalità per proporre la procedura di conciliazione e specificati gli indennizzi spettanti all’utenza per determinate casistiche. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito Trenitalia.com nelle relative sezioni del “Trasporto regionale”. Per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria. La Carta dei Servizi viene emessa annualmente e può essere oggetto di aggiornamenti periodici.

2. I Principi Fondamentali

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

2.1 Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

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

Trenitalia attua inoltre prontamente le disposizioni emesse, dalle autorità competenti, in materia di sicurezza sanitaria.

2.2 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.

Trenitalia è da sempre impegnata a promuovere e aumentare la sicurezza relativa alla circolazione dei treni. Per maggiori e ulteriori dettagli si rinvia al Rapporto di Sostenibilità redatto annualmente dal Gruppo FS reperibile nell'apposita sezione "Sostenibilità" del sito FS Italiane.

2.3 Uguali diritti

Tutti i clienti di Trenitalia hanno uguali diritti senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione e opinioni. In linea con questi principi, Trenitalia si impegna a facilitare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).

Trenitalia si impegna a diffondere, pubblicare o comunicare le informazioni impiegando un linguaggio agevolmente comprensibile ai passeggeri (facilitando in particolare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

Per conoscere le stazioni ed i treni appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) si può consultare il sito del Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana (RFI.it) per le stazioni e il sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) per i treni, nonché l'orario "In Treno Tutt'Italia digitale" disponibile sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com).

Trenitalia garantisce tutti i diritti disciplinati nel Contratto stipulato con ciascun Ente affidante.

2.4 Continuità del servizio

Trenitalia garantisce un servizio senza interruzioni per 366 giorni l'anno.

Fanno eccezione i treni periodici segnalati su Trenitalia.com e nell'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul medesimo sito.

In caso di sciopero o cause di forza maggiore Trenitalia adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione preventiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi, quali il sito Trenitalia.com, l'App Trenitalia, il personale delle biglietterie e dell'assistenza.

Trenitalia si impegna, in caso di sciopero, a garantire l'erogazione dei servizi minimi individuati e riportati sull'Orario ufficiale.

2.5 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 provenienti sia dai reclami che dal social caring, consulta periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).

La Regione Valle d'Aosta in applicazione dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007 e come previsto dall'Art. 17 del Contratto di Servizio in essere, provvede, in fase di disamina della Carta dei Servizi, a coinvolgere tutte le associazioni dei consumatori e le organizzazioni delle persone con disabilità e a ridotta mobilità, rappresentative dei loro interessi, al fine di recepire osservazioni e suggerimenti.

2.6 Efficienza ed efficacia

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

2.7 Qualità del servizio

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

Trenitalia è impegnata a:

- garantire a tutti i clienti una piena e adeguata accessibilità ai propri mezzi e servizi;
- migliorare il decoro e la pulizia e l'igiene all'interno e all'esterno delle carrozze con programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia e tempestività gli eventuali disservizi, dandone informazione alla clientela;
- erogare i servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio sottoscritto con l'Ente Affidante.

Trenitalia considera che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale. Allo scopo è impegnata a garantire e promuovere i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze degli stakeholder attraverso il Comitato di sostenibilità di Gruppo, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo.

3. Informazioni sintetiche sui servizi offerti

3.1 La Direzione Regionale Valle d'Aosta

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata dal Contratto di Servizio stipulato tra la Regione Valle d'Aosta e Trenitalia, consultabile sul sito internet al seguente indirizzo https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/valle_d_aosta.html.

Tale offerta, a seguito dell'attivazione dei lavori di elettrificazione della linea Aosta – Ivrea, è stata rimodulata dalla Regione.

Nell'ambito del Contratto di Servizio, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari/sostitutivi per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione medesima.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei titoli di viaggio non è sufficiente a coprire il costo complessivo del servizio, nel Contratto di Servizio è definito il corrispettivo che la Regione eroga annualmente a Trenitalia ai sensi del Regolamento (CE) n.1370/2007 e s.m.i.

Il Contratto di Servizio prevede inoltre un sistema di premialità e penalità per Trenitalia qualora vengano o non vengano raggiunti gli obiettivi di qualità e affidabilità del servizio di soddisfazione dei viaggiatori e del numero di persone trasportate.

OFFERTA PROGRAMMATA

Treni (giorno medio feriale): 24

Bus (giorno medio feriale): 100

Località servite: 12 (Aosta, Nus, Châtillon – Saint-Vincent, Verrès, Hône-Bard, Donnas, Pont Saint-Martin, Borgofranco, Ivrea, Chivasso Torino Porta Susa e Torino Porta Nuova)

Biglietterie: 6 (Aosta, Nus, Châtillon – Saint-Vincent, Verrès, Donnas, Pont Saint-Martin)

Biglietterie automatiche self-service trasporto regionale: 14

Punti vendita terzi: 104*

FLOTTA

Treni composizione bloccata bimodali: 5

PASSEGGERI (dato medio feriale 2023)

Passeggeri giorno: 6.402

Passeggeri anno: 2.111.779

** attività commerciali aderenti alle reti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi SpA*

3.2 L'offerta nella Regione – Novità 2024

In linea con l'obiettivo della Regione di perseguire un sistema di trasporto pubblico locale integrato e coordinato per un'efficace soluzione di trasporto collettivo ed in coerenza con quanto previsto dal Piano Industriale del Gruppo FS, la pianificazione dell'offerta ferroviaria ha teso a valorizzare le caratteristiche ferroviarie di velocità e frequenza, con particolare attenzione ai nodi di interscambio.

A seguito dell'attivazione dei lavori di elettrificazione della linea Aosta – Ivrea, il servizio di trasporto ferroviario viene svolto tramite l'utilizzo di autobus sostitutivi nella tratta oggetto dei lavori seguendo una programmazione oraria meglio illustrata nei paragrafi successivi.

Tale modifica dell'offerta tiene conto del volume delle frequentazioni rilevate da Trenitalia e delle richieste pervenute alla Regione dagli stakeholders istituzionali.

3.3 L'orario e le proposte commerciali

L'offerta oraria della Direzione Regionale Valle d'Aosta è basata, fino al completamento delle opere di elettrificazione della linea Aosta – Ivrea, sia su un sistema di treni cadenzati al minuto '40 da Ivrea a Torino P.N. ed al minuto '25 da Torino P.N. a Ivrea, che su due sistemi di servizi bus così strutturati:

- sistema di corse bus sostitutive nella tratta Aosta – Ivrea in coincidenza con l'orario di arrivo e partenza dalla stazione di Ivrea dei treni regionali veloci per Torino. I treni da Ivrea seguono un orario cadenzato, con partenza da Ivrea al minuto 40 (minuto 37 o 41 nei giorni festivi) e da Torino al minuto 25.
- Sistema di corse bus sostitutive nella tratta Aosta – Ivrea costruito tenendo conto degli orari ferroviari dei treni R (Aosta – Ivrea) in vigore prima dell'attivazione dei lavori di elettrificazione. Nella fascia mattutina (dalle ore 5 alle ore 8) è preso in considerazione l'orario di arrivo alla stazione di Aosta mentre nella fascia pomeridiana (dalle ore 13 alle ore 17) è preso in considerazione l'orario di partenza dalla stazione di Aosta.

Le soluzioni di viaggio bus e treno sono presenti nei sistemi di vendita di Trenitalia con le relative indicazioni su coincidenze, fermate e orari ed acquistabili presso tutti i canali di vendita abilitati

Per i viaggiatori in Valle d'Aosta vi è la possibilità di richiedere la prima emissione della Smart Card Trenitalia "UNICA VALLE D'AOSTA" su cui caricare - in formato elettronico - il proprio biglietto (BER) o il proprio abbonamento regionale con l'applicazione sovraregionale Trenitalia. La Smart Card può essere richiesta presso tutte le biglietterie di Trenitalia della Valle d'Aosta, (Aosta, Nus, Châtillon S. Vincent, Verrès, Donnas, Pont S. Martin) valida sui treni e bus sostitutivi programmati di Trenitalia.

Per i residenti in Valle d'Aosta è inoltre attiva la carta rilasciata dalla Regione "VdA *Transports*" che permette di avere diritto a delle agevolazioni tariffarie di cui all'art. 24, comma 4, della legge regionale 1° settembre 1997, n. 29.

Le agevolazioni e gratuità previste in Valle d'Aosta per viaggiare sui treni sono riconosciute ai sensi dell' art. 24 c. 4 lett. e della l.r. 1° settembre 1997, n. 29 ed ai sensi dell'art. 1 della l.r. del 30 maggio 2022, n 10 e sono così articolate:

- *Agevolazioni per Residenti "Over 65" ()* rivolte ai residenti in Valle d'Aosta di età pari o superiore ai 65 anni compiuti, i quali possono viaggiare a tariffa agevolata (sconto del 25% o 50%) fino al raggiungimento della gratuità.
- *Gratuità per Residenti Valle d'Aosta a ridotta mobilità (PRM) e PRM Accompagnatore (ove previsto)* rivolte ai residenti in Valle d'Aosta che rientrano nelle seguenti categorie:
 - a) i decorati con medaglia d'oro e d'argento al valor militare e civile;
 - b) le persone prive della vista con cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori;
 - c) i sordomuti e loro eventuali accompagnatori;
 - d) gli inabili, invalidi di guerra appartenenti alla 1^a categoria con super invalidità o alle categorie 1^a e 2^a, gli invalidi civili e del lavoro, portatori di handicap, con invalidità legalmente riconosciuta almeno pari all'ottanta per cento, nonché i loro accompagnatori, se ne è riconosciuto il diritto;
 - e) i profughi di guerra proveniente dall'Ucraina temporaneamente accolti in Valle d'Aosta e alle persone straniere richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale presenti in Valle d'Aosta.

Per tutti i soggetti sopra citati, in mancanza della presentazione dello specifico documento rilasciato dall'Amministrazione regionale attestante la misura delle agevolazioni tariffarie, non sarà possibile profilare la Smart Card di Trenitalia.

Ai sensi della DGR n .1566 del 2023 per i residenti della Valle d'Aosta è previsto uno sconto del 60% sul prezzo degli abbonamenti. Tutte le gratuità e le agevolazioni di cui sopra sono valide esclusivamente per la tratta Aosta /Torino o viceversa.

Per maggiori informazioni si possono consultare le Condizioni Generali di Trasporto Valle d'Aosta al seguente link:

https://www.trenitalia.it/content/dam/tcom/allegati/trenitalia_2014/area_clienti/trasporto-regionale/tariffa-39/Tariffa_39_20_Valle_Aosta.pdf

3.4 Intermodalità

Al fine di offrire alla clientela soluzioni di viaggio integrate che possano offrire soluzioni door to door, Trenitalia ha sottoscritto numerosi accordi, prioritariamente con altre imprese di trasporto pubblico locale sia ferroviarie che bus, nonché navali. La collaborazione con altre imprese consente di armonizzare l'offerta di trasporto, rendendo efficaci ed appetibili le soluzioni di viaggio con interscambio che, grazie ai canali di vendita di Trenitalia è possibile conoscere ed acquistare in un'unica transazione (un biglietto integrato che contempla più contratti di trasporto).

Per quanto riguarda la Direzione Regionale Valle d'Aosta, Trenitalia e SVAP (Società Valdostana Autoservizi Pubblici, Società Cooperativa), hanno attuato un'iniziativa di cooperazione finalizzata alla vendita da parte delle biglietterie di Trenitalia, ubicate nel territorio regionale della Valle d'Aosta, di titoli di viaggio dei servizi di trasporto pubblico urbano della società SVAP.

Sul sito www.trenitalia.com nella sezione Trasporto Regionale > Valle d'Aosta > Informazioni utili – Valle d'Aosta sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative alla possibilità di trovare interscambi con autobus urbani ed extraurbani.

3.5 La flotta

Di seguito la tabella con l'età della flotta (1° gennaio 2024):

	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
Treni elettrici					
Treni diesel					
Treni bimodali		5			5
Locomotive elettriche					
Locomotive diesel					
Vetture					

3.6 Interruzioni programmate 2024

A seguito degli interventi funzionali al potenziamento della rete ferroviaria, previsti anche attraverso gli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è stato programmato dal Gestore dell'Infrastruttura un provvedimento che modificherà l'offerta ferroviaria nel corso dell'anno sulla tratta Aosta – Ivrea.

A seguito dell'attivazione dei lavori per l'elettificazione della tratta Aosta – Ivrea l'offerta ferroviaria a partire dal 3 gennaio 2024 , è stata riprogrammata con l'impiego di bus sostitutivi.

Gli autobus impiegati nel servizio commerciale, oltreché regolarmente immatricolati e forniti delle prescritte autorizzazioni, posseggono le seguenti caratteristiche:

- età massima 15 anni;
- classificazione ambientale maggiore uguale ad Euro 5;
- aria condizionata;
- poltrone reclinabili;
- pulizia e sanificazione interna ed esterna dei mezzi;
- capienza di almeno 51 posti a sedere;
- adempimento agli obblighi manutentivi degli organi di sicurezza;
- dotazione di pedane mobili per garantire l'accessibilità ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta in tutte le località valdostane, previa

richiesta entro le 48 ore antecedenti all'orario previsto di partenza con le modalità riportate nel paragrafo "*Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)*";

- ampi vani adibiti al deposito momentaneo di bagagli e sci.

Trenitalia, ai fini di garantire la regolarità del servizio e di rendere efficace la comunicazione alla propria clientela, si impegna a:

- rispettare gli orari di fermata programmati e nelle località previste;
- garantire, ove possibile, le coincidenze ad Ivrea con i treni regionali veloci (ex Aosta – Torino P.N), salvo diverse disposizioni riferibili alla salvaguardia dell'ottimale circolazione ferroviaria;
- fornire, ove prevista, adeguata comunicazione e assistenza alla clientela;
- esporre su tutti gli autobus adibiti al servizio, in modo chiaramente leggibile alla clientela, idonei cartelli con l'indicazione della relazione servita ed il numero della corsa.

Trenitalia continuerà ad effettuare le attività di controlleria anche a bordo dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio automobilistico sostitutivo nella tratta Aosta – Ivrea, applicando nei casi previsti le soprattasse di cui al successivo paragrafo "*E' obbligatorio avere un titolo di viaggio*".

3.7 Situazioni particolari a seguito dei lavori di elettrificazione della linea Aosta - Ivrea

Per i servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità è disponibile il circuito Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana che garantirà la prenotazione del viaggio per le stazioni/fermate ubicate in Valle d'Aosta con un preavviso di almeno 48 ore. Il servizio di Sala Blu è dettagliato nel paragrafo successivo: "*Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)*".

Il trasporto delle biciclette non è garantito fatta eccezione per le biciclette non elettriche pieghevoli

4. Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

4.1 È obbligatorio avere un titolo di viaggio

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un idoneo titolo di viaggio, convalidarlo prima di salire a bordo e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

Il passeggero che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di titolo di viaggio deve corrispondere:

- il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- una soprattassa pari a clicca [qui](#)

Il passeggero che sale da una stazione della Valle d'Aosta sprovvisto di biglietto ed avvisa prima della salita, il personale del treno, viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa intera più una soprattassa di €5,00. La soprattassa non è dovuta se in partenza da località sprovviste sia di biglietteria, sia di emettitrici self-service o punti vendita alternativi, purché il personale del treno venga avvisato all'atto della salita.

Il passeggero in possesso di biglietto valido per i treni regionali, di chilometraggio inferiore al percorso da effettuare, può chiedere all'atto della salita al personale di bordo ed entro i confini regionali, il rilascio del biglietto per il prolungamento d'itinerario senza l'applicazione di alcuna penalità.

Il passeggero che sale a bordo treno con il biglietto non convalidato viene assoggettato a:

- il pagamento di una soprattassa pari a clicca [qui](#)

In deroga a questa regola generale il passeggero:

- che sale in treno con biglietto non convalidato ed avvisa prima della salita il personale del treno, sarà assoggettato al pagamento di una soprattassa di € 5,00 ed il biglietto sarà reso valido dal personale del treno. La soprattassa non è dovuta quando nella stazione di partenza le macchine obliterate manchino

o siano inagibili, e il viaggiatore avvisi il Personale di Accompagnamento del treno all'atto della salita.

I passeggeri in possesso dell'apposita tessera prevista dalla Concessione Speciale III e dalla Concessione Speciale VIII hanno sempre diritto all'acquisto ed alla convalida del biglietto a bordo treno, senza necessità di avvisare il Personale di Accompagnamento e senza il pagamento di alcun importo aggiuntivo, anche in presenza di un accompagnatore. Per maggiori informazioni inerenti alla Concessione Speciale III clicca [qui](#) mentre per la Concessione Speciale VIII clicca [qui](#).

Il pagamento delle somme dovute al Personale di Accompagnamento in servizio a bordo treno è ammesso in contanti o mediante carta di credito/debito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) le Condizioni Generali di Trasporto selezionando la Parte III Trasporto Regionale.

4.2 Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della Regione o tra due o più Regioni

I biglietti e gli abbonamenti del trasporto regionale si possono acquistare attraverso i canali di vendita di Trenitalia, intermediati (biglietterie, punti vendita terzi convenzionati con circuiti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi SpA, agenzie di viaggio e call center) e disintermediati (biglietterie automatiche self-service, sito Trenitalia.com, App Trenitalia per smartphone e tablet, sistema EMV). Su ogni titolo di viaggio è riportata la tipologia di contratto di trasporto.

I prezzi per viaggi all'interno della regione sono determinati a seguito di delibera regionale in materia tariffaria, in funzione della distanza e del tipo di servizio offerto. Le distanze tra le stazioni dell'itinerario del viaggio sono quelle riportate nel Prontuario Ufficiale delle distanze chilometriche.

I prezzi per viaggi tra due o più regioni sono determinati secondo l'algoritmo proporzionale per prezzo definito dalle Regioni e Province Autonome, nell'ambito della Commissione Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio della Conferenza

delle Regioni e Province Autonome e deliberato da ciascuna Regione e Provincia Autonoma.

Per maggiori informazioni relative alla composizione della tariffa clicca [qui](#)

4.3 Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti singoli regionali (Tariffa 39);
- abbonamenti regionali settimanali e mensili (Tariffa 40), utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione su uno stesso itinerario;
- biglietti singoli a tariffa regionale con applicazione sovraregionale (Tariffa 39 AS) per viaggi tra due o più regioni;
- abbonamenti mensili e annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale (Tariffa 40 AS) per viaggi tra due o più regioni, per chi viaggia frequentemente su uno stesso itinerario.

Vantaggi particolari sono previsti per i possessori della Disability Card (clicca [qui](#)), della Carta Blu (clicca [qui](#)) e delle carte commerciali Carta Verde (clicca [qui](#)) e Carta d'Argento (clicca [qui](#)), nonché per i gruppi:

a) COMITIVA ORDINARIA: un gruppo formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi) che viaggiano insieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza e ai quali si applica uno sconto del 10%;

b) SCHOOL GROUP REGIO: un gruppo formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi), che viaggiano insieme sullo stesso treno e per la stessa percorrenza, formato da persone appartenenti a scuole di ogni ordine e grado, comprese le Università, le Università della terza età, le Università Popolari, le Accademie e gli Istituti di formazione, ai quali si applica uno sconto del 20%, nonché due gratuità ogni 10 persone paganti.

Le promozioni sono valide sia in prima che in seconda classe, per tutti i giorni della settimana. Alle promozioni previste per i gruppi può essere cumulata solo quella per i viaggi dei ragazzi.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

Trenitalia, inoltre, durante l'anno può proporre promozioni commerciali che vengono rese note attraverso i canali aziendali di comunicazione. Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

4.4 Programma fedeltà X-GO

Da febbraio 2023 è attivo il nuovo programma di fedeltà X-GO, che premia i viaggiatori che acquistano singoli viaggi con i treni Regionali e Intercity, accumulando punti da trasformare in Cashback per viaggi successivi. Per guadagnare punti è necessario inserire sempre il proprio codice X-GO prima dell'acquisto. E' possibile fare l'iscrizione a X-Go, per i soci CartaFRECCIA o per chi è già registrato al sito, accedendo alla propria Area riservata, mentre per i non registrati è sufficiente accedere al sito Trenitalia nell'apposita sezione.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

4.5 Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), è disponibile il circuito Sala Blu del Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che garantisce la salita/discesa a/da bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito RFI.it o Trenitalia.com.

L'accessibilità al trasporto ferroviario sarà ulteriormente ampliata a seguito dell'accordo, siglato con il Gestore dell'Infrastruttura RFI, attraverso il quale sarà possibile accedere ad un maggior numero di treni grazie a interventi che hanno migliorato l'accessibilità delle stazioni e alla flotta di ultima generazione, che consente una salita più agevole.

Trenitalia, al fine di garantire la piena accessibilità ai propri treni (in caso di interruzioni programmate la stessa viene garantita anche sui bus), può richiedere che la persona con disabilità e a ridotta mobilità (PMR), qualora non sia autosufficiente, sia accompagnata da una persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. In tal caso l'accompagnatore ha diritto a viaggiare gratuitamente e a sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) accompagnata.

Tale servizio di Sala Blu in Valle d'Aosta è garantito nelle stazioni/fermate di Aosta, Châtillon Saint-Vincent, Pont-Saint-Martin con un preavviso di almeno 48 ore al fine di garantire le operazioni necessarie alla predisposizione dei mezzi bus attrezzati e del servizio di assistenza. In tutte le altre località valdostane (Nus, Verres, Hône-Bard e Donnas) è possibile richiedere la prenotazione del servizio di assistenza tramite il circuito Sala Blu ma esso sarà svolta dal personale di Trenitalia, fermo restando il preavviso di almeno 48 ore.

Nell'ottica di migliorare l'informazione sui servizi a bordo treno sono stati introdotti nel 2023 due primi livelli di accessibilità del servizio: uno per indicare i treni con posto attrezzato e l'altro per i treni con posto attrezzato e bagno accessibile. Entrambi i livelli di accessibilità sono evidenziati nell'orario ufficiale e sul sito Trenitalia con apposito pittogramma.

Le Sale Blu sono contattabili mediante numero verde gratuito 800 90 60 60, oppure al n. 06 323232.

4.6 La Disability Card

La Carta Europea della Disabilità (c.d. anche Disability Card) è un documento che attesta la condizione di disabilità dei soggetti, il cui rilascio è demandato all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS).

Ai titolari di Disability Card (caratterizzati con lettera "A") che necessitano di accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno è riconosciuta la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare, per i viaggi su tutto il territorio nazionale. Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 novembre 2020 definisce i seguenti requisiti per la Disability Card con lettera A:

- categorie della non autosufficienza di cui all'allegato 3 del DPCM 5/12/2013, n. 159;
- titolari di indennità speciale di cui all'art. 3 della Legge 21/11/1988, n. 508;
- titolari di indennità di comunicazione di cui all'art. 4 della Legge 21/11/1988, n. 508;
- gli invalidi minorenni con difficoltà persistenti a svolgere i compiti e le funzioni proprie dell'età ai sensi dell'art. 2, comma 2, della Legge 30 /3/1971, n. 118.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

4.7 La Carta Blu

Le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge n. 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare l'art. 1 della Legge n. 508/1988 (ivi compresi i ciechi assoluti), o i sordomuti ai sensi della Legge n. 381 del 26 maggio 1970, o gli invalidi INAIL non autosufficienti titolari di:

- assegno per assistenza personale e continuativa (APC) (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) relativamente ai soli percettori con invalidità al 100%;
- assegno per assistenza personale e continuativa (APC) (ex DPR 1124/65 - all. n. 3 artt. 76 e 218) con menomazioni all'integrità psicofisica di cui alla Legge n. 296/2006 c. 782 p. 4,

possono richiedere la Carta Blu, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione. La Carta Blu, che consente di usufruire della gratuità del viaggio, in territorio nazionale, per l'accompagnatore del titolare viene emessa dagli Uffici Assistenza e, ove non presenti, dalle biglietterie.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

4.8 Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Sui treni regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposito pittogramma e previo pagamento del prezzo del trasporto del passeggero, è possibile trasportare la bicicletta, anche a pedalata assistita (massimo una bicicletta per passeggero e di lunghezza non superiore a 2 metri).

Per il trasporto delle biciclette può essere acquistato alternativamente (salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe del trasporto regionale):

- un biglietto singolo di seconda classe valido per la stessa relazione del passeggero;
- il supplemento bicicletta di €3,50, in base alla tariffa 29/b, utilizzabile fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto, che consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'arco del giorno prescelto.

Su tutti i treni regionali, anche laddove non espressamente indicato nell'Orario Ufficiale, è consentito il trasporto gratuito di una bicicletta per ciascun passeggero,

purché la stessa sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa. Analogamente alla bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, sono considerati il monopattino – anche elettrico – opportunamente chiuso, l'hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima di salire a bordo. In tutti i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x120x45 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri.

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

Per maggiori dettagli clicca [qui](#).

4.9 Bagagli a mano

Il passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli a mano, a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), che li collochi negli spazi dedicati, che gli stessi non arrechino intralcio e/o danni a persone e cose, che non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e che non danneggino le vetture. Spetta al passeggero la sorveglianza dei bagagli che porta con sé.

In caso di smarrimento del bagaglio si applicano le norme di cui agli artt. 927 e ss. del Codice Civile.

Sui treni bimodali sono previsti degli appositi spazi per il trasporto degli sci.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

Nella stazione di Aosta è inoltre previsto un servizio di deposito bagagli sulla base di un accordo con la società "Radical Storage"

Per maggiori dettagli sul servizio clicca [qui](#).

4.10 Animali a bordo

Il passeggero può trasportare gratuitamente un cane di piccola taglia, un gatto ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm.70x30x50, tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri sia alle vetture.

E' sempre consentito il trasporto a titolo gratuito del cane da assistenza, anche se accompagnati da altre persone, su tutte le categorie di treni, classi e livelli di servizio del trasporto regionale.

Un cane da assistenza è un cane che è stato addestrato individualmente in un centro autorizzato, in grado di svolgere compiti a supporto di una persona con disabilità motorie, visive e uditive, intellettive/relazionali, di natura psichiatrica o altra condizione medica assimilabile, che accompagna e a cui è permanentemente legato.

Il passeggero, per il trasporto del cane di qualsiasi taglia (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e dei cani da assistenza), deve acquistare il biglietto per trasporto cani, pari ad un biglietto di seconda classe alla tariffa prevista per il percorso effettuato, ridotta del 50%; l'accesso è ammesso solo se provvisto di museruola e guinzaglio correttamente utilizzati.

Il trasporto del cane (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e del cane da assistenza) non è ammesso sui treni regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposita indicazione.

Per il trasporto dei cani (anche se custoditi nell'apposito contenitore), è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario o, per i passeggeri stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti. Per i cani da assistenza è necessario il solo possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio, da esibire a richiesta del personale di controlleria, mentre per i cani guida per passeggeri con disabilità visiva non è necessaria alcuna certificazione.

Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.

Quanto sopra si applica anche ai bus programmati.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

5. I titoli di viaggio del trasporto regionale possono essere cartacei, digitali (Biglietto Digitale Regionale BDR) o elettronici (Biglietto Elettronico Regionale BER).

5.1 Biglietto singolo regionale cartaceo

I biglietti singoli cartacei devono essere convalidati prima della partenza del treno mediante le validatrici presenti in stazione, nella località d'inizio del viaggio. La convalida può essere effettuata fino alle ore 23.59 del giorno riportato sul biglietto stesso. Il biglietto, una volta iniziato l'utilizzo, è incedibile.

Treni/Bus contingentati

I treni/bus regionali contingentati consentono di visualizzare in fase di acquisto la disponibilità dei posti (a sedere e in piedi) e il loro progressivo esaurimento. L'acquisto non dà diritto né all'assegnazione di una carrozza, né di un posto specifico. L'acquisto di un treno/bus contingentato è possibile fino ad esaurimento dei posti; il biglietto singolo emesso dà diritto a viaggiare solo ed esclusivamente sul treno/bus selezionato. Il contingentamento non opera nei confronti dei possessori di abbonamenti, pass o con accesso gratuito, di biglietti integrati o similari, né per quelli acquistati presso i PVT.

Fase transitoria fino a nuovo avviso

Fino a nuovo avviso il passeggero in possesso di un biglietto cartaceo o BER per un treno/bus contingentato e che riporta il numero del treno/bus, per propria necessità potrà comunque utilizzare un treno/bus diverso da quello acquistato, entro le 4 ore dalla partenza del treno/bus acquistato, salvo diversa disposizione specifica per singole tariffe. Per le irregolarità si applica quanto disposto al punto § 7.- Irregolarità ed abusi della presente Parte III – Trasporto Regionale. 4.2

Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

5.2 Nuovo biglietto digitale regionale (BDR)

Trenitalia è fortemente orientata verso una smart mobility e pertanto persegue l'evoluzione dei nuovi sistemi di pagamento a sostegno della progressiva dematerializzazione dei titoli di viaggio. Il biglietto digitale regionale è al centro di questa politica. Attualmente acquistabile dai canali on line (sito Web e App) il Biglietto Digitale Regionale (BDR) è nominativo, personale, incedibile, acquistabile fino a 5 minuti prima dell'ora di partenza programmata del treno. Per viaggiare, il BDR deve essere validato, attraverso la funzione di Check-in, disponibile dalle 00:00 del giorno del viaggio e fino all'ora di partenza programmata del treno selezionato all'atto dell'acquisto. Una volta effettuato il Check-in, il biglietto risulta attivo e valido.

Le nuove funzionalità di acquisto e di check in sono accessibili per non vedenti, che potranno sentire a voce quanto visualizzato sullo schermo del proprio dispositivo, così da interagire con esso mediante comandi vocali.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

5.3 Biglietto elettronico regionale singolo (BER)

È acquistabile fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno.

Il biglietto singolo regionale acquistato online è un biglietto nominativo, personale ed incedibile e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Tale tipologia di biglietto non necessita di convalida.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

5.4 App Trenitalia

Con l'App di Trenitalia, scaricabile da Google Play o Apple Store, oltre all'acquisto del biglietto e dell'abbonamento, sono rese disponibili funzionalità che arricchiscono l'esperienza di viaggio che vengono descritte nella successiva sezione del digital caring.

Trenitalia è costantemente impegnata a rendere la propria app accessibile conformemente alla legge 9 gennaio 2004, n. 4. La dichiarazione di accessibilità è consultabile sul sito di Trenitalia al seguente [link](#)

Al momento dell'acquisto è possibile pianificare il viaggio verificando la disponibilità dei posti a bordo treno, per i treni contingentati.

L'acquisto del biglietto può essere inserito tra i viaggi "preferiti" per poter acquistare di nuovo lo stesso biglietto con un solo click. Sempre con un unico click si può procedere ad acquistare biglietti per i compagni di viaggio, creando la lista nei "preferiti", impostando la modalità di pagamento prescelta.

Il biglietto e l'abbonamento acquistati sono sempre disponibili in home page e nell'area riservata "I miei viaggi" consentendo una facile verifica da parte del capotreno.

Con l'attivazione della nuova funzione di Self check in, scegliendo il treno che verrà utilizzato, sarà possibile validare il proprio titolo di viaggio prima di salire a bordo, ricevendo informazioni utili sul viaggio e velocizzando l'eventuale erogazione dell'indennità o rimborso e kit di conforto.

Nella sezione Infomobilità è possibile accedere ad informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria fornite direttamente dalla Sala Operativa di Trenitalia.

6. Dialogare con Trenitalia durante l'esperienza del viaggio

6.1 Digital Caring

Nell'ambito dell'assistenza fornita attraverso i canali digitali i clienti regionali di Trenitalia hanno a disposizione diverse funzionalità per essere costantemente aggiornati sulla circolazione, sulle offerte dedicate, sulle richieste di rimborso o indennizzo e sulla normativa.

6.2 Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa

Trenitalia, per consolidare il rapporto con i propri clienti, propone nuove iniziative commerciali (offerte con altri vettori e promozioni) e per facilitare l'interazione, è presente, sui principali Social Network (Instagram: Trenitalia Regionale @trenitaliaregionale, Facebook: Il Regionale di Trenitalia @trenitaliaregionale) con

un profilo dedicato al trasporto regionale. Nell'intento di migliorare il rapporto con i propri clienti Trenitalia fornisce risposte alle richieste di informazioni nonché offre servizi costruiti su misura delle esigenze dei medesimi utilizzando i loro suggerimenti. Il servizio di social caring, realizzato per stimolare il dialogo e l'interazione con i clienti, è attivo tutti i giorni dalle 7 alle 21, e fornisce assistenza in tempo reale raccogliendo le segnalazioni e le richieste dei passeggeri, risolvendo le problematiche segnalate.

6.3 App Trenitalia e Smart Caring – Circolazione

Tra le funzionalità dell'App Trenitalia che arricchiscono l'esperienza del viaggio è prevista la possibilità di attivare da 'Stato treno' le notifiche push Smart Caring per seguire in tempo reale l'andamento del proprio treno e lo stato della linea di riferimento. Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente unitamente alle motivazioni che hanno portato al ritardo o alla soppressione del servizio. E' possibile inoltre visualizzare le partenze e gli arrivi dei treni Trenitalia dalla stazione di interesse.

Per conoscere tutti i punti vendita Trenitalia di proprio interesse è possibile accedere alla sezione "Punti vendita" che fornisce soluzioni in base alla località inserita. Le suddette funzionalità non risultano applicabili per i bus sostitutivi.

6.4 Sito web Viaggiatreno – Circolazione

Viaggiatreno.it è il sito web di Trenitalia implementato con la nuova sezione 'Notizie Infomobilità', che consente di seguire in tempo reale l'andamento della circolazione. Consultando il sito, raggiungibile anche da dispositivi mobili, è possibile visualizzare il percorso del treno scelto, le informazioni dettagliate su orario di arrivo e partenza, le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, sono disponibili tutte le informazioni relative a possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Di concerto con la Regione, Trenitalia assicura, attraverso apposito Piano di Intervento consultabile sul sito internet di Trenitalia.com, il livello minimo dei servizi sostitutivi.

Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalità della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sull'evoluzione della situazione (con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli) e sono corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio.

Analoghe informazioni saranno rese in ordine all'indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi (sia on line che off line).

Trenitalia cura l'informazione per i passeggeri non udenti attraverso i display visivi presenti sul treno. Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi e anomalità di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal Personale di Accompagnamento che provvederà personalmente ad annunciarlo, attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze con particolare attenzione alle persone non udenti.

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

Le suddette funzionalità non risultano applicabili per i bus sostitutivi.

6.5 TAP&TAP il nuovo modo di viaggiare

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di pagamento bancaria contactless, avvicinandola a una validatrice/self service/tornello della stazione di partenza e quindi nella stazione di arrivo (TAP in entrata e TAP in uscita). A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, che si prevede di effettuare sulla direttrice Venezia – Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.

7. Obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, vengono pubblicati gli obiettivi e i consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi per il 2024 previsti nel Contratto di Servizio vigente.

Gli aspetti di qualità del servizio relativo al comfort e all'accessibilità delle stazioni sono a carico del Gestore dell'Infrastruttura e consultabili sul sito di RFI.it.

<u>Indicatori</u>	<u>Obiettivo 2023</u>	<u>Consuntivo 2023</u>	<u>Obiettivo 2024</u>	<u>Note</u>
PUNTUALITA'	94%		94%	Treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto
	98%		98%	Treni regionali in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto
	99%		99%	Treni regionali in arrivo entro 30 minuti sull'orario previsto
COMPOSIZIONE MATERIALE ROTABILE	< 1,00		< 1,00	Coefficienti di riempimento
AFFIDABILITÀ	<0,50%		<0,50%	Soppressioni/limitazione treni per cause imputate all'impresa ferroviaria
OBBLIGHI PERSONE VERSO CON DISABILITÀ	sempre		sempre	Postazione disabile integra nel treno
SICUREZZA	sempre		sempre	Videosorveglianza funzionante
RISPETTO DELL'AMBIENTE	sempre		sempre	Raccolta differenziata a bordo treno
COMUNICAZIONE CON L'UTENZA	96% customer satisfaction		96% customer satisfaction	Gentilezza e professionalità del personale nei confronti dell'utenza
PULIZIA ESTERNA	sempre		sempre	Assenza graffiti e vetri limpidi
PULIZIA INTERNA	sempre		sempre	Interni puliti (pavimento, pareti, ambiente, sedili, cappelliere, tavolini, tende, cestini...)
COMFORT / DEGRADO	sempre		sempre	Illuminazione e climatizzazione funzionanti
				Interni integri (pavimento, pareti, ambiente, sedili, cappelliere, tavolini, tende, cestini,...)
TOILETTE FUNZIONANTE	sempre		sempre	Apparecchiature igieniche funzionanti (rubinetto, portasapone, sciacquone,...)
				Materiale di consumo presente (acqua, sapone, carta igienica,...)
SERVIZI DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA	sempre		sempre	Call center attivo
				Informazioni di servizio fornite sul sito della Società
				Informazioni di servizio fornite in stazione in almeno due lingue
				Informazioni di servizio fornite a bordo in almeno due lingue
SERVIZI DI BIGLIETTIZIONE	Sempre negli orari previsti		Sempre negli orari previsti	Monitor funzionanti
				Biglietterie aperte regolarmente
				Canali di vendita funzionanti
				Validatrici funzionanti

8. Aspetti relazionali con Trenitalia

8.1 Riconoscibilità e Presentabilità

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

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con i passeggeri, il personale di Trenitalia segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenitalia inoltre prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile al passeggero.

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

8.2 Comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Valle d'Aosta, Piazza Manzetti, 1 – 11100 AOSTA

e-mail: direzionevalledaosta@trenitalia.it

pec: direzionetrasportoregionalevallediosta@cert.trenitalia.it

Tel. 0165-239541

Fax 0165-368828

e-mail per viaggi in gruppo: vda_ufficio_gruppi@trenitalia.it

Tel. 0165-239541

(L'Ufficio Gruppi e Comitive è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e nelle giornate di martedì, mercoledì e giovedì anche dalle ore 14:00 alle ore 17:00)

Per saperne di più

Uffici informazioni, biglietterie e agenzie di viaggio

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

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

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

199 89 20 21⁽²⁾ per informazioni e assistenza

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

Dall'estero può essere utilizzato il numero +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. La tariffa telefonica di riferimento è definita dall'operatore telefonico del passeggero.

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

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

Sito: www.trenitalia.com e App Trenitalia e www.viaggiatreno.it

Profilo Instagram "trenitaliaregionale"

Profilo Facebook: Il Regionale di Trenitalia (@trenitaliaregionale)

Numero Verde 800 89 20 21

Servizio gratuito dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di servizi di biglietteria. I passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web, potranno ricevere informazioni circa l'indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria posizione.

9. Tutela dei passeggeri

Ultimo collegamento della giornata, rimborsi, indennità, reclami bonus ed assistenza durante il viaggio

9.1 Ultimo Collegamento

I passeggeri che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati a informare il Personale di Accompagnamento se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Trenitalia assicura il completamento del viaggio.

9.2 Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

In caso di ritardo in partenza/arrivo superiore a 60 minuti, perdita di coincidenza o soppressione, Trenitalia comunica le opzioni disponibili per l'itinerario alternativo al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista. In caso contrario, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizio di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purchè le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato.

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica clicca [qui](#)

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero clicca [qui](#)

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali clicca [qui](#)

Alcuni titoli di viaggio non sono comunque rimborsabili clicca [qui](#)

Trenitalia, in caso di richiesta di rimborso tramite web, posta, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

9.3 Diritto all'indennità per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il passeggero può chiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti di importo pari ad almeno 16,00 euro) e del 50% del prezzo del biglietto per ritardi pari o superiori a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti di importo pari ad almeno 8,00 euro).

L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui sono indicate l'origine e la destinazione e laddove l'importo da riconoscere sia pari o superiore a € 4,00. Non sono riconosciute indennità a possessori di biglietti gratuiti.

Per i viaggi a tariffa regionale con applicazione sovraregionale, dove l'attività di trasporto riferita al biglietto può essere eseguita da uno o più vettori che operano in successione, l'indennità sarà calcolata e erogata da Trenitalia per la parte di trasporto eseguita.

Trenitalia invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro o procederà con riaccredito o bonus in base alla modalità scelta dal passeggero. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

- per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza sia all'arrivo;
- per i biglietti elettronici: far validare dal Personale di Accompagnamento il biglietto a bordo del treno;
- per i biglietti digitali regionale: si fa riferimento al treno/treni in connessione per il quale si è effettuato il Check-in.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali", presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate. La verifica è possibile per i biglietti singoli venduti da Trenitalia attraverso i propri sistemi di vendita diretti ed indiretti e controllati elettronicamente a bordo treno.

Per maggiori informazioni e dettagli clicca [qui](#)

9.4 Diritto all'indennità per titolari di abbonamenti (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

Per i viaggi a tariffa regionale con applicazione sovraregionale, dove l'attività di trasporto riferita all'abbonamento può essere eseguita da uno o più vettori che operano in successione, l'indennità sarà calcolata ed erogata da Trenitalia per la parte di trasporto eseguita.

Non sono riconosciute indennità a possessori di abbonamenti gratuiti.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali", presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate.

Per maggiori informazioni e dettagli clicca [qui](#)

9.5 Diritto all'indennità per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Trenitalia riconosce alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) un'indennità nella misura del 50% del biglietto singolo, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile venga resa con treno non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

In caso di abbonamento, l'indennità per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) è calcolata sull'importo del singolo viaggio, che è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero di viaggi, ottenuto considerando un numero di due viaggi per ogni giorno di validità (per il mensile si assume una durata media di 30 giorni). In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del singolo viaggio, ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), in possesso di un abbonamento valido per il viaggio impedito.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

9.6 Biglietto cumulativo - indennità da ritardo per combinazioni di viaggio miste

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

Negli specifici casi in cui Trenitalia offra la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare in un'unica transazione commerciale un biglietto "cumulativo", che abilita all'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia, Trenitalia France, Ferrovie Sud Est (FSE) e FS Treni Turistici Italiani (FS TTI), nell'ambito di un unico contratto di trasporto.

Nel caso di biglietto cumulativo l'indennità da ritardo sarà calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio ed ai fini del riconoscimento del diritto all'indennità verrà considerato l'orario di arrivo finale dell'intero viaggio.

Sono esclusi i treni di altra impresa di trasporto.

In tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi acquistati singolarmente e non nell'ambito di un'unica transazione commerciale, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

9.7 Come richiedere i rimborsi, le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione di quanto spettante e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione.

La richiesta può essere inviata attraverso numerosi canali, quali le biglietterie e servizi assistenza clienti, per posta e tramite sito web. Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

Trenitalia invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione in merito all'esito della stessa.

In caso di diniego, Trenitalia fornisce al passeggero la relativa motivazione, informandolo contestualmente sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta la risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata la richiesta a Trenitalia.

Tutto quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenitalia. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com), nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte I Norme comuni e Parte III Trasporto Regionale.

9.8 Gli interventi di assistenza

Oltre quanto previsto per il rimborso nel capitolo "Tutela dei passeggeri", quando il ritardo in partenza o all'arrivo nella destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto è superiore a 60 minuti, il passeggero ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande gratuiti, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se disponibili sul treno o in stazione e se possono essere

ragionevolmente forniti, tenuto conto della distanza dal fornitore, del tempo necessario per la consegna e del costo;

- al pernottamento con trattamento di qualità media, se l'arrivo nella destinazione finale non può essere assicurato con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.) predisposti da Trenitalia, e al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove e allorché risulti fisicamente possibile. Tale soggiorno viene limitato fino ad un massimo di tre notti nel caso in cui il disservizio dipenda da una circostanza straordinaria esterna all'esercizio ferroviario (quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche), da colpa del passeggero oppure da un comportamento di terzi che Trenitalia non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a tornare al punto di partenza o ad uno alternativo, o alla destinazione finale del servizio se il treno è bloccato sui binari, ove e allorché sia fisicamente possibile.

9.9 Reclami

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri passeggeri, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami, impegnandoci ad intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per i reclami, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, inviando, nella medesima lingua, una risposta esaustiva, motivata e con linguaggio comprensibile per il passeggero. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente.

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il webform disponibile sul sito [Trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) nella sezione Reclami (per visualizzare il webform clicca [qui](#));

- l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e Uffici di Assistenza. In tal caso, il modulo può essere presentato presso i canali di contatto Trenitalia o trasmesso per posta raccomandata;
- inoltre, potranno essere presi in carico anche i reclami in forma scritta senza supporto del modulo indicato, presentati tramite i canali di contatto di Trenitalia o inviati per posta raccomandata purché contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:
 - a) i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
 - c) la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

Il reclamo deve essere presentato entro tre mesi dalla data di accadimento dell'inconveniente oggetto dello stesso. Tale reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite webform;
- il giorno della consegna a Trenitalia, se inviato per posta raccomandata;
- il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso gli uffici o sportelli assistenza clienti;
- entro cinque giorni dalla data indicata sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie.

Trenitalia fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di propria competenza, Trenitalia provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, informando contestualmente l'utente:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

9.10 Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta

In caso di risposta fornita tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto ad un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del biglietto.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del biglietto.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico, utilizzabile entro dodici mesi dalla data di emissione, per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia e per i servizi Trenitalia France. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni è disciplinata nelle Condizioni Generali di Trasporto. Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari sopra indicati;

- il passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

9.11 La Conciliazione Paritetica

Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori il 23 marzo 2021 hanno sottoscritto un Protocollo d'Intesa estendendo la Conciliazione Paritetica anche ai servizi regionali. Per maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la Conciliazione clicca [qui](#).

La Procedura di Conciliazione è gratuita e il cliente può accedervi ogni volta che abbia ricevuto da parte di Trenitalia una risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni. La domanda può essere presentata tramite una delle Associazioni firmatarie del Protocollo o direttamente all'Ufficio Conciliazioni Trenitalia compilando il web-form presente sul sito di Trenitalia oppure inviata tramite, fax o raccomandata A/R, utilizzando il modulo scaricato dal sito Trenitalia.com.

La Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Trenitalia e da un rappresentante di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa, all'esito di tutti i necessari approfondimenti, verifica la possibilità di giungere a formulare una proposta conciliativa al cliente.

La procedura è promossa dal passeggero a seguito di un reclamo relativo ai servizi del trasporto regionale di Trenitalia, che presenta uno scostamento tra un impegno di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali (Condizioni di trasporto, informazioni commerciali disponibili sul sito Trenitalia, Carta dei Servizi, Contratti di Servizio, Documenti pubblicati dall'ART, Normativa Europea di riferimento) e quanto effettivamente usufruito dal cliente.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#)

9.12 Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n.

782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, entro tre mesi dal ricevimento della comunicazione di rigetto dello stesso, è possibile inoltrare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero compilare l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito ed inviarlo via posta elettronica certificata all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it oppure a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti degli utenti – Via Nizza 230 – 10126 Torino. Stessa facoltà è ammessa in caso di mancata risposta di Trenitalia entro tre mesi dalla presentazione del reclamo iniziale.

9.13 Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2023, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Valle d'Aosta sono stati 191 e al 85% di questi è stata data risposta entro 30 giorni.

Macro voce	%
LIVELLO DI SERVIZIO	28,6
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	28,1
COMFORT	22,8
INFORMAZIONI	4,3
PERSONALE DI FRONT LINE	1,4
PULIZIA	1,0
SAFETY	0,5
SECURITY	1,0
ALTRO	12,3

9.14 Copertura Assicurativa

Trenitalia è responsabile per danni a passeggeri, bagagli, colli a mano e animali, solo a condizione che tali danni siano dovuti a propria colpa.

Le richieste di risarcimento per danni alle cose e alle persone vanno inviate a Trenitalia-Direzione Regionale Valle d'Aosta, secondo le modalità di contatto sopra indicate alla sezione Comunicare con Trenitalia.

10. I Diritti e i Doveri del passeggero

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

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai passeggeri di Trenitalia di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri. Per ulteriori informazioni clicca qui.

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

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anomalie, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;

- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto con titolo di viaggio valido;
- occupare solo un posto a sedere;
- mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave e incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza e alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

10.1 Suggerimenti per un viaggio sicuro

Trenitalia è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità. Tutto il personale Trenitalia è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni

passaggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante il viaggio, sicuramente contribuisce positivamente a evitare l'insorgere di eventi illeciti.

Cosa può fare il passeggero:

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

Cosa fa Trenitalia:

- collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenza i treni con personale specializzato;
- ha istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei passeggeri e del personale;
- ha sviluppato l'APP Board Support con la quale le Forze dell'Ordine, laddove hanno diritto ad agevolazioni tariffarie sui servizi ferroviari, previa registrazione, possono garantire un intervento tempestivo ed efficace a seguito di eventuali segnalazioni d'allarme inviate dal Personale di Accompagnamento;
- monitora le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di carte di credito oggetto di frode;
- ha intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno e l'assistenza ai passeggeri formando apposite squadre nazionali antievasione e servizi di assistenza e sicurezza;
- in molti treni sono stati installati sistemi di videosorveglianza;
- collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- realizza campagne di sensibilizzazione quali:
 - ✓ "Stai attento! Fai la differenza" ha lo scopo, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, di prevenire alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione;
 - ✓ a bordo treno, attraverso la diffusione di messaggi vocali di security e informativa circa la presenza di impianti di videosorveglianza le cui immagini sono a disposizione della Polizia Ferroviaria.

11. Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Trenitalia mediante istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua bimestralmente ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazioni dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Ogni rilevazione prevede, per tutta Italia, oltre 8.870 interviste per un totale di 53.641 interviste annue distribuite per regione sui viaggi effettuati sui treni del servizio regionale.

Oltre alle predette ricerche di mercato di customer satisfaction, Trenitalia, nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti dei passeggeri, svolge anche ricerche di mercato ad hoc. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico e operativo.

Per visualizzare il questionario di customer satisfaction clicca [qui](#)

11.1 Principali fattori della qualità del viaggio - risultati anno 2023

Principali fattori della qualità	Percentuale Soddisfazione*
Viaggio nel complesso	95,9
Pulizia	90,3
Comfort	95,8
Informazioni a bordo	92,2
Puntualità	86,6
Permanenza a bordo	97,5
Security	91,6
Safety	96,4

12. Elenco delle associazioni dei consumatori e delle organizzazioni delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) fornito dalla Regione Valle d'Aosta

ASSOCIAZIONI CONSUMATORI (riconosciute in Valle d'Aosta in base alla Legge regionale 6/2004)						
Referente	Incarico	recapito	mail	PEC	Indirizzo	
ADICONSUM VDA (Associazione Difesa Consumatori e Ambiente c/o CISL)		Tel. 0165/230777 - fax: 0165 36 83 08	adiconsum@cislvda.it	adiconsumvalledaosta@pec.postecert.it	Loc. Croix Noire, 73	11020 Saint-Christophe
Mario Ruggeri			mruggeri48@gmail.com			
A.D.O.C. VDA (Associazione Difesa e Orientamento Consumatori c/o UIL)		Tel. 0165/43679 fax: 0165 36 09 31	adocvalledaosta@gmail.com		Via Chavanne, 18	11100 Aosta
Raisin Cristina		cellulare: 347/447 21 32	-			
A.V.C.U. VDA (Association Valdotaïne Consommateurs et Usagers c/o SAVT)		Tel. E fax 0165/548410	avcu@savt.org		Via Porta Pretoria, 19	11100 Aosta
Rosina Rosset		cellulare: 329/225 35 71	-			
CODACONS VDA (Coordinamento di Associazioni per la Tutela dell'Ambiente di Utenti e Consumatori)		Tel. 0165/238126 fax: 0165 26 46 52	info@codacons.vda.it	codacons.vda@pec.it	Via Abbé Gorret, 29	11100 Aosta
Marovino Giampiero			gimarov@tin.it			
FEDERCONSUMATORI VDA c/o CGIL VdA		Tel. 0165/271683 - Fax 0165/271699	federconsumatori@cgil.vda.it	federconsumatori.vda@pec.it	Via Lino Binet, 24	11100 Aosta
Bruno Albertinelli (cellulare: 335 61 27 150	-			

Per maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la Conciliazione clicca [qui](#)
[ALL.2 Associazioni dei Consumatori aderenti alla Conciliazione Paritetica.pdf \(trenitalia.com\)](#)