

Relazione sulla qualità dei servizi ferroviari di Trentino Trasporti s.p.A. anno 2019

(Regolamento CE n. 1371/2007)



Linea ferroviaria Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa



Linea ferroviaria Trento-Malé-Mezzana

CAPITOLI

- 1_ Presentazione e premesse
- 2_ Informazioni e biglietti
- 3_ Puntualità dei treni e gestione delle interruzioni e cancellazioni
- 4_ Pulizia dei treni e delle stazioni
- 5_ Indagine sulla soddisfazione dei clienti
- 6_ Reclami, rimborsi e risarcimenti
- 7_ Assistenza alle persone con disabilità e mobilità ridotta



Linea ferroviaria Trento-Malé-Mezzana

Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Trentino trasporti S.p.A. opera prevalentemente con la Provincia Autonoma di Trento e con Enti pubblici soci nella gestione dei trasporti pubblici urbani ed extraurbani su strada, nell'esercizio di linee ferroviarie e impianti funiviari e nell'erogazione di servizi aeroportuali. Cura la gestione e l'implementazione del patrimonio indisponibile funzionale ai servizi di trasporto pubblico. Le linee ferroviarie su cui opera sono:

- la Linea **Trento-Malé-Mezzana** che collega il capoluogo trentino con le valli di Non e di Sole;
- la Linea **Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa** che collega Trento con Bassano del Grappa attraversando la Valsugana.

In ottemperanza alle disposizioni del Regolamento CE n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, la società pubblica annualmente la presente **Relazione sulla qualità dei servizi ferroviari** con la finalità di fornire informazioni in merito ai seguenti elementi: informazioni e biglietti, puntualità dei treni e gestione delle interruzioni e cancellazioni, pulizia dei treni e delle stazioni, indagine sulla soddisfazione dei clienti, gestione dei reclami, rimborsi e risarcimenti e assistenza alle persone con disabilità e mobilità ridotta.

Le informazioni riportate nel presente documento sono state elaborate sulla base dei dati disponibili, riprendendo in modo coerente quanto già formalizzato nelle pubblicazioni disponibili sul sito internet della società www.trentinotrasporti.it:

- Diritti dei passeggeri – servizi ferroviari;
- Gestione dei rimborsi;
- Carta dei servizi.

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

Viene mantenuto attivo un Sistema di Gestione della Sicurezza Ferroviaria ai fini dell'acquisizione e del mantenimento dei *certificati di sicurezza* che consentono l'accesso all'infrastruttura ferroviaria.

Il presente documento è consultabile sul sito della società www.trentinotrasporti.it e sul sito dell'Agenzia Ferroviaria Europea www.era.europa.eu.

Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Informazioni durante il viaggio

A bordo dei treni della Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa il personale fornisce informazioni sulle prossime fermate e sull'andamento del viaggio attraverso il sistema di diffusione sonora.

Sui treni più recenti (14 dei 18 in dotazione) della Linea Trento-Malé-Mezzana sono presenti monitor che proiettano immagini relative al percorso, alle fermate e ai tempi di viaggio in relazione agli orari previsti.

Informazioni in stazione

Presso ogni stazione e fermata della Linea Trento-Malé-Mezzana, Trentino Trasporti S.p.A. rende disponibili l'orario delle corse e gli avvisi ai viaggiatori, sotto forma di cartelloni murari e/o monitor. Le indicazioni del binario di arrivo o partenza treni sono comunicate con sistema di diffusione sonora e monitor, ove disponibili.

Per la Linea Trento-Borgo-Bassano, Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A. mantiene aggiornate le informazioni generali e cura le indicazioni sui binari di arrivo e partenza. Trentino Trasporti S.p.A. assicura gli avvisi ai viaggiatori in riferimento ai servizi erogati. Nelle principali stazioni, il personale della biglietteria fornisce informazioni ai viaggiatori e raccoglie segnalazioni. Le indicazioni del binario di arrivo o partenza treni sono comunicate con sistema di diffusione sonora e monitor, ove disponibili.

Informazioni su orari e tariffe

In virtù dell'integrazione tariffaria, in Trentino è possibile acquistare con il medesimo titolo di viaggio una corsa su autobus, treni e funivia locali, nonché i servizi erogati da Trenitalia S.p.A. con esclusione dei treni a lunga percorrenza (Freccia, Intercity, Eurocity, ecc). Il sistema tariffario in vigore tiene conto delle fasce chilometriche, il costo del viaggio aumenta pertanto all'aumentare dei chilometri percorsi anche se non proporzionalmente. Il sistema di bigliettazione elettronica MITT consente di monitorare l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale. Informazioni dettagliate ed aggiornate sui titoli di viaggio (tipologia, tariffe, validità e particolari condizioni) sono disponibili:

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

E' inoltre possibile contattare Il Call Center, attivo tutti i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:30 (chiuso domenica e festivi) al numero telefonico 0461/821000.

Strutture per l'acquisto dei biglietti

I biglietti e gli abbonamenti sono acquistabili presso le biglietterie aziendali, le agenzie autorizzate, i self service, le Casse Rurali e l'applicazione Openmove. Sono inoltre acquistabili in treno, alle condizioni indicate nel sito internet www.trentinotrasporti.it

Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Disponibilità di personale in stazione

Presso le principali stazioni è disponibile al pubblico la biglietteria. L'indirizzo, i recapiti telefonici e gli orari delle biglietterie sono consultabili sul sito internet www.trentinotrasporti.it.

Informazioni alle persone disabili e con mobilità ridotta

Oltre ai canali di comunicazione precedentemente descritti per tutti i clienti, le persone disabili o con ridotta mobilità possono richiedere informazioni sulla fruibilità dei servizi scrivendo un messaggio di posta elettronica all'indirizzo ferrovia@trentinotrasporti.it. Sulla Linea ferroviaria Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa, la gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a mobilità ridotta è offerta da Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A. Altre informazioni di dettaglio sul servizio a persone disabili o con ridotta mobilità sono descritte alla sezione «Assistenza».



Linea ferroviaria Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa



Linea ferroviaria Trento-Malé-Mezzana

Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Ritardi

La circolazione dei treni è regolata dal DCO di Trentino trasporti S.p.A. per la Linea Trento-Malé-Mezzana, da personale di Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A. per la Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa.

Per entrambe le linee la circolazione è monitorata in tempo reale e per tutta la durata del servizio dalla **Sala Operativa** di Trentino trasporti S.p.A., in modo da garantire il pronto intervento in caso di irregolarità o emergenze

Ritardi Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa	Valore anno 2017	Valore anno 2018	Valore anno 2019
ritardo all'arrivo inferiore a 60 minuti			
0 – 5 minuti	95,02%	96,53%	95,86%
6 – 15 minuti	4,06%	2,39%	3,62%
> 15 minuti	0,92%	1,07%	0,71%
ritardo all'arrivo di 60 -119 minuti	0	0	0
ritardo di 120 minuti o più	0	0	0
Ritardi Linea Trento-Malé-Mezzana	Valore anno 2017	Valore anno 2018	Valore anno 2019
ritardo all'arrivo inferiore a 60 minuti			
0 – 5 minuti	95,93%	95,58%	95,16%
6 – 15 minuti	3,60%	4,99%	4,27%
> 15 minuti	0,46%	0,43%	0,57%
ritardo all'arrivo di 60 -119 minuti	0	0	0
ritardo di 120 minuti o più	0	0	0

Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Interruzioni

Interruzioni del servizio o perturbazioni del traffico che non garantiscano al cliente la possibilità di usufruire di analogo servizio entro quaranta minuti, comportano l'attivazione di un servizio sostitutivo su strada.

Piani di emergenza sono opportunamente predisposti, e concordati con il gestore dell'infrastruttura per la Linea Trento-Borgo-Bassano del Grappa, per fornire ai passeggeri le informazioni e il supporto necessario per portare a termine il viaggio in totale sicurezza.

Cancellazione di servizi

Cancellazione di servizi (rapporto % tra corse programmate e corse effettuate)	Valore anno 2017	Valore anno 2018	Valore anno 2019
Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa	99,29%	98,07%	98,60%
Linea Trento-Malé-Mezzana	99,93%	98,50%	99,83%



Linea ferroviaria Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa



Linea ferroviaria Trento-Malé-Mezzana

Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Pulizia dei treni

Trentino trasporti S.p.A. assicura ai propri clienti condizioni di igiene adeguate durante il viaggio attraverso:

- **interventi di pulizia dei treni.** Per la Linea Trento-Malé-Mezzana, attraverso personale proprio e Fornitori qualificati, sono garantiti interventi di pulizia ordinaria con frequenza quotidiana e interventi di pulizia radicale con frequenza trimestrale. Per la Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa il servizio di pulizia viene svolto a cura di Fornitore qualificato;
- **interventi di pulizia delle stazioni.** Per tutte le stazioni della Linea Trento-Malé-Mezzana e le stazioni intermodali di Pergine e Borgo Valsugana della Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa, Trentino trasporti S.p.A. provvede, con l'ausilio di Fornitore qualificato, alla pulizie ordinarie dei locali aperti al pubblico e alla sanificazione dei servizi igienici. Di norma gli interventi sono effettuati con frequenza giornaliera nei giorni feriali, nelle stazioni principali il servizio viene erogato con frequenze maggiori (più volte al giorno). La pulizia di altre stazioni della Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa viene effettuata a cura di Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A.

Qualità dell'aria

Il ricambio dell'aria è garantita dagli impianti di climatizzazioni (presenti su 14 dei 18 elettrotreni a servizio della Linea Trento-Malé-Mezzana e su tutti e 7 i treni diesel della Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa) che immettono nelle carrozze una miscela di aria proveniente dall'esterno e aria interna da ricircolo. L'efficienza degli impianti viene garantita attraverso:

- controlli di funzionalità in occasione dell'inizio delle stagioni invernale ed estiva;
- interventi di sanificazione condotti in occasione della pulizia radicale trimestrale dei mezzi in servizio sulla Linea Trento-Malé-Mezzana;
- interventi di sanificazione condotti in occasione della pulizia radicale dei mezzi in servizio sulla Linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa.

Disponibilità di servizi igienici

Il numero di servizi igienici presenti sul treno varia in considerazione della composizione del materiale rotabile. A disposizione dei clienti è presente, per ogni treno, almeno una toilette.

Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

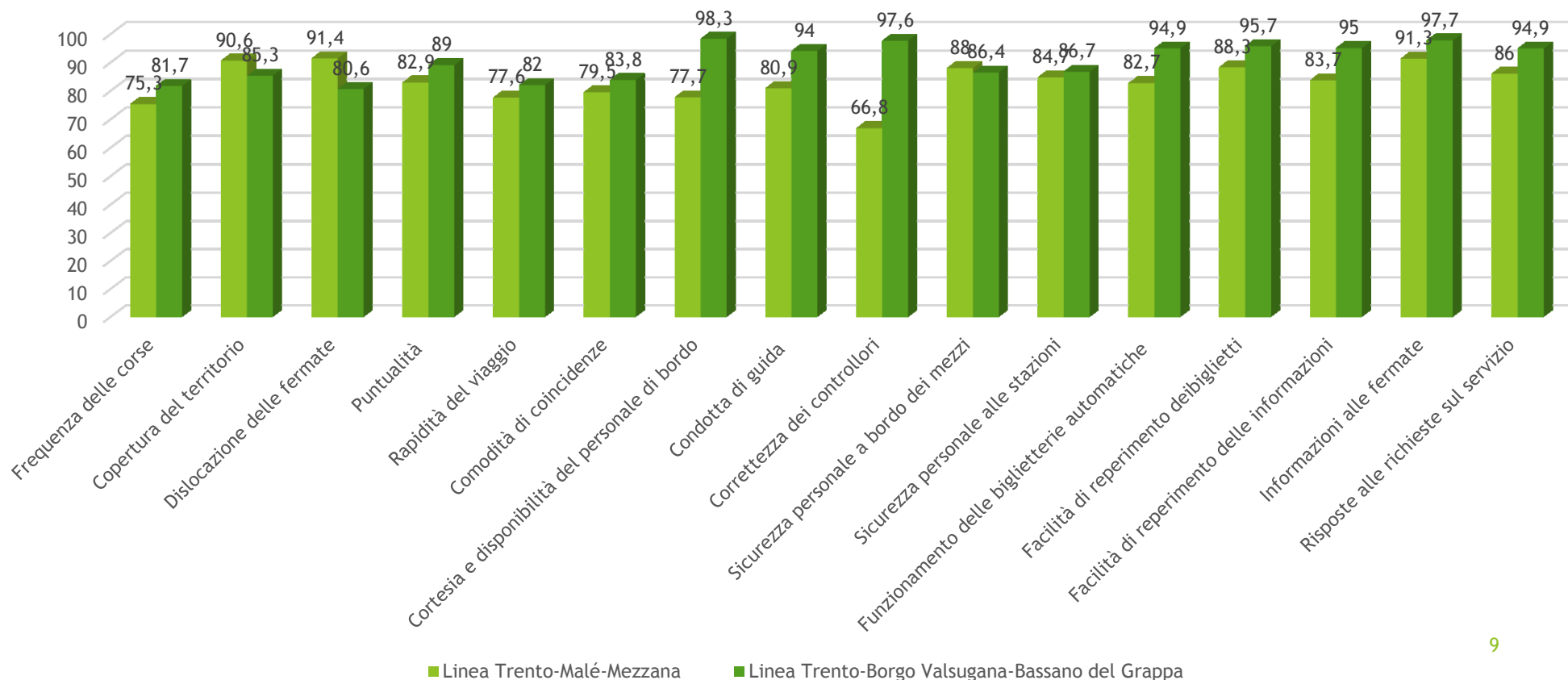
Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Soddisfazione dei Clienti

Trentino trasporti S.p.A. ha effettuato nell'anno 2017 un'indagine di soddisfazione dei clienti, intervistando complessivamente 2.231 utilizzatori del trasporto pubblico locale. Il giudizio complessivo assegnato al servizio è stato particolarmente lusinghiero. L'indagine ha permesso di individuare i punti di forza e le potenzialità di miglioramento cogliendo con precisione le esigenze di chi utilizza abitualmente il mezzo pubblico per la propria mobilità. Il grafico seguente indica la percentuale degli utenti che hanno espresso un giudizio superiore a 7 per i diversi fattori, con riferimento ai servizi ferroviari.



Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Informazioni su diritti e obblighi dei passeggeri, procedure per i reclami e richieste di rimborso

Trentino trasporti S.p.A. assicura un'adeguata informazione ai propri clienti sui diritti di cui beneficiano e sugli obblighi ai quali sono soggetti, in ottemperanza a quanto disposto dal regolamento CE n. 1371/2007, attraverso:

- il sito internet della società www.trentinotrasporti.it dove si possono consultare i seguenti documenti: *Diritti dei passeggeri–servizi ferroviari*, *Gestione dei rimborsi* e *Carta dei servizi*;
- il call center aziendale, attivo tutti i giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:30 (chiuso domenica e festivi) che risponde al numero telefonico 0461/821000;
- il proprio personale presente a bordo dei treni, nelle stazioni e nelle biglietterie.

Il cliente può inviare comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti, reclami,:

- a mezzo posta, all'indirizzo *Trentino trasporti S.p.A. – Servizio Innovazione - Via Innsbruck 65 - 38121 Trento*;
- telefonando al numero 0461-821000;
- con messaggio di posta elettronica all'indirizzo segnalazioni@trentinotrasporti.it.

Viene garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi ai sensi del Regolamento UE 2016/679 sulla tutela della privacy. Trentino trasporti S.p.A. si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, segnalazione o reclamo.

Decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo, il cliente può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento approvato dalla stessa Autorità ex D.lgs. 17 aprile 2014 n. 70 (diritti dei passeggeri – trasporto ferroviario), all'indirizzo: via Nizza 230 – 10126 Torino o scrivere un messaggio di posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

Numero di reclami e risultato

Nell'anno 2019 sono stati gestiti n. 40 reclami inerenti il servizio ferroviario. Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, per ogni reclamo sono state analizzate le cause e definite le azioni correttive volte ad eliminare le cause che l'hanno generato.

Presentazione

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami

Assistenza

Procedure di assistenza

Sulla Linea ferroviaria Trento-Malé-Mezzana i treni in servizio sono attrezzati per il trasporto disabili con carrozzella. L'accesso ai binari è garantito in molte stazioni e fermate: Trento, Trento nord (zona commerciale), Zambana, Nave S. Felice, Mezzocorona ferrovia, Mezzocorona borgata, Mezzolombardo, Cles, Cles Polo scolastico, Cassana, Cavizzana, Malè, Dimaro, Daolasa, Marilleva, Mezzana. Le richieste di assistenza possono essere inviate a mezzo di posta elettronica all'indirizzo ferrovia@trentinotrasporti.it (con un preavviso minimo di 24 ore) o telefonando al Call Center aziendale al numero 0461/821000 (con preavviso di almeno 12 ore).

I servizi a bordo e l'assistenza ai disabili o alle persone con mobilità ridotta è garantita dal personale di bordo su tutti i treni ed è gratuita. I mezzi sono dotati di:

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

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

Sulla Linea ferroviaria Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa, la gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a mobilità ridotta è offerta da Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A. Tutti i treni “Minuetto” in uso a Trentino trasporti S.p.A. sono attrezzati per accogliere carrozzine per disabili. Per ragioni di sicurezza, la salita e la discesa dei clienti disabili in sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente presso le Stazioni di Trento, Pergine e Bassano del Grappa e previa prenotazione. I servizi a bordo e l'assistenza ai disabili o alle persone a ridotta mobilità è garantita dal personale di bordo di Trentino trasporti S.p.A. su tutti i treni ed è gratuita. Nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone a ridotta mobilità, vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

Servizi di assistenza erogati

Nell'anno 2019 sono stati erogati servizi di assistenza a persone con disabilità e a ridotta mobilità a favore di 215 persone, di cui 179 relativi alla linea Trento-Borgo Valsugana-Bassano del Grappa e 36 relativi alla Linea Trento-Malé-Mezzana.