

## **ALLEGATO 11**

Il presente schema di Carta dei Servizi è predisposto tenuto conto delle previsioni di cui alla Direttiva 27/01/1994, alla L. 14/11/1995 n. 481, al DPCM 30/12/1998, all'art. 11 D. Lgs. 286/1999, alla LR 01/2000, alla DGR 15/02/2019 n. 8405, alla Delibera ART 154/2019.

### **Schema**

### **Carta dei Servizi**

### **Direzione Regionale Piemonte**

## **Presentazione dell'Azienda**

### **I Principi Fondamentali**

Sicurezza del viaggio

Sicurezza dei passeggeri

Uguali diritti

Continuità del servizio

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Qualità del servizio

### **Informazioni sintetiche sui servizi offerti**

La Direzione Regionale Piemonte: l'offerta

L'offerta in Regione – Novità

L'orario e le proposte commerciali

La flotta

Interruzioni programmate

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere un titolo di viaggio

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

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

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

Nuovo biglietto digitale regionale

La nuova App Trenitalia

Trenitalia social caring

Tap & Tap un nuovo modo di viaggiare

Viaggiatreno

Persone con disabilità e a ridotta mobilità

La Carta Blu

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Bagagli a mano

Animali a bordo

Intermodalità

### **Obiettivi**

### **Aspetti relazionali con Trenitalia**

Riconoscibilità e Presentabilità

Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

## **Tutela dei passeggeri**

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

Ultimo collegamento

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Diritto all'indennità per biglietto singolo

Diritto all'indennità per titolari di abbonamento

Diritto all'indennità per persone a ridotta mobilità

Biglietto globale – indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste Trenitalia

Come richiedere i rimborsi e le indennità

Gli interventi di assistenza

Reclami

Inviare reclami

Ritardo della risposta - Indennizzo

La Conciliazione Paritetica

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

Rendicontazione dei reclami

Copertura Assicurativa

## **I Diritti ed i Doveri del passeggero**

Suggerimenti per un viaggio sicuro

## **Ricerche di mercato e Customer Satisfaction**

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

## **Elenco e recapiti delle Associazioni dei consumatori e dei disabili**

La Carta dei Servizi viene redatta con riferimento al servizio regionale svolto da Trenitalia nell'ambito dell'intero territorio della Regione Piemonte, allo scopo di fornire ai passeggeri dei servizi ferroviari piemontesi un documento contenente tutte le informazioni e le specificità dei servizi eserciti.

L'aggiornamento/integrazione dell'elenco e dei recapiti delle Associazioni dei consumatori e dei disabili è comunicato dall'Agenzia a Trenitalia nel termine di cui all'art. 16 del Contratto.