Indice:

1 Presentazione ed informazioni generali. 2
2 Informazioni e biglietti. 2
3 Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico. 4
4 Soppressione dei treni. 5
5 Pulizia del materiale rotabile. 5
6 Soddisfazione del Cliente. 5
7 Gestione dei reclami. 8
8 Assistenza a persone con disabilità e a mobilità ridotta. 9

Rif. Regolamento (CE) N. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, art. 28 e allegato III

Riepilogo revisioni

n° Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
0	14/05/2018	Prima emissione.

1 Presentazione ed informazioni generali.

La presente Relazione è redatta ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e contiene le informazioni previste nell'allegato III del Regolamento stesso.

Trentino trasporti esercizio S.p.A., con sede in via Innsbruck 65 a Trento (IT), effettua servizio commerciale di trasporto passeggeri, in virtù del possesso del Certificato di Sicurezza parte A n. IT120140024 e parte B n. IT1220140050, sulla tratta: Trento – Borgo Valsugana – Bassano del Grappa gestita da RFI.

Effettua inoltre servizio commerciale di trasporto passeggeri sulla linea Trento – Mezzolombardo – Malé – Mezzana, gestita da Trentino trasporti S.p.A.

La Società ha implementato a partire dall'anno 1999 e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale ISO 9001:2015 con il seguente campo di applicazione "*Progettazione ed erogazione di servizi pubblici di trasporto: trasporto urbano, extraurbano ed urbano turistico con autobus. Trasporto ferroviario. Trasporto funiviario*".

2 Informazioni, orari e biglietti.

2.1 Informazioni.

Trentino trasporti esercizio garantisce l'informazione sui servizi offerti.

Le informazioni vengono fornite tramite:

- gli opuscoli orari;
- sulla linea FTM, i murali affissi presso le stazioni e le biglietterie con gli orari in vigore;
- il Call Center, attivo tutti i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:30 (chiuso domenica e festivi) al numero telefonico 0461-821000;
- il sito internet aziendale www.trentinotrasporti.it.

Presso le biglietterie nelle stazioni, tramite il Call Center ed il sito internet aziendale sono disponibili:

- le Condizioni Generali di Trasporto, ultima revisione;
- gli orari dei treni;
- le condizioni di accesso per le persone a mobilità ridotta;
- le condizioni di eventuale accesso di biciclette;
- informazioni su interruzioni di linea, soppressioni e modifiche di servizi, scioperi del personale;
- procedure per il recupero dei bagagli smarriti;
- procedure per la presentazione dei reclami.

Nelle stazioni e fermate non presidiate da personale TTE o senza biglietteria automatica, viene garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto dei titoli di viaggio e sulle stazioni più vicine in cui è possibile acquistare i titoli di viaggio.
Nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone a ridotta mobilità vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

2.2 Validità degli orari.

Gli orari sono modificati tipicamente due volte all'anno: per la linea FTM a fine giugno per l'orario estivo, a settembre con la ripresa delle scuole, per la linea FTB a metà giugno ed a metà dicembre, in occasione dei cambi orari previsti da RFI.

Trentino trasporti esercizio può apportare, anche durante il periodo di loro validità, modifiche e variazioni.

I Clienti vengono messi a conoscenza delle modifiche degli orari stagionali attraverso la stampa e le televisioni locali.

Altre modifiche e variazioni agli orari estivi ed invernali, apportate in fase successiva alla loro entrata in vigore, sono rese note attraverso comunicati stampa e avvisi alle fermate, nelle stazioni e sul sito internet aziendale.

2.3 Titoli di viaggio.

Dal 1994 in Trentino è in vigore l'integrazione tariffaria tra i vari vettori che svolgono servizi in ambito provinciale; per cui con il medesimo titolo di viaggio è possibile usufruire di autobus, treni e funivia Trento - Sardagna, nonché dei servizi erogati da Trenitalia S.p.A.

I treni a lunga percorrenza (Freccia, Intercity, Eurocity, …) sono esclusi dal sistema di tariffazione integrato.

Il sistema tariffario in vigore tiene conto delle fasce chilometriche, il costo del viaggio aumenta pertanto all'aumentare dei chilometri percorsi anche se non proporzionalmente. A partire da novembre 2007 è entrato in funzione il nuovo sistema di bigliettazione elettronica MITT, che consente di monitorare l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale.

Informazioni dettagliate ed aggiornate sui titoli di viaggio (tipologia, tariffe, validità e particolari condizioni) sono disponibili:

- sul sito www.trasporti.provincia.tn.it;
- sul sito www.trentinotrasporti.it;
- presso tutte le biglietterie e le stazioni.

Il Cliente è tenuto ad acquistare o rinnovare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati:

- biglietterie aziendali: ogni tipologia di titolo di viaggio (esclusi abbonamenti annuali studenti fino alla 5^ superiore);
- agenzie autorizzate: ogni tipologia di titolo di viaggio (esclusi abbonamenti annuali studenti fino alla 5^ superiore);
- self service extraurbane: ogni tipologia di titolo di viaggio (esclusi quelli per cui è prevista la consegna o la firma di documenti);
- self service urbane: solo biglietti urbani a tempo prestampati;
- rivendite biglietti urbani (giornalai, tabaccai ecc): solo biglietti urbani a tempo o giornalieri prestampati;
- Casse Rurali, sportello con operatore: acquisto / rinnovo abbonamenti studenti fino alla

5^ superiore e ricarica scalari;
- Casse Rurali sportello bancomat: rinnovo abbonamenti (esclusi quelli per cui è prevista la consegna o la firma di documenti) e ricarica scalari;
- applicazione Openmove su smartphone: biglietti e abbonamenti annuali Università di Trento;
- direttamente a bordo dei mezzi: solo biglietti ed alle condizioni di seguito elencate:

i. chi sale a bordo dei treni da fermate presenziate o munite di biglietteria automatica regolarmente in servizio, privo di biglietto, deve pagare un sovrapprezzo oltre al prezzo del biglietto determinato dalle norme PAT.
ii. Il sovrapprezzo non è applicato qualora, causa motivi tecnici, la biglietteria non sia in grado di emettere titoli di viaggio, e previo tempestivo avviso da parte del cliente al capotreno. È possibile acquistare il titolo di viaggio a bordo del mezzo pagando solo in contanti.
iii. Agli utenti disabili in carrozzina che acquistano il biglietto a bordo dei treni pur in presenza di biglietteria a terra funzionante non verrà applicato il sovrapprezzo.

3 Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.

Per la gestione delle anormalità d'esercizio e delle emergenze, Trentino trasporti esercizio mette a disposizione una Sala Operativa con personale qualificato e presente durante tutto l'arco di servizio viaggiatori.

Inoltre un referente emergenze è reperibile per indirizzare la gestione delle emergenze più gravi.

In caso di interruzione del servizio o perturbazioni del traffico, tali da non garantire un successivo treno di analoghe caratteristiche entro quaranta minuti, vengono organizzati dei servizi sostitutivi su strada.

In caso di anormalità vengono inoltre attivati gli opportuni piani di emergenza, in collaborazione con il gestore dell'infrastruttura, per fornire ai passeggeri le informazioni ed i supporti necessari per portare a termine il viaggio.

Di seguito vengono riportate, a titolo di esempio, le percentuali di puntualità medie per i treni FTM e FTB per il biennio 2016-2017.

Ferrovia FTM

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Risultati 2017
Puntualità media	**Percentuale di passaggi:** **tra 0 e 5 minuti** **tra 6 e 15 minuti** **oltre i 15 minuti.**	97,03 % 2,57 % 0.40 %	95,93 % 3,60 % 0.46%

Ferrovia FTB

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Risultati 2017
Puntualità media	**Percentuale di passaggi:** **tra 0 e 5 minuti** **tra 6 e 15 minuti** **oltre i 15 minuti.**	 96,21 % 2,75 % 1,04 %	 95,02 % 4,06 % 0,92 %

4 Soppressione dei treni.

Di seguito viene riportato il riepilogo dei treni soppressi FTM e FTB per il biennio 2016-2017.

Ferrovia FTM

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Risultati 2017
Regolarità del Servizio Ferroviario	**Rapporto tra corse programmate e corse effettuate.**	99,87 %	99,93 %

Ferrovia FTB

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Risultati 2017
Regolarità del Servizio Ferroviario	**Rapporto tra corse programmate e corse effettuate.**	97,21 %	99,29 %

5 Pulizia del materiale rotabile.

La pulizia del materiale rotabile viene effettuata per i treni FTM dal Servizio Manutenzione Materiale Rotabile di Trentino trasporti S.p.A.

Gli interventi di pulizia ordinaria vengono effettuati per i treni FTM almeno una volta al giorno. Gli interventi di pulizia radicale vengono effettuati per i treni FTM almeno due volte all'anno.

La pulizia del materiale rotabile viene effettuata per i treni FTB dai Servizi Tecnici e di Manutenzione di Trenitalia.

Gli interventi di pulizia ordinaria vengono effettuati per i treni FTB almeno una volta al giorno. Gli interventi di pulizia radicale vengono effettuati per i treni FTB almeno due volte all'anno.

6 Soddisfazione del Cliente.

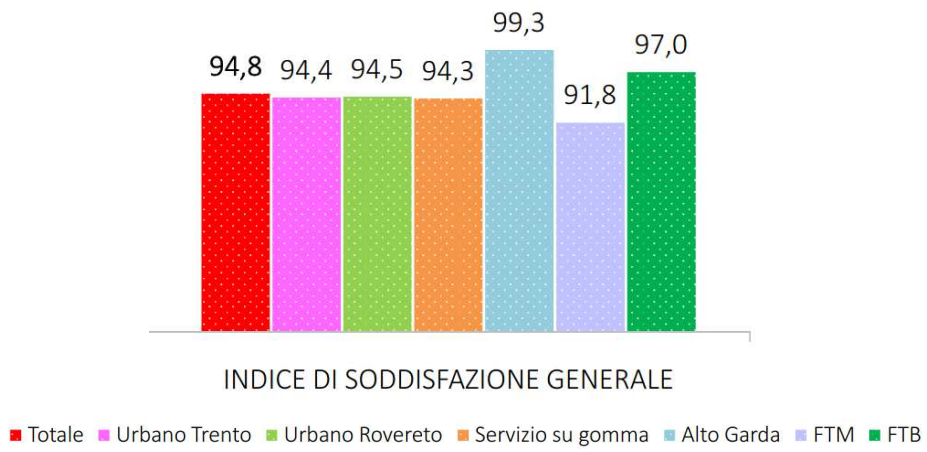
Trentino trasporti esercizio S.p.A. ha effettuato tra fine marzo ed inizio aprile 2017 con la somministrazione di interviste dirette presso fermate, stazioni ed autostazioni con la tecnica "Face to face".

Complessivamente sono stati intervistati 2.231 utilizzatori del trasporto pubblico locale: servizi urbani di Trento e di Rovereto, servizio extraurbano su gomma, servizio urbano Alto Garda, servizio ferroviario FTM, servizio ferroviario FTB (corse svolte da Trentino trasporti esercizio).

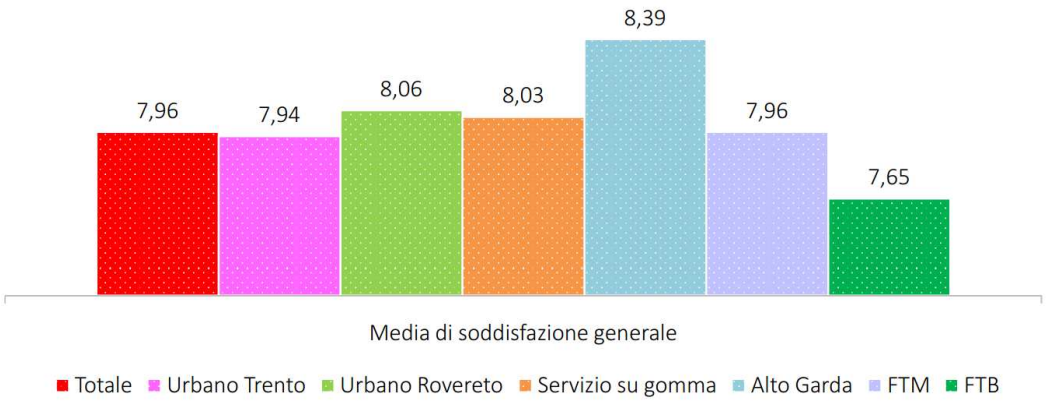
Il giudizio complessivo del servizio è particolarmente lusinghiero.

L'Indagine ha permesso di individuare i punti di forza e le potenzialità di miglioramento del servizio offerto da Trentino trasporti esercizio S.p.A, cogliendo con precisione le esigenze di chi utilizza abitualmente il mezzo pubblico per la propria mobilità.
L'indice generale di soddisfazione viene calcolato in base alla risposta alla domanda diretta: "Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da Trentino trasporti esercizio?".

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 7:



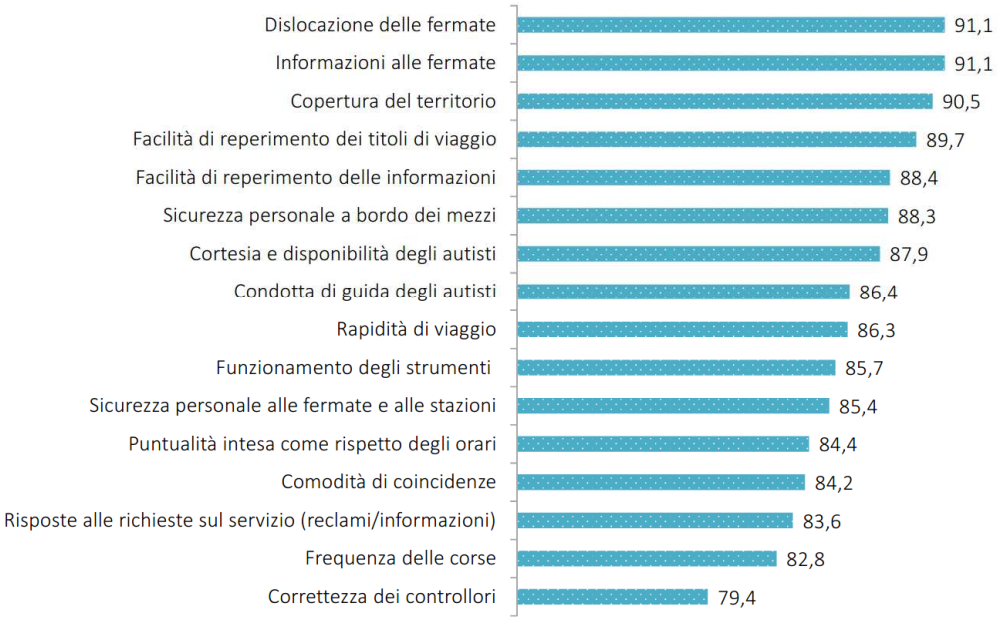
La valutazione generale del servizio risponde alla domanda diretta: "Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da Trentino trasporti esercizio?".
Anche in questo caso il giudizio è ampiamente positivo.



Per quanto riguarda i singoli fattori oggetto di indagine, si registrano anche in questo caso

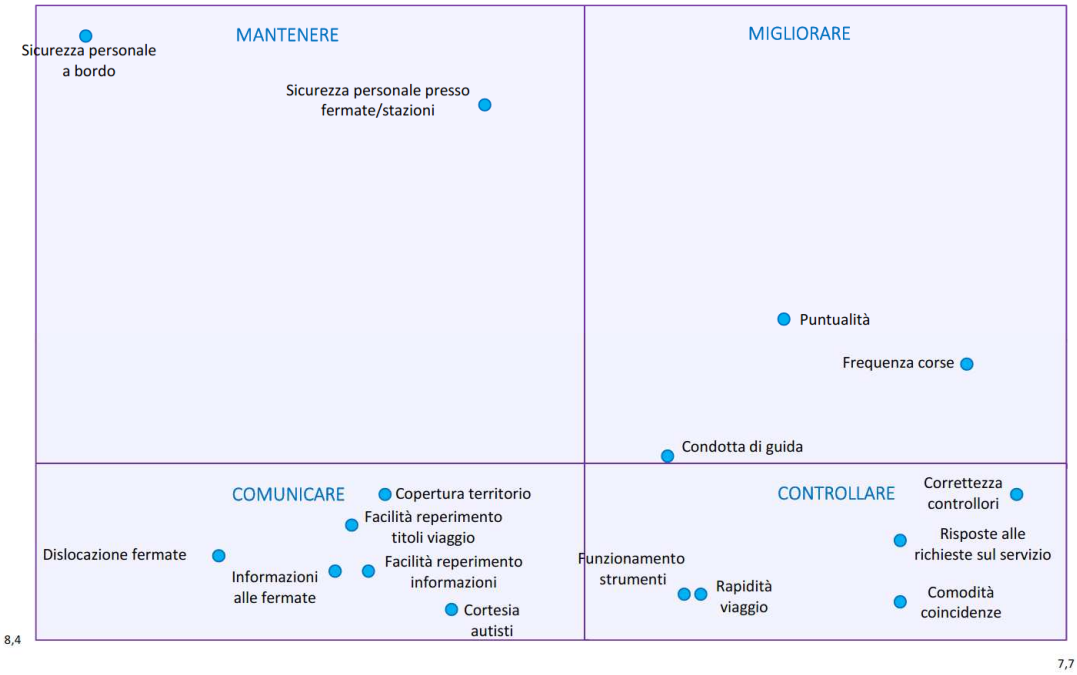
giudizi decisamente positivi.

L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 7. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.



Sulla base dei dati raccolti, è stata individuata e condivisa la Mappa delle priorità, che fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza.

Principali fattori da migliorare, secondo le aspettative degli intervistati, sono la puntualità e la frequenza delle corse.



7 Gestione dei reclami.

Il Cliente può inviare comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti, reclami, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro particolare utile per facilitare la ricostruzione dell'accaduto o l'individuazione della richiesta all'origine della segnalazione.

Le comunicazioni anonime non verranno prese in considerazione.

Le comunicazioni vanno inviate a: Trentino trasporti – Servizio Comunicazione - Via Innsbruck 65 - 38121 Trento - tel. 0461-821000 fax 0461-031207 - segnalazioni@trenitnotrasporti.it.
La risposta può essere: telefonica, con lettera o via posta elettronica.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi ai sensi del D.Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy.

La Società si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, segnalazione o reclamo.

Decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo è inoltre possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento approvato dalla stessa Autorità ex D.lgs. 17 aprile 2014 n. 70 (diritti dei passeggeri – trasporto ferroviario), all'indirizzo: via Nizza 230 – 10126 Torino o tramite posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti.it. Il ricorso è possibile in violazione dei diritti sanciti dal Regolamento CE 1371/2007 in materia di:

- Informazione ai passeggeri e titoli di viaggio;
- Puntualità dei treni e principi generali;
- Soppressione dei treni;
- Pulizia del materiale rotabile e strutture;
- Indagini sul grado di soddisfazione della clientela;

- Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- Assistenza fornita alle persone a mobilità ridotta e le persone con disabilità.

Nell'anno 2017 sono pervenuti a Trentino trasporti esercizio n. 96 reclami e segnalazioni, riguardanti tutti i servizi erogati dall'Azienda.

8 Assistenza a persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le persone a ridotta mobilità, così come definite dal Regolamento CE n.1371/2007, accedono ai servizi ferroviari con le modalità di seguito descritte.

8.1 Ferrovia Trento – Malè – Mezzana.

I treni in servizio sono attrezzati per il trasporto disabili con carrozzella.
L'accesso dei disabili in carrozzina ai binari è garantito in molte stazioni e fermate:Trento, Trento nord (zona commerciale), Zambana, Nave S. Felice, Mezzocorona ferrovia, Mezzocorona borgata, Mezzolombardo, Cles, Cles Polo scolastico, Cassana, Cavizzana, Malè, Dimaro, Daolasa, Marilleva, Mezzana.

Per tutte le esigenze di trasporto è comunque necessario contattare l'Azienda con un preavviso minimo di 12 ore in caso di richiesta telefonica, 24 ore in caso di richiesta via mail scrivendo a ferrovia@ttesercizio.it rispetto al viaggio richiesto telefonando al call center aziendale in orario di apertura. I servizi a bordo e l'assistenza ai disabili o alle persone con mobilità ridotta è garantita dal personale di bordo di Trentino trasporti esercizio S.p.A. su tutti i treni ed è gratuita.

I complessi utilizzati sono dotati di:

- ET: salita e discesa con sollevatore (portata massima 150 kg), attrezzato per due posti disabili;
- ETi: salita e discesa con pedana mobile (marciapiede a raso) attrezzato per due posti disabili.

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

8.2 Ferrovia Trento – Borgo Valsugana – Bassano del Grappa.

Dal 2011 la gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a mobilità ridotta è offerta da Rete Ferroviaria Italiana - RFI, che ha il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni non discriminatorie.

Tutti i treni "Minuetto" in uso a Trentino trasporti esercizio S.p.A. sono attrezzati per accogliere carrozzine per disabili.

I servizi a bordo e l'assistenza ai disabili o alle persone con mobilità ridotta sono garantiti dal personale di bordo di Trentino trasporti esercizio S.p.A. su tutti i treni e sono gratuiti.

Il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta è effettuato da RFI presso alcune stazioni e con le modalità previste da RFI stessa.

Ulteriori dettagli sulle modalità di accesso dei disabili sono disponibili sul sito internet aziendale www.trentinotrasporti.it.