

# **Carta dei Servizi 2017 Regione Umbria**

**Il nostro impegno con te**

**bozza**

## Introduzione

### La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale i clienti possono consultare, in maniera chiara ed immediata, gli impegni programmatici di Trenitalia - Direzione Regionale Umbria - , i principi fondamentali che la guidano nello svolgimento della propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere nel 2016.

Trenitalia, che gestisce i servizi di trasporto ed RFI che gestisce le infrastrutture (ovvero le stazioni ed i binari) fanno parte del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Trenitalia offre una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei viaggiatori, proponendo al mercato sia servizi di media e lunga percorrenza che di tipo regionale e metropolitano, con l'obiettivo di realizzare un piano complessivo che tenda al raggiungimento dell'eccellenza in ciascuno dei segmenti di mercato in cui essa opera soddisfacendo al meglio la domanda del cliente.

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.

### Novità Trasporto Regionale

Negli ultimi tre anni Trenitalia ha sostituito il 25% dei treni regionali ed ha bandito una nuova gara per l'acquisto di treni regionali ad alta e media capacità. L'entrata in servizio dei nuovi treni , prevista tra dal 2018 in poi, porterà al rinnovamento del 75% dell'intero parco rotabili del trasporto regionale.

### Antievasione

Per combattere il fenomeno dell'evasione , Trenitalia ha avviato, già dal 2016 ,in tutte le regioni italiane un'attività strutturale e sistematica di potenziamento dei normali controlli con il coinvolgimento di un gruppo aziendale che affianca le normali attività di contolleria a bordo treno. In alcune grandi stazioni come Roma Termini, Milano C.le e Firenze S.M.N. sono stati installati varchi e tornelli proprio per ridurre il fenomeno di elusione ed evasione.

### Attività di PROMO

Vengono riproposte anche per l'anno 2017 alcune iniziative che hanno riscosso gradimento da parte dei nostri viaggiatori come le promo weekend, sconti per l'acquisto di biglietti per eventi culturali (

visite musei, parchi ,zoo ect) Per i nostri clienti in possesso di abbonamento mensile o annuale la possibilità di acquistare i cofanetti Emozione 3 con uno sconto fino al 15%.

#### CARD Trenitalia

corso internazionale organizzato da Training UIC che si terrà a Roma dal 28 settembre al 1° ottobre a Roma.

#### Accordo bici in città

##### *Accordo Trenitalia Fiab*

*A maggio 2015 è stato siglato un accordo con la FIAB ( Federazione Italiana Amici della Bicicletta) che prevede delle agevolazioni tariffarie per i gruppi di ciclisti iscritti con riduzioni del 10 e del 15% sul prezzo del biglietto dei treni regionali . Oltre a sancire condizioni, tariffe ed agevolazioni per il trasporto delle bici a bordo dei treni, si è costituito un gruppo di lavoro misto e permanente che avrà l'obiettivo di elaborare e promuovere nuove iniziative per lo sviluppo dell'intermodalità tra treno e bici. Per maggiori informazioni consultare il sito di Trenitalia [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) / home page /Durante il viaggio/ bici al seguito.*

## **Trenitalia: i valori guida e gli impegni**

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 rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

### **Sicurezza dei passeggeri**

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Per questo Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre Forze dell'Ordine.

### **Uguali diritti**

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 con disabilità ed a mobilità ridotta.

Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati consultare l'orario IN TRENO o il sito [www.RFI.it](http://www.RFI.it) e [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### **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](http://www.trenitalia.com).

### **Partecipazione**

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione; favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte ed 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 ed ambientale. Per questo vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace, tale da soddisfare le esigenze dei clienti per contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Trenitalia, è impegnata a:

- **Garantire a tutti i clienti una accessibilità adeguata ai servizi.**
- **Migliorare il decoro e la pulizia delle carrozze** con programmi specifici di intervento.
- **Garantire la puntualità** monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia gli eventuali disservizi.

### **Trenitalia produce beni e servizi nel rispetto dell'ambiente e tesi ad incentivare una mobilità sempre più sostenibile**

Nel contesto della naturale vocazione ecologica dei prodotti e servizi che offre, Trenitalia si impegna con costanza e continuità per migliorare sempre più le proprie prestazioni ambientali, in un'ottica non solo di conformità alla normativa vigente ma anche di adozione dei principi di precauzione e prevenzione nonché del miglioramento continuo promosso dal sistema di gestione integrato aziendale.

Trenitalia considera la tutela e la valorizzazione dell'ambiente, la riduzione dei costi esterni e la promozione di una mobilità sostenibile, a beneficio della collettività intera, elementi strategici dei servizi offerti e delle proprie attività industriali e commerciali.

Trenitalia, anche attraverso l'implementazione, l'attuazione e il mantenimento della certificazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro che coinvolge tutte le attività, i processi, i siti, i prodotti e i servizi societari, è infatti impegnata, oltre che al soddisfacimento delle esigenze dei propri stakeholder, nella massimizzazione dei vantaggi ambientali propri del trasporto su ferro mediante azioni di:

- \* prevenzione o minimizzazione degli impatti ambientali correlati alle attività, prodotti, servizi erogati, mirando in particolare all'ottimizzazione del ciclo delle materie prime,;
- \* riduzione delle emissioni di CO2 dei propri impianti industriali e del sistema di trasporto;
- \* riduzione del consumo di energia e incremento dell'efficienza energetica dei propri processi, attività, prodotti e servizi, promuovendo un uso razionale e consapevole dell'energia in ogni pratica quotidiana interna all'azienda, privilegiando l'acquisto di servizi e beni a basso impatto energetico e promuovendo l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;

Infine, per migliorare le prestazioni dei propri treni in termini di tutela dell'Ambiente, Trenitalia, nell'approvvigionarsi di nuovo materiale ricerca soluzioni sempre più avanzate nel rispetto dell'ambiente e in un'ottica di sviluppo sostenibile.

### **Obiettivi Ambientali Trenitalia**

A partire dall'anno 2015 sono stati definiti indicatori più performanti relativi agli obiettivi ambientali che non consentono - transitoriamente - un confronto con i risultati e il trend degli anni precedenti.

Di seguito si riportano gli obiettivi 2016:

1) Emissioni specifiche medie di CO2 prodotte dalle attività svolte in impianti di manutenzione non superiori a 3,2 kg CO2/ora lavorata.

Tali emissioni sono dovute ai consumi di energia elettrica, gas metano e combustibili (prevalentemente gasolio da riscaldamento) necessarie per tutte le attività, i processi ed i servizi svolti presso gli impianti fissi Trenitalia. Il calcolo delle emissioni specifiche di CO2 da impianti fissi sono calcolate moltiplicando i consumi di energia elettrica, parametrizzati rispetto alle ore lavorate presso gli impianti fissi, per i fattori di emissione applicabili.

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

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

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

### **Un buon viaggio parte anche da te: sicurezza personale e patrimoniale.**

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

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)

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

Suggerimenti per un viaggio sicuro

La sicurezza non è un fattore casuale, ma un valore sociale: è impegno quotidiano di tutto il personale di Trenitalia e comportamento attento da parte dei passeggeri.

Cosa puoi fare in stazione:

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe e/o sanzioni evitando di prendere e/o acquistare biglietti dagli sconosciuti;
- vigilare con attenzione il proprio bagaglio che, se lasciato incustodito, può essere sottratto da malintenzionati o sottoposto a controlli di polizia;
- chiudere le borse tenendo separati, denaro e documenti;
- fare attenzione alle richieste di denaro da parte di estranei e questuanti che potrebbero distrarre per consentire all'eventuale complice di sottrarre il bagaglio;
- prestare attenzione nei classici luoghi di "lavoro" dei borseggiatori (atrii, biglietterie, aree self-service, piattaforme di arrivo/partenza treni). Preferiscono i luoghi affollati;
- segnalare tempestivamente alla Polizia Ferroviaria ogni evento illecito in ambito ferroviario di cui si è testimone;
- prestare attenzione mentre stai operando presso le Self Service. È necessario preparare prima il denaro che può servire per l'acquisto, lontano da occhi indiscreti;
- acquistare servizi e merci solo da persone con regolare licenza. Non affidare il proprio bagaglio a sconosciuti;
- non acquistare generi alimentari da venditori abusivi: potrebbe essere a rischio la propria salute.

Cosa puoi fare in treno:

- posizionare i bagagli sulla cappelliera sopra il proprio posto o in luogo idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- non lasciare incustoditi gli oggetti di valore e tenere con sé il biglietto;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza di questuanti: a bordo treno è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni;
- non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio diffidando di chi è senza divisa e/o non riconoscibile (cartellino identificativo);
- prestare attenzione nei momenti/luoghi appetibili da eventuali borseggiatori (passaggi ristretti, fasi di salita e/o discesa, nelle fermate intermedie);
- prima di scendere dal treno, controllare di aver preso tutti i bagagli.

Cosa facciamo noi Ferrovie dello Stato Italiane:

- presenziamo treni e stazioni con personale specializzato;
- abbiamo istituito un canale telefonico diretto tra treno e PolFer per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale a contrasto degli illeciti;
- monitoriamo le transazioni online per impedire acquisti mediante l'utilizzo di Carte di Credito frodate;
- lavoriamo costantemente insieme alla Polizia Postale per prevenire gli attacchi informatici; abbiamo intensificato il controllo dei biglietti e l'attività di vigilanza, a terra e a bordo treno, anche attraverso la campagna "No ticket, no parti". Collaboriamo con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni;
- svolgiamo campagne di sensibilizzazione come "Stai attento! Fai la differenza" affinché, attraverso il comportamento responsabile dei passeggeri, si prevenano alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione.

Per qualsiasi problema è in ogni caso possibile rivolgersi al Personale ferroviario in servizio ed alla Polizia Ferroviaria.

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

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

Il Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 Ottobre 2007 disciplina diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo tra l'altro oneri informativi a favore di passeggeri e diritti specifici in occasione di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze. Tale disciplina è stata recepita nel testo delle Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia SpA.

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

Negli specifici casi in cui Trenitalia intenda offrire la possibilità di utilizzare due o più servizi ferroviari successivi, il passeggero può acquistare un titolo di viaggio "globale", rappresentato da più servizi del trasporto nazionale in combinazione tra loro, o un titolo di viaggio "globale misto", rappresentato da più biglietti per un'unica soluzione di viaggio che contempla l'utilizzo di servizi del trasporto nazionale e regionale. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria.

Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può pertanto essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi acquistati contestualmente in forza di un "biglietto globale" o "biglietto globale misto"; in tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Il testo delle "Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia" è disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e presso le biglietterie ferroviarie.

Nel rispetto del Regolamento 1371/2007 art. 28 Trenitalia pubblica annualmente la Relazione sulla Qualità dei Servizi. Collegamento ipertestuale link attivo.

### **L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti è stata istituita ai sensi dell' art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214). Tra i suoi compiti rientra quello di vigilare sulla corretta applicazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. A tal fine, ai sensi del D. Lgs. n. 70/2014, l'Autorità può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato da passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate). Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora il passeggero non abbia già presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o qualora non sia inutilmente decorso il termine di 30 giorni o, in casi giustificati, di tre mesi. All'esito di tali accertamenti, qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'Autorità può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

I passeggeri possono presentare segnalazioni all’Autorità inviando l’apposito “Modulo di reclamo” - disponibile sul sito Internet dell’Autorità ([www.autorita-trasporti.it/Diritti dei passeggeri – Trasporto ferroviario](http://www.autorita-trasporti.it/Diritti%20dei%20passeggeri%20-%20Trasporto%20ferroviario)) – all’indirizzo di Via Nizza 230, 10126-Torino o tramite posta elettronica: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

## **La Direzione Regionale Umbria.**

La Direzione Regionale Umbria persegue scelte aziendali dettate da criteri di Responsabilità Sociale d’Impresa, assicurando il rispetto delle norme nazionali, internazionali e comunitarie in materia di diritto del lavoro, orari di lavoro, salute e sicurezza, discriminazione, condizione dell’ambiente di lavoro, libertà di associazione, lavoro minorile e lavoro forzato.

### **Quantità e qualità del trasporto regionale .**

I servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione stessa e Trenitalia.

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

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

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei biglietti/abbonamenti alla tariffa regionale non copre il costo effettivo del servizio reso - il viaggiatore contribuisce solo ad una parte del servizio prodotto da Trenitalia - la Regione versa quella parte del costo del servizio non coperta dalla sola vendita dei titoli di viaggio.

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti degli standard di qualità in esso contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale la Regione agisce a tutela degli utenti, assicurando loro il pieno ristoro per eventuali disagi o danni subiti.

L’offerta.

La Direzione Regionale Umbria gestisce i servizi ferroviari di tipo “regionale” e permette lo spostamento di circa 24.395 viaggiatori medi feriali grazie ad un’offerta di 90 collegamenti al giorno feriali che circolano su una rete ferroviaria lunga 612 Km.

Le linee ferroviarie che interessano l’Umbria sono:

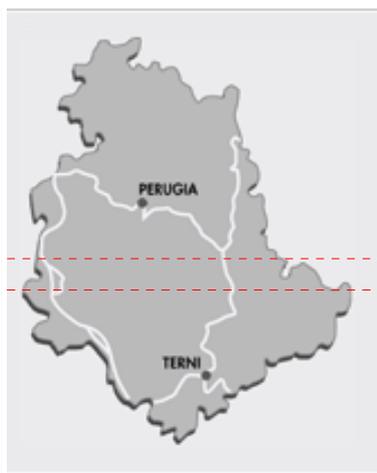
- Ancona - Roma
- Orte - Orvieto - Terontola
- Foligno - Firenze

- Terni - Rieti - L'Aquila

nel 2016 in occasione del Giubileo TI ha effettuato 6 nuovi treni: 4 fra Perugia e Foligno e 2 fra Magione e Foligno, ed ha velocizzato 2 relazioni PG-RM (RV2480 e RV2489)

#### OFFERTA

Treni per giorno medio feriale	90
Mezzi	144
Locomotive	18
Mezzi leggeri elettrici	4
Carrozze	22
Viaggiatori giorno medio feriale	24.395
Passeggeri anno	7.925.720
Località servite	34
Tot. Biglietterie e PVT	1182



Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Non Evidenziato

#### DATI RFI

##### Linee servite (estensione totale chilometri)

Semplice binario	215
Doppio binario	397
Linee elettrificate	612
Linee non elettrificate	0

Treni per km anno 3.739.282  
2016

Passeggeri annui trasportati 2016 7.925.720

trasportati 2016

Treni giorno medio feriale anno 2016 90

Viaggiatori trasportati giorno medio feriale 2016 24.395

2016

##### L'offerta | Parco rotabili

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Non Evidenziato

Totale Mezzi	144
Locomotive	18
Mezzi leggeri elettrici	4
Carrozze	122

#### L'offerta | Rete di vendita

Stazioni con emettitrici automatiche	23
Stazioni con biglietterie di Trenitalia	7
Emettitrici Automatiche	39
Stazioni con almeno un Punto Vendita	34
Punti Vendita autorizzati	1175

	0-3 anni	3-8 anni	8-15 anni	>15 anni	Totale
<b>Locomotive elettriche</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>11</b>		<b>18</b>
<b>Mezzi leggeri elettrici</b>	<b>4</b>				<b>4</b>
<b>Mezzi leggeri termici</b>					
<b>Carrozze</b>					<b>122</b>

L'offerta ferroviaria viene effettuata con treni gestiti dalla Direzione Regionale Marche

## La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri viaggiatori, la Direzione Regionale Umbria mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno scaturiti dal nuovo Contratto di Servizio nonché gli obiettivi che si è preposta di raggiungere per il 2017.

Indicatori	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017	Note
<b>Puntualità</b>				
<b>Treni regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto</b>	1^ tr. 94,60%	97.59	94.70	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
	2^ tr. 95,30%		95.30	
	3^ tr. 92,20%	97.78	92.30	
	4^ tr. 91,40%		91.50	
<b>Treni regionali in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto</b>	1^ tr. 97,90%	99.59	97.90	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
	2^ tr. 98,40%		98.40	
	3^ tr. 97,10%	99.56	97.10	
	4^ tr. 96,40%		96.40	
<b>Treni IR in arrivo entro 10 minuti sull'orario previsto</b>	1^ tr. 91,90%	94.66	92.00	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
	2^ tr. 92,30%		92.40	
	3^ tr. 90,20%	94.97	90.30	
	4^ tr. 87,70%		88.70	
<b>Treni IR in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto</b>	1^ tr. 95,10%	96.47	95.10	Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
	2^ tr. 95,10%		95.10	
	3^ tr. 92,30%	97.02	92.40	
	4^ tr. 90,30%		90.40	
<b>Confort degli scompartimenti</b>				
<b>Carrozze nuove (Jazz-Minuetto-Taf) con aria climatizzata</b>	Gen 99%	100	99	Percentuale sul totale delle carrozze circolanti
	Feb 99%	99.91	99	
	Mar 99%	99.82	99	
	Apr 99%	99.47	99	
	Mag 99%	99.63	99	
	Giu 99%	99.60	99	
	Lug 99%		99	
	Ago 99%		99	
Set 99%		99		

	Ott 99%		99	
	Nov 99%		99	
	Dic 99%		99	
<i>Carrozze datate (media distanza-piano ribassato-UICX) con aria climatizzata</i>	Gen 97%	98.82	97	
	Feb 98%	99.12	98	
	Mar 98%	97.03	98	
	Apr 95%	94.34	95	
	Mag 88%	94.17	88	
	Giu 85%	93.38	85	
	Lug 82%		82	
	Ago 83%		83	
	Set 88%		88	
	Ott 88%		88	
	Nov 92%		92	
	Dic 95%		95	Percentuale sul totale delle carrozze circolanti
<b>Pulizia</b>				
<i>Efficacia degli interventi di pulizia*</i>	1^ tr. 91%	90	91	
	2^ tr. 90%	90	90	
	3^ tr. 90%		90	
	4^ tr. 90%		90	Controlli con esito conforme sul totale dei controlli effettuati
<b>Servizi a bordo</b>				
<i>Treni con trasporto biciclette</i>	80%	99	80%	Percentuale dei treni sui quali è possibile trasportare biciclette
<b>Servizi a bordo per viaggiatori diversamente abili o disabili</b>				
<i>Treni al giorno con carrozze attrezzate</i>	20%	24.44%	20%	Percentuale nel giorno feriale medio sul totale dei treni/giorno feriali
<i>Treni ad alimentazione elettrica</i>	99%	100%	99%	Percentuale sul totale dei treni
<b>Attenzione alla clientela</b>				
<i>Tempo di risposta ai reclami</i>	30 gg	12	30gg	Giorni medi intercorsi tra la presentazione e la risposta.

\*La numerosità minima del campione da sottoporre al controllo viene determinata secondo la Norma UNI EN 13549/2003 in funzione della dimensione del "lotto di controllo" e del livello di collaudo.

## Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

### È obbligatorio avere il biglietto

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di biglietto o abbonamento, convalidarlo prima di salire a bordo ove previsto e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

In Umbria, il viaggiatore, che in corso di viaggio o all'arrivo risulta essere sprovvisto dei titoli di viaggio richiesti, o con titolo irregolare o scaduto di validità, è assoggettato al pagamento del prezzo del biglietto, più la sanzione amministrativa di €30,99, nel caso di pagamento immediato o effettuato entro 60 giorni dalla contestazione; trascorso tale periodo l'importo della sanzione è elevato a €92,96.

Il viaggiatore trovato in corso di viaggio o all'arrivo con il biglietto non convalidato o convalidato in modo irregolare viene assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa di €30,99 nel caso di pagamento immediato o effettuato entro 60 giorni dalla contestazione; trascorso tale periodo l'importo della sanzione è elevato a €92,96.

Al viaggiatore che tenta di effettuare un viaggio con titolo di viaggio ceduto, contraffatto, alterato o riutilizzato, o che ricorre ad espedienti per sottrarsi alla regolarizzazione del titolo di viaggio, oltre al pagamento del prezzo del biglietto viene applicata la sanzione pari a tre volte il prezzo del biglietto con un minimo di euro 92,96. I titoli di viaggio irregolari vengono ritirati dal Personale di Accompagnamento. Per il viaggiatore abbonato ma temporaneamente sprovvisto del titolo, la sanzione viene ridotta a 6,20 euro se entro 48 ore dalla data di notifica del verbale di contestazione, esibisce l'abbonamento presso una qualsiasi biglietteria regionale dell'Umbria (l'abbonamento deve riportare la data di emissione o l'inizio di validità e la convalida antecedente la data della contestazione).

Il pagamento a bordo treno delle somme dovute è ammesso in contanti o mediante carte di credito/debito.

Per maggiori informazioni è possibile consultare le Condizioni generali di trasporto sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella Home Page selezionando Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

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

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche, tramite internet, con App Trenitalia, presso le Agenzie di Viaggio, Smart TV Samsung e nei nuovi punti dei circuiti Lis Paga di Lottomatica, Punto Servizi e in punti SisalPay.

### **Scegliere il biglietto o l'abbonamento**

Per chi viaggia frequentemente

- Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della regione.
- Abbonamenti mensili ed annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi con origine in una regione e destinazione in un'altra.
- Offerte Integrate della Regione Umbria: Biglietti ed Abbonamenti integrati UP (Unico Perugia), validi per spostamenti nell'area metropolitana di Perugia, compresa tra le stazioni di Perugia Ponte San Giovanni ed Ellera.
- Altri vantaggi per chi usa il treno: Carta Blu, Carta Verde, Carta d'Argento e lo sconto per Comitive sui treni regionali previsti.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Dal 1° agosto 2016 i biglietti regionali riportano l'indicazione del giorno in cui si vuole viaggiare e possono essere utilizzati entro le 23.59 di quello specifico giorno. Il nuovo biglietto regionale può essere acquistato con un anticipo di 4 mesi rispetto al giorno in cui si decide di viaggiare mentre la validità sarà di 4 ore dalla validazione. Se il passeggero è ancora in viaggio a bordo del treno allo scadere della validità, potrà comunque arrivare a destinazione.

La data del viaggio può essere cambiata una sola volta, entro le 23.59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto. Il cambio è gratuito presso le self service e le biglietterie Trenitalia, mentre prevede un costo di € 0,50 se richiesto nei punti vendita SisalPay, LisPaga di Lottomatica e SIR Tabaccai. Il biglietto può essere cambiato anche nell'agenzia di viaggio dov'è stato acquistato, con una commissione variabile, a discrezione dell'agenzia stessa.

Il cambio itinerario e il rimborso del biglietto in caso di rinuncia al viaggio, da effettuarsi sempre entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, restano invariati.

Per maggiori dettagli consultare il sito .....

## Viaggiatreno

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

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

Per accedere al sito [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it).

### **Persone con disabilità ed a mobilità ridotta**

Dal 2011 la gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità ed a mobilità ridotta è fornita da RFI, soggetto indipendente da tutte le imprese di trasporto operanti sulla rete nazionale ferroviaria, che ha il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni non discriminatorie per qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta.

Informazioni più dettagliate sui servizi in oggetto sono disponibili consultando il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it)

### **La Carta Blu**

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e titolari dell'indennità di accompagnamento o dell'indennità di comunicazione anche dietro esibizione di altra idonea certificazione atta ad ottenere tali titolarità nonché di un documento di identificazione.

La Carta può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia e consente all'accompagnatore la gratuità o il pagamento di un prezzo ridotto del viaggio.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Informazioni> Condizioni di Trasporto> Condizioni Generali di Trasporto.

### **Biciclette**

Sui treni Regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale e contrassegnati con apposito pittogramma, è possibile trasportare la bicicletta (massimo 1 per viaggiatore e di lunghezza non superiore a 2 metri).

Per il trasporto delle bici può essere acquistato:

- il supplemento bici utilizzabile per 24 ore dal momento della convalida;
- un biglietto di seconda classe valido per la stessa relazione del viaggiatore.

Su tutti i treni regionali, anche laddove non è espressamente indicato nell'Orario Ufficiale, è consentito il trasporto gratuito della bici purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole opportunamente chiusa. In entrambi i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x110x40 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

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 è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella home page sezione Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

### **Bagagli a mano**

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente bagagli a bordo del treno, a condizione che non rechino disturbo agli altri viaggiatori e che non contengano materiali nocivi o pericolosi. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Trenitalia risponde dei danni solo in caso di incidente ferroviario di cui sia responsabile.

Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione > Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto

### **Piccoli animali sui treni.**

E' ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia muniti di certificato d'iscrizione all'anagrafe canina, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50.

Il cane guida per non vedente può viaggiare gratuitamente su tutti i treni e i bus senza alcun obbligo.

Il trasporto di un cane di qualsiasi taglia è ammesso, provvisto di museruola e guinzaglio, sulla piattaforma o vestibolo dell'ultima carrozza, con la sola esclusione dell'orario dalle 7 alle 9 del mattino dei giorni feriali dal lunedì al venerdì, previo pagamento di un biglietto di seconda classe alla tariffa prevista per il percorso effettuato, ridotta del 50%.

Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella home page sezione > Informazioni > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.

### **Parcheggi**

Sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione In Regione, sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative a parcheggi (auto e bici).

### Riconoscere il nostro personale

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 per qualsiasi necessità.

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

#### Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana

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

I fattori della qualità e i relativi standard sono stati identificati in base alla percezione dei clienti e alle loro aspettative.

In stazione sono stati individuati i seguenti fattori:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale in stazione, pulizia e condizioni igieniche;
- Comfort del viaggio (in stazione);
- Servizi aggiuntivi a terra, servizi per viaggiatori diversamente abili;
- Informazioni alla clientela;
- Attenzione all'ambiente, integrazione modale.

La Carta dei Servizi di RFI è disponibile online sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

## Soluzioni al servizio del Cliente

### Rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato DA AGGIORNARE

**Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a-Ferrovie dello Stato Italiane** o per ordine dell'Autorità Pubblica, nei casi e con le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Trasporto, si effettua l'integrale rimborso del biglietto non utilizzato. Gli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali sono rimborsabili, per la parte di validità residua, nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni.

**Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore** dalla somma da rimborsare viene dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto previsto dalle singole tariffe. Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 8,00 euro a viaggiatore. Regole particolari sono previste per il rimborso di abbonamenti annuali.

Non sono comunque rimborsabili:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice acquistati *on line* (con esclusione del caso di sciopero, errato acquisto

e in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell’Autorità Pubblica);

- gli abbonamenti settimanali, mensili (con esclusione del caso di errato acquisto e in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell’Autorità Pubblica);

- i biglietti di supplemento bici;

i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell’abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

#### **Indennità per i soli biglietti di corsa semplice (tariffa 39 e 39/AS) \***

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il viaggiatore può richiedere un’indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti pari- almeno ad € 16,00 )e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti pari almeno a 8,00 euro). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a euro 4,00.

L’indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui è indicata l’origine e la destinazione.

Per poter chiedere l’indennità occorre:

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

#### **Indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste.\***

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

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

#### **Fare un reclamo**

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

A tale proposito, ci impegniamo a:

- offrire ai nostri viaggiatori una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);

• a fornire risposta entro un mese o, se non è possibile entro tale data, ad informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;

• intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

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

Nel 1° semestre 2016, i reclami arrivati sono stati 299, di questi il 100% è stato chiuso entro i 30 giorni.

Macro voce	%
Livello del servizio	59%
Regolarità e Puntualità	19,9%
Personale di Front Line	7,7%
Comfort	6,1%
Informazioni	1,9%
Pulizia	0,4%
Safety	0,4%
Varie	4,6%

### Inviare reclami e suggerimenti

Per comunicare con noi: sito web [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Informazioni> Assistenza e Contatti> Assistenza on-line, e-mail e telefonicamente.

Inoltre si può utilizzare anche il modulo reclami disponibile in stazione presso le biglietterie e nei centri di assistenza e uffici informazioni.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la comunicazione con il cliente.

### Danni a persone e cose

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di Trenitalia sono assicurati con polizze specifiche. Per la relativa segnalazione scrivere a:

Trenitalia – Direzione Regionale Umbria  
P.za Vittorio Veneto, Stazione FS  
06124 Perugia

### Per Comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Umbria Tel. 075 5053348 (Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00) Fax 075 5006186 e-mail: <a href="mailto:direzione.umbria@trenitalia.it">direzione.umbria@trenitalia.it</a> Per l'invio di reclami e
--

suggerimenti sono a disposizione appositi canali indicati all'interno di questa Carta dei Servizi.

#### **Per saperne di più**

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio  
Presenti in maniera capillare su tutto il territorio

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

**89 20 21**<sup>1</sup> per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

*1 Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: scatto alla risposta 30,3 centesimi di euro (iva inclusa). Costo al minuto 54,5 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 2021**<sup>2</sup> per informazioni ed assistenza

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

Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie è disponibile il numero 06 30004<sup>3</sup>

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

Sito: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) Tutte le informazioni, in tempo reale.

**Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane.**

## **Le Associazioni dei Consumatori (aggiornata)**

Iscritte all'Albo Regionale di cui alla Legge Regionale 17/2014

<b>Associazione</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Fax</b>	<b>Indirizzo web ed e-mail</b>
ADICONSUM Umbria	Via Campo di Marte, 4/n5 06124 Perugia	075/506741	075/500331 0	<a href="mailto:adiconsumbria@libero.it">adiconsumbria@libero.it</a> <a href="mailto:francesco.ferroni@cisl.it">francesco.ferroni@cisl.it</a>
ADOC Regionale Umbria	Via R. D'Andreotto, 5 - 06124 Perugia	075/5753011 5	075/573214 8	<a href="mailto:adocumbria@uil.it">adocumbria@uil.it</a> <a href="mailto:dysma@eutelia.com">dysma@eutelia.com</a>
Cittadinanzattiva Umbria	Via Ponzianina, 22 - 06049 Spoleto	0743/45071	0743/45071	<a href="mailto:cittattiv.umbria@libero.it">cittattiv.umbria@libero.it</a>
Codacons-Agrisalumbria	Via F. Filzi, 20/D/1 - 06126 Perugia	075/5052353	075/505235 2	<a href="mailto:codaconsperugia@libero.it">codaconsperugia@libero.it</a>
CONFCONSUMATORI Federazione Regionale Umbria	Via Roncalli, 19 - 06034 Foligno	0742/950001		<a href="mailto:confconsumatoriumbri@libero.it">confconsumatoriumbri@libero.it</a>
FEDERCONSUMATORI Regionale dell'Umbria	Via del Macello 26/28 - 06128 Perugia	075/5069838- 506981	075/5002964	<a href="mailto:federconsumatori.perugia@umbria.cgil.it">federconsumatori.perugia@umbria.cgil.it</a> <a href="mailto:petruzzi@umbria.cgil.it">petruzzi@umbria.cgil.it</a>
Lega Consumatori Umbria	Via Tacci, 6 – 05010 Terni	0744/407648	0744402625	<a href="mailto:info@legaconsumatoriumbria.com">info@legaconsumatoriumbria.com</a>
Movimento Consumatori Umbria – Sez. Territoriale	Via della Viola, 1 – 06123 Perugia	075/5731074	075/573061 6	<a href="mailto:perugia@movimentoconsumatori.it">perugia@movimentoconsumatori.it</a>
ACU Umbria – Associazione Consumatori Utenti	Via Campo di Marte, 8/m 06124 Perugia	075/5004728 3200171746	075/5004728	<a href="mailto:acu.umbria@hotmail.it">acu.umbria@hotmail.it</a>
Movimento Difesa del Cittadino	Via Guardabassi, 14 – 06123 Perugia	075/5720483	075/5720483	<a href="mailto:perugia@mdc.it">perugia@mdc.it</a> ; <a href="http://www.umbria.difesadelcittadino.it">www.umbria.difesadelcittadino.it</a>
Unione Nazionale Consumatori – Comitato Regionale per l'Umbria	Via xx Settembre, 27 – 06121 Perugia	075/5736065	075/5736065	<a href="mailto:unionenazionaleconsumatori@consumatoriumbria.it">unionenazionaleconsumatori@consumatoriumbria.it</a>