

# CARTA DEI SERVIZI 2018

IL PIACERE  
DI ACCOMPAGNARVI

Consorzio  
Trasporti  
Integrati  
Emilia  
Romagna

# Indice

- 3** — Introduzione
- 8** — Il CTI: i valori guida e gli impegni
- 15** — L'offerta
- 19** — La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi
- 23** — Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno
- 28** — Soluzioni al servizio del cliente
- 31** — Per comunicare con il CTI e Trenitalia
- 34** — Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane
- 35** — Le Associazioni dei Consumatori
- 38** — Tariffe 2018



# Introduzione

## Il Consorzio Trasporti Integrati

Il Consorzio Trasporti Integrati (CTI) – costituito da Trenitalia e Tper – gestisce attualmente il servizio di trasporto pubblico locale ferroviario di interesse regionale e locale in Emilia Romagna. Il Consorzio è nato dalla volontà, attraverso un rapporto di reciproca collaborazione, di facilitare le sinergie tra le imprese ed incrementare il livello quantitativo e qualitativo del servizio.

## Articolazione delle due Società componenti il CTI

### Trenitalia SpA

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

Nell'ambito del trasporto regionale Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali, responsabili per la gestione del trasporto locale e metropolitano in ciascuna Regione/Provincia Autonoma.

Altra società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è Rete Ferroviaria Italiana (RFI), a cui è attribuito il ruolo pubblico di gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale.

Attualmente le linee in esercizio sul territorio nazionale si estendono per circa 16.700 km, dei quali oltre 12.000 elettrificati e oltre 7.500 a doppio binario, con circa 2.200 stazioni e fermate per il servizio clienti. In particolare, in Emilia Romagna, la rete si estende complessivamente per circa 1.300 km di linee; 145 sono le stazioni dove si effettua servizio viaggiatori.

### Tper SpA

Tper è stata costituita il 1° febbraio 2012 e nasce dalla fusione di ATC di Bologna con il ramo trasporto passeggeri della FER Srl.

Dalla stessa data a FER Srl (società a prevalente capitale regionale) è stato mantenuto il ruolo pubblico di gestore della infrastruttura ferroviaria della Regione Emilia-Romagna (rete regionale); è stata attribuita la funzione di interlocutore contrattuale in nome e per conto della Regione Emilia Romagna nei confronti del CTI.

La rete regionale gestita dalla società FER srl si estende per 350 km di linea, di cui 83 km elettrificata. Sono 130 le stazioni e fermate dove si effettua servizio viaggiatori.

Tper gestisce servizi di trasporto ferroviario passeggeri, sia sulla rete regionale FER che sulla rete nazionale RFI e servizi di trasporto automobilistico e filoviario (urbano ed extraurbano) nei bacini delle Province di Bologna, Ferrara, rappresentando uno dei principali esempi nazionali di esercizio di trasporto pubblico con integrazione ferro-gomma.

La partecipazione azionaria di Tper è prevalentemente della Regione Emilia-Romagna, del Comune di Bologna, della Città Metropolitana di Bologna e, in misura più ridotta, di ACT di Reggio Emilia nonché delle Province di Ferrara, Rimini, Ravenna, Parma, Modena, Reggio Emilia e del Comune di Ferrara.

## Introduzione

### Impegni

### Offerta

### Obiettivi

### Per viaggiare

### Soluzioni

### Contatti

### Fondazione FSI

### Consumatori

### Tariffe 2018



### La Carta dei Servizi CTI

— Questa Carta dei Servizi è il documento comune con cui, le due società componenti il CTI si presentano agli utenti del trasporto ferroviario a carattere regionale dell'Emilia Romagna. Attraverso questo documento, i clienti possono conoscere, in maniera chiara ed immediata, gli impegni programmatici, i principi fondamentali che le guidano nello svolgimento della loro attività, i servizi offerti e gli obiettivi che esse si sono prefissate di raggiungere nel 2018.

La carta descrive l'insieme dell'offerta e le notizie in essa contenute sono una sintesi della più completa informazione relativa alle due aziende consorziate Trenitalia S.p.A. e Tper S.p.A., consultabile, rispettivamente, sui siti [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e [www.tper.it](http://www.tper.it).

### Ambito di applicazione della Carta

— La Carta dei Servizi del CTI si riferisce specificamente all'ambito dei servizi a carattere regionale e locale compresi nel Contratto di Servizio stipulato tra il CTI medesimo e FER Srl in qualità di soggetto responsabile per conto della Regione Emilia Romagna.

Tali servizi si possono convenzionalmente distinguere in:

- ▶ servizi a carattere regionale e locale svolti su RETE NAZIONALE gestita da RFI;
- ▶ servizi a carattere regionale e locale svolti su RETE REGIONALE gestita dalla FER Srl.

La distinzione, che tiene conto della specifica evoluzione storica e delle caratteristiche peculiari delle due reti infrastrutturali disponibili in regione, viene impiegata in questa Carta dei Servizi allo scopo di schematizzare, in un modo chiaro agli utenti, la presentazione di un'offerta di servizi molto articolata e, fino ancora al 2000, affidata a più gestori (Trenitalia e altre sette distinte imprese ferroviarie a carattere locale).

### Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018



## Dove trovare maggiori informazioni

Per quanto attiene i servizi a carattere nazionale svolti da Trenitalia, si rinvia alla Carta dei Servizi Passeggeri Media lunga percorrenza Trenitalia pubblicata sul sito: [www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Carta-dei-servizi](http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Carta-dei-servizi)

Per la quota di servizi regionali in circolazione in Emilia Romagna su rete nazionale RFI ma rientranti nei Contratti di Servizio sottoscritti dalle altre regioni limitrofe, si rinvia alle rispettive edizioni regionali della Carta dei Servizi Trenitalia, disponibili su: [www.trenitalia.com/Trasporto Regionale](http://www.trenitalia.com/Trasporto Regionale)

Per quanto riguarda i servizi erogati da Rete Ferroviaria Italiana, si rinvia alla Carta dei Servizi RFI, pubblicata sul sito: [www.rfi.it](http://www.rfi.it)

Per quanto riguarda i servizi erogati da Ferrovie Emilia Romagna, si rinvia alla relativa Carta dei Servizi FER, pubblicata sul sito: [www.fer.it](http://www.fer.it)

### Le novità del trasporto regionale

Le società che compongono il CTI, Trenitalia e Tper, si propongono di dare una risposta unica, concreta e semplice alle diverse esigenze di mobilità presentandosi come punto di accesso alla mobilità collettiva, operatori capaci di accompagnare i viaggiatori dalla porta di casa fino alla loro destinazione. La finalità è aumentare in modo significativo le persone che utilizzano i servizi ferroviari regionali per gli spostamenti, facilitando loro la conoscenza e la fruizione del servizio.

### Rinnovo del parco treni

Anticipando gli investimenti per il rinnovo dell'intero parco treni destinati ai servizi regionali, previsto per il 2019 – quando entrerà in vigore il nuovo Contratto di Servizio affidato dalla Regione Emilia-Romagna mediante gara alla nuova società costituita da Trenitalia/Tper – in Emilia Romagna il rinnovo della flotta regionale a cura di Trenitalia si è già in parte concretizzato con otto nuovi treni Vivalto in circolazione sulla direttrice Piacenza-Bologna-Rimini/Ancona, aumento dei collegamenti effettuati con treni ETR 350 sulle linee Bologna-Porretta, Bologna-Prato e Bologna-Poggio Rusco e completamento sulla Bologna-Vignola.

L'impegno al totale rinnovo della flotta Trenitalia si completerà nel 2019, grazie all'affidamento della gara europea per la fornitura di nuovi convogli, che correranno per primi proprio in Emilia Romagna.

## Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018



## L'impegno di Trenitalia e di Tper contro l'evasione e l'elusione tariffaria

— Prosegue anche nel 2018 l'attività di antievasione ed antielusione avviata dalle aziende componenti il CTI per combattere il fenomeno della mancanza del titolo di viaggio.

Prosegue l'attività di Trenitalia di potenziamento dell'antievasione ed antielusione: il pool antievasione nazionale opera con l'ausilio di protezione aziendale e Polfer ed è composto da oltre 130 agenti, con squadre di 25 agenti itineranti. Tale attività ha consentito il controllo, nell'anno 2017, di circa due milioni e mezzo di viaggiatori con quasi cinquantamila regolarizzazioni.

Inoltre sono stati introdotti i varchi di accesso presenziati ai binari delle più grandi stazioni italiane, a Roma Termini, Milano Centrale, Firenze S.M.N ed è in programma l'attivazione presso altre stazioni.

Nel corso del 2017, in Emilia-Romagna, sono state effettuate 5 campagne antievasione straordinarie, ciascuna delle quali ha impegnato circa 30 agenti, che hanno complessivamente effettuato 200.000 controlli ed oltre 5.000 regolarizzazioni a bordo di persone prive di titolo di viaggio.

Per quanto riguarda TPER, prosegue anche nel 2018 l'attività di un gruppo di intervento di controlleria per le linee Reggiane e per la Modena-Sassuolo, già spermentato a partire da fine 2016 e nel corso del 2017; intervento preceduto a suo tempo da una specifica campagna informativa sia nelle stazioni che a bordo treno. Il controllo ha caratteristiche di intervento quotidiano ed ha portato una caduta significativa della percentuale di evasione.

## Servizio informazioni dinamiche Smart caring di Trenitalia

— Il servizio di informazioni alla clientela con messaggi "Infopush", che forniva alla clientela regionale informazioni relative alla sola circolazione dei treni prescelti, si è oggi evoluto in "Smart caring", che consente di essere informati anche sulle condizioni di viaggio su tutta la linea, permettendo di sapere se la circolazione dei treni è interrotta o perturbata, nonché le ragioni del disagio.

## Google MAPS

— La nuova soluzione adottata da Trenitalia, utilizzabile da tutti i viaggiatori anche attraverso il portale virtuale WiFi Station presente nelle principali stazioni (a Roma anche con funzione di Travel Assistant), anticipa gli indirizzi strategici futuri in tema di politiche di digitalizzazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, sempre più improntati verso innovative soluzioni di *journey planning* multimodale.

Trenitalia, insieme a Google, porta le informazioni sulle proprie tratte e orari direttamente su *Google Maps*, grazie a *Google Transit*, la funzione che permette di pianificare al meglio i propri viaggi, scegliendo i più opportuni percorsi fino ad arrivare alle fermate dei mezzi di trasporto pubblico nelle aree urbane.

## Le promo di Trenitalia e di Tper

— Proseguono anche per il 2018 le promozioni per i nostri clienti, con sconti per l'acquisto di biglietti per eventi culturali, come ad esempio visite a mostre e musei, partecipazioni a concerti ecc. A livello nazionale ricordiamo, ad esempio l'accordo di Trenitalia con l'Associazione Europea Vie Francigene che consente ai pellegrini, muniti di apposita credenziale, di acquistare un biglietto di corsa semplice con lo sconto del 10%, per percorsi effettuati in treno lungo la Via Francigena,

## Introduzione

### Impegni

### Offerta

### Obiettivi

### Per viaggiare

### Soluzioni

### Contatti

### Fondazione FSI

### Consumatori

### Tariffe 2018

in Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, Emilia Romagna, Toscana e Lazio. Grazie all'accordo con lo Stato del Vaticano, acquistando un biglietto "Vaticano in treno" è possibile visitare i Musei Vaticani e quindi, partendo dall'antica Stazione Vaticana all'interno dello Stato Pontificio, visitare le Ville Pontificie di Castel Gandolfo, scendendo alle stazioni di Castel Gandolfo o Albano Laziale.

Per i clienti in possesso di abbonamento mensile o annuale è prevista la possibilità di acquistare i cofanetti Emozione 3 con uno sconto fino al 15%. Le promozioni valide a livello regionale sono consultabili sui siti delle due società.

## Introduzione

## Impegni

## Offerta

## Obiettivi

## Per viaggiare

## Soluzioni

## Contatti

## Fondazione FSI

## Consumatori

## Tariffe 2018



## Trenitalia e la bici

Trenitalia ha sottoscritto numerosi accordi per favorire l'integrazione treno – bici, facilitare la mobilità dolce e integrata e la tutela ambientale.

L'accordo con la FIAB (Federazione Italiana Amici della Bicicletta) prevede, per i gruppi di ciclisti iscritti, agevolazioni tariffarie con riduzioni del 10% e del 15% sul prezzo del biglietto dei treni regionali. Oltre a definire condizioni, tariffe ed agevolazioni per il trasporto delle bici a bordo dei treni, è stato costituito un gruppo di lavoro misto e permanente che ha l'obiettivo la definizione di nuove iniziative per lo sviluppo dell'intermodalità tra treno e bici. Per maggiori informazioni consultare il sito di Trenitalia [www.trenitalia.com/homepage/Duranteilviaggio/bicialeseguito](http://www.trenitalia.com/homepage/Duranteilviaggio/bicialeseguito).

L'accordo con l'associazione Bicincittà e Federazione Italiana Amici della Bicicletta Onlus, consultabile sul sito web [trenitalia.com](http://trenitalia.com) nella sezione Treni Regionali/Bicincittà, consente ai clienti del trasporto regionale di Trenitalia di usufruire di uno sconto di dieci euro sugli abbonamenti bikesharing di Bicincittà. Il servizio bike sharing è presente in 26 città italiane.

L'accordo con Albergabici prevede uno sconto del 10% per i pernottamenti negli alberghi inseriti nel circuito della Federazione Italiana Amici della Bicicletta Onlus (FIAB) per quanti utilizzeranno i treni regionali per raggiungere il luogo di soggiorno. Sarà sufficiente presentare il biglietto utilizzato lo stesso giorno del viaggio.

L'accordo con Albergabici prevede uno sconto del 10% per i pernottamenti negli alberghi inseriti nel circuito della Federazione Italiana Amici della Bicicletta Onlus (FIAB) per quanti utilizzeranno i treni regionali per raggiungere il luogo di soggiorno. Sarà sufficiente presentare il biglietto utilizzato lo stesso giorno del viaggio.

# Il CTI: valori guida e impegni

## Introduzione

## Impegni

## Offerta

## Obiettivi

## Per viaggiare

## Soluzioni

## Contatti

## Fondazione FSI

## Consumatori

## Tariffe 2018

Il CTI applica i seguenti principi fondamentali nel progettare e offrire i suoi servizi:

### Sicurezza del viaggio

— Le aziende componenti il CTI considerano imprescindibile la sicurezza. Per questo si impegnano a fornire a tutti i loro clienti un servizio che rispetti più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

### Sicurezza dei passeggeri

— Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per le aziende componenti il CTI. Per questo il CTI collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre Forze dell'Ordine.

### Uguali diritti

— Tutti i clienti dei servizi forniti dal CTI hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. In linea con questi principi, il CTI si impegna anche a facilitare la mobilità dei viaggiatori disabili ed a mobilità ridotta. I canali informativi a disposizione del pubblico, indicano stazioni e mezzi appositamente attrezzati (in particolare, per i servizi su rete nazionale consultare l'orario IN TRENO, o il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) o il sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it); per la rete regionale si rinvia alla Carta dei servizi FER pubblicata su sito [www.fer.it](http://www.fer.it)).

### Continuità del servizio

— Il CTI garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno. Fanno eccezione i treni periodici segnalati negli orari diffusi al pubblico e sui siti aziendali delle due società [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e [www.tper.it](http://www.tper.it).

### Partecipazione

— Il CTI si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte, i suggerimenti dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori.

### Qualità del servizio e sostenibilità

— Le società componenti il CTI credono che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità sociale ed ambientale. Per questo il CTI vuole realizzare sia un servizio efficiente ed efficace, tale da soddisfare le esigenze dei clienti, che contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

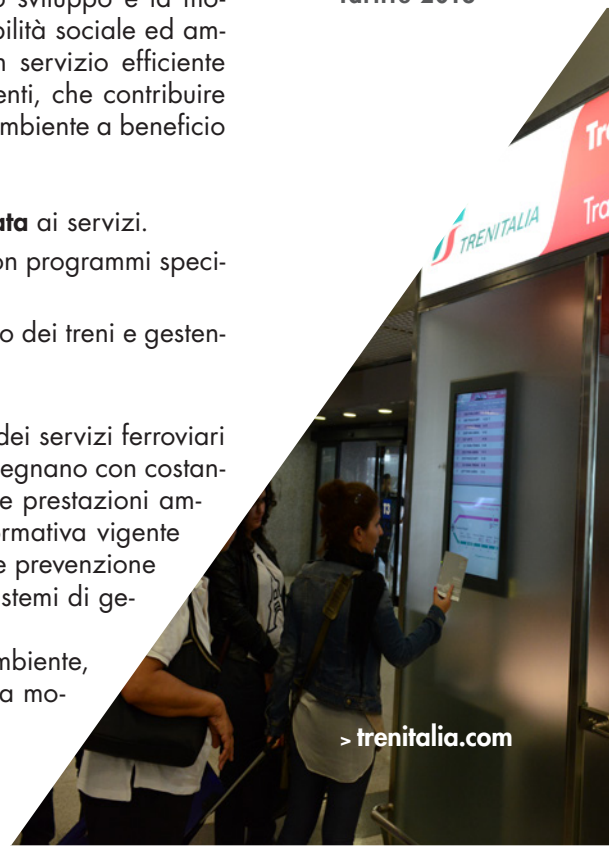
Le aziende del CTI sono impegnate a:

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

### Il CTI produce beni e servizi rispettosi dell'impatto ambientale.

— Nonostante la naturale vocazione ecologica dei servizi ferroviari che offrono, le due società componenti il CTI, si impegnano con costanza e continuità per migliorare sempre più le proprie prestazioni ambientali, in un'ottica non solo di conformità alla normativa vigente ma anche di adozione dei principi di precauzione e prevenzione nonché del miglioramento continuo promosso dai sistemi di gestione ambientale.

Il CTI considera la tutela e la valorizzazione dell'ambiente, la riduzione dei costi esterni e la promozione di una mo-



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

bilità sostenibile, a beneficio della collettività intera, elementi strategici dei servizi offerti e delle proprie attività industriali e commerciali. Per migliorare le prestazioni dei propri treni in termini di tutela dell'Ambiente, anche nell'approvvigionarsi di nuovo materiale, ricercherà soluzioni sempre più avanzate nel rispetto dell'ambiente e in un quadro di sviluppo sostenibile.

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

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

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

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

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

- ▶ prevenzione o minimizzazione degli impatti ambientali correlati alle attività, prodotti, servizi erogati, mirando in particolare all'ottimizzazione del ciclo delle materie prime;
- ▶ riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> dei propri impianti industriali e del sistema di trasporto;
- ▶ riduzione del consumo di energia e incremento dell'efficienza energetica dei propri processi, attività, prodotti e servizi, promuovendo un uso razionale e consapevole dell'energia in ogni pratica quotidiana interna all'azienda, privilegiando l'acquisto di servizi e beni a basso impatto energetico e promuovendo l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;

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

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

## Contributo agli Obiettivi Ambientali da parte della Divisione Passeggeri Regionale

— Per Trenitalia la Divisione Passeggeri Regionale ha sin dall'anno 2015 definito indicatori sempre più performanti relativi agli obiettivi ambientali.

In particolare per il 2018 si confermano gli obiettivi 2017:

- ▶ Emissioni specifiche medie di CO<sub>2</sub> prodotte dalle attività svolte in impianti di manutenzione non superiori a 4,41 kg CO<sub>2</sub>/ora lavorata. Tali emissioni sono dovute ai consumi di energia elettrica, gas metano e combustibili (prevalentemente gasolio da riscaldamento) necessari per tutte le attività, i processi ed i servizi svolti presso gli impianti fissi. Le emissioni specifiche di CO<sub>2</sub> da impianti fissi sono calcolate moltiplicando i consumi di energia elettrica, parametrizzati rispetto alle ore lavorate presso gli impianti fissi, per i fattori di emissione applicabili.
- ▶ Riduzione del consumo idrico specifico per uso industriale degli impianti di manutenzione a 357 litri/ora lavorata. I dati dei prelievi idrici sono quelli contabilizzati presso i singoli impianti di manutenzione della flotta dei treni della Divisione Passeggeri Regionale.
- ▶ Riduzione del consumo medio di carta a 7 kg per persona all'anno.

## I doveri del viaggiatore

— Un buon viaggio parte anche da te: sicurezza personale e patrimoniale. La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai viaggiatori delle due imprese consorziate Trenitalia e Tper di avere una serie di attenzioni che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri.

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)

- ▶ salire sui mezzi di trasporto solo con biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ▶ occupare solo un posto a sedere;
- ▶ mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- ▶ rispettare il divieto di fumare;
- ▶ 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 ed incombente pericolo;
- ▶ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed 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 ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## Introduzione

## Impegni

## Offerta

## Obiettivi

## Per viaggiare

## Soluzioni

## Contatti

## Fondazione FSI

## Consumatori

## Tariffe 2018



### Suggerimenti per un viaggio sicuro

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

#### Cosa puoi fare in stazione:

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

#### Cosa puoi fare in treno:

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

## Introduzione

## Impegni

### Offerta

### Obiettivi

### Per viaggiare

### Soluzioni

### Contatti

### Fondazione FSI

### Consumatori

### Tariffe 2018

## Introduzione

## Impegni

## Offerta

## Obiettivi

## Per viaggiare

## Soluzioni

## Contatti

## Fondazione FSI

## Consumatori

## Tariffe 2018

**Cosa facciamo noi come Ferrovie dello Stato Italiane:**

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

Per qualsiasi problema è in ogni caso possibile rivolgersi al Personale ferroviario di Ferrovie dello Stato Italiane in servizio e alla Polizia Ferroviaria.

**Trenitalia, a partire dal 2011, si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro certificato da un Organismo esterno secondo le norme UNI EN ISO 14001:2004, UNI EN ISO 9001:2008, BS OHSAS 18001:2007. L'ultimo rinnovo triennale è stato ottenuto a dicembre 2017.**

Nel corso degli anni, la volontà aziendale di offrire servizi sempre più in linea con le aspettative della clientela, ha spinto Trenitalia a certificare alcuni processi e prodotti: "Servizio di controllo applicato al prodotto ETR 1000", alcuni processi relativi alla Divisione Informatica (Norma ISO 2000-1 del 2011), il processo di saldature di veicoli e componenti ferroviarie (Norma UNI EN 15085 - 2), e i laboratori di prova e taratura (UNI EN ISO 17025:2005).



Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018



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

Il Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 Ottobre 2007 disciplina diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario, prevedendo tra l'altro oneri informativi a favore dei passeggeri e diritti specifici in caso di ritardi, soppressioni di treni e mancate coincidenze.

Tale disciplina è stata recepita nel testo delle Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia.

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

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

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

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

Per le Condizioni di Trasporto applicate ai servizi svolti da Tper su rete regionale si fa riferimento alla normativa di Trenitalia per i servizi regionali, salvo per quanto diversamente disposto, sempre nel rispetto degli obblighi del Regolamento (CE) 1371/2007

Nel rispetto del Regolamento Europeo 1371/2007 art. 28 paragrafo 2 Trenitalia e Tper pubblicano annualmente la Relazione sulla Qualità dei Servizi

## L'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). I reclami all'ART possono essere presentati dai passeggeri qualora sia stato già trasmesso un reclamo all'impresa ferroviaria e l'impresa ferroviaria non abbia fornito risposta entro trenta giorni o, in casi giustificati, entro tre mesi. All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

I passeggeri possono presentare reclami all'ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

## Introduzione

### Impegni

### Offerta

### Obiettivi

### Per viaggiare

### Soluzioni

### Contatti

### Fondazione FSI

### Consumatori

### Tariffe 2018



## Training internazionale "Commuter and Regional Train Service"

Anche nel 2017 Trenitalia ha avuto il piacere di ospitare la 2° edizione del Training internazionale "Commuter and Regional Train Service" organizzato dall'UIC (Union Internationale des Chemins de Fer) con Trenitalia. Il training, tenutosi a novembre 2017, ha avuto l'obiettivo di approfondire alcune problematiche del trasporto regionale in Europa e nel mondo, dai vari aspetti normativi, al pricing e alle nuove tecnologie di bigliettazione. Tra gli altri vi hanno partecipato, oltre ad esperti del trasporto regionale europeo ed internazionale, rappresentanti delle imprese ferroviarie e delle Associazioni internazionali di settore (CER, UIC, CIT, UITP) e docenti universitari dell'Università di Firenze.

# L'offerta

## Quantità e Qualità dei servizi

Le due aziende componenti il CTI perseguono scelte dettate da criteri di Responsabilità Sociale d'Impresa, assicurando il rispetto delle norme nazionali, internazionali e comunitarie in materia di diritto del lavoro, orari di lavoro, salute e sicurezza, divieto di discriminazioni, condizioni dell'ambiente di lavoro, libertà di associazione, lavoro minorile e lavoro forzato.

La quantità e la qualità dei servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati dal Contratto di Servizio tra FER Srl - in qualità di soggetto responsabile per conto della Regione Emilia Romagna - e il CTI. Fermo restando che sono di competenza della Regione la pianificazione e la programmazione del servizio, il Contratto ne definisce i livelli di quantità e di qualità, individuando i servizi necessari a soddisfare le esigenze essenziali della collettività in base alle risorse finanziarie disponibili. La definizione del sistema tariffario è di competenza della Regione che ne fissa i relativi termini ed obblighi.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei biglietti/ abbonamenti secondo la tariffa regionale non copre il costo effettivo del servizio reso, la Regione copre, a titolo di corrispettivo, anche quella parte del costo del servizio non coperta dalla sola vendita dei titoli di viaggio.

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti gli standard di qualità in esso contenuti, il CTI sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale la Regione - anche attraverso la FER Srl - agisce a tutela degli utenti.

Negli ultimi anni la Direzione Regionale Emilia Romagna di Trenitalia ha rinnovato la tecnologia applicata alla rete di vendita di biglietti, con 140 nuove macchine self-service, 430 nuove validatrici, la possibilità di acquistare il biglietto paperless on line, con App Trenitalia e Smart TV Samsung e ampliato notevolmente le possibilità a disposizione per

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

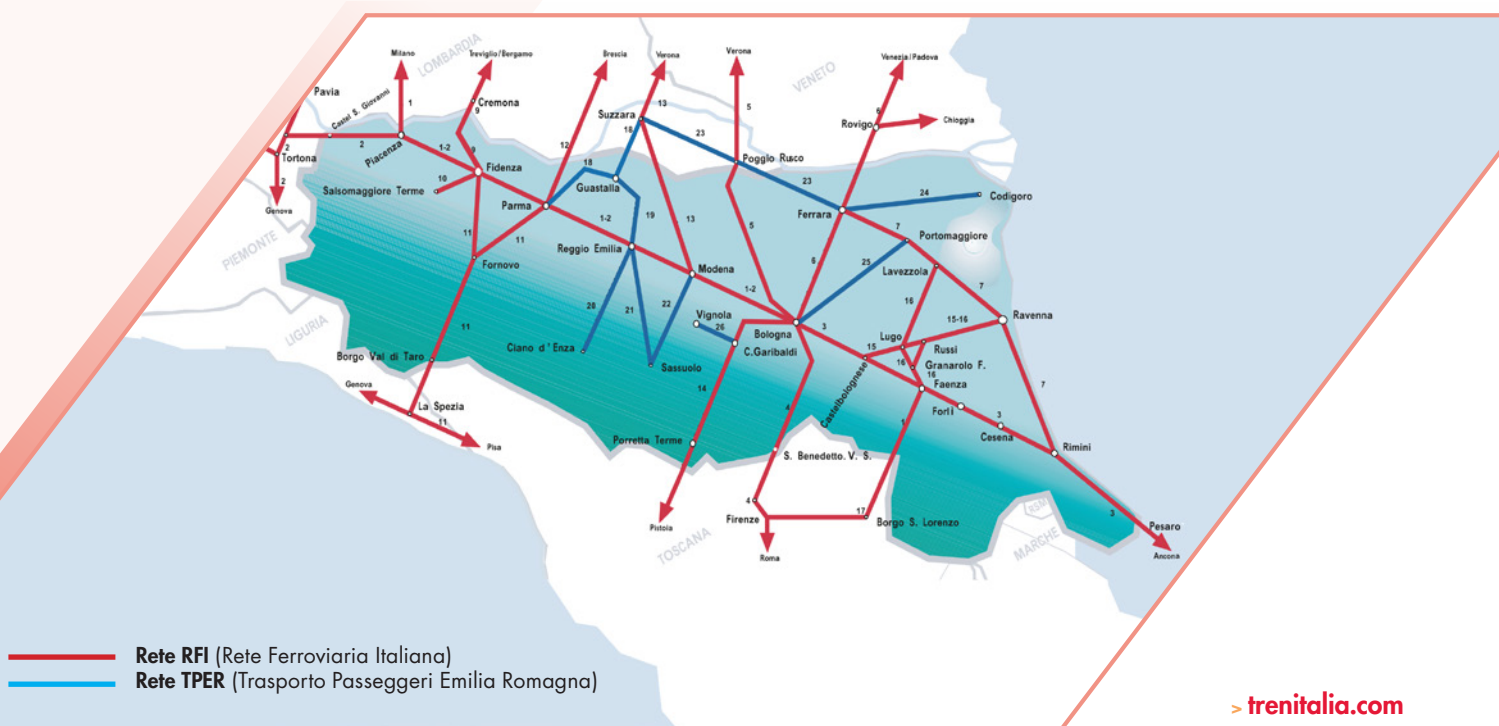
Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

> [trenitalia.com](http://trenitalia.com)

## L'offerta per l'anno 2018

l'acquisto effettuabile presso i punti vendita aderenti ai circuiti Lis Paga di Lottomatica, rete Punto Servizi e SisalPay (oltre 5000 in regione, circa 1400 presenti nelle località di fermata).

Negli ultimi anni è stata istituita una rete autonoma di vendita di titoli Tper nella tratta Suzzara-Parma, consentendone il più facile e agevole reperimento. In trenta stazioni della rete FER sono stati raddoppiati gli apparati di validazione; è stata completata la fase preliminare ad altrettante installazioni nelle stazioni di Suzzara, Borgo Panigale, Casteldebole, Poggio Rusco, Ferrara.

### Relazioni servite

#### su Rete Nazionale<sup>(1)</sup>:

- ▶ Bologna-Parma/Piacenza/Voghera/GE
- ▶ Parma-Milano
- ▶ (Parma)/Fidenza-Salsomaggiore
- ▶ (Bologna)/Modena-Carpi/Mantova/Verona
- ▶ Bologna- Castelbolognese-Rimini/Ancona
- ▶ Bologna- Castelbolognese-Ravenna/(Rimini)
- ▶ Faenza-Granarolo-Ravenna/Lavezzola
- ▶ Faenza-Borgo S. Lorenzo/Firenze
- ▶ Bologna-S. Benedetto S./Prato/(Firenze)
- ▶ Bologna-Poggio Rusco/Verona/(Brennero)
- ▶ Bologna-S.Pietro in C./Ferrara/Rovigo/Venezia
- ▶ Rimini-Ravenna; Ravenna-Ferrara
- ▶ Fidenza-Castelvetro-Cremona
- ▶ Parma-Borgo Val di Taro/Pontremoli/La Spezia
- ▶ Bologna-Marzabotto/Porretta Terme-Pistoia
- ▶ **Parma-Brescia**

#### su Rete Regionale:

- ▶ Parma-Suzzara
- ▶ Suzzara-Ferrara
- ▶ Ferrara-Codigoro
- ▶ Bologna-Portomaggiore
- ▶ Bologna-Vignola
- ▶ Sassuolo Terminal-Modena
- ▶ Reggio Emilia-Guastalla
- ▶ Reggio Emilia-Sassuolo Radici
- ▶ Reggio Emilia-Ciano d'Enza

<sup>(1)</sup> La sottolineatura indica che una quota di servizi sulla linea sono svolti anche dall'azienda Tper, oltre che da Trenitalia; le relazioni indicate in carattere grassetto indicano che quei collegamenti rientrano nei Contratti di Servizio delle regioni limitrofe.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**Treni per giorno (giorno medio feriale)**

|                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| - su Rete Nazionale: | 604 (494 Trenitalia; 110 Tper) |
| - su Rete Regionale: | 263                            |

**Mezzi (su Rete Nazionale)**

| Mezzi                   | Trenitalia | Tper | TOT. |
|-------------------------|------------|------|------|
| Locomotive              | 51         | 10   | 61   |
| Mezzi leggeri elettrici | 32         | 10   | 42   |
| Mezzi leggeri termici   | -          | -    | -    |
| Carrozze                | 360        | 29   | 389  |

**Viaggiatori giorno** 117.964

(dato riferito al giorno medio feriale relativo a novembre 2016)

**Passeggeri anno** 34.759.775

**Località servite** 143

**Biglietterie e PVT** 23 biglietterie e 1400 pvt (\*)

(\*) presenti nelle località di fermata

**Mezzi (su Rete Regionale)**

| Mezzi                          | Tper |
|--------------------------------|------|
| Locomotive                     | -    |
| Mezzi leggeri elettrici        | 6    |
| Mezzi leggeri termici          | 59   |
| Elettrotreni leggeri (ETR 350) | 8    |
| Carrozze                       | 22   |

**Viaggiatori giorno** 20.230 (\*\*)

**Passeggeri anno** 6.170.730 (\*\*)

**Località servite** 130

**Biglietterie e PVT** 152

(\*\*) al netto delle auto sostituzioni

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**Età Mezzi impiegati**

|                                                       | 0-5 anni | 6-10 anni | 11-15 anni | >15 anni | Totale |
|-------------------------------------------------------|----------|-----------|------------|----------|--------|
| Locomotive elettriche                                 | 10       | 24        | 17         | -        | 51     |
| Locomotive diesel                                     | -        | -         | -          | -        | -      |
| Complessi elettrici<br>ETR350 prima serie (2009-2011) | -        | 7         | -          | 26       | 33     |
| Complessi diesel (*)                                  | -        | -         | -          | -        | -      |
| Vetture                                               | 40       | 42        | -          | 270      | 352    |

(\*) i servizi su linee non elettrificate vengono effettuati con materiale rotabile di altre Direzioni

**TPER S.p.A.****Età Mezzi impiegati**

|                       | 0-5 anni | 6-10 anni | 11-15 anni | >15 anni | Totale |
|-----------------------|----------|-----------|------------|----------|--------|
| Locomotive elettriche | -        | 10        | -          | -        | 10     |
| Locomotive diesel     | -        | -         | -          | -        | -      |
| Complessi elettrici   | 17       | -         | -          | 6        | 23     |
| Complessi diesel      | -        | 12        | -          | 24       | 36     |
| Vetture (*)           | -        | 29        | -          | 22       | 51     |

(\*) conteggio delle carrozze e vetture Tper si riferisce unicamente alle composizioni bipiano e non a quelle a composizione blocca



# La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi

## Servizi Regionali svolti su Rete Nazionale RFI

### Puntualità

| Indicatori                                                                         | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Treni Regionali a breve percorrenza in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto  | 91,1%          | 93,63%          | 91,1%          | Percentuale calcolata su media ponderata complessiva servizi Trenitalia/Tper. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi |
| Treni Regionali a breve percorrenza in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto | 97,1%          | 98,6%           | 97,1%          |                                                                                                                                        |
| Treni Regionali a lunga percorrenza in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto | 93,1%          | 97,34%          | 93,1%          |                                                                                                                                        |

### Comfort

| Indicatori                     | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                             |
|--------------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------------------------------------|
| Carrozze con aria climatizzata | 88%            | 88%             | 88%            | Percentuale sul totale delle carrozze circolanti |

### Pulizia

| Indicatori                        | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                                                                                |
|-----------------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Qualità percepita dalla clientela | 65,2%          | 69,9%           | 68%            | Percentuale di clienti che esprimono gradimento su aspetto "Pulizia", rilevata da Indagini di Customer Satisfaction |

### Servizi a bordo

| Indicatori                     | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                                          |
|--------------------------------|----------------|-----------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Treni con trasporto biciclette | 70%            | 70%             | 70%            | Percentuale dei treni attrezzati sui quali è possibile trasportare biciclette |

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

## Servizi a bordo per viaggiatori diversamente abili o disabili

| Indicatori                              | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                      |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------------------------------------------------|
| Treni al giorno con carrozze attrezzate | 38%            | 38%             | 38%            | Percentuale nel giorno medio feriale sul totale dei treni |

## Tutela dell'ambiente

| Indicatori                       | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                             |
|----------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------------------|
| Treni ad alimentazione elettrica | 96%            | 96%             | 96%            | Percentuale sul totale dei treni |

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

I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione. I fattori della qualità e i relativi standard sono stati identificati in base alla percezione dei clienti e alle loro aspettative. In stazione sono stati individuati i seguenti fattori:

- ▶ Sicurezza del viaggio
- ▶ Sicurezza personale e patrimoniale in stazione
- ▶ Pulizia e condizioni igieniche
- ▶ Comfort del viaggio (in stazione)
- ▶ Servizi aggiuntivi a terra
- ▶ Servizi per viaggiatori diversamente abili
- ▶ Informazioni alla clientela
- ▶ Attenzione all'ambiente
- ▶ Integrazione modale

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

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

> [trenitalia.com](http://trenitalia.com)



## Servizi Regionali svolti su Rete Regionale FER

### Puntualità\*\*

| Indicatori                                                     | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Treni Regionali con arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto | 96,1%          | -               | 96,1%          | Percentuale rilevata dalla documentazione TPER. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi |

### Comfort

| Indicatori                     | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                             |
|--------------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------------------------------------|
| Carrozze con aria condizionata | 70%            | -               | 70%            | Percentuale sul totale delle carrozze circolanti |

### Pulizia

| Indicatori                         | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                                              |
|------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Interventi di pulizia just in time | 60%            | -               | 60%            | Percentuale dei treni in partenza interessati da interventi di pulizia aggiuntivi |

### Servizi a bordo

| Indicatori                     | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                               |
|--------------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------|
| Treni con trasporto biciclette | 40%            | -               | 40%            | Percentuale dei treni sui quali è possibile trasportare biciclette |

Introduzione

Impegni

Offerta

**Obiettivi**

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

## Servizi accessibili ai viaggiatori diversamente abili

| Indicatori                              | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                      |
|-----------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------------------------------------------------|
| Treni al giorno con carrozze attrezzate | 40%            | -               | -              | Percentuale nel giorno medio feriale sul totale dei treni |

## Tutela dell'ambiente

| Indicatori                                                                         | Obiettivo 2017 | Consuntivo 2017 | Obiettivo 2018 | Note                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Treni ad alimentazione elettrica                                                   | 45%            | -               | 45%            | Percentuale sul totale dei treni circolanti su rete regionale. L'introduzione in corso dei nuovi treni ETR 350 incrementa la percentuale dei treni elettrici |
| Utilizzo di gasolio a basso o nullo tenore di zolfo sulle tratte non elettrificate | 100%           | -               | 100%           | Percentuale di utilizzo sul totale del carburante utilizzato                                                                                                 |

**Servizi in stazione assicurati da FER su rete regionale**

— Si rinvia alla Carta dei Servizi di FER disponibile online sul sito [www.fer.it](http://www.fer.it)

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

> [trenitalia.com](http://trenitalia.com)

# Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

## È obbligatorio avere il biglietto

— Per viaggiare su un treno regionale è necessario dotarsi di un biglietto di viaggio valido, obliterarlo prima di salire a bordo treno e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

Sui treni regionali, i viaggiatori in partenza da stazioni o località dell'Emilia Romagna trovati, in corso di viaggio o all'arrivo, sprovvisti di biglietto o in possesso di biglietto non valido, non convalidato ovvero convalidato in maniera irregolare, oltre al pagamento del biglietto a tariffa intera, incorrono:

- ▶ nella sanzione di € 75,00, se si provvede al pagamento direttamente al personale di bordo o entro i successivi 5 giorni;
- ▶ nella sanzione di € 100,00 se il pagamento avviene dal 6° al 60° giorno dalla notifica del Verbale di accertamento.
- ▶ Oltre il 60° giorno si incorre nel pagamento della sanzione nella misura massima prevista, pari a € 300,00 con attivazione della procedura per il recupero del credito mediante ingiunzione.

L'uso di un biglietto contraffatto, alterato o abusivamente utilizzato comporta il pagamento del biglietto a tariffa intera calcolata dalla stazione di partenza per il percorso già effettuato fino alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, più una sanzione amministrativa di:

- ▶ 100,00, se il pagamento è effettuato immediatamente all'atto della contestazione o se avviene entro il 60° giorno dalla data della notifica;
- ▶ Oltre il 60° giorno dalla data della notifica la sanzione amministrativa da ingiungere è pari a € 300,00.

L'agente accertante procede, in ogni caso, al ritiro del titolo di viaggio. Laddove il viaggiatore parta da stazione o località sprovvista di biglietteria o emittitrici self-service o punti vendita alternativi o dove non è possibile convalidare il biglietto per inagibilità o assenza di tutte le macchine obliteratrici, deve avvisare il personale di bordo all'atto della salita.

In tal caso non vengono applicate sanzioni.

In Emilia Romagna, il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo non obliterato ma che abbia avvisato il personale di bordo all'atto della salita, può in ogni caso acquistare o convalidare il biglietto a bordo pagando un sovrapprezzo di € 5,00

Il viaggiatore privo di abbonamento viene regolarizzato con il pagamento di una sanzione fissa dell'importo di € 6,00 e conseguente annullamento del verbale di contestazione qualora presenti, presso una delle biglietterie dell'Emilia Romagna ed entro i 5 giorni successivi alla data della notifica del verbale, l'abbonamento in corso di validità già all'atto della stessa.

In caso di mancata esibizione dell'abbonamento in corso di validità entro i 5 giorni successivi alla data della notifica del verbale, il viaggiatore viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio con applicazione delle sanzioni come sopra previste.

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

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

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

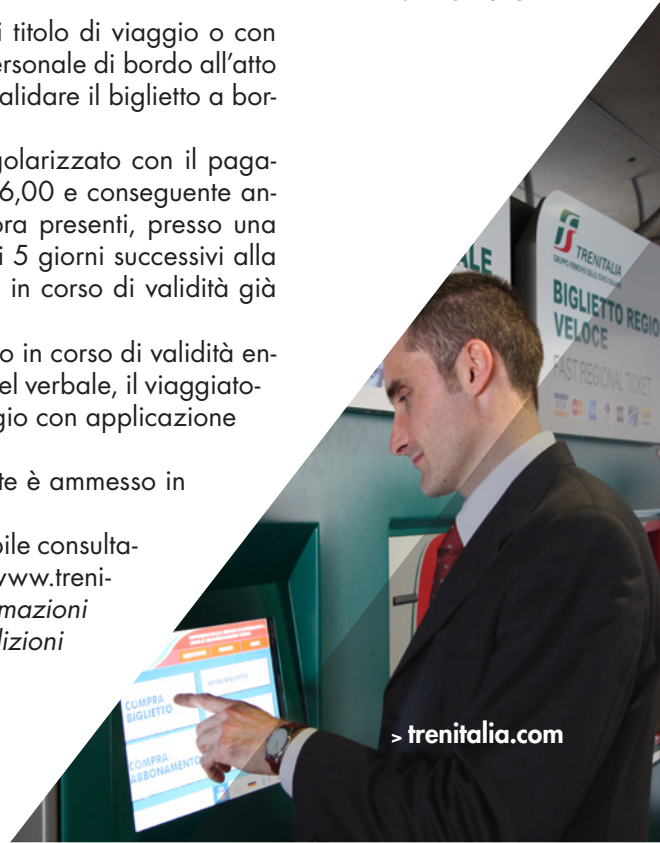
Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

> [trenitalia.com](http://trenitalia.com)



**Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della regione e da una regione all'altra su treni Regionali**

**Scegliere il biglietto o l'abbonamento**

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, presso le biglietterie automatiche, tramite internet, presso le Agenzie di Viaggio, con App Trenitalia e Mobile e nei punti vendita esterni autorizzati dei circuiti: Lis Paga di Lottomatica, Servizi in rete (Federazione Tabaccai) e Punti Sisal Pay.

Le tipologie di titoli di viaggio che è possibile acquistare sono:

- ▶ **Biglietti Trenitalia di corsa semplice a tariffa regionale e sovraregionale.**
- ▶ **Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali**, validi per chi viaggia spesso all'interno della regione.
- ▶ **Abbonamenti mensili ed annuali a tariffa regionale con applicazione sovraregionale** per viaggi con origine in una regione e destinazione in un'altra, per chi viaggia frequentemente.
- ▶ **Biglietti e abbonamenti integrati:** comodi e convenienti, validi per viaggiare sia con Trenitalia e Tper che con altre aziende di trasporto pubblico.

#### **Sui servizi svolti sia su RETE NAZIONALE che REGIONALE**

Sistema di tariffazione integrata *Mi Muovo* promosso dalla Regione Emilia Romagna per viaggiare su treno e servizi di trasporto urbano. Maggiori dettagli sui diversi tipi di titoli di viaggio *Mi Muovo* sono disponibili su <http://mobilita.regione.emilia-romagna.it/mi-muovo-1>, sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) (Cfr anche Tariffe a pag. 39 della Carta), sito [www.Tper.it](http://www.Tper.it).

#### **Sui servizi regionali svolti su RETE NAZIONALE**

Abbonamenti mensili integrati per viaggiare sulle linee Bologna-Porretta, Bologna-Crevalcore, e Bologna-Galliera con i servizi della rete sub-urbana ed extraurbana (è possibile estendere le agevolazioni alla rete urbana di Bologna) validi solo in appoggio all'apposita tessera.

Abbonamenti mensili integrati per viaggiare tra Parma e le località della tratta Fornovo - Borgo Val di Taro e il servizio urbano di Parma, validi solo in appoggio all'apposita tessera.

#### **Sui servizi regionali svolti su RETE REGIONALE**

Tper ha introdotto l'integrazione tariffaria con TEP di Parma e SETA (la nuova azienda di trasporto su gomma scaturita dalla fusione di ACT di Reggio Emilia, ATCM di Modena e l'azienda di Piacenza).

**Altri vantaggi per chi usa il treno:** su Rete nazionale, Carta blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitive con agevolazioni a chi viaggia sui treni regionali. Per maggiori Informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com); su Rete regionale, per informazioni di dettaglio, consultare il sito [www.Tper.it](http://www.Tper.it) o contattare il numero unico Tper 840 151 152 (il costo da rete mobile dipende dal contratto con il proprio gestore; costo scatto euro 0,0656 Iva esclusa).

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**Biglietto regionale  
acquistato on line**

È acquistabile fino a cinque minuti dalla partenza del treno. È ammesso il cambio data/ora ed il rimborso (per fatto proprio del cliente), per una sola volta, da effettuarsi entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data prescelta.

Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com/Informazioni/Condizioni Generali di trasporto](http://www.trenitalia.com/Informazioni/Condizioni%20Generali%20di%20trasporto).

**Le biglietterie**

Per gli orari di apertura, gli indirizzi, l'elenco dei Punti Vendita a Terra e altre informazioni consultate il sito internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

**Viaggiatreno**

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

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

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

**Persone a mobilità  
ridotta e con  
disabilità****► Su rete nazionale RFI**

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità o ridotta mobilità, per la clientela è disponibile il circuito Sale Blu di Rete Ferroviaria Italiana (R.F.I.) che garantisce la salita/descesa a/da bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it) o [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

**► Su rete regionale FER**

Attraverso il call center 840 151 152<sup>(1)</sup>, Tper è in grado di rispondere, compatibilmente al materiale rotabile utilizzato, a richieste di trasporto di persone a mobilità ridotta e con disabilità.

**La Carta Blu**

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

La Carta, che consente la gratuità o il pagamento di un prezzo ridotto 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](http://www.trenitalia.com), nella sezione *Informazioni e Assistenza > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto*.

**Biciclette****► Sui servizi regionali svolti su Rete Nazionale e su Rete Regionale**

Su tutti i treni regionali – anche quelli non segnalati con apposito pittogramma – viene ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, per ciascun viaggiatore, anche al di fuori dell'apposita sacca, a condizione che le dimen-

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

<sup>(1)</sup> Il costo da rete mobile dipende dal contratto con il proprio gestore; costo scatto euro 0,0656, Iva esclusa.



sioni non superino i cm 80x110x40, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Il trasporto della bicicletta montata al seguito, di lunghezza non superiore ai due metri, è consentito sui treni attrezzati e contrassegnati da apposito pittogramma e nei limiti dei posti disponibili, acquistando un supplemento bici valido 24 ore oppure acquistando un biglietto di corsa semplice in seconda classe. In Emilia Romagna è in vigore l'abbonamento annuale bici, valido per il trasporto di bici sui treni indicati da apposito pittogramma. Il costo dell'abbonamento, è di € 60,00 ed è valido sia sui servizi Trenitalia e Tper svolti su rete nazionale RFI che sui servizi Tper svolti su rete ferroviaria regionale FER.

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 consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione Informazioni e Assistenza > Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto; [www.tper.it](http://www.tper.it).

Inoltre:

- la validità del biglietto giornaliero Trenitalia, che permette di trasportare per 24 ore dalla convalida una bici (tandem esclusi) sui treni regionali in circolazione su rete RFI, è estesa senza limitazioni anche ai treni Tper su rete regionale (prezzo del biglietto: € 3.50)
- Dal 2015 è stato ridotto a € 2,50 il costo del biglietto giornaliero per bici valido sui soli treni Tper della rete FER.

Tper, in via sperimentale, ha attrezzato un complesso Pesa ATR 220 con 14 posti bicicletta disponibili. Tale complesso è utilizzato per eventi di carattere educativo in collaborazione con l'associazione "TUTTINBICI" FIAB di Reggio Emilia e le scuole del territorio.

A partire dal 2016, è stato introdotto un nuovo servizio di trasporto bici al seguito per tutti i bus sostitutivi nelle giornate festive sulla linea FER Ferrara – Codigoro.

## Introduzione

## Impegni

## Offerta

## Obiettivi

## Per viaggiare

## Soluzioni

## Contatti

## Fondazione FSI

## Consumatori

## Tariffe 2018

### Bagagli a mano

#### Servizi regionali svolti su Rete Nazionale e su Rete Regionale

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

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

### Piccoli animali sui treni

#### Servizi regionali svolti su Rete Nazionale e su Rete Regionale

È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50.

I cani di taglia media, salvo le limitazioni previste dalle disposizioni vigenti, possono essere trasportati al costo del 50% del biglietto di 2° classe (cfr. le Condizioni di Trasporto sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e [www.tper.it](http://www.tper.it)).

Il trasporto di cani di media taglia è ammesso solo se provvisti di museruola e guinzaglio e non è permesso nella fascia oraria dalle 7 alle 9

### Riconoscere il nostro personale

del mattino nei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Per tutti i cani è necessario essere in possesso di certificato di iscrizione all'anagrafe canina e libretto sanitario, (o, per i cani dei viaggiatori di altre nazionalità, del "passaporto del cane"), da esibire al momento dell'acquisto del biglietto, ove previsto, ed in corso di viaggio su richiesta del personale. Il cane guida per non vedenti può viaggiare su tutti i treni ed i bus gratuitamente senza alcun obbligo.

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai viaggiatori.

Qualora venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno. Per maggiori dettagli consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto e [www.tper.it](http://www.tper.it).

Il Personale di Trenitalia e di Tper a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e da un cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e profilo professionale ed è a disposizione dei viaggiatori per qualsiasi necessità.

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

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018



> [trenitalia.com](http://trenitalia.com)

# Soluzioni al servizio del cliente

**Rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato per i servizi regionali svolti sia su RETE NAZIONALE che su RETE REGIONALE**

— Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili al gestore della circolazione su rete nazionale (RFI) o regionale (FER) o agli esercenti il servizio (Trenitalia e Tper) o per ordine dell'Autorità Pubblica, si effettua il totale rimborso del biglietto non utilizzato.

Gli abbonamenti, mensili e annuali sono rimborsabili, per la parte di validità residua, nel caso di interruzione di linea superiore a 10 giorni e le richieste vanno inoltrate direttamente alla Direzione Regionale Emilia Romagna di Trenitalia per i servizi svolti su rete nazionale RFI ed alla Tper per i servizi su rete regionale FER.

**Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore** dalla somma da rimborsare viene dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto previsto dalle singole tariffe. Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore a 8,00 euro a viaggiatore. Per il biglietto regionale il rimborso deve essere richiesto entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto. Non sono comunque rimborsabili:

- ▶ i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- ▶ gli abbonamenti settimanali e mensili (con esclusione di errato acquisto e di interruzione di linea superiore ai 10 giorni);
- ▶ i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati.

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

— Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il viaggiatore può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti di almeno 16,00 euro) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti pari almeno a 8,00 euro). L'indennità viene applicata solo su biglietti su cui sia riportata l'origine e destinazione e non sono riconosciute indennità di importo inferiore a euro 4,00. Per poter chiedere l'indennità occorre:

- ▶ per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza che all'arrivo
- ▶ per i biglietti Trenitalia acquistati *on line* farsi validare il biglietto a bordo del treno.

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

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

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

Per i servizi acquistati con biglietti Tper consultare il sito [www.tper.it](http://www.tper.it)

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

> [trenitalia.com](http://trenitalia.com)



**Danni a persone  
e cose**

— Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di Trenitalia sono assicurati con polizze specifiche.

Per la relativa segnalazione scrivere a:  
Trenitalia - Direzione Regionale Emilia Romagna  
Via del Lazzaretto, 16 - 40131 Bologna

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di TPER sono assicurati con polizze specifiche.

Per la relativa segnalazione scrivere a:  
Tper, Via di Saliceto 3, 40128 Bologna

**Fare  
un reclamo**

— I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei clienti delle aziende aderenti al CTI. Per questo raccogliamo e leggiamo attentamente tutti i reclami.

A tal proposito, le aziende aderenti al consorzio CTI si impegnano a:

- ▶ offrire ai viaggiatori una serie di strumenti per comunicare le proprie segnalazioni sul servizio (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- ▶ fornire risposta entro un mese o, se non è possibile entro tale data, ad informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;
- ▶ intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni adottata da Trenitalia facilita la soluzione dei problemi. Nell'anno 2017 i reclami arrivati a Trenitalia sono stati n. 3.089 di questi il 97,07% è stato chiuso entro 30 giorni.

**Macro voce**

|                         | %  |
|-------------------------|----|
| Regolarità e Puntualità | 33 |
| Livello del servizio    | 35 |
| Personale di Front Line | 9  |
| Comfort                 | 16 |
| Informazioni            | 3  |
| Pulizia                 | 1  |
| Safety                  | 1  |
| Altro                   | 2  |

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

Tper ha potenziato e rinnovato il proprio sito rendendo più diretta e facilitata la trasmissione dei reclami e allargato il nastro orario quotidiano e settimanale del call center con il numero unico. Nell'anno 2017 i reclami arrivati a TPER sono stati 596, con un tempo medio di risposta di 21 giorni.

#### Macro voce

|                         | %  |
|-------------------------|----|
| Puntualità              | 42 |
| Comportamento personale | 19 |
| Qualità treni           | 7  |
| Problemi orari          | 3  |
| Problemi infrastruttura | 5  |
| Pulizia                 | 2  |
| Altro                   | 22 |

#### Inviare reclami e suggerimenti

##### Per i servizi regionali svolti da Trenitalia su RETE NAZIONALE

Si può utilizzare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), nella sezione Informazioni>Assistenza e Contatti

Per i soli reclami, inoltre, si può utilizzare il modulo disponibile in stazione presso le biglietterie e negli Uffici informazioni.

##### Per i servizi regionali svolti da Tper su RETE NAZIONALE e REGIONALE

I clienti possono far pervenire segnalazioni in forma scritta, indirizzando a:

Tper – Via di Saliceto 3 40128 Bologna; o sul sito internet [www.tper.it](http://www.tper.it); per telefono: al numero unico 840 151152, attivo dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

# Per comunicare con il CTI e Trenitalia

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018



## Per saperne di più

### Stampa fiches horaires

Direttamente scaricabili dal sito [www.trenitalia.com/Trasporto Regionale](http://www.trenitalia.com/Trasporto Regionale)

### Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

Presenti in maniera capillare su tutto il territorio

### Call Center di Trenitalia:

**89 20 21<sup>(1)</sup>**

per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

<sup>(1)</sup> 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<sup>(2)</sup>**

per informazioni ed assistenza

<sup>(2)</sup> 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 utilizzato 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 cliente.

**06 30004<sup>(3)</sup>**

Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie

<sup>(3)</sup> La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente.

**Sito: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)**

Tutte le informazioni, in tempo reale<sup>(4)</sup>.

<sup>(4)</sup> Informazioni disponibili anche sui servizi regionali svolti su rete regionale Emilia Romagna.

**Sito: [www.tper.it](http://www.tper.it)**

**840 151 152<sup>(5)</sup>**

Numero unico Tper

<sup>(5)</sup> Il costo da rete mobile dipende dal contratto con il proprio gestore; costo scatto euro 0,0656 IVA esclusa; attivo dal lunedì al sabato: 7.00-14.00; 15.00-18.00.

### Informazioni in caso di sciopero

#### Per i servizi su rete nazionale:

L'elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero, e valido per tutta la durata dell'orario in vigore, è disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) > sciopero Informazioni>Informazioni sulla Circolazione e nell'orario In Treno.

In caso di scioperi di rilevanza nazionale è anche disponibile il numero verde 800 89 20 21. Nei quadri orario esposti in ogni stazione sono segnalati, con apposito simbolo, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

#### Per i servizi su rete regionale:

Dal 2012 le fasce di garanzia per tutti i servizi su rete regionale sono state uniformate: i servizi minimi garantiti sono individuati nelle fasce 6.00 - 9.00 e 18.00 - 21.00.

Indicazioni sui servizi minimi garantiti sono direttamente consultabili, per ogni linea, sul sito [www.tper.it](http://www.tper.it); chiamando il call-center 840 151 152, oppure nei quadri orario affissi nelle stazioni.

### Sito dedicato della Regione Emilia Romagna

<http://mobilita.regione.emilia-romagna.it>

Portale della mobilità regionale

Tutte le informazioni sul servizio ferroviario regionale

### Per comunicare con

#### **Trenitalia** **Direzione Regionale Emilia Romagna** **Divisione Passeggeri Regionale**

Via Del Lazzaretto, 16 – 40131 Bologna

Tel. 051 2587248

Fax 051 2582239

e-mail: [direzione.emilia@trenitalia.it](mailto:direzione.emilia@trenitalia.it)

(N.B.: Per l'invio di reclami e suggerimenti sono a disposizione appositi canali indicati a pag.19 di questa Carta dei Servizi).

#### **Trasporto Passeggeri Emilia Romagna**

Sede legale: Via di Saliceto 3 – 40128 Bologna

Tel. 840 151152

sito: [www.tper.it](http://www.tper.it)

#### **CTI**

Tel. 051 2587106

Fax 051 2587118

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**Viaggiatreno**

Con il sito Viaggiatreno, è possibile seguire in tempo reale l'andamento dei treni sulla rete ferroviaria nazionale gestita da RFI.

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

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

**Chiamatreno**

Per i treni della rete regionale è possibile accedere gratuitamente ad informazioni in tempo reale sull'andamento della circolazione dei servizi Tper. Attraverso una telefonata dal cellulare o dal telefono fisso al numero verde 800 198637, digitando la stazione o la fermata di interesse, si può ricevere conferma circa la regolarità del treno che interessa o ricevere notizie su eventuali ritardi o soppressioni.

Dal 2016 si è stata attivata in collaborazione col comitato degli utenti un'app "Chiamatreno", attualmente in fase di sperimentazione. Inoltre è allo studio la possibilità di acquistare on-line il titolo di viaggio di corsa semplice, analogamente a quanto già viene garantito per la Freccia Orobica.

**Introduzione****Impegni****Offerta****Obiettivi****Per viaggiare****Soluzioni****Contatti****Fondazione FSI****Consumatori****Tariffe 2018**> [trenitalia.com](http://trenitalia.com)

# Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane

Con la nascita della Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane il patrimonio storico delle nostre Ferrovie, custodito fino ad oggi dalle diverse Società del Gruppo, ha trovato un nuovo assetto, più organico e funzionale.

## Treni storici

Alla Fondazione FS sono stati conferiti circa 300 rotabili storici operativi, simboli dell'eccellenza ferroviaria nazionale dal 1905 ad oggi: le locomotive a vapore, gli elettrotreni precursori dell'Alta Velocità, le spartane vetture "Centoporte", le eleganti carrozze del treno Presidenziale, le prime locomotive elettriche, le gloriose "Littorine" e il rinomato "Arlecchino". I rotabili del parco storico, perfettamente restaurati e resi nuovamente efficienti grazie all'expertise di Fondazione e al prezioso contributo delle Associazioni convenzionate, circolano su itinerari regionali promuovendo la riscoperta di paesaggi naturali, centri urbani e borghi periferici, ricchi di storia, tradizioni e cultura.

## Biblioteca, Archivi e Centro Audiovisivi

La Fondazione FS conserva un cospicuo patrimonio librario (circa 50.000 volumi) che costituisce una fonte primaria per lo studio della storia ferroviaria, sociale ed economica del nostro Paese. I principali fondi archivistici custodiscono le carte dell'ex Servizio Lavori e Costruzioni (circa 8.000 faldoni) e i disegni dell'ex Servizio Materiale e Trazione (circa 7.000 rotoli). I materiali audiovisivi si compongono di oltre 500.000 fotografie, 5.000 cassette video, 3.000 pellicole cinematografiche realizzate a partire dall'immediato secondo dopoguerra sino ai più recenti anni '80 e un fondo recente di filmati digitali in HD.

## Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa

Il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, in prossimità di Portici, sorge nelle antiche Officine borboniche dell'Opificio Meccanico e Pirotecnico (1840). Vi sono esposti circa 60 rotabili storici, macchinari e arredi ferroviari d'epoca, modellini e il famoso plastico "Trecentotreni". Affacciato sul Golfo di Napoli, il Museo proietta i visitatori in un ideale viaggio nel tempo tra i treni di punta delle FS: dalla prima locomotiva Bayard, alle altre macchine a vapore costruite dall'industria nazionale, dalla carrozza Salone del Treno Reale a quella del trasporto detenuti, dalle "Littorine" alle carrozze "Centoporte". Il Museo, completamente rinnovato e restaurato, è stato inaugurato nel 2017. Raggiungerlo è semplice grazie ai frequenti treni metropolitani da Napoli e Salerno e al treno storico della Fondazione FS Pietrarsa Express.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018



# Le Associazioni dei Consumatori

| Associazione                                                                     | Indirizzo                                                               | Telefono                                                                      | Fax         | Indirizzo web ed e-mail                                                  | Introduzione   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>ADICONSUM</b>                                                                 | Resp. Regionale<br>Cinzia Benatti<br>Via Milazzo, 16 -<br>40121 Bologna | 051 256733                                                                    | 051 255896  | adiconsum.bologna@cisl.it                                                | Impegni        |
| <b>ADOC</b><br>Associazione Difesa<br>Orientamento<br>Consumatori                | Via Serena, 2/2 -<br>40127 Bologna                                      | 051 522298                                                                    | 051 557447  | cspbologna@uil.it                                                        | Offerta        |
| <b>AMICI DELLA TERRA</b>                                                         | c/o Emanuela Cappelli<br>Via Emilia, 68<br>40064 Ozzano<br>Emilia (BO)  | 051 798046                                                                    | 051 6521250 | info@amiciterraozzano.it                                                 | Obiettivi      |
| <b>ASSOCIAZIONE<br/>CONSUMATORI<br/>E UTENTI ACU EMILIA<br/>ROMAGNA</b>          | Via Saragozza, 22<br>40123 Bologna                                      | Numero Verde<br>800 00 99 55<br><br>051 6449487<br>328 8855237<br>328 3928490 | 051 6449487 | acuemiliaromagna@acu.it                                                  | Per viaggiare  |
| <b>ASSOCIAZIONE UTENTI<br/>E POTENZIALI UTENTI<br/>DELLA BOLOGNA-<br/>VERONA</b> |                                                                         |                                                                               |             | assoutentiferro@gmail.com                                                | Soluzioni      |
| <b>ASSOUTENTI UTP</b><br>Delegazione Emilia<br>Romagna                           |                                                                         | 349 4988797                                                                   |             | utpemiliaromagna@hotmail.com                                             | Contatti       |
| <b>CITTADINANZATTIVA</b>                                                         | Via Irma Bandiera<br>3/2 - 42134<br>Bologna                             | Spalluto Domenico<br>393 - 1305989<br><br>051 19985606                        |             | domenicospalluto@gmail.com<br><br>segreteria@<br>cittadinanzattiva-er.it | Fondazione FSI |
| <b>CODACONS</b>                                                                  |                                                                         | Marco Donzelli<br>892 007<br><br>Lodi Carlo<br>347 2382410                    |             | donzelli.marcomaria@libero.it<br><br>lodicarlo@alice.it                  | Consumatori    |
| <b>COMITATO PENDOLARI<br/>DIRETTISSIMA</b>                                       |                                                                         |                                                                               |             | direttissima@gmail.com                                                   | Tariffe 2018   |
| <b>COMITATO PENDOLARI<br/>RomBO</b><br>(Romagna-Bologna)                         |                                                                         |                                                                               |             | www.comitatorombo.it<br>comitato.rombo@gmail.com                         |                |
| <b>COMITATO PENDOLARI<br/>FERRARA-BOLOGNA</b>                                    |                                                                         | Presidente<br>Mauro Vignolo<br>335 6169468                                    |             | vignolo.m@gmail.com                                                      |                |

| Associazione                                                                    | Indirizzo                                                                                            | Telefono                                                  | Fax         | Indirizzo web ed e-mail                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>COMITATO PER LA FERROVIA PORRETTANA</b>                                      |                                                                                                      | Giusti Valerio<br>335 6767763                             |             | vgiusti.bo@gmail.com                                                  |
| <b>CRUFER</b><br>Comitato Regionale degli Utenti Ferroviari dell'Emilia Romagna | Sede provvisoria:<br>c/o Regione Emilia Romagna<br>Viale Aldo Moro,<br>30 - 40127 Bologna            |                                                           |             | assoutentiferro@gmail.com                                             |
| <b>CONFCONSUMATORI</b>                                                          | Via Emilia S. Pietro,<br>1 - 42100<br>Reggio Emilia                                                  | 0522 580045                                               | 0522 540206 | www.reggioconsumatori.it<br>confconsumatori.re@virgilio.it            |
| <b>FEDERCONSUMATORI</b>                                                         | Via del Porto 12 -<br>40122 Bologna                                                                  | Sanatarelli<br>Marcello<br>335 1428377<br><br>051 4220850 | 051 6393815 | www.federconsumatorier.it<br><br>presidente@<br>federconsumatorier.it |
| <b>FIAB (TUTTINBICI)</b>                                                        | Coordinamento Fiab<br>Emilia Romagna<br>c/o Germano<br>Boccaletti<br>Via Tasso, 9 -<br>40129 Bologna | 338 6663285                                               |             | g.boccaletti@virgilio.it                                              |
| <b>LEGAMBIENTE EMILIA ROMAGNA</b>                                               | Piazza XX Settembre,<br>7 - 40121 Bologna                                                            | 051 241324                                                | 051 241324  | emiliaromagna@<br>legambienteonline.it                                |
| <b>LEGA CONSUMATORI ACLI</b>                                                    | Via Bentini<br>18/a, - 40100<br>Bologna                                                              | 051 6325990                                               | 051 326031  | bologna@legaconsumatori.it                                            |
| <b>MOVIMENTO CONSUMATORI</b>                                                    | Via IV Novembre,<br>40/L - 41100<br>Modena                                                           | 059 3367171                                               |             | modena@movimentoconsumatori.it                                        |
|                                                                                 | c/o Arci<br>via Testi, 4<br>43100 Parma                                                              | 0541 7062                                                 | 0521 289962 | parma@movimentoconsumatori.it                                         |
|                                                                                 | c/o ASSIPROV<br>Corso Diaz, 49 -<br>47100 Forlì (FC)                                                 | 0543 36 327                                               | 0543 39645  | www.movimentoconsumatorifc.net                                        |
| <b>MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO</b>                                           | Responsabile regionale<br>Michele Saldina<br>Via Bizzozzero, 19 -<br>43123 Parma                     | 328 2143277                                               |             | emilia@mdc.it                                                         |

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

|                                                                   |                                                                       |                                                       |             |                                                                                                                                                                   | Introduzione   |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Associazione                                                      | Indirizzo                                                             | Telefono                                              | Fax         | Indirizzo web ed e-mail                                                                                                                                           | Impegni        |
| <b>TUTTINBICI</b>                                                 | Via Zandonai, 15<br>(presso Impianto Sportivo)<br>42100 Reggio Emilia | 0522 303247                                           | 0522 303247 | www.tuttinbici.org<br>info@tuttinbici.org                                                                                                                         | Offerta        |
| <b>UNIONE PENDOLARI PIACENTINI</b>                                | P.le Marconi 32/A<br>29100 Piacenza                                   |                                                       |             | www.unionepondolari.com<br>presidente@unionepondolari.com                                                                                                         | Obiettivi      |
| <b>UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI</b><br>Comitato Regionale Bologna | Sede operativa:<br>Via 12 Giugno, 15<br>40124 BOLOGNA                 | 051 331087                                            | 051 3391897 | uncbo@consumatori-emiliaromagna.it                                                                                                                                | Per viaggiare  |
|                                                                   | Sede legale:<br>Via dell'Osservanza,<br>45 - 40136<br>BOLOGNA         | 051 585647                                            | 051 585647  | www.consumatori-emiliaromagna.it                                                                                                                                  | Soluzioni      |
| <b>ASSOCIAZIONE "IN PRIMA CLASSE PER BOLOGNA-VIGNOLA"</b>         | Via Mario Pellegrini<br>18 - 41058 Modena (MO)                        | Presidente:<br>Maurizio<br>Quartieri - 328<br>7445946 |             | www.inprimaclasseperbolognavignola.it<br>inprimaclasseperbolognavignola@gmail.com                                                                                 | Contatti       |
| <b>ASSOCIAZIONE PENDOLARI BOLOGNA-PORTOMAGGIORE</b>               |                                                                       | Fabio Businaro<br>329 5436122                         |             | associazionepondolaribologna-portomaggiore.wordpress.com<br>www.facebook.com/groups/associazionepondolaribologna-portomaggiore/<br>associazionepondolari@gmail.it | Fondazione FSI |
| <b>COMITATO MOCAMBO (MODENA - CARPI - MANTOVA)</b>                |                                                                       | Frascarolo<br>Angelo<br>348 0168510                   |             | comitato.mocambo@gmail.com                                                                                                                                        | Consumatori    |
| <b>COMITATO AV BO-FI</b>                                          |                                                                       |                                                       |             | Boccioli Daniela<br>Dabdb63@hotmail.it                                                                                                                            | Tariffe 2018   |
| <b>COMITATO PONTREMOLESE</b>                                      |                                                                       |                                                       |             | Fortunati Maria Teresa<br>pendolari.pontremolese@gmail.com                                                                                                        |                |

Per maggiori informazioni vai su [www.trenitalia](http://www.trenitalia) e [www.tper.it](http://www.tper.it)

# Tariffe 2018

## TARIFFA N. 39/6/1 ORDINARIA

| Scagl.<br>Km | Prezzi |        |         |        |
|--------------|--------|--------|---------|--------|
|              | Adulti |        | Ragazzi |        |
|              | 1^ CL. | 2^ CL. | 1^ CL.  | 2^ CL. |
| 1 - 10       | 2,90   | 1,50   | 2,90    | 1,50   |
| 11 - 20      | 3,80   | 2,20   | 2,90    | 1,50   |
| 21 - 30      | 5,20   | 3,05   | 2,90    | 1,55   |
| 31 - 40      | 6,40   | 3,85   | 3,20    | 1,95   |
| 41 - 50      | 7,90   | 4,75   | 3,95    | 2,40   |
| 51 - 60      | 9,00   | 5,40   | 4,50    | 2,70   |
| 61 - 70      | 10,00  | 6,00   | 5,00    | 3,00   |
| 71 - 80      | 11,10  | 6,65   | 5,55    | 3,35   |
| 81 - 90      | 12,20  | 7,35   | 6,10    | 3,70   |
| 91 - 100     | 13,30  | 8,00   | 6,65    | 4,00   |
| 101 - 125    | 16,60  | 9,85   | 8,30    | 4,95   |
| 126 - 150    | 18,80  | 11,10  | 9,40    | 5,55   |
| 151 - 175    | 22,00  | 13,00  | 11,00   | 6,50   |
| 176 - 200    | 24,50  | 14,40  | 12,25   | 7,20   |
| 201 - 225    | 27,90  | 16,40  | 13,95   | 8,20   |
| 226 - 250    | 30,00  | 17,65  | 15,00   | 8,85   |
| 251 - 275    | 33,30  | 19,55  | 16,65   | 9,80   |
| 276 - 300    | 35,40  | 20,80  | 17,70   | 10,40  |
| 301 - 325    | 38,80  | 22,70  | 19,40   | 11,35  |
| 326 - 350    | 41,20  | 24,10  | 20,60   | 12,05  |
| 351 - 375    | 44,40  | 26,00  | 22,20   | 13,00  |
| 376 - 400    | 46,60  | 27,25  | 23,30   | 13,65  |
| 401 - 425    | 49,90  | 29,15  | 24,95   | 14,60  |
| 426 - 450    | 52,10  | 30,40  | 26,05   | 15,20  |
| 451 - 475    | 55,60  | 32,40  | 27,80   | 16,20  |
| 476 - 500    | 57,70  | 33,65  | 28,85   | 16,85  |

## TARIFFA N. 40/6/A ABBONAMENTO REGIONALE MENSILE

| Scagl.<br>Km | Prezzi |        |
|--------------|--------|--------|
|              | 1^ CL. | 2^ CL. |
| 1 - 10       | 46,00  | 28,50  |
| 11 - 20      | 62,80  | 39,00  |
| 21 - 30      | 78,80  | 49,00  |
| 31 - 40      | 87,80  | 55,00  |
| 41 - 50      | 94,80  | 59,00  |
| 51 - 60      | 103,20 | 64,50  |
| 61 - 70      | 111,20 | 69,50  |
| 71 - 80      | 115,60 | 72,50  |
| 81 - 90      | 124,20 | 77,50  |
| 91 - 100     | 131,20 | 81,50  |
| 101 - 125    | 153,20 | 94,00  |
| 126 - 150    | 167,20 | 102,00 |
| 151 - 175    | 190,00 | 115,00 |
| 176 - 200    | 205,70 | 124,00 |
| 201 - 225    | 227,40 | 136,40 |
| 226 - 250    | 241,80 | 144,70 |
| 251 - 275    | 263,50 | 157,10 |
| 276 - 300    | 278,00 | 165,30 |
| 301 - 325    | 299,80 | 177,70 |
| 326 - 350    | 314,30 | 186,00 |
| 351 - 375    | 336,00 | 198,40 |
| 376 - 400    | 350,40 | 206,70 |
| 401 - 425    | 372,10 | 219,10 |
| 426 - 450    | 386,60 | 227,30 |
| 451 - 475    | 408,30 | 239,70 |
| 476 - 500    | 422,80 | 248,00 |

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**TARIFFA N. 40/6/B**  
**ABBONAMENTO REGIONALE ANNUALE**

| Scagl.<br>Km | Prezzi   |          |
|--------------|----------|----------|
|              | 1^ CL.   | 2^ CL.   |
| 1 - 10       | 416,90   | 260,60   |
| 11 - 20      | 540,30   | 337,70   |
| 21 - 30      | 674,60   | 421,60   |
| 31 - 40      | 757,80   | 473,60   |
| 41 - 50      | 833,30   | 520,80   |
| 51 - 60      | 907,50   | 567,20   |
| 61 - 70      | 974,60   | 609,10   |
| 71 - 80      | 1.040,70 | 650,50   |
| 81 - 90      | 1.107,80 | 692,40   |
| 91 - 100     | 1.175,23 | 734,50   |
| 101 - 125    | 1.374,90 | 859,30   |
| 126 - 150    | 1.503,10 | 939,40   |
| 151 - 175    | 1.710,20 | 1.068,90 |
| 176 - 200    | 1.853,40 | 1.158,40 |
| 201 - 225    | 2.051,80 | 1.282,40 |
| 226 - 250    | 2.184,10 | 1.365,00 |
| 251 - 275    | 2.382,50 | 1.489,00 |
| 276 - 300    | 2.514,70 | 1.571,70 |
| 301 - 325    | 2.713,10 | 1.695,70 |
| 326 - 350    | 2.845,40 | 1.778,40 |
| 351 - 375    | 3.043,80 | 1.902,40 |
| 376 - 400    | 3.176,10 | 1.985,00 |
| 401 - 425    | 3.374,50 | 2.109,00 |
| 426 - 450    | 3.506,70 | 2.191,70 |
| 451 - 475    | 3.705,10 | 2.315,70 |
| 476 - 500    | 3.837,40 | 2.398,40 |

**TARIFFA N. 40/6/C**  
**ABBONAMENTO REGIONALE SETTIMANALE**

| Scagl.<br>Km | Prezzi |        |
|--------------|--------|--------|
|              | 1^ CL. | 2^ CL. |
| 1 - 10       | 22,30  | 13,80  |
| 11 - 20      | 31,00  | 19,40  |
| 21 - 30      | 39,60  | 24,50  |
| 31 - 40      | 44,10  | 27,70  |
| 41 - 50      | 47,90  | 29,70  |
| 51 - 60      | 51,30  | 32,30  |
| 61 - 70      | 55,60  | 34,80  |
| 71 - 80      | 58,60  | 36,80  |
| 81 - 90      | 62,40  | 39,00  |
| 91 - 100     | 66,10  | 41,10  |
| 101 - 125    | 77,40  | 47,60  |
| 126 - 150    | 84,80  | 51,60  |
| 151 - 175    | 96,70  | 58,40  |
| 176 - 200    | 104,90 | 63,20  |
| 201 - 225    | 116,10 | 69,70  |
| 226 - 250    | 123,70 | 74,00  |
| 251 - 275    | 135,10 | 80,50  |
| 276 - 300    | 142,60 | 84,80  |
| 301 - 325    | 153,70 | 91,30  |
| 326 - 350    | 161,50 | 95,60  |
| 351 - 375    | 172,90 | 102,10 |
| 376 - 400    | 180,40 | 106,40 |
| 401 - 425    | 191,80 | 112,90 |
| 426 - 450    | 199,40 | 117,30 |
| 451 - 475    | 210,70 | 123,70 |
| 476 - 500    | 218,20 | 128,00 |

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**TARIFFA N. 40/6/D**  
**ABBONAMENTO REGIONALE STUDENTI**  
**ANNUALE**

| Scagl.<br>Km  | Prezzi   |
|---------------|----------|
| <b>2^ CL.</b> |          |
| 1 - 10        | 239,20   |
| 11 - 20       | 311,00   |
| 21 - 30       | 387,90   |
| 31 - 40       | 435,90   |
| 41 - 50       | 479,10   |
| 51 - 60       | 522,10   |
| 61 - 70       | 560,10   |
| 71 - 80       | 598,40   |
| 81 - 90       | 637,30   |
| 91 - 100      | 675,40   |
| 101 - 125     | 790,80   |
| 126 - 150     | 863,90   |
| 151 - 175     | 983,70   |
| 176 - 200     | 1.065,40 |
| 201 - 225     | 1.180,10 |
| 226 - 250     | 1.255,50 |
| 251 - 275     | 1.370,20 |
| 276 - 300     | 1.445,60 |
| 301 - 325     | 1.560,30 |
| 326 - 350     | 1.635,80 |
| 351 - 375     | 1.750,50 |
| 376 - 400     | 1.825,90 |
| 401 - 425     | 1.940,60 |
| 426 - 450     | 2.016,00 |
| 451 - 475     | 2.130,70 |
| 476 - 500     | 2.206,20 |

Le tariffe degli abbonamenti *Mi Muovo* sono determinate applicando in aggiunta alla tariffa di abbonamento Trenitalia (n.40/6/A, n.40/6/B n.40/6/D) le quote del servizio urbano acquistato nella località di origine e/o destinazione.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

## Listino dei titoli di viaggio TPER in vigore dal 19 agosto 2013

**AREA EXTRAURBANA BOLOGNA**  
**Titoli a zone**

### Biglietti

| Titolo di viaggio              | Prezzo |
|--------------------------------|--------|
| 1 Zona (validità: 60 minuti)   | 1,30   |
| 2 Zona (validità: 60 minuti)   | 2,10   |
| 3 Zona (validità: 120 minuti)  | 2,90   |
| 4 Zona (validità: 150 minuti)  | 3,70   |
| 5 Zona (validità: 180 minuti)  | 4,50   |
| 6 Zona (validità: 210 minuti)  | 5,10   |
| 7 Zona (validità: 210 minuti)  | 5,70   |
| 8 Zona (validità: 210 minuti)  | 6,30   |
| 9 Zona (validità: 210 minuti)  | 6,90   |
| 10 Zona (validità: 210 minuti) | 7,50   |

### Biglietti venduti in vettura

| Titolo di viaggio              | Prezzo |
|--------------------------------|--------|
| 1 Zona (validità: 60 minuti)   | 2,00   |
| 2 Zona (validità: 60 minuti)   | 2,50   |
| 3 Zona (validità: 120 minuti)  | 3,00   |
| 4 Zona (validità: 150 minuti)  | 4,00   |
| 5 Zona (validità: 180 minuti)  | 5,00   |
| 6 Zona (validità: 210 minuti)  | 5,50   |
| 7 Zona (validità: 210 minuti)  | 6,00   |
| 8 Zona (validità: 210 minuti)  | 7,00   |
| 9 Zona (validità: 210 minuti)  | 7,50   |
| 10 Zona (validità: 210 minuti) | 8,00   |

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

## Tesserino metropolitano 10 corse

| Titolo di viaggio                                       | Prezzo |
|---------------------------------------------------------|--------|
| 1 Zona - 10 corse (validità di ogni corsa: 60 minuti)   | 12,00  |
| 2 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 60 minuti)   | 17,00  |
| 3 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 120 minuti)  | 23,50  |
| 4 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 150 minuti)  | 31,00  |
| 5 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 180 minuti)  | 36,00  |
| 6 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti)  | 42,50  |
| 7 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti)  | 48,00  |
| 8 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti)  | 54,00  |
| 9 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti)  | 59,00  |
| 10 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti) | 65,00  |

## Abbonamento mensile personale

| Titolo di viaggio                        | Prezzo |
|------------------------------------------|--------|
| 1 Zona (***)                             | 28,00  |
| 2 Zone (***)                             | 38,00  |
| 3 Zone (***)                             | 48,00  |
| 4 Zone (***)                             | 54,00  |
| 5 Zone (***)                             | 58,00  |
| 6 Zone (***)                             | 63,00  |
| 7 Zone (***)                             | 68,00  |
| 8 Zone (***)                             | 71,00  |
| 9 Zone (***)                             | 76,00  |
| 10 Zone (***)                            | 80,00  |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di BOLOGNA (**) | 18,00  |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di IMOLA (**)   | 15,00  |

(\*) titolo caricato su tessera personale a microchip "Mi Muovo", valida 5 anni, in vendita a 5 euro nei Punti Tper

(\*\*) questo titolo può essere utilizzato solo congiuntamente al corrispondente abbonamento a Zona

(\*\*\*) il titolo deve essere accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento, del costo di 5 euro, emessa dai Punti Tper e valida 5 anni

**Agevolazione per famiglie:** il possesso di 2 abbonamenti annuali dà diritto ad uno sconto del 50% sull'acquisto di ogni successivo abbonamento annuale per i minorenni appartenenti al medesimo nucleo familiare. Per ottenere lo sconto è sufficiente presentare in biglietteria al momento dell'acquisto, oltre ad un documento di identità, uno stato di famiglia (o autocertificazione) e i due abbonamenti annuali in corso di validità. Il prezzo dei titoli scontati al 50% non può essere rateizzato.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**Abbonamento mensile ridotto per giovani (età inf. a 27 anni)**

| Titolo di viaggio                        | Prezzo |
|------------------------------------------|--------|
| 2 Zone (***)                             | 34,00  |
| 3 Zone (***)                             | 43,00  |
| 4 Zone (***)                             | 49,00  |
| 5 Zone (***)                             | 52,00  |
| 6 Zone (***)                             | 57,00  |
| 7 Zone (***)                             | 61,00  |
| 8 Zone (***)                             | 64,00  |
| 9 Zone (***)                             | 68,00  |
| 10 Zone (***)                            | 72,00  |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di BOLOGNA (**) | 18,00  |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di IMOLA (**)   | 15,00  |

**Abbonamento annuale<sup>1</sup>**

| Titolo di viaggio                        | Prezzo |
|------------------------------------------|--------|
| 1 Zona (*)                               | 256,00 |
| 2 Zone (*)                               | 329,00 |
| 3 Zone (*)                               | 413,00 |
| 4 Zone (*)                               | 465,00 |
| 5 Zone (*)                               | 512,00 |
| 6 Zone (*)                               | 554,00 |
| 7 Zone (*)                               | 596,00 |
| 8 Zone (*)                               | 637,00 |
| 9 Zone (*)                               | 679,00 |
| 10 Zone (*)                              | 721,00 |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di BOLOGNA (**) | 180,00 |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di IMOLA (**)   | 110,00 |

(\*) titolo caricato su tessera personale a microchip "Mi Muovo", valida 5 anni, in vendita a 5 euro nei Punti Tper

(\*\*) questo titolo può essere utilizzato solo congiuntamente al corrispondente abbonamento a Zone

(\*\*\*) il titolo deve essere accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento, del costo di 5 euro, emessa dai Punti Tper e valida 5 anni

<sup>1</sup> **Agevolazione per famiglie:** il possesso di 2 abbonamenti annuali dà diritto ad uno sconto del 50% sull'acquisto di ogni successivo abbonamento annuale per i minorenni appartenenti al medesimo nucleo familiare. Per ottenere lo sconto è sufficiente presentare in biglietteria al momento dell'acquisto, oltre ad un documento di identità, uno stato di famiglia (o autocertificazione) e i due abbonamenti annuali in corso di validità. Il prezzo dei titoli scontati al 50% non può essere rateizzato.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**Abbonamento annuale ridotto giovani (età inf. a 27 anni)<sup>1</sup>**

| Titolo di viaggio                        | Prezzo |
|------------------------------------------|--------|
| 1 Zona (*)                               | 235,00 |
| 2 Zone (*)                               | 303,00 |
| 3 Zone (*)                               | 380,00 |
| 4 Zone (*)                               | 428,00 |
| 5 Zone (*)                               | 471,00 |
| 6 Zone (*)                               | 510,00 |
| 7 Zone (*)                               | 548,00 |
| 8 Zone (*)                               | 586,00 |
| 9 Zone (*)                               | 625,00 |
| 10 Zone (*)                              | 663,00 |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di BOLOGNA (**) | 155,00 |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di IMOLA (**)   | 100,00 |

**Abbonamento annuale ridotto anziani (età superiore a 70 anni)<sup>1</sup>**

| Titolo di viaggio                        | Prezzo |
|------------------------------------------|--------|
| 1 Zona (*)                               | 214,00 |
| 2 Zone (*)                               | 274,00 |
| 3 Zone (*)                               | 343,00 |
| 4 Zone (*)                               | 388,00 |
| 5 Zone (*)                               | 429,00 |
| 6 Zone (*)                               | 470,00 |
| 7 Zone (*)                               | 507,00 |
| 8 Zone (*)                               | 543,00 |
| 9 Zone (*)                               | 580,00 |
| 10 Zone (*)                              | 617,00 |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di BOLOGNA (**) | 130,00 |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di IMOLA (**)   | 100,00 |

(\*) titolo caricato su tessera personale a microchip "Mi Nuovo", valida 5 anni, in vendita a 5 euro nei Punti Tper

(\*\*) questo titolo può essere utilizzato solo congiuntamente al corrispondente abbonamento a Zona

(\*\*\*) il titolo deve essere accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento, del costo di 5 euro, emessa dai Punti Tper e valida 5 anni

<sup>1</sup> **Agevolazione per famiglie:** il possesso di 2 abbonamenti annuali dà diritto ad uno sconto del 50% sull'acquisto di ogni successivo abbonamento annuale per i minorenni appartenenti al medesimo nucleo familiare. Per ottenere lo sconto è sufficiente presentare in biglietteria al momento dell'acquisto, oltre ad un documento di identità, uno stato di famiglia (o autocertificazione) e i due abbonamenti annuali in corso di validità. Il prezzo dei titoli scontati al 50% non può essere rateizzato.

## AREA EXTRAURBANA FERRARA

### Titoli a zone

#### Biglietti

| Titolo di viaggio              | Prezzo |
|--------------------------------|--------|
| 1 Zona (validità: 60 minuti)   | 1,30   |
| 2 Zona (validità: 60 minuti)   | 2,10   |
| 3 Zona (validità: 120 minuti)  | 2,90   |
| 4 Zona (validità: 150 minuti)  | 3,70   |
| 5 Zona (validità: 180 minuti)  | 4,50   |
| 6 Zona (validità: 210 minuti)  | 5,10   |
| 7 Zona (validità: 210 minuti)  | 5,70   |
| 8 Zona (validità: 210 minuti)  | 6,30   |
| 9 Zona (validità: 210 minuti)  | 6,90   |
| 10 Zona (validità: 210 minuti) | 7,50   |

#### Biglietti venduti in vettura

| Titolo di viaggio              | Prezzo |
|--------------------------------|--------|
| 1 Zona (validità: 60 minuti)   | 2,00   |
| 2 Zona (validità: 60 minuti)   | 2,50   |
| 3 Zona (validità: 120 minuti)  | 3,00   |
| 4 Zona (validità: 150 minuti)  | 4,00   |
| 5 Zona (validità: 180 minuti)  | 5,00   |
| 6 Zona (validità: 210 minuti)  | 5,50   |
| 7 Zona (validità: 210 minuti)  | 6,00   |
| 8 Zona (validità: 210 minuti)  | 7,00   |
| 9 Zona (validità: 210 minuti)  | 7,50   |
| 10 Zona (validità: 210 minuti) | 8,00   |

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**Tesserino metropolitano 10 corse**

| Titolo di viaggio                                       | Prezzo |
|---------------------------------------------------------|--------|
| 1 Zona - 10 corse (validità di ogni corsa: 60 minuti)   | 12,00  |
| 2 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 60 minuti)   | 17,00  |
| 3 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 120 minuti)  | 23,50  |
| 4 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 150 minuti)  | 31,00  |
| 5 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 180 minuti)  | 36,00  |
| 6 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti)  | 42,50  |
| 7 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti)  | 48,00  |
| 8 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti)  | 54,00  |
| 9 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti)  | 59,00  |
| 10 Zone - 10 corse (validità di ogni corsa: 210 minuti) | 65,00  |

**Abbonamento mensile personale**

| Titolo di viaggio                                                 | Prezzo |
|-------------------------------------------------------------------|--------|
| 1 Zona (***)                                                      | 28,00  |
| 2 Zone (***)                                                      | 38,00  |
| 3 Zone (***)                                                      | 48,00  |
| 4 Zone (***)                                                      | 54,00  |
| 5 Zone (***)                                                      | 58,00  |
| 6 Zone (***)                                                      | 63,00  |
| 7 Zone (***)                                                      | 68,00  |
| 8 Zone (***)                                                      | 71,00  |
| 9 Zone (***)                                                      | 76,00  |
| 10 Zone (***)                                                     | 80,00  |
| INTEGRAZIONE URBANA PER ABB. MENSILE EXTRAURBANO (**)             | 20,00  |
| INTEGRAZIONE URBANA GIOVANI UNDER 27 PER ABB. MENSILE EXTRAURBANO | 16,50  |

(\*) titolo caricato su tessera personale a microchip "Mi Muovo", valida 5 anni, in vendita a 5 euro nei Punti Tper

(\*\*) questo titolo può essere utilizzato solo congiuntamente al corrispondente abbonamento a Zona

(\*\*\*) il titolo deve essere accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento, del costo di 5 euro, emessa dai Punti Tper e valida 5 anni

**Agevolazione per famiglie:** il possesso di 2 abbonamenti annuali dà diritto ad uno sconto del 50% sull'acquisto di ogni successivo abbonamento annuale per i minorenni appartenenti al medesimo nucleo familiare. Per ottenere lo sconto è sufficiente presentare in biglietteria al momento dell'acquisto, oltre ad un documento di identità, uno stato di famiglia (o autocertificazione) e i due abbonamenti annuali in corso di validità. Il prezzo dei titoli scontati al 50% non può essere rateizzato.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018

**Abbonamento annuale<sup>1</sup>**

| Titolo di viaggio                        | Prezzo |
|------------------------------------------|--------|
| 1 Zona (*)                               | 256,00 |
| 2 Zona (*)                               | 329,00 |
| 3 Zona (*)                               | 413,00 |
| 4 Zona (*)                               | 465,00 |
| 5 Zona (*)                               | 512,00 |
| 6 Zona (*)                               | 554,00 |
| 7 Zona (*)                               | 596,00 |
| 8 Zona (*)                               | 637,00 |
| 9 Zona (*)                               | 679,00 |
| 10 Zona (*)                              | 721,00 |
| INTEGRAZIONE AREA URBANA di FERRARA (**) | 150,00 |

**Abbonamento annuale ridotto giovani (età inf. a 27 anni)<sup>1</sup>**

| Titolo di viaggio                                            | Prezzo |
|--------------------------------------------------------------|--------|
| 1 Zona (*)                                                   | 235,00 |
| 2 Zona (*)                                                   | 303,00 |
| 3 Zona (*)                                                   | 380,00 |
| 4 Zona (*)                                                   | 428,00 |
| 5 Zona (*)                                                   | 471,00 |
| 6 Zona (*)                                                   | 510,00 |
| 7 Zona (*)                                                   | 548,00 |
| 8 Zona (*)                                                   | 586,00 |
| 9 Zona (*)                                                   | 625,00 |
| 10 Zona (*)                                                  | 663,00 |
| INTEGRAZIONE GIOVANI UNDER 27<br>AREA URBANA di FERRARA (**) | 138,00 |

(\*) titolo caricato su tessera personale a microchip "Mi Muovo", valida 5 anni, in vendita a 5 euro nei Punti Tper

(\*\*) questo titolo può essere utilizzato solo congiuntamente al corrispondente abbonamento a Zona

(\*\*\*) il titolo deve essere accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento, del costo di 5 euro, emessa dai Punti Tper e valida 5 anni

<sup>1</sup> **Agevolazione per famiglie:** il possesso di un abbonamento annuale dà diritto a sconti progressivi sull'acquisto di ogni successivo abbonamento "annuale giovani" per gli appartenenti al medesimo nucleo familiare: il prezzo del secondo abbonamento (giovani) è ridotto del 20%, il prezzo del terzo del 30%, il prezzo del quarto e dei successivi è ridotto del 40%. Per ottenere lo sconto è sufficiente presentare in biglietteria al momento dell'acquisto, oltre ad un documento di identità, uno stato di famiglia (o autocertificazione) e gli abbonamenti annuali in corso di validità che danno diritto all'agevolazione.

Introduzione

Impegni

Offerta

Obiettivi

Per viaggiare

Soluzioni

Contatti

Fondazione FSI

Consumatori

Tariffe 2018



Trenitalia SpA  
Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)