



# **RELAZIONE QUALITÀ DEL SERVIZIO 2022**

ART. 28.2 REG. (CE) N. 1371/2007

## INDICE

Premessa .....	3
L'Azienda .....	4
Informazioni ai passeggeri e biglietti .....	5
Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico .....	8
Pulizia dei treni e delle stazioni .....	10
<i>Indagine sul grado di soddisfazione della clientela</i> .....	12
Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio .....	14
<i>Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta</i> .....	24

## Premessa

In applicazione dell'articolo 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

Con il presente documento, Trenitalia Tper intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio, con particolare riferimento ai seguenti elementi: informazioni e biglietti, puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni, pulizia del materiale rotabile e delle stazioni, indagine sul grado di soddisfazione dei passeggeri, trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le informazioni riportate nel presente documento sono fornite sulla base dei dati disponibili secondo le modalità e tecnologie di rilevazione in uso e diffuse, con differenti livelli di dettaglio, anche attraverso specifiche pubblicazioni di Trenitalia Tper, quali le *Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri* la *Carta dei Servizi*, nonché sui siti istituzionali di RFI e FER.

Gli standard relativi alla qualità del servizio, alla tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del personale sono costantemente verificati nell'ambito del Sistema di Gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza, per il quale la società mantiene i relativi certificati di conformità ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Il documento è consultabile sul sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) (di seguito "sito") e sul sito dell'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (*European Union Agency for Railways*).

## 1. L'Azienda

Trenitalia Tper S.c.a r.l. è la società consortile costituita da Trenitalia S.p.A. (per una quota pari al 70%) e Tper S.p.A. (per una quota pari al 30%), a valle dell'aggiudicazione della gara per l'affidamento della concessione del servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia di competenza della Regione Emilia Romagna, al fine di garantire lo svolgimento delle prestazioni da rendere in esecuzione del Contratto di Servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia e di servizi autobus sostituivi di competenza della stessa Regione.

Il 1° giugno 2019 è stato dato avvio al nuovo Contratto di Servizio per gli anni 2019÷2041 (*l'affidamento è previsto per 15 anni, più un'ulteriore possibile proroga per 7,5 anni, ai sensi del Reg. CE 1370/2007*).

Dal 1° gennaio 2020, a seguito del conferimento dei due rami di azienda, è operativa a tutti gli effetti, la nuova società Trenitalia Tper S.c.a.r.l. (di seguito solo "**Trenitalia Tper**").

La nuova società conta oltre 1400 dipendenti.

Alla base della sua missione Trenitalia Tper pone, quali condizioni essenziali, la sicurezza del servizio, la qualità, la salute dei lavoratori, la tutela dell'ambiente e la centralità del rapporto con la clientela.

L'intera organizzazione di Trenitalia Tper 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.

## 2. Informazioni ai passeggeri e biglietti

### **Informazioni durante il viaggio**

Le informazioni a bordo treno sono fornite dal personale di bordo, direttamente o attraverso il sistema di diffusione sonora ovvero tramite sistemi automatici di diffusione sonora e monitor in base alle caratteristiche dei treni.

Le informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria sono disponibili sul sito [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it) (con possibilità di stampare l'orario di arrivo) e sull'App Trenitalia (di seguito "App").

In caso di perturbazioni della circolazione, inoltre, Trenitalia Tper mette a disposizione della clientela servizi informativi ("*Smart Caring*") tramite App, e-mail e messaggi di testo, a seconda della tipologia di servizio acquistato.

Trenitalia Tper cura, inoltre, 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 anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo, attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze con particolare attenzione alle persone non udenti

### **Gestione delle richieste di informazioni in stazione**

Il personale di Trenitalia Tper fornisce informazioni su orari e servizi, modalità di prenotazione dei posti, andamento della circolazione e assistenza in caso di criticità e perturbazioni del traffico ferroviario.

Nelle principali stazioni sono attivi sportelli di biglietteria e servizi di Customer Service dedicati, attraverso i quali è possibile richiedere informazioni, modificare il proprio viaggio, sia per motivi personali che per ragioni correlate a criticità di circolazione, nonché lasciare segnalazioni/reclami. Gli elenchi e gli orari di apertura sono disponibili all'indirizzo <https://www.trenitaliatper.it/s/servizi-nelle-stazioni?language=it>

Durante la stagione estiva nelle stazioni con maggiore afflusso di turisti sono attivati ulteriori desk per l'assistenza alla clientela.

### **Modalità con le quali sono fornite le informazioni su orari dei treni, tariffe e binari**

Le informazioni sono fornite attraverso numerosi canali, tra cui: il sito, l'App, gli Uffici Assistenza e le postazioni di Customer Care in stazione, le biglietterie di stazione, le emettitrici self-service, Call Center. Inoltre, nel periodo estivo, presso le stazioni di Rimini e Riccione sono attivi due Desk di Customer Care, dedicati esclusivamente ai viaggiatori pendolari, con l'obiettivo di migliorarne l'esperienza di viaggio

In particolare, sul sito sono disponibili le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:

- le condizioni generali di trasporto applicabili e la Carta dei Servizi, nonché i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- le condizioni di accesso e il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PRM);
- le condizioni per l'accesso di biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica;
- le interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- le procedure per il recupero dei bagagli smarriti (servizio di cortesia presso i desk di assistenza di Bologna e Piacenza o altri stagionali e - dal 13 giugno 2021 – tramite numero telefono dedicato);
- le procedure per la presentazione di reclami e richieste rimborsi/indennità;
- l'orario in formato digitale

Le informazioni in stazione su orari dei treni e binari di arrivo e partenza sono forniti dai Gestori dell'infrastruttura RFI e FER, attraverso monitor e annunci sonori.

### **Sistemi di acquisto dei biglietti**

Il viaggiatore può acquistare biglietti e abbonamenti per i viaggi da effettuarsi in ambito regionale o sovraregionale fra due o più regioni, attraverso i seguenti canali di vendita:

- Biglietteria di stazione;
  - o Orari e giornate di chiusura delle biglietterie sono riportati sul sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it);
- Emettitrici Self-Service;

- presso le Self-Service possono essere acquistati biglietti e abbonamenti; in caso di mancato resto la self - service emette una ricevuta di credito rimborsabile entro un anno;
- Online (sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) – App Trenitalia – Mobile). È possibile acquistare i Biglietti Elettronici Regionali (BER) ed abbonamenti regionali e sovraregionali (Home Printing), ad esclusione di:
  - i biglietti per i viaggi degli elettori
  - i biglietti per i gruppi
  - i biglietti per animale
  - biglietti con agevolazione concessione VIII
- I biglietti e gli abbonamenti online sono acquistabili presso tutti i canali che utilizzano sistemi online; con il “Mobile” sono acquistabili solo biglietti elettronici regionali (BER);
- Punti Vendita a Terra – (PVT);
  - I PVT sono gli esercizi commerciali appartenenti a diversi circuiti diffusi capillarmente sul territorio di vario genere a cui Trenitalia Tper affida la distribuzione dei propri titoli di viaggio;
- A bordo treno;
  - L’acquisto a bordo treno del biglietto di corsa semplice per il viaggio da effettuare è consentito, a condizione di avvisare il Personale di Accompagnamento (PdA) all’atto della salita, con applicazione di una maggiorazione. La maggiorazione non si applica in determinate situazioni o per specifiche tipologie di biglietti espressamente previste nelle CGT;
  - In caso di mancato resto il PdA rilascia una ricevuta di mancato resto rimborsabile entro 1 anno;
- Agenzia di Viaggio - (AdV)
  - I biglietti e gli abbonamenti possono essere acquistati nelle agenzie abilitate. Al prezzo del biglietto può essere applicato un diritto di commissione a discrezione dell’AdV.

### ***Disponibilità di personale in stazione per informazioni e vendita di biglietti***

Il personale di Trenitalia Tper, ove presente in stazione, fornisce informazioni alla clientela.

La vendita dei biglietti avviene attraverso le biglietterie o le self-service presenti in stazione.

È inoltre sempre possibile acquistare attraverso i punti vendita a terra convenzionati e l’APP ed il sito internet.

### ***Modalità con le quali sono fornite le informazioni alle persone disabili e a mobilità ridotta (PRM)***

In aggiunta ai canali di informazione disponibili per tutti i passeggeri, Trenitalia Tper garantisce specifici servizi alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, direttamente o attraverso i Gestori dell'infrastruttura (per maggiori informazioni si rinvia alla sezione dedicata).

Nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone disabili o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

### **3. Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico**

La circolazione dei treni è monitorata in tempo reale e, in caso di criticità, viene attivata la comunicazione al personale a bordo treno per informare i clienti.

L'output degli elementi fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) sono oggetto di analisi quotidiana e di incontri periodici, ove necessario anche con i Gestori dell'Infrastruttura, Ente Appaltante, Associazioni dei pendolari e dei consumatori, per affrontare le questioni ricorrenti nella logica del miglioramento continuo.

- Percentuale treni in arrivo entro 5' sull'orario previsto: **90,3%** (anno 2022)
- Percentuale treni a breve percorrenza in arrivo entro 15' sull'orario previsto: **91,2 %** (anno 2022)

### ***Piani di emergenza e di gestione della crisi***

In caso di perturbazione della circolazione (sia per eventi programmati che non programmati) vengono attuati dei "piani di emergenza" elaborati dal Gestore dell'Infrastruttura con le imprese ferroviarie interessate. Per affrontare specifiche casistiche ricorrenti, vengono elaborati dei piani di emergenza dedicati. In caso di "indisponibilità di linee/impianti", sono previsti appositi piani per le deviazioni dei treni e individuate le alternative di percorso e l'eventuale ritardo stimato.

In caso di "eventi particolari", sono predisposti appositi piani di contingenza con il contributo dei vari attori interessati (Gestore dell'Infrastruttura, altre imprese ferroviarie, ecc.).

Trenitalia Tper si è dotata di procedure organizzative che stabiliscono i comportamenti da seguire in situazioni di criticità specifiche (es. cd. "piano neve",

sistema soccorso, anomalie rilevanti o inconvenienti di esercizio, ecc.). A seguito dell'emergenza epidemiologica è stato implementato uno specifico sistema di procedure anche per i casi di sospetti Covid-19, sia a bordo treno che in stazione, al fine di ridurre possibili impatti negativi per i clienti ed il personale. Tali procedure prevedono anche il coinvolgimento di altri soggetti, quali Protezione Civile, Polizia Ferroviaria, Autorità Sanitarie, Gestore Infrastruttura.

In caso di criticità connesse a perturbazioni della circolazione vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento, quali ad esempio:

- informazioni tempestive sulla criticità in corso;
- informazioni ai passeggeri sul diritto al rimborso (integrale o parziale) ovvero sull'indennità per ritardo
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno o su percorsi alternativi;
- utilizzo di mezzi sostitutivi;
- pernottamenti e distribuzione di generi di conforto nei casi previsti, ove possibile.

In caso di sciopero, Trenitalia Tper pubblica l'elenco dei treni garantiti, consultabile sul sito <https://www.trenitaliatper.it/s/sciopero?language=it>

### ***Treni soppressi***

Nel 2022 la percentuale di treni soppressi rispetto a programmati è pari al **2,3%**.

#### 4. Pulizia dei treni e delle stazioni

##### *Intervalli di pulizia*

I servizi di pulizia dei treni sono svolti da imprese selezionate mediante procedure di gara, al fine di garantire elevati standard di qualità. La pulizia a bordo treno segue un programma di interventi periodici ed occasionali effettuati, per ciascuna categoria di treni, nell'impianto di riferimento e in corso di viaggio.

Nella tabella seguente sono descritte le attività e la frequenza delle principali tipologie di intervento

<b>Treni regionali</b>		
<b>Tipologia intervento</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Frequenza</b>
<b>Intervento Veloce</b>	Attività: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti. Ha lo scopo di ripristinare all'interno del treno una condizione di pulizia accettabile, attraverso la rimozione dei rifiuti, la vuotatura dei portarifiuti e il ricondizionamento minimo delle toilette. L'intervento è eseguito secondo necessità in funzione della frequentazione e quando i tempi di sosta non consentono interventi più approfonditi.	Secondo necessità
<b>Intervento di Mantenimento</b>	Attività: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento e lavaggio del pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela. Ha lo scopo di rimuovere sporcizia, impronte, macchie e polvere accumulata sui pavimenti e sui componenti più soggetti all'uso dalla clientela e di garantire alle toilette una pulizia mirata.	Giornaliera
<b>Intervento di Base</b>	Attività: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili unita a rotazione, se necessario, ad azioni approfondite di pulizia di componenti particolari del rotabile.	Settimanale
<b>Intervento di Fondo</b>	Attività: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature. Ha lo scopo di ripristinare la migliore condizione igienica con lavaggio accurato di tutti i componenti del rotabile in modo da rimuovere lo sporco anche dalle zone difficilmente accessibili degli interni.	Due volte all'anno

Nel 2022 Trenitalia Tper, per garantire un viaggio sempre più sicuro ai propri passeggeri e dipendenti, ha potenziato e diversificato le modalità di controllo delle attività per l'igiene e la sanificazione dei treni. Si sono consolidate le nuove metodologie adottate già nel 2020, certificate da primari istituti ospedalieri, per assicurare una approfondita attività di igienizzazione e sanificazione. L'insieme di queste ed altre attività è finalizzato alla prevenzione e controllo di numerose infezioni, tra cui quella da SARS COV2.

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

### ***Qualità dell'aria***

Tutte le carrozze dei treni sono dotate di un sistema di climatizzazione.

Gli impianti di climatizzazione dei veicoli ferroviari, così come quelli di altri mezzi di trasporto, funzionano con un misto di aria di ricircolo e aria di ricambio proveniente dall'esterno. In particolare, tutta l'aria trattata dall'impianto immessa all'interno della carrozza è costituita da circa 2/3 di aria di ricircolo e 1/3 di aria prelevata dall'esterno (almeno 20 m<sup>3</sup>/h per passeggero) per il necessario rinnovo dell'aria come previsto dalle normative in materia.

A garanzia di funzionalità, igiene e affidabilità dei sistemi di climatizzazione, sono presenti dei filtri conformi agli standard richiesti che sono periodicamente sostituiti, come previsto dai piani di manutenzione specifici per tipologia di rotabile.

La manutenzione degli impianti di climatizzazione, oltre ai controlli periodici a garanzia della qualità dell'aria, prevede due controlli generali, uno eseguito prima dell'inizio della stagione estiva e l'altro prima dell'inizio della stagione invernale.

### ***Disponibilità di toilette***

I treni Regionali<sup>1</sup> sono dotati di toilette attrezzata per disabili. Per i treni regionali la dotazione di toilette, varia in funzione della tipologia del materiale rotabile, nonché della composizione del convoglio. È prevista la presenza del servizio di pulizia in corso di viaggio su alcuni treni individuati fra quelli con maggior numero di viaggiatori.

### ***Pulizia delle stazioni***

Per quanto riguarda la pulizia nelle stazioni si rinvia a quanto comunicato dal rispettivo gestore della stazione.

---

<sup>1</sup> Ad eccezione della residuale flotta ALn668/663/72422, in progressiva dismissione.

In particolare, nel corso dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, per gli ambienti e le postazioni mobili nonché le biglietterie self-service e obliterate di competenza di Trenitalia Tper presenti nelle stazioni, sono state previste attività di:

- pulizia e disinfezione giornaliera;
- sanificazione frequente delle superfici a maggior contatto con l'utente di biglietterie, self-service, bacheche e validatrici;
- sanificazione degli ambienti al cambio turno;
- collocazione di dispenser con gel igienizzante.

## 5. **Indagine sul grado di soddisfazione della clientela**

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di Customer Satisfaction, tramite interviste ai passeggeri e frequentatori delle stazioni. La soddisfazione della clientela viene rilevata da istituti di ricerca indipendenti, selezionati tramite gara europea ad evidenza pubblica. Sono considerati soddisfatti i clienti che esprimono una valutazione positiva  $\geq 7$  in una scala da 1 a 9.

Nelle seguenti tabelle sono riportati i risultati per l'anno 2022.

Tab. 1 (fonte Customer Satisfaction di Trenitalia Tper)

<b>Fasi del viaggio</b>	<b>% Clienti Soddisfatti</b> <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)</i>
Preparazione del viaggio	95,6
Afflusso stazione di partenza	80,9
Permanenza in stazione	82,6
Permanenza a bordo treno	81,8
Deflusso dalla stazione di arrivo	72,4
Informazioni	96,6
Giudizio nel complesso	81,9

Tab. 2 (fonte Customer Satisfaction di Trenitalia Tper)

<b>Permanenza a bordo</b>	<b>% Clienti Soddisfatti</b> (% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)
Comfort	76,2
Pulizia	64,7
Puntualità	74,1
Informazioni a bordo	80,2
Personale	93,5
Decoro	70,6
Sicurezza a bordo treno	85,8

Tab. 3 (fonte Customer Satisfaction di RFI)

<b>Indagine sulla soddisfazione dei frequentatori delle stazioni - Macrofattore</b>	<b>Dato</b>	<b>U. misura</b>	<b>Anno 2022</b>
Lap in criticità	<i>n° casi</i>	v.a.	21.097
	<i>soddisfatti 6-9</i>	%	96,9%
	<i>p. soddisfatti 7-9</i>	%	91,8%
	<i>voto medio</i>	v.a.	7,3
Qualità informazioni visive	<i>n° casi</i>	v.a.	28.546
	<i>soddisfatti 6-9</i>	%	99%
	<i>p. soddisfatti 7-9</i>	%	96,3%
	<i>voto medio</i>	v.a.	7,7
Qualità informazioni cartacee	<i>n° casi</i>	v.a.	5.730
	<i>soddisfatti 6-9</i>	%	96,8%
	<i>p. soddisfatti 7-9</i>	%	92,9%
	<i>voto medio</i>	v.a.	7,6
Security	<i>n° casi</i>	v.a.	26.067
	<i>soddisfatti 6-9</i>	%	97,7%
	<i>p. soddisfatti 7-9</i>	%	86,1%
	<i>voto medio</i>	v.a.	7,2
Pulizia	<i>n° casi</i>	v.a.	28.659

	soddisfatti 6-9	%	98,9%
	p. soddisfatti 7-9	%	88,3%
	voto medio	v.a.	7,2
Manutenzione e decoro	n° casi	v.a.	28.659
	soddisfatti 6-9	%	98,6%
	p. soddisfatti 7-9	%	88,2%
	voto medio	v.a.	7,3
Servizio Sale Blu nel complesso	n° casi	v.a.	1.504
	soddisfatti 6-9	%	99,6%
	p. soddisfatti 7-9	%	99,5%
	voto medio	v.a.	8,6

## 6. Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

Modalità con le quali le imprese ferroviarie informano i passeggeri in merito ai loro diritti ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento (Ce) n. 1371/2007.

Trenitalia Tper fornisce ai passeggeri le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi tramite il proprio sito, presso le biglietterie e i desk di Customer Care presenti nelle principali stazioni e attraverso il personale di assistenza in stazione e a bordo treno.

Inoltre, le informazioni sulle modalità per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per brevità anche "ART") e per presentare segnalazioni ai sensi del Regolamento, sono disponibili nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito, nelle comunicazioni riportate in calce alle risposte ai reclami dei clienti, e sono fornite attraverso apposita comunicazione a bordo treno e nelle stazioni.

### ***Procedura applicata per la gestione dei reclami***

I reclami possono essere trasmessi attraverso:

- Form online, disponibile sul sito
- Biglietterie e uffici assistenza
- Posta ordinaria

I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica integrata.

Le tipologie di reclami sono ricondotte alle fasi di preparazione del viaggio (ad es. informazioni, acquisto), viaggio (ad es. salita, permanenza a bordo e discesa dal treno assistenza) e di post-viaggio (ad es. assistenza per ritardo, rimborsi/indennizzi).

### **Numero di reclami e risultati**

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai reclami, distinti per tipologia di servizio. Nel numero di reclami pervenuti, sono inclusi i reclami arrivati nell'anno di riferimento: inviati direttamente dai clienti, arrivati per competenza da altre strutture, repliche dei clienti. Il numero di reclami processati include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni nonché le risposte alle repliche del cliente. Alcuni reclami chiusi nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nel periodo precedente. La differenza tra il numero di reclami pervenuti e quelli processati è principalmente imputabile al flusso dei reclami ricevuti da una struttura ed inviati, per competenza, ad altre strutture del Gruppo FS.

<b>Reclami Trenitalia Tper - 2022</b>	
Numero di reclami pervenuti	3.530
Numero reclami processati	3.530
Tempo medio di risposta (n. giorni)	22

*In ottemperanza a quanto previsto dalla Misura 9.8 della Delibera ART n. 106/2018, nella tabella sottostante sono riportati i motivi di reclamo (disservizi) segnalati dai clienti dei servizi connotati da Oneri di Servizio Pubblico (di seguito, "OSP"), catalogati in conformità alle voci individuate nel "Modulo reclamo" reperibile sul sito web istituzionale dell'ART*

<b>Motivo di Reclami ai Servizi OSP</b> (Delibera art. 28/2021)	<b>N. Segnalazioni</b>
Modalità di vendita dei Biglietti	177
Sistemi di informazione di viaggio e di prenotazione	4
Informazione prima e durante il viaggio	14
Trasposto biciclette	21
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o partenze ritardate	147
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o partenze ritardate	2

Motivo di Reclami ai Servizi OSP (Delibera art. 28/2021)	N. Segnalazioni
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi o partenze ritardate	28
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	1.211
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione	0
Diritto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	3
Mancanza adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	36
Informazioni sui diritti dei passeggeri	4
Qualità del servizio	1.341
Difficoltà della presentazione del reclamo	22
Clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto	0
Altro	9

### **Rimborsi biglietti**

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili al gestore della circolazione nazionale (RFI) o regionale (FER) o all'esercente il servizio Trenitalia Tper, o per ordine dell'Autorità

In caso di mancata effettuazione a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata di almeno un'ora;
- sciopero del personale Trenitalia Tper (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto

Si effettua un rimborso integrale del biglietto in tutte le Biglietterie anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

La Biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso integrale, in caso contrario procederà al ritiro e all'inoltro alla Direzione Commerciale di Trenitalia Tper o altra Società competente della richiesta presentata in forma scritta.

Per il biglietto elettronico regionale la richiesta di rimborso deve essere sempre inoltrata in forma scritta.

Nel caso di Biglietteria chiusa o assente la richiesta deve essere fatta in forma scritta a Trenitalia Tper allegando l'originale del biglietto o numero identificativo se si tratta di BER.

### ***Biglietto totalmente non utilizzato***

Il rimborso avviene per intero, anche se già convalidato.

La mancata utilizzazione deve essere fatta constatare al personale di bordo nel momento in cui si verifica la circostanza che impedisce il viaggio.

### ***Biglietto parzialmente non utilizzato***

- a) per una parte del percorso il viaggiatore deve far constatare al Personale di Accompagnamento la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione. Si rimborsa la differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato;
- b) viaggio in classe inferiore il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale della differenza di prezzo tra le classi, per la mancanza di classe superiore su treni che da orario ufficiale la prevedono. La mancata utilizzazione deve essere annotata sul biglietto cartaceo dal Personale di Accompagnamento di Trenitalia Tper.

Nei casi a) e b) sopracitati il viaggiatore in possesso di un biglietto elettronico BER per attestare la parziale fruizione del servizio (per i casi su citati) deve farsi validare il biglietto in treno.

### ***Abbonamenti mensili***

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, su autorizzazione di Trenitalia Tper, e dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, si effettua il rimborso integrale, presso qualsiasi Biglietteria o Agenzia di Viaggi (solo per emissioni da quest'ultima), di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento.

### ***Abbonamento annuale***

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, dietro riconsegna dell'abbonamento nel periodo di interruzione, è ammesso il rimborso

integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento.

La richiesta di rimborso, in casi di soppressione o interruzione, può essere:

- presentata alla Biglietteria della stazione dove si è verificata l'interruzione del viaggio;
- presentata alla Biglietteria abilitata della località in cui si è verificato il fatto che impedisce il viaggio o la sua prosecuzione, sia per le richieste di rimborso integrale per cause FS o per ordine dell'autorità pubblica. In mancanza o chiusura della Biglietteria, l'impedimento dovrà essere certificato tramite annotazione sul biglietto da parte del personale di bordo;
- presentata a Trenitalia Tper per i treni speciali;
- spedita per posta entro 30 giorni dall'evento, insieme al biglietto originale (tagliando cartaceo o stampa cartacea del PDF per il biglietto elettronico regionale) dalla località di partenza o da quella di emissione del biglietto, purché non coincida con quella di arrivo, a Trenitalia Tper. In caso di richiesta di rimborso tramite posta, Trenitalia Tper invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

### ***Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore***

Il rimborso di un biglietto regionale deve essere richiesto entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, presso qualsiasi Biglietteria o presso l'Agenzia di Viaggio abilitata che lo ha emesso.

Per il biglietto elettronico regionale (BER) è possibile richiedere il rimborso anche su APP Trenitalia, il sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it) →Servizi Online, sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e sui sistemi Mobile.

Dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%.

Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a €8,00 a viaggiatore.

Per gli abbonamenti il rimborso è previsto solo per l'abbonamento annuale regionale che può essere rimborsato, prima dell'inizio di validità, con applicazione di una trattenuta del 5%. In caso di utilizzazione per un periodo limitato della sua validità complessiva viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili alla tariffa 40/06 e 41/06 per il periodo

di avvenuta utilizzazione considerando le frazioni di mese come mese intero con applicazione di una trattenuta del 5%.

Norme particolari possono essere previste per determinate tipologie di biglietti, per azioni di promozione o di fidelizzazione, in relazione ai canali di vendita o alle modalità di pagamento.

### ***Biglietto parzialmente non utilizzato***

Il viaggiatore può chiedere, prima della scadenza di validità del biglietto, il rimborso della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato, nei seguenti casi:

- a) quando non intenda valersi dei mezzi alternativi, messi a disposizione da Trenitalia Tper, per mancata coincidenza dipendente dal ritardo o dalla soppressione del treno o da interruzioni di servizio;
- b) salvo quanto diversamente disposto dalle singole tariffe, quando il viaggiatore, per fatto proprio, non possa proseguire il viaggio, purché la mancata prosecuzione sia fatta constatare a Trenitalia Tper all'atto dell'interruzione e la causa dell'impedimento sia comprovata.

Nei casi a) e b) sopracitati il viaggiatore in possesso di un biglietto elettronico BER per attestare la parziale fruizione del servizio (per fatto proprio del viaggiatore) deve farsi validare il biglietto in treno.

### ***Biglietto utilizzato da un numero inferiore di persone***

Il viaggiatore può richiedere, entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, il rimborso parziale nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori.

### ***Viaggio in classe inferiore***

Il viaggiatore non ha diritto al rimborso nel caso in cui decida volontariamente di utilizzare la classe inferiore.

Si precisa che Trenitalia Tper espleta il servizio commerciale esclusivamente mediante treni con la sola la seconda classe.

La richiesta di rimborso per rinuncia da parte del viaggiatore può essere presentata entro le ore 23.59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto. Tale richiesta

di rimborso può essere:

- presentata alle Biglietterie, consegnando il modulo di richiesta e apponendo la firma sul modulo in presenza del dipendente addetto a riceverla;
- spedita tramite posta ordinaria a: Trenitalia Tper - Direzione Commerciale - Via del Lazzaretto 16 – 40131 Bologna; per richiedere il rimborso deve essere compilato il modulo di richiesta da inviare insieme al biglietto originale (tagliando cartaceo o stampa cartacea del PDF per il biglietto elettronico regionale) e alla copia del documento d'identità;
- inviata tramite e-mail a Trenitalia Tper; per richiedere il rimborso deve essere compilato il modulo di richiesta da inviare con allegata la fotocopia o la scannerizzazione o la foto del titolo di viaggio e del documento d'identità;
- presentata all'Agenzia di Viaggio emittente, in caso di rinuncia al viaggio su richiesta del cliente.

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

### ***Biglietto per trasporto animali***

È rimborsabile solo se presentato congiuntamente a quello emesso per il viaggiatore. L'importo non rimborsabile (pari o inferiore a € 8,00 dopo l'applicazione della trattenuta) deve essere calcolato sull'importo complessivo.

### ***Rimborso per errato acquisto***

È ammesso il rimborso per l'acquisto di due abbonamenti o di due o più biglietti di corsa semplice intestati alla stessa persona, validi sulla stessa relazione e per lo stesso periodo.

### ***Esclusione dal rimborso***

Non hanno diritto al rimborso:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di supplemento bici;

- i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati;
- gli abbonamenti settimanali, mensili (con esclusione errato acquisto e in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica).

Per le informazioni complete si rinvia alla consultazione di <https://www.trenitaliatper.it/s/condizioni-general-di-transporto?language=it>  
→Sezione 4.

Per i titoli sovraregionali, consultare il punto 16:  
CONDIZIONI PER VIAGGI TRA DUE O PIÙ REGIONI delle CGT  
Trenitalia  
– Parte III – Trasporto Regionale su [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

### ***Diritto all'indennità per biglietto singolo (tariffa regionale 39 e 39/AS)***

Nel caso di arrivo in ritardo nel luogo di destinazione indicato 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 di valore almeno pari a € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

Entro un mese dal ricevimento della richiesta, Trenitalia Tper procederà ad effettuare il bonifico/riaccredito o ad inviare al richiedente che ha scelto, tra le modalità offerte, il ritiro dell'indennità in contanti, una credenziale per il ritiro della detta indennità. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

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 sia all'arrivo;
- per i biglietti acquistati on line: farsi validare il biglietto a bordo del treno.

Per maggiori informazioni e dettagli:  
<https://www.trenitaliatper.it/s/condizioni-general-di-transporto?language=it>  
→Sezione 4-Punto 2.1

### **Diritto all'indennità per titolari di abbonamento (Tariffa 40/6/Emilia-Romagna)**

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.

Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

L'adeguamento dei sistemi informatici alle modalità indicate dall'ART (*Delibera 106/2018*) è in corso, per cui si invitano i viaggiatori a conservare l'originale dell'abbonamento fino a nuova comunicazione che sarà resa nota attraverso il sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it), principali biglietterie e agenzie di viaggio.

Per maggiori informazioni: <https://www.trenitaliatper.it/s/condizioni-generalidi-transporto?language=it> → Sezione 4-Punto 2.2.

### **Diritto all'indennità per Persone a Ridotta Mobilità**

Trenitalia Tper riconosce all'utente con disabilità o a mobilità ridotta un indennizzo nella misura del 50% del biglietto, in aggiunta al rimborso del biglietto, nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

Per maggiori informazioni <https://www.trenitaliatper.it/s/condizioni-generalidi-transporto?language=it> → Sezione 4-Punto 2.3.

### **Gli interventi di assistenza**

In caso di ritardo superiore a 60 minuti il viaggiatore ha diritto:

- a ricevere pasti e bevande, in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa se sono disponibili sul treno o in stazione e se possono essere ragionevolmente forniti;
- al pernottamento con trattamento di qualità media ed al rimborso delle spese necessarie per informare i familiari del ritardo nell'arrivo, ove risulti

fisicamente possibile, se il viaggio non può continuare nello stesso giorno per ritardo, soppressione o mancata coincidenza e non risulti possibile assicurare la prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);

- ad attestare, a richiesta del viaggiatore, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi.

### **Conciliazione Paritetica**

In linea con gli impegni presi nella Carta dei Servizi 2020 e 2021 Trenitalia Tper ha avviato, con le Associazioni dei Consumatori e il supporto della Regione Emilia-Romagna, il tavolo per la formalizzazione di un protocollo di Conciliazione Paritetica: dopo un qualsiasi disservizio, per l'utente dei servizi regionali Trenitalia Tper sarà possibile dirimere la controversia, in forma gratuita, senza ricorrere alle vie legali.

È stato condiviso il percorso e la formazione necessarie a poter avviare il servizio di Conciliazione Paritetica.

All'approvazione del protocollo previsto per il primo semestre 2023, i viaggiatori, attraverso una campagna informativa dedicata, saranno portati a conoscenza della nuova opportunità e delle modalità operative da seguire per avvalersi dello strumento.

### *Principali azioni messe in atto nel 2022 per il miglioramento dei disservizi segnalati dai clienti attraverso i reclami*

- *sottoscrizione e proroghe di accordi per favorire l'integrazione tra i diversi vettori di trasporto pubblico locale, per facilitare una mobilità sostenibile ed integrata e la tutela ambientale;*
- *formalizzazione di numerosi accordi di co-marketing al fine di rafforzare il posizionamento nel mercato turistico e la conoscenza del territorio emiliano-romagnolo;*
- *potenziamento dell'attività di Customer Care, che forniscono servizi di assistenza ai clienti del trasporto regionale e supporto alle azioni contro l'evasione e l'elusione, anche attraverso campagne dedicate nel territorio e sui treni segnalati;*
- *attivato il servizio di cortesia di recupero degli oggetti smarriti a bordo treno, attraverso il call center aziendale*

- attivato il servizio di richiesta della Smart Card Unica, necessaria per poter acquistare gli abbonamenti integrati, attraverso il sito internet istituzionale, che riduce i tempi di presentazione della domanda.
- migliorata la visibilità sul sito internet aziendale del menù per inviare reclami e richieste di rimborso/indennità;
- attivato canale “diretto” per la richiesta dei rimborsi dei titoli di viaggio di corsa semplici non fruiti, causa COVID-19;

## 7. Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

### Procedura di assistenza adottata

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità o ridotta mobilità, anche per la clientela di Trenitalia Tper, su rete nazionale è disponibile il circuito *Sala Blu* di **Rete Ferroviaria Italiana** (R.F.I.) che garantisce la salita/discesa a/da bordo treno.

Per richiedere il servizio di assistenza il viaggiatore può:

- inviare una e-mail ad una delle 14 Sale Blu RFI;
- utilizzare il nuovo applicativo SalaBlu online;
- recarsi direttamente in una delle 14 Sale Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi;
- telefonare a una delle 14 Sale Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite:
- numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso;
- numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.

Nota: le sedie a ruote in dotazione dei passeggeri con disabilità devono essere di larghezza non superiore a 700 mm, profondità non superiore a 1.200 mm e peso a pieno carico non superiore a 250 kg.

L'accesso alle carrozze avviene tramite carrello elevatore, manovrato da personale appositamente incaricato da RFI.

Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sui siti:

- [www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/sale-blu.html](http://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/sale-blu.html)
- [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it)

Per i servizi ferroviari svolti da Trenitalia Tper sulla rete regionale, **FER** ha istituito l'apposito *Numero Verde dedicato 800.915.030* a supporto e integrazione delle

attività di programmazione del servizio disabili, attivo nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30.

### **Numero di casi di assistenza**

*Nella tabella seguente sono riportati i servizi erogati, nel corso del 2021, attraverso le Sale Blu di RFI, ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.*

<b>Stato Pratica</b>	<b>Senza Carrello</b>	<b>Con Carrello</b>	<b>Totale</b>
Servizi Erogati con esito positivo	1.193	6250	17.443
Mancate prestazioni	17	4	21
Servizi Erogati con esito negativo	2	10	12
Servizi Annullati	1.802	1.313	3.115
<b>Totale</b>	<b>13.014</b>	<b>7.577</b>	<b>20.591</b>