

RELAZIONE QUALITÀ DEL SERVIZIO 2025

ART. 29 REGOLAMENTO (UE) 782/2021

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>	22

Premessa

In applicazione dell'articolo 29 del Regolamento (UE) n. 782/2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare, ogni due anni, 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 servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, ritardi, soppressioni, 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* e la *Carta dei Servizi*, nonché tramite i siti istituzionali dei Gestori dell'Infrastruttura RFI S.p.a. e FER S.r.l..

Gli standard relativi alla qualità del servizio, alla tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del personale, alla sicurezza di esercizio e della manutenzione sono costantemente verificati nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato per il quale la società è certificata ai sensi delle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 e dei Regolamenti Europei 762/2018 e 779/2019.

Il documento è consultabile sul sito www.trenitaliatper.it (di seguito "sito web") e sul sito web 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.

La società conta oltre 1550 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, in base alle caratteristiche dei treni, dal personale di bordo direttamente o attraverso il sistema di diffusione sonora, nonché tramite sistemi automatici di diffusione sonora e monitor.

Le informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria sono disponibili sul sito 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 presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi e anomalie di esercizio vengono fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvede 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 appositamente 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 web, l'App, gli Uffici Assistenza e le postazioni di Customer Care in stazione, le biglietterie di stazione, le emettitrici self-service, il 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 web 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 tramite numero telefono dedicato);
- le procedure per la presentazione di reclami e richieste rimborsi/indennità;
- l'offerta oraria in formato digitale.
- Le procedure per l'acquisto dei principali prodotti commercializzati da Trenitalia Tper.

Le medesime informazioni vengono fornite anche presso gli Uffici Assistenza, le postazioni di Customer Care in stazione e le biglietterie.

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;

- Orari e giornate di chiusura delle biglietterie sono riportati sul sito www.trenitaliatper.it;
- Emittitrici 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; per altre anomalie concernenti i self-service è possibile in ogni caso presentare un reclamo.
- Online (sito www.trenitaliatper.it www.trenitalia.com – App Trenitalia – Mobile). È possibile acquistare i Biglietti Digitali (BDR), 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 animali
 - 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 digitali (BDR);
- Ufficio Gruppi Trenitalia Tper per i biglietti relativi a comitive composte da almeno dieci persone;([link](#))
- Punti Vendita Terzi – (PVT);
 - I PVT sono gli esercizi commerciali appartenenti a diversi circuiti diffusi capillarmente sul territorio e 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 (il c.d. biglietto singolo) 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 Condizioni Generali di Trasporto;
 - 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 terzi convenzionati, 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, soppressioni 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, l'Ente Appaltante e le Associazioni dei pendolari e dei Consumatori, per affrontare le questioni ricorrenti nella logica del miglioramento continuo. Si indicano di seguito le percentuali di puntualità dei treni per l'anno 2024.

- Percentuale treni in arrivo entro 5' sull'orario previsto su rete RFI: 90,60 %
- Percentuale treni in arrivo entro 15' sull'orario previsto su rete RFI: 97,23 %
- Percentuale treni nella fascia 0-5' su rete FER: 89,30 %
- Percentuale di servizi con ritardo alla partenza: 8,73 % ¹;
- Percentuale di servizi con ritardo all'arrivo: 9,73 %;

¹ Si considerano solo i treni su rete RFI;

- percentuale di ritardi inferiori a 60 minuti 99,81 %;
- percentuale di ritardi compresi tra 60 e 119 minuti: 0,16 %;
- percentuale di ritardi pari o superiori a 120 minuti: 0,03 %

Treni soppressi

Nel 2024 la percentuale di treni regionali soppressi rispetto a programmati è stata pari al 3,40%.

Nel medesimo anno la percentuale di treni soppressi e in ritardo in ragione delle circostanze di cui all'art. 19, par.10, del Regolamento UE è stata pari 4.43%².

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.).

In caso di criticità connesse a perturbazioni della circolazione vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento UE 782/2021, quali ad esempio:

- informazioni tempestive sulla criticità in corso e contestuale assistenza;

² Rientrano nelle circostanze di cui all'art. 19, par. 10, Reg. UE 782/2021: a) circostanze straordinarie esterne all'esercizio ferroviario, quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche che l'impresa ferroviaria, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare; b) colpa del viaggiatore; c) un comportamento di terzi che l'impresa ferroviaria, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare, quali presenza di persone sui binari, furto di cavi, emergenze a bordo, attività di contrasto, sabotaggio o terrorismo. Tra le cause esterne sono stati considerati anche gli scioperi.

- 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>

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

Tipologia intervento	Descrizione	Frequenza
Intervento Veloce	Attività: pulizia e igienizzazione toilette e del relativo pavimento, asportazione dei rifiuti, pulizia vetri frontali e laterali cabina di guida. Rifornimento accessori igienici. L'intervento ha lo scopo di ripristinare una condizione di pulizia accurata delle toilette. Per i pavimenti e i componenti maggiormente a contatto con la clientela durante il servizio deve essere garantito un livello di pulizia accettabile. L'intervento è eseguito secondo necessità in funzione della frequentazione e quando i tempi di sosta non consentono interventi più approfonditi.	Secondo necessità
Intervento di Mantenimento	Attività: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, pulitura e lavaggio del pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la	Giornaliera

	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.	
Intervento di Base	Attività: oltre a quelle già previste per gli interventi descritti in precedenza, viene effettuato il lavaggio accurato di 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
Intervento Radicale	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
Cleaning on Board	Attività: Rimozione dei rifiuti molesti, il riordino del posto a sedere non occupato da viaggiatori e la pulizia dei componenti di arredo maggiormente utilizzati dalla clientela. Assicura che all'interno del treno durante tutto il viaggio, con particolare riferimento alle toilette, lo stato di pulizia si mantenga su elevati livelli qualitativi.	Durante il viaggio

Qualità dell'aria

Tutte le carrozze dei treni sono dotate di un sistema di climatizzazione. Gli impianti di climatizzazione garantiscono anche ricambio dell'aria mediante apposita commistione di aria proveniente dall'esterno e di aria di ricircolo. 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 materiale 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 di Trenitalia Tper³ sono dotati di toilette attrezzata per disabili. La dotazione di toilette, varia in funzione della tipologia del materiale rotabile, nonché della composizione del convoglio. Oltre all'ordinario servizio di pulizia, sui treni con maggior numero di viaggiatori appositamente individuati è prevista anche la presenza del servizio di pulizia in corso di viaggio.

Pulizia delle stazioni

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

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 ≥ 7 in una scala da 1 a 9.

Nelle seguenti tabelle sono riportati i risultati per l'anno 2024.

Tab. 1 (fonte Customer Satisfaction di Trenitalia Tper)

³ Ad eccezione della residuale flotta ALn668/663/72422, in progressiva dismissione.

Principali fattori della qualità 2024	Percentuale Soddisfazione (*)
Viaggio nel complesso	82,0%
Comfort	78,1%
Pulizia	64,9%
Puntualità	74,1%
Informazioni a bordo	80,3%
Permanenza a bordo	81,7%
Security	79,1%
Decoro	72,2%

Tab. 2 (fonte Customer Satisfaction di RFI)

Indagine sulla soddisfazione dei frequentatori delle stazioni - Macrofattore	Dato	U. misura	Anno 2024
Iap in criticità	<i>n° casi</i>	v.a.	5.866
	<i>soddisfatti 6-9</i>	%	89.2%
	<i>p. soddisfatti 7-9</i>	%	77.1%
	<i>voto medio</i>	v.a.	7.0
Qualità informazioni visive	<i>n° casi</i>	v.a.	25.969
	<i>soddisfatti 6-9</i>	%	98.9%
	<i>p. soddisfatti 7-9</i>	%	96.2%
	<i>voto medio</i>	v.a.	7.7
Qualità informazioni cartacee	<i>n° casi</i>	v.a.	4.297
	<i>soddisfatti 6-9</i>	%	98.4%
	<i>p. soddisfatti 7-9</i>	%	95.4%
	<i>voto medio</i>	v.a.	7.8
Security	<i>n° casi</i>	v.a.	26.042

	soddisfatti 6-9	%	95.2%
	p. soddisfatti 7-9	%	84.1%
	voto medio	v.a.	7.1
Pulizia	n° casi	v.a.	26.042
	soddisfatti 6-9	%	98.3%
	p. soddisfatti 7-9	%	89.3%
	voto medio	v.a.	7.2
Manutenzione e decoro	n° casi	v.a.	26.042
	soddisfatti 6-9	%	98.3%
	p. soddisfatti 7-9	%	90.6%
	voto medio	v.a.	7.3
Servizio Sale Blu nel complesso	n° casi	v.a.	1765
	soddisfatti 6-9	%	99.5
	p. soddisfatti 7-9	%	98.4
	voto medio	v.a.	8.7

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

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

Parimenti, tali informazioni oltre a quelle sulle modalità per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per brevità anche "ART") e per presentare segnalazioni ai sensi del Regolamento UE n. 782/2021, sono disponibili nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito web e disponibile presso tutte le Biglietterie, oltre che nelle comunicazioni riportate in calce alle risposte ai reclami dei clienti, sono inoltre 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 web
- Biglietterie e uffici assistenza
- Posta ordinaria

– Posta elettronica

I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica integrata che mira a consentire una veloce gestione e istruzione delle pratiche.

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 o arrivati per competenza da altre strutture/ imprese ferroviarie. 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. Si precisa, che alcuni reclami chiusi nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nel periodo precedente.

Reclami Trenitalia Tper - 2024	
<i>Numero di reclami pervenuti</i>	5.582
<i>Numero reclami processati</i>	5.582
<i>Tempo medio di risposta (n. giorni)</i>	20

Nella tabella sottostante sono riportati i motivi di reclamo (disservizi) segnalati dai clienti dei servizi connotati da Oneri di Servizio Pubblico (di seguito, "OSP")

Motivo di Reclami ai Servizi OSP	N. Segnalazioni
Accessibilità	2
Confort	339
Informazioni	114
Integrazione modale	5
Livello di servizio	1187
Non assegnato	1
Non Reclamo	135
Personale Front Line	1004

Motivo di Reclami ai Servizi OSP	N. Segnalazioni
Pulizia	32
Regolarità e Puntualità	2794
Safety	26
Security	26
Servizi Aggiuntivi	29
Servizi per Disabili	7

Rimborsi biglietti

Il rimborso del biglietto è previsto nei casi di mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili al gestore della circolazione nazionale (RFI) o regionale (FER), all'esercente il servizio Trenitalia Tper, ovvero per ordine dell'Autorità.

In caso di mancata effettuazione a causa di:

- soppressione del treno, interruzione o partenza ritardata\prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto di almeno un'ora;
- sciopero del personale Trenitalia Tper;
- 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 della richiesta alla Direzione Commerciale di Trenitalia Tper o ad altra Società competente ad evadere la richiesta presentata in forma scritta.

In caso di sciopero, qualora il passeggero intenda rinunciare al viaggio, la domanda può essere presentata a partire dalla dichiarazione di sciopero e fino alle ore 24:00 del giorno antecedente lo sciopero stesso.

Nel caso di Biglietteria chiusa o assente la richiesta deve essere presentata attraverso i canali indicati da Trenitalia Tper sul proprio sito web entro un anno dal giorno dell'evento, allegando l'originale del biglietto o il numero identificativo se si tratta di BDR o di BER.

La domanda di rimborso può essere presentata: dal possessore del biglietto non nominativo, dall'intestatario del biglietto nominativo, dal rappresentante del gruppo

in caso di rimborso integrale, oppure, dal singolo componente in caso di rimborso parziale; dai delegati degli aventi diritto.

Abbonamenti mensili

Nel caso di interruzione di linea di durata superiore a 10 giorni, su autorizzazione di Trenitalia Tper, e dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, è disposto il rimborso integrale del titolo presso qualsiasi Biglietteria o Agenzia di Viaggi (se emesso da quest'ultima), di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento (cfr. CGT Sez . 4.2)

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.

Rimborsi per rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore

Trenitalia Tper applica una trattenuta del 20% sull'importo da rimborsare; il rimborso non viene erogato se l'importo da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a € 8,00 a passeggero. Il rimborso viene erogato di norma con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto. Il rimborso di un di un biglietto digitale regionale (BDR) o di un biglietto elettronico regionale (BER) per rinuncia al viaggio per fatto del passeggero deve essere richiesto entro le ore 23.59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto tramite web form disponibile sul sito trenitaliatper.it, presso le biglietterie self-service e attraverso i canali di contatto.

Per gli abbonamenti il rimborso è previsto 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 passeggero deve far constatare al personale di accompagnamento la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione del viaggio o, in mancanza, convalidare il biglietto presso le obliterate della stazione nella quale il viaggio si è interrotto. In caso di biglietto digitale regionale (BDR) si fa riferimento al treno/treni in connessione per il quale si è effettuato il Check-in. In caso di biglietto elettronico regionale (BER) il passeggero deve richiedere al personale di accompagnamento il controllo elettronico del biglietto qualora non sia stato già effettuato.

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.

Biglietto per trasporto animali

È rimborsabile entro le 23:59 del giorno riportato sul biglietto 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 singoli intestati alla stessa persona, validi sulla stessa relazione e per lo stesso periodo.

Esclusione dal rimborso

Non hanno diritto al rimborso:

- i biglietti e gli abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti o rubati;
- gli abbonamenti, mensili (con esclusione errato acquisto e, nei casi previsti, in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica);
- gli abbonamenti già oggetto di duplicato;
- titoli di viaggio emessi per particolari offerte commerciali.

Per le informazioni complete si rinvia alla consultazione della pagina seguente

<https://www.trenitaliatper.it/s/condizioni-general-di-trasporto?language=it>

→ Sezione 4.

Per i titoli sovraregionali, consultare la sezione 8 Rimborsi e Indennizzi al punto 8.4.2:

delle CGT di Trenitalia

– Parte III – Trasporto Regionale su 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 o ai possessori di biglietti gratuiti

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.

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 BER e acquistati su Smart Card Unica: farsi validare il biglietto a bordo del treno.
per i biglietti acquistati on line BDR si fa riferimento al treno/treni in connessione indicato/i sul biglietto.

Per maggiori informazioni e dettagli:

<https://www.trenitaliatper.it/s/condizioni-general-di-trasporto?language=it>
→ Sezione 4-Punto 4.7.1

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.

I dati relativi ai ritardi e alle soppressioni sono pubblicati sul sito di Trenitalia Tper nella sezione "[Indennità per ritardo del treno](#)" ove è possibile verificare la sussistenza al diritto a percepire l'indennità.

La verifica è possibile per gli abbonamenti regionali settimanali, mensile e annuali (tariffa regionale Emilia-Romagna 40/6 e integrati 41/6) venduti da Trenitalia Tper attraverso i propri sistemi di vendita diretti ed indiretti.

I titolari possono rivolgersi ai canali di contatto di Trenitalia Tper e il passeggero registrato che ha acquistato l'abbonamento sui canali online può, entro e non oltre un anno dalla scadenza dell'abbonamento, verificare il diritto all'indennità anche attraverso la sezione del sito "I miei viaggi".

La richiesta di indennità deve essere presentata, entro e non oltre un anno dalla scadenza dell'abbonamento, presso le biglietterie o compilando il [web form](#) disponibile sul sito www.trenitaliatper.it o inviando per posta il modulo, corredato di copia dell'abbonamento ai canali di rimborso Trenitalia Tper.

Per maggiori informazioni: <https://www.trenitaliatper.it/s/condizioni-general-di-trasporto?language=it> → Sezione 4-Punto 4.7.2.

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-general-di-trasporto?language=it> → Sezione 4-Punto 8.7.3.

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 tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo;
- alla sistemazione in albergo o altro tipo di pernottamento qualora necessario. Laddove il tale sistemazione risulti necessaria a causa di una delle circostanze di cui al già menzionato art. 19, par.10, del Regolamento UE n. 782/2021 il soggiorno può essere limitato ad un massimo di tre notti;
- ad informare il viaggiatore circa il ritardo del treno e ad attestare che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso a seconda dei casi.

Conciliazione Paritetica

Il 28 marzo 2023 Trenitalia Tper ha sottoscritto con le Associazioni dei Consumatori ed il supporto della Regione Emilia-Romagna il Protocollo di Conciliazione Paritetica in base al quale in caso di disservizio l'utente dei servizi regionali Trenitalia Tper potrà dirimere la controversia in forma gratuita, senza ricorrere all'autorità giudiziaria, mediante il supporto dell'Organismo di Conciliazione Trenitalia Tper -Associazione dei Consumatori.

L'utente potrà accedere alla Procedura di Conciliazione gratuitamente e dopo aver ricevuto da parte di Trenitalia Tper una risposta ad un reclamo ritenuta non soddisfacente; l'utente potrà rivolgersi all'Organismo anche per quelle ipotesi in cui non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni.

Principali azioni messe in atto nel 2024 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 fornisce 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;*
- *attivazione del servizio di cortesia di recupero degli oggetti smarriti a bordo treno, attraverso il call center aziendale;*
- *attivazione del 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.*
- *maggiore accessibilità dei servizi di invio di reclami e richieste di rimborso/indennità mediante miglioramento delle pagine del sito internet aziendale;*
- *attivazione servizio di calcolo automatico dell'indennità da ritardo per abbonamenti.*

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, 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.

Si precisa che 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
- 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 2024, attraverso le Sale Blu di RFI, ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

Anno 2024	Pratiche con Assistenza	Pratiche senza Assistenza	TOTALE
PRM non vedente o ipovedente	7851	1070	8921
PRM non udente o ipoudente	287	20	307
PRM con disabilità motorie	16867	1799	18666
TOTALE	25005	2889	27894