

## **ALLEGATO 12**

### **SCHEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Trenitalia predispone annualmente la carta dei servizi relativa ai servizi ferroviari di cui al presente Contratto di Servizio. Di seguito lo schema della carta:

#### **Presentazione dell’Azienda**

##### **I Principi Fondamentali**

Sicurezza del viaggio  
Sicurezza dei passeggeri  
Uguali diritti  
Continuità del servizio  
Partecipazione  
Efficienza ed efficacia  
Qualità del servizio

##### **Informazioni sintetiche sui servizi offerti**

I servizi regionali  
L’offerta – Novità  
L’orario e le proposte commerciali  
Intermodalità  
La flotta  
Interruzioni programmate  
Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno  
È obbligatorio avere un titolo di viaggio  
Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all’interno della regione o da una regione all’altra  
Scegliere i biglietti o gli abbonamenti  
Persone con disabilità e a mobilità ridotta (PRM)  
La Carta Blu  
Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica  
Bagagli a mano  
Animali sui treni  
Biglietto singolo regionale acquistato on line (sito Web e Mobile Trenitalia.com e App Trenitalia)

Nuovo biglietto digitale regionale

App Trenitalia

## **Dialogare con Trenitalia durante l'esperienza del viaggio**

Digital caring

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

App Trenitalia e Smart Caring – Circolazione

Sito web Viaggiatreno - Circolazione

## **Obiettivi**

### **Aspetti relazionali con Trenitalia**

Riconoscibilità e Presentabilità

Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

Servizi in stazione assicurati da RFI (Rete Ferroviaria Italiana)

### **Tutela dei passeggeri**

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

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

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

Diritto all'indennità per titolari di abbonamento

Diritto all'indennità per persone a ridotta mobilità (PRM)

Biglietto globale – indennità da ritardo per combinazioni di viaggio miste Trenitalia

Come richiedere i rimborsi e le indennità

Gli interventi di assistenza

Reclami

Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta

La Conciliazione paritetica

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

Rendicontazione dei reclami

Copertura Assicurativa

## **I Diritti ed i Doveri del passeggero**

Suggerimenti per un viaggio sicuro

## **Ricerche di mercato e Customer Satisfaction**

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

**Elenco e recapiti delle Associazioni** (fornito dalla Regione)