CARTA DEI SERVIZI

2022

Direzione Regionale SICILIA

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

SICILIA

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

INDICE

01	Presentazione dell'Azienda	4
02	I Principi Fondamentali	6
03	Informazioni sintetiche sui servizi offerti	8
04	Obiettivi	16
05	Aspetti relazionali con Trenitalia	22
06	Tutela dei passeggeri	24
07	I Diritti e i Doveri del passeggero	30
08	Ricerche di mercato e Customer Satisfaction	34

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

01

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 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.
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 (SIGSQ), laddove con termine "Sicurezze" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale.
Il SIGSQ, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, ISO45001, 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).
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 presente Carta dei servizi è disponibile sul sito www.trenitalia.com nella sezione del "Trasporto regionale" all'interno della "tua Regione". Inoltre, per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

02 I Principi Fondamentali

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. Trenitalia, per garantire un viaggio sempre più sicuro a propri clienti e dipendenti, ha potenziato le procedure per l'igiene e la sanificazione dei treni, degli ambienti di stazione come biglietterie, biglietterie self-service e uffici assistenza, riducendo i tempi fra una sessione di pulizia e l'altra. Inoltre sono state adottate nuove metodologie per migliorare gli interventi 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. L'impegno profuso è stato verificato da un organismo esterno indipendente che ha rilasciato una nuova certificazione "Biosafety Trust Certification" in materia di prevenzione e controllo delle infezioni che integra le altre certificazioni già in essere e relative ai sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro.
Trenitalia attua inoltre prontamente le disposizioni emesse, dalle autorità competenti, in materia di sicurezza sanitaria.

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.

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 anche a facilitare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.
Trenitalia si impegna a diffondere, pubblicare o comunicare le informazioni impiegando un linguaggio comprensibile ai passeggeri (facilitando in particolare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità - PMR), compresi i passeggeri occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.
Per conoscere le stazioni e i mezzi appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità si può consultare il sito www.rfi.it o il sito www.trenitalia.com, nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito www.trenitalia.com.
Nel rispetto del Contratto di Servizio che Trenitalia stipula con ciascuna Regione/Provincia Autonoma, Trenitalia garantisce tutti i diritti disciplinati nel contratto stesso.

Continuità del servizio

Trenitalia garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno.
Fanno eccezione i treni periodici segnalati su www.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 quali il sito istituzionale, l'App, il personale delle biglietterie e dell'Assistenza preventiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi.
Trenitalia si impegna, in caso di sciopero, a garantire l'erogazione dei servizi minimi individuati e riportati sull'orario ufficiale.

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, consulta periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e delle loro famiglie per acquisire il relativo parere ed eventuali proposte.
La Regione Siciliana, in applicazione dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 e come previsto dall'Art. 17, comma 6 del Contratto di Servizio in essere, provvede, in fase di disamina della Carta dei Servizi, a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, assicurandone la partecipazione attiva.

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.

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, 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 all'utenza;
- erogare i servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Siciliana.

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, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

03 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

La Direzione Regionale Sicilia: l'offerta

L'offerta ferroviaria proposta nella Regione è determinata da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione e Trenitalia, che è reperibile sul sito internet al seguente indirizzo.
Nell'ambito del Contratto, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari 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.
Il Contratto di Servizio prevede inoltre un sistema di penalità per Trenitalia qualora non raggiunga gli obiettivi di qualità in esso definiti secondo i criteri di cui alla Misura 4 della Delibera 16/2018. L'importo delle penali è utilizzato dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto dei passeggeri o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.
I dati consuntivati per l'anno 2020 non sono confrontabili con gli anni precedenti in quanto risentono degli effetti relativi all'emergenza sanitaria Covid-19.

OFFERTA			
Treni per giorno	454	Passeggeri giorno	32.247
Bus per giorno	6	Passeggeri anno	7.067.577
MEZZI		Località servite	161
Locomotive	0	Totale biglietterie	13
Complessi diesel	30	Emettitrici automatiche trasporto regionale	105
Complessi elettrici	62	Altri rivenditori	5.407*
Carrozze	0		

** attività commerciali aderenti alle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA*

L'offerta nella Regione – Novità 2022

Coerentemente con il piano degli investimenti di cui al Contratto di Servizio stipulato con la Regione, reperibile sul sito proseguono le iniziative commerciali volte a migliorare l'offerta di servizi ferroviari, l'integrazione con i mezzi di trasporto su gomma e le opportunità di viaggio.

L'orario e le proposte commerciali

Di seguito le principali caratteristiche dell'Orario ufficiale 2021/2022.

L'offerta di treni regionali in Direzione Regionale Sicilia è basata, fondamentalmente, su servizi distribuiti sulle seguenti linee:

- Palermo-Messina;
- Messina-Catania-Siracusa;
- Palermo-Catania;
- Palermo-Agrigento;
- Siracusa-Caltanissetta;
- Palermo-Trapani;
- Agrigento-Caltanissetta;
- Catania-Caltagirone (e Caltagirone-Gela con servizio bus);
- Area metropolitana di Palermo.

A partire dal mese di novembre 2021, è attiva la nuova stazione di Capaci.

La flotta

L'età della nostra flotta:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche					
Locomotive diesel					
Complessi elettrici	25	6		31	62
Complessi diesel	17			13	30
Vetture					

Interruzioni programmate 2022

Nel 2022 sono programmate dal Gestore dell'Infrastruttura RFI limitazioni alla capacità infrastrutturale, che interessano principalmente le seguenti linee/tratte:

- Alcamo D.-Castelvetrano-Trapani
- Canicattì-Siracusa
- Palermo-Catania
- Catania-Caltagirone
- Palermo-Messina.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere un titolo di viaggio

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un biglietto valido, 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 biglietto deve corrispondere:

- il pagamento del prezzo intero dovuto;
- una soprattassa pari a

In deroga a questa regola generale, il passeggero in partenza da una delle stazioni/fermate non presenti nella tabella 1 e nella tabella 2, che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, purchè avvisi il personale di bordo all'atto della salita, viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa competente più una maggiorazione di € 5.

Il sovrapprezzo non è dovuto se il passeggero sale da una stazione/fermata permanentemente priva di rete di vendita, purché avvisi il personale del treno all'atto della salita. Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella 2.). Per maggiori informazioni clicca qui.

L'acquisto a bordo non è previsto per i passeggeri in partenza da stazioni/fermate permanentemente dotate di una rete di vendita. In tal caso il passeggero sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e regolarizzato in base alla normativa vigente. Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella 1. Per maggiori informazioni clicca qui.

La possibilità di acquisto del biglietto a bordo senza pagamento di sovrapprezzo è estesa anche a tutte le stazioni/fermate in caso di contemporanea chiusura o indisponibilità della rete di vendita (punti vendita autorizzati, agenzie viaggi, self-service e biglietterie, laddove presenti), a condizione che il passeggero avvisi il personale del treno all'atto della salita.

Il passeggero che sale a bordo treno con il biglietto non convalidato è soggetto a:

- il pagamento di una penalità pari a

In deroga a questa regola generale, il passeggero in possesso di titolo di viaggio non convalidato per propria responsabilità, che avvisa il personale di accompagnamento al momento della salita in treno, ha la possibilità di farsi convalidare il titolo dietro pagamento di un sovrapprezzo di € 5. . In caso di assenza o malfunzionamento di tutte le obliteratrici di stazione il sovrapprezzo non è dovuto.

I passeggeri in possesso dell'apposita tessera prevista dalle Concessioni Speciali III e la Concessione VIII hanno sempre diritto all'acquisto ed alla convalida del biglietto a bordo treno, senza necessità di avvisare il personale di accompagnamento e senza l'applicazione del sovrapprezzo/sanzione, anche in presenza di un accompagnatore. Per maggiori informazioni clicca qui.

Il pagamento delle somme dovute al personale di bordo è ammesso in contanti o mediante carte di credito.

La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza e di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio Per maggiori informazioni consultare sul sito www.trenitalia.com le Condizioni Generali di Trasporto selezionando nella Parte III Trasporto Regionale le Tariffe 39/16, 40/16, 41/16, 42/16, 14/PA e 14/ME.

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

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche, tramite Internet, Agenzie di Viaggio, App Trenitalia per smartphone e tablet e presso i circuiti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA. Su ogni titolo di viaggio è riportata la tipologia di contratto di trasporto.

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti di corsa semplice regionali (biglietto singolo)
- Abbonamenti regionali settimanali, mensili e annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione
- Biglietti a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni in vigore dal 1° agosto 2018 con il nuovo algoritmo
- Abbonamenti mensili e annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni, per chi viaggia frequentemente in vigore dal 1° ottobre 2017 con il nuovo algoritmo
- Biglietti di corsa semplice ed abbonamenti (settimanali, mensili ed annuali) per il trasporto sui treni regionali nell'area urbana di Palermo clicca qui
- Biglietti di corsa semplice ed abbonamenti (settimanali, mensili ed annuali) per il trasporto sui treni regionali nell'area urbana di Messina clicca qui
- Biglietto giornaliero integrato Palermo per il trasporto sui treni regionali nell'area urbana di Palermo e sui bus e tram di AMAT Palermo clicca qui
- Biglietto corsa semplice integrato Messina e Abbonamento mensile integrato Messina, titoli integrati che consentono di viaggiare su bus e tram gestiti da Azienda Trasporti Messina S.p.A. e sui servizi regionali di Trenitalia all'interno del circuito urbano di Messina clicca qui
- Biglietti di corsa semplice per l'Aeroporto di Palermo (è possibile viaggiare su tutti i treni con origine e destinazione la stazione di Punta Raisi-Aeroporto di Palermo con un abbonamento mensile o annuale a tariffa n. 40/16/Sicilia o con applicazione sovraregionale. Non è previsto l'abbonamento settimanale) clicca qui

Dal 2020 la Regione Siciliana, utilizzando le penali del Contratto di Servizio con Trenitalia, ha istituito agevolazioni tariffarie per chi viaggia:

- sulla linea CATANIA CENTRALE – CALTAGIRONE: il prezzo dei collegamenti all'interno della direttrice è ridotto del 55% rispetto ai prezzi della tariffa ordinaria;
- sulla linea MODICA – CALTANISSETTA XIRBI: il prezzo dei collegamenti all'interno della direttrice è ridotto del 30% rispetto ai prezzi della tariffa ordinaria;
- sulla linea PIRAINETO – TRAPANI: il prezzo dei collegamenti all'interno della direttrice è ridotto del 30% rispetto ai prezzi della tariffa ordinaria.

Le riduzioni sono valide sia per i biglietti di corsa semplice sia per gli abbonamenti (settimanali, mensili e annuali). Clicca qui

Altri vantaggi per chi usa il treno: Carta Blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitive con agevolazioni per chi viaggia sui treni regionali.

Trenitalia inoltre durante l'anno può proporre promozioni commerciali che vengono rese note attraverso i canali aziendali di comunicazione.

Biglietto regionale acquistato on line (sito internet, Mobile site e App)

È acquistabile fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno. È ammesso il cambio data/ora ed il rimborso (per fatto proprio del passeggero), per una sola volta, da effettuarsi entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data prescelta. Il biglietto 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 dettagli consultare clicca qui

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Nuovo biglietto digitale regionale

Nel corso dell'anno verrà implementato il nuovo biglietto digitale regionale che sarà acquistabile dai canali on line (sito internet, Mobile site e App) e presso le biglietterie e le self service green di Trenitalia fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno.
Sarà utilizzabile nell'arco della giornata e dovrà essere validato prima della partenza attraverso la nuova funzionalità di "self check in" disponibile sui canali Mobile.
Le nuove funzionalità di self check in e biglietto digitale disporranno di impostazioni di accessibilità per non vedenti, mediante le quali i viaggiatori con disabilità visiva potranno sentire a voce quanto visualizzato sullo schermo del proprio dispositivo, così da interagire con esso mediante comandi vocali.

La nuova App Trenitalia

Con la nuova App di Trenitalia, scaricabile da Google Play o Apple Store, oltre all'acquisto del biglietto e dell'abbonamento, sono rese disponibili nuove funzionalità che arricchiscono l'esperienza di viaggio.
La nuova App Trenitalia rispetta il Livello A delle linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) rendendo accessibili i contenuti ad un più ampio numero di persone con disabilità, tra le quali cecità e ipovisione, sordità e perdita dell'udito, limitazioni motorie, disabilità del linguaggio, fotosensibilità nonché combinazioni di queste, e migliorerà in parte l'accessibilità anche per chi ha disturbi dell'apprendimento e/o limitazioni cognitive.
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.
Tra le modalità di pagamento è possibile utilizzare anche il credito telefonico disponibile sulla Sim dei gestori telefonici aderenti all'iniziativa, per importi fino a € 13,45. 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, è 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.
Con la nuova App è anche possibile attivare da 'Stato treno' le notifiche Smart Caring per seguire in tempo reale l'andamento del proprio treno. Le informazioni relative a eventuali ritardi, anormalità della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti unitamente alle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio. 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, mentre con il servizio UFirst è possibile inoltre prenotare un ticket "salta fila" che consente l'accesso prioritario alla biglietteria più vicina.

Trenitalia e il social caring

Trenitalia, per consolidare il rapporto con i propri clienti, può proporre nuove iniziative commerciali (offerte con altri vettori e promozioni) e per facilitare l'interazione, ha previsto il lancio progressivo dei nuovi profili social del Trasporto Regionale "social caring" (Instagram già attivo, Facebook etc.). Nell'intento di migliorare il rapporto con i propri clienti Trenitalia fornirà risposte alle richieste di informazioni nonché offrirà servizi costruiti su misura delle esigenze dei medesimi utilizzando i loro

suggerimenti.

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

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 puntuali informazioni in tempo reale su 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 www.trenitalia.com, il livello minimo dei servizi sostitutivi.
Le informazioni relative a eventuali ritardi, anormalità 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 anormalità 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.
Per accedere alle informazioni consultare il sito www.viaggiatreno.it.

Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità o ridotta mobilità, anche per i passeggeri di Trenitalia è disponibile il circuito Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che garantisce la salita/discesa a/da bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito www.rfi.it o www.trenitalia.com. Nell'ottica di migliorare l'attuale sistema di informazione sui servizi a bordo treno (treno accessibile/non accessibile), nel momento della pianificazione del viaggio, è in fase di sviluppo una nuova funzionalità che consentirà di visualizzare – per fasi – i diversi livelli di accessibilità, a partire da due primi livelli: uno per i treni con posto attrezzato e l'altro per i treni con posto attrezzato e bagno accessibile. In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera ART n. 16/2018, nella Regione Siciliana è stato adottato il Piano Operativo per l'Accessibilità per le PMR, consultabile al seguente link.

La Carta Blu

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all' art. 1 della legge 18/80 e s.m.i. (Successive Modifiche e Integrazioni), in particolare della

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

legge n. 508/88 (ivi compresi i ciechi assoluti/totali) o ai sordomuti ai sensi della legge n° 381 del 26 maggio 1970 e s.m.i., dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione. La Carta Blu, che consente la gratuità per il viaggio dell'accompagnatore, può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia (uffici assistenza e, ove non presenti, le biglietterie di stazione). Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Su tutti i treni regionali – anche quelli non segnalati con apposito pittogramma nell'Orario ufficiale – viene ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta per ciascun passeggero purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole (anche a pedalata assistita) opportunamente chiusa a condizione che le dimensioni non superino i cm 80x120x45, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri passeggeri.
Analogamente alla bici pieghevole opportunamente chiusa, vanno 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.
Entro i confini tariffari della Regione Siciliana, sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale e limitatamente ai posti disponibili, ogni passeggero può trasportare gratuitamente una sola bicicletta di lunghezza non superiore ai 2 metri, presentandosi prima della salita al personale di accompagnamento per il rilascio di un apposito titolo gratuito per la bici.
Il biglietto rilasciato per il trasporto gratuito della bici dà la possibilità di effettuare un numero di viaggi illimitati nell'arco della giornata di emissione. È ammesso un trasporto gratuito bici per ogni passeggero pagante.
Per gruppi di almeno dieci persone con bici al seguito è necessario inoltrare preventivamente una richiesta scritta alla Direzione Regionale Sicilia (direzione.sicilia@trenitalia.it).
Il personale di bordo 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 nella home page sezione Informazioni.

Bagagli a mano

Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente bagagli a bordo del treno, a condizione che non rechino disturbo o danno agli altri passeggeri e che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli.
In caso di smarrimento dei bagagli il passeggero può ottenere le informazioni circa le relative procedure di recupero presso le Biglietterie in stazione, il Contact center, il sito internet e l'App di Trenitalia.
Nel caso il personale di Trenitalia trovi o venga avvisato della presenza di oggetti smarriti/incustoditi in treno dai clienti, vengono applicate le norme del Codice Civile (art. 927 e seguenti) che prevedono la consegna degli oggetti rinvenuti all'ufficio oggetti smarriti del Comune in cui è stato ritrovato l'oggetto, indicando le circostanze del ritrovamento.
Per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella home page sezione >Informazioni.

Animali a bordo

È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50.
Il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia è ammesso solo se provvisti di museruola e guinzaglio e non

è permesso nella fascia oraria dalle 7:00 alle 9:00 del mattino nei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Sono necessari il certificato di iscrizione all'anagrafe canina e il libretto sanitario per il trasporto dei cani di qualsiasi taglia. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria. Il cane guida utilizzato dai passeggeri non vedenti può viaggiare su tutti i treni e i bus del trasporto regionale, gratuitamente senza alcun obbligo. Per ottenere maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione >Informazioni.

Intermodalità

Al fine di offrire alla clientela soluzioni di viaggio combinate, Trenitalia e Azienda Metropolitana Trasporti e Sosta Catania S.p.A. hanno attuato un'iniziativa di cooperazione finalizzata alla vendita da parte di Trenitalia S.p.A. del biglietto di corsa semplice del bus navetta della società Azienda Metropolitana Trasporti e Sosta Catania S.p.A. al prezzo di € 1,00 tra la stazione ferroviaria di Catania Aeroporto Fontanarossa e l'Aeroporto di Catania-Fontanarossa "Vincenzo Bellini" ("Catania Aeroporto Terminal").

Analogamente, Trenitalia e Azienda Servizi Municipalizzati Taormina hanno attuato una iniziativa di cooperazione finalizzata alla vendita da parte di Trenitalia del biglietto di corsa semplice del bus navetta della Azienda Servizi Municipalizzati Taormina per il collegamento tra la stazione ferroviaria di Taormina-Giardini e Taormina Centro.

Inoltre, tramite i canali di vendita Trenitalia, è possibile acquistare soluzioni di viaggio che comprendono tratte operate da Trenitalia in combinazione con servizi eserciti dal vettore Ferrovia Circumetnea per collegamenti tra la stazione FS di Giarre-Riposto e le stazioni di FCE comprese tra Giarre e Randazzo e stagionalmente la località di Etna Piano Provenzana.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

04 Obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, la Direzione Regionale mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2022 previsti nel Contratto di Servizio.

Preliminarmente si premette che per domanda di trasporto rilevante si intende quella soddisfatta da servizi espletati nelle fasce orarie 06:00-09:00 in arrivo e 17:00-20:00 in partenza, dal lunedì al venerdì.

Si intende, invece, per domanda di trasporto non rilevante quella soddisfatta dalla totalità dei treni, sottratti quelli a domanda rilevante.

Per la suddivisione in linee nella regione Sicilia si utilizza la classificazione seguente:

LINEE	DIRETTRICI
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale > a 20%	Messina – Palermo Messina – Catania/Siracusa Area metropolitana di Palermo *(nella definizione è stato considerato il livello di servizio con Passante riattivato)*
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale < a 20% e > a 5%	Palermo – Catania Palermo – Agrigento Siracusa – Caltanissetta Palermo – Trapani
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale < a 5%	Agrigento – Caltanissetta Catania – Caltagirone

Puntualità e Regolarità

Dati rilevati da sistema informatico RFI. Nel calcolo della puntualità sono esclusi i ritardi imputabili a cause esterne. Nel calcolo della regolarità sono valutate le soppressioni rispetto alla produzione programmata e la loro eventuale adeguata sostituzione.

INDICATORE	CMQ* 2021	CONSUNTIVO 2021	CMQ* 2022
Puntualità			
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95%	-	95%
Linee FR1 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95%	-	95%
Linee FR2 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	87,7%	-	89,7%
Linee FR2 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	89,1%	-	91%
Linee FR3 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94%	-	96%
Linee FR3 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	88,3%	-	90%
Regolarità			
% treni circolati/treni programmati	99,7%	-	99,7%

** CMQ: Condizioni Minime di Qualità*

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

INDICATORE	CMQ* 2021	CONSUNTIVO 2021	CMQ* 2022
Accessibilità Commerciale			
Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete % stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	70%	-	70%
Funzionamento canali telematici % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)	100%	-	100%
Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	-	100%
Funzionamento validatrici % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	-	100%
Pulizia			
Esecuzione interventi di pulizia classe A/PR 1 % interventi pulizia sosta breve o a bordo eseguiti, sul totale programmati	100%	-	100%
Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR 2 % interventi pulizia fine servizio-giornaliero eseguiti, sul totale programmati	100%	-	100%

Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR 3 % interventi pulizia sosta lunga-settimanale eseguiti, sul totale programmati	100%	-	100%
Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR 4 % interventi pulizia sosta manu-tenzione-semestrale eseguiti, sul totale programmati	100%	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe A/PR 1 % interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale ese-guiti	100%	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe B/PR 2 % interventi pulizia fine servi-zio-giornaliero conformi, sul totale eseguiti	100%	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe C/PR 3 % interventi pulizia sosta lunga-settimanale conformi, sul totale eseguiti	100%	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe D/PR 4 % interventi pulizia sosta manu-tenzione-semestrale conformi, sul totale eseguiti	100%	-	100%
Comfort			
Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova % carrozze con impianto clima-tizzazione funzionante, sul totale carrozze	100%	-	100%

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	75%	-	75%
Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	100%	-	100%
Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	80%	-	80%
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili	100%	-	100%
Porte di accesso funzionanti flotta nuova % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100%	-	100%
Porte di accesso funzionanti flotta restante % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	90%	-	90%

Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	*100%*	-	100%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	*72%*	-	72%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	*60%*	-	60%
Altri indicatori			
Offerta di posti	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio (valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato)		
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)		
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)		
Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)	100%		
Dotazione toilette	100%		

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

05 Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

Il personale di Trenitalia a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante 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 di detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

Comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Sicilia
@ e-mail: direzione.sicilia@trenitalia.it
@ pec: direzionesicilia@cert.trenitalia.it
Fax 091 6033098

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 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.
Dall'estero può essere utilizzare 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

Profili social
trenitaliaregionale

Numero Verde 800 89 20 21
Nuovo servizio tramite call center 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 telefonare al numero verde e ricevere informazioni circa l'indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria geolocalizzazione.

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 riportati nella Carta dei Servizi di RFI, disponibile online sul sito www.rfi.it.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

06 Tutela dei passeggeri

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

Ultimo Collegamento

I passeggeri che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati ad informare il personale di bordo se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Trenitalia assicura il completamento del viaggio, in applicazione delle previsioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Ferrovie dello Stato Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero

Per mancata effettuazione del viaggio per Covid-19

Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali

Non sono comunque rimborsabili:

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

Nel caso di arrivo in ritardo nel luogo di destinazione indicato sul biglietto, il passeggero 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. 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.

La Direzione Regionale 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. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui sono indicate l'origine e la destinazione. 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 acquistati on line: farsi validare il biglietto a bordo del treno.

È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito 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.

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 per il 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 e erogata da Trenitalia per la parte di trasporto eseguita.
Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.
È possibile verificare il diritto all'indennità attraverso la funzionalità disponibile sul sito www.trenitalia.com nella sezione "Info utenti IC/ICN e Regionali", presso le biglietterie e le agenzie di viaggio abilitate. Per informazioni e limitazioni clicca qui.

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

Trenitalia riconosce al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta un'indennità nella misura del 50% del biglietto di corsa semplice, 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. Per maggiori informazioni clicca qui.

Biglietto globale - indennità di 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 "globale", che abilita l'utilizzo di più servizi ferroviari successivi operati da Trenitalia nell'ambito di un unico contratto di trasporto. Sono esclusi i treni del servizio internazionale o 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.
Nel caso di biglietto globale 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.

Come richiedere i rimborsi e le indennità

Trenitalia garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione dell'indennizzo o rimborso e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione.
La richiesta di rimborso o indennità può essere inviata attraverso numerosi canali quali le biglietterie e sevizi assistenza clienti, per posta e con sito web, per maggiori informazioni clicca qui. Trenitalia, in caso di richiesta, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.
Trenitalia fornisce al passeggero la motivazione del diniego del rimborso o dell'indennizzo, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata richiesta a Trenitalia.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

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, nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte III Trasporto Regionale.

Gli interventi di assistenza

Oltre quanto previsto per il rimborso nel capitolo Tutela dei passeggeri in caso di ritardo superiore a 60 minuti il passeggero 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 assicurarne la prosecuzione con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, ecc.);
- 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.

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. A tal fine Trenitalia fornisce informazioni esaustive all'utenza con particolare riguardo all'indicazione dei canali e delle modalità di contratto per presentare reclamo.

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- offrire ai nostri passeggeri una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni), anche in lingua inglese;
- fornire risposta esaustiva, motivata e con linguaggio agevolmente comprensibile per il passeggero entro un mese o, in casi giustificati, informare il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta. 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;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

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

Inviare reclami

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il webform disponibile sul sito 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;
- In alternativa, potranno essere presi in carico anche i reclami presentati tramite i canali di contatto di Trenitalia o inviati per posta raccomandata che contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:
  a) i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito);
  b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (numero del treno, 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.

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.

Il 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 A/R;
- il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso gli uffici o sportelli assistenza clienti;
- entro 5 giorni dalla data indicata sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Trenitalia quest'ultima provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento e 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 dettagli e informazioni clicca qui www.trenitalia.com.

Ritardo della risposta - Indennizzo

In caso di risposta 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 titolo di viaggio.

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 titolo di viaggio.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico, utilizzabile entro dodici mesi dalla data di emissione. 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 è corrisposto tramite bonus utilizzabile, entro dodici mesi dalla data di emissione, per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia.

Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

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.

In caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o di risposta ricevuta insoddisfacente, l'utente ha la possibilità di:

utilizzare la procedura della Conciliazione Paritetica;

presentare segnalazione all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART).

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

La Conciliazione Paritetica

Con l'obiettivo di accrescere la qualità dei servizi offerti ai viaggiatori, rendendo più semplice la soluzione di eventuali controversie, Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori il 23 marzo 2021 hanno sottoscritto un Protocollo d'Intesa estendendo la Conciliazione Paritetica anche ai i servizi regionali.
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 www.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 ha per oggetto i reclami relativi a viaggi effettuati su tutti i treni del trasporto Regionale di Trenitalia, che indichino 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.

Reclami all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART)

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) 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).
L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. 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).
Il reclamo all'Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.
Solo dopo aver presentato reclamo a Trenitalia, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'ART mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126-Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it:

- quando ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente;
- in caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2021, i reclami arrivati alla Direzione Regionale Sicilia sono stati 866 e di questi il 97,35% è stato chiuso entro 30 giorni

MACRO VOCE	%
LIVELLO DI SERIVIZIO	35,3
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ	35,8
COMFORT	11,4
INFORMAZIONI	3,3
PERSONALE DI FRONT LINE	6,7
PULIZIA	1,6
SAFETY	0,6
SECURITY	0,2
ALTRO	5,1

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 possono essere presentate:
Trenitalia - Direzione Regionale Sicilia - Via Oreto Nuova / Fondo Alfano s.n.c. - 90124 - Palermo.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

07

I Diritti e i Doveri del passeggero

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 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. Ulteriori informazioni sono disponibili attraverso il link nel sottostante box.

BOX DELIBERA ART 106/2018

Con la delibera ART 106/2018 sono state adottate "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico", in merito a:

- Diritto all'informazione
- Modalità con cui sono rese le informazioni
- Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni
- Diritto all'indennizzo per ritardi singoli
- Diritto all'indennizzo per titolari abbonamento
- Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

La documentazione di riferimento è consultabile al seguente

Al passeggero che si sposta utilizzando servizi di trasporto 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 un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto con il biglietto;
- 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.

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

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

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 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 subisce spesso 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;
- presenzia 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;
- 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 ed a bordo treno e l'assistenza ai passeggeri formando apposite squadre nazionali antievasione e servizi di assistenza e sicurezza;
- in molti treni sono già 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;
- Svolge campagne di sensibilizzazione:
  a) "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;
  b) "Campagna antiaggressione per il personale FS" il cui scopo è quello di migliorare le condizioni di sicurezza del personale, anche mediante la sensibilizzazione la collaborazione dei passeggeri, invitati, attraverso la trasmissione di messaggio dedicati, a segnalare all'Autorità competenti eventuali episodi di violenza;
  c) "Sicurezza e percezione della sicurezza" il cui scopo è quello di favorire un aumento di consapevolezza rispetto alle attività, agli strumenti e alle iniziative di security utilizzando messaggi video proiettati sugli schermi nelle grandi stazioni.

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

Presentazione
Principi
Servizi
Obiettivi
Relazioni
Tutela
Diritti e Doveri
Customer Satisfaction

08

Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Trenitalia mediante Istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua periodicamente durante l'anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazioni soddisfazione dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Ogni rilevazione bimestrale prevede, per tutta Italia, oltre 7600 interviste per un totale di 46.000 interviste annue distribuite per regione sui viaggi effettuati sui treni del servizio Regionale. I viaggiatori coinvolti vengono contattati in stazione e quindi intervistati successivamente per telefono. 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

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	75,9
Pulizia	63,9
Comfort	78,1
Informazioni a bordo	77,4
Puntualità	71,3
Permanenza a bordo	80,5
Security	78,9
Safety	82,9

** in applicazione della delibera Art.16/2018, pur rimanendo invariata la scala di valutazione che prevede valori da 1 a 9, il primo livello di soddisfazione dei giudizi è passato da 6 a 7 rendendo i dati 2020 non confrontabili con quelli degli anni precedenti*

Associazioni dei Consumatori

Per maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la Conciliazione clicca qui.

NOME	CONTATTO	INDIRIZZO
Comitato Pendolari Siciliani	info@comitatopendolari.it comitatopendolari@gmail.com	
Comitato Pendolari Sicilia	pendolaripa@yahoo.it	
Comitato Pendolari Palermo – Agrigento	pendolari.agrigento.palermo@gmail.com	
Comitato Pendolari FS Tratta Gela-Caltanissetta Xirbi	CoPeFs.geClx@gmail.com	
Associazione Consumatori Utenti - A.C.U.	acusicilia@acu.it	Piazzale Falcone e Borsellino, n. 12 91100 - TRAPANI
Adiconsum Sicilia	sicilia@adiconsum.it	P.zza Castelnuovo, n. 35 90135 – PALERMO
Adoc Sicilia	adocsicilia@libero.it	Via Leonardo Ximenes, n. 15 90139 – PALERMO
Aduc Funzione Sociale Onlus	aduc.funzionesociale@gmail.com	Viale Teracati, n. 39 96100 – SIRACUSA
Assoconsum Onlus	assoconsum@gmail.com	Via Domenico Cimarosa, n. 12 90100 – PALERMO
Assoutenti	assoutenti.sicilia@gmail.com	Via Camiciotti, n. 71 98123 – MESSINA
Cittadinanzattiva Sicilia Onlus	greco.aci@gmail.com	Via Nicola Coviello, n. 15 95100 – CATANIA
Codacons Sicilia	info@codaconsicilia.it	Via Musumeci, n. 171 95128 – CATANIA
CODICI	segreteria.sicilia@codici.org	Via Caronda, n. 14 95129 – CATANIA
Confconsumatori Sicilia	confconsumatorisicilia@hotmail.com confconsumatorict@virgilio.it	Viale Libertà, n. 221 95129 – CATANIA
Confeuropa Consumatori	info@confeuropaconsumatori.it	Viale Scala Greca, n. 371/b 96100 – SIRACUSA
Consambiente	consaambiente@gmail.com	Via Toselli, n. 49 95129 – CATANIA
Consumatori Associati	info@consumatoriassociati.it	Via Romagnosi, n. 44 98122 – MESSINA
Federconsumatori Sicilia	sicilia@federconsumatorisicilia.it	Via Ercole Bernabei, n. 22 90145 – PALERMO
La Casa del Consumatore	lacasadelconsumatoresicilia@hotmail.it	Via Enrico Parisi, n. 4 90141 – PALERMO
LEGAMBIENTE	amministrazione@legambientesicilia.it	Via Tripoli, n. 3 90141 – PALERMO
Lega Consumatori Sicilia	info@erripa.org	Via Benedetto Castiglia, n. 8 90141 – PALERMO
Movimento Consumatori Palermo	palermo@movimentoconsumatori.it	Via Montepellegrino, n. 108 90142 – PALERMO
Movimento Difesa del Cittadino	palermo@mdc.it	Via Francesco Maria Alias, n.2/b 90135 – PALERMO
OMNIA	associazioneconsumatoriomnia@gmail.com	P.zza Amedeo di Savoia, n.6 98066 – PATTI (ME)
Sicilia Consumatori	siciliaconsumatori@libero.it	Via Enrico Albanese, n. 19 90139 - PALERMO
U.DI.CON. Unione per la Difesa dei Consumatori	sicilia@udicon.org	Largo Primavera, n. 14 90143 - PALERMO
UDICONSUM	info@unionedeiconsumatori.it	Via Ignazio Capuano, n. 14 90018 – TERMINI IMERESE (PA)
Unione Nazionale Consumatori	unioneconsumatoriag@libero.it	Via Imera, n. 85 92100 – AGRIGENTO
Associazione Consumatori Siciliani	Assoconsumatorisiciliani@gmail.com	C/da Mulinello, n. 1 98066 – PATTI (ME)
Noi Consumatori	palermo@noiconsumatori.it	Via Catania, n. 14 90141 – PALERMO

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

trenitalia.com

INDICE

Piazza della Croce Rossa 1
00161 Roma