

CONTRATTO DI SERVIZIO

***PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE***

TRA

AGENZIA PER LA MOBILITA' METROPOLITANA

E

TRENITALIA S.p.A

ANNI 2011-16

**ALLEGATO 8
CARTA DEI SERVIZI**

(A decorrere dal 2012 gli indicatori della Carta dei Servizi saranno visualizzati anche con riferimento ai servizi di competenza dell'Agenzia)

Composto di 14 pagine compresa la presente copertina



Carta dei Servizi 2011

Piemonte

Il nostro impegno con te



copia del contratto sottoscritto in data 28/06/2011



Indice

- 3** Introduzione
- 4** Trenitalia: i valori guida e gli impegni
- 5** La Direzione Regionale Piemonte: l'offerta
- 6** La Carta dei Servizi: Indicatori e obiettivi
- 8** Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno
- 11** Problemi e soluzioni
- 12** Per comunicare con Trenitalia
- 13** Le Associazioni dei Consumatori

Aggiornata a febbraio 2011

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale Trenitalia comunica in maniera chiara ed immediata ai clienti i propri impegni programmatici.

Essa propone i principi fondamentali che guidano Trenitalia nello svolgimento della propria attività, i servizi offerti e gli obiettivi che si è prefissata di raggiungere nel 2011.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato si è organizzato in due società: RFI che gestisce le infrastrutture (per esempio le stazioni e le linee ferroviarie) e Trenitalia che gestisce i servizi di trasporto.

Trenitalia offre una gamma di servizi di qualità in grado di soddisfare in maniera capillare le esigenze di mobilità dei viaggiatori, proponendo al mercato servizi di media e lunga percorrenza e 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.

La Carta dei Servizi è dunque il documento che descrive l'insieme dell'offerta, e le informazioni in essa contenute sono una sintesi della più completa informazione relativa a Trenitalia, consultabile sul sito www.trenitalia.com.

Quantità e qualità dei servizi

La quantità e la qualità dei servizi ferroviari offerti sono determinati da un Contratto di Servizio stipulato tra Trenitalia e la Regione.

Nell'ambito di tale contratto la Regione può definire la pianificazione e la programmazione, i livelli di quantità e di qualità dei servizi ferroviari, individuando i servizi necessari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone.

I servizi vengono offerti a tariffe stabilite dalla Regione e l'introito tariffario dei passeggeri non copre il costo effettivo del servizio reso.

Il viaggiatore contribuisce solo ad una parte del servizio prodotto da Trenitalia, pertanto la Regione versa quella parte del prezzo del servizio non coperta dal solo acquisto del biglietto o abbonamento acquistato.

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





Trenitalia: i valori guida e gli impegni

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

Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetta i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

Sicurezza dei passeggeri

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato. Per questo Trenitalia collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre forze dell'ordine.

Uguali diritti

Tutti i clienti di Trenitalia hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

In linea con questi principi, Trenitalia si impegna anche a facilitare la mobilità dei viaggiatori disabili ed a mobilità ridotta.

Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati consultare l'orario IN TRENO o il sito www.trenitalia.com, selezionando> informazioni per chi viaggia.

Continuità del servizio

Trenitalia garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno.

Fanno eccezione i treni periodici segnalati nell'orario IN TRENO e sul sito www.trenitalia.com.

Partecipazione

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

Qualità del servizio e sostenibilità

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

Trenitalia, è impegnata 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.

Produrre beni e servizi rispettosi dell'impatto ambientale. Con tale politica sono stati definiti gli obiettivi di ottimizzazione dei consumi energetici, di mitigazione del cambiamento climatico, di riduzione delle emissioni di CO₂, riduzione delle emissioni di inquinanti atmosferici e di mitigazione del rumore.

Ridurre l'impatto ambientale impiegando materiali nuovi e adeguati e razionalizzando la gestione dei rifiuti industriali e delle risorse energetiche.

Regolamento (CE) N. 1371/07

Il Regolamento, entrato in vigore il 3 dicembre 2009, introduce diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario.

La disciplina è stata recepita nel testo delle Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri sul sito www.trenitalia.com, nella sezione area clienti.





La Direzione Regionale Piemonte: l'offerta

La Direzione Regionale Piemonte fa capo a Trenitalia, gestendo il trasporto locale in tutta la Regione e persegue scelte aziendali 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, discriminazione, condizione dell'ambiente di lavoro, libertà di associazione, lavoro minorile e lavoro forzato. La Direzione Piemonte è certificata dal 2002 secondo la norma ISO 9001 per la gestione dei sistemi di qualità.

OFFERTA

Treni per giorno	975
Mezzi	
Locomotive	112
Mezzi leggeri elettrici	49
Mezzi leggeri termici	88
Carrozze	489





La Carta dei Servizi: indicatori e obiettivi

L'attuale Carta dei Servizi presenta gli obiettivi di qualità di Trenitalia per il 2011.

Puntualità

Indicatori	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011	Note
Treni Regionali in arrivo entro 5 minuti sull'orario previsto	91%	90%	91%	Percentuale rilevata dal sistema (fonte RFI). Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi
Treni Regionali in arrivo entro 15 minuti sull'orario previsto	98%	98%	98%	Percentuale rilevata dal sistema (fonte RFI). Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o scioperi

Comfort delle carrozze

Indicatori	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011	Note
Efficienza carrozze climatizzate/riscaldate	90%	95%	95%	Percentuale sul totale delle carrozze circolanti

Pulizia

Indicatori	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011	Note
Efficacia degli interventi di pulizia	85%	82%	85%	Percentuale di controlli conformi sul totale dei controlli effettuati

Servizi di bordo

Indicatori	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011	Note
Treni con trasporto biciclette	87%	89%	89%	Percentuale dei treni sui quali è possibile trasportare biciclette





Servizi a bordo treno e in stazione per viaggiatori disabili

Indicatori	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011	Note
Treni al giorno con carrozze attrezzate	18%	18%	18%	Percentuale nel giorno medio feriali sul totale dei treni/giorno feriali
Stazioni che offrono servizi per viaggiatori diversamente abili	64%	64%	64%	Percentuale sul totale delle stazioni presenziate da Trenitalia

Tutela dell'ambiente

Indicatori	Obiettivo 2010	Consuntivo 2010	Obiettivo 2011	Note
Treni ad alimentazione elettrica e diesel ecologico	84%	83%	84%	Percentuale sul totale dei treni





Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere il biglietto

Per viaggiare su un treno regionale è necessario obliterare il biglietto prima di salire a bordo treno e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

Il viaggiatore trovato sprovvisto di titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non convalidato o convalidato in maniera irregolare, incorre nella seguente sanzione:

- pagamento del prezzo intero del biglietto ed una sovrattassa di 200,00 euro;
- se il pagamento viene effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica a bordo treno, l'importo viene ridotto a 100,00 euro;
- se il viaggiatore provvede al pagamento direttamente al personale di bordo, la sovrattassa viene ridotta a 50,00 euro.
- Il viaggiatore sprovvisto di biglietto può, avvisando il personale di bordo all'atto della salita a bordo provvedere al pagamento del biglietto a bordo treno maggiorato di 5,00 euro, senza incorrere in ulteriori sanzioni;
- Il viaggiatore in possesso di titolo di viaggio non obliterato che provvede a richiedere al personale di bordo la convalida all'atto della salita non è soggetto ad alcuna sanzione;
- il titolare di abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo al momento della richiesta ma che provveda, entro 3 giorni, a presentarlo in una qualsiasi biglietteria Trenitalia provvisto di obliterazione antecedente alla data dell'accertamento, non è soggetto ad alcuna sanzione ma al solo pagamento del biglietto di corsa semplice.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, selezionando l'area in Regione, nelle pagine dedicate alla regione di interesse.

I doveri del viaggiatore

Oltre alla tutela del viaggiatore, la seguente carta rammenta al viaggiatore taluni doveri, come previsti dal DPCM 30.12.1998, ovvero:

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (laddove obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e 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 di viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Biglietto regionale online

I biglietti e abbonamenti (ad esclusione di quelli annuali e di quelli integrati) per viaggi su treni del trasporto regionale possono essere acquistati sul sito www.trenitalia.com, e acquistati direttamente a casa dal proprio pc ed esibiti stampati su supporto cartaceo.

E' necessario essere registrati al sito di Trenitalia, possedere una carta di credito o una carta prepagata, seguire il percorso di acquisto e stampare il file pdf che costituisce il biglietto/ abbonamento valido per il viaggio.

Non è necessario effettuare alcuna convalida, il biglietto vale quattro ore a partire dall'orario di partenza del treno selezionato al momento dell'acquisto, è nominativo e incedibile, non è rimborsabile né sostituibile né è possibile anticipare la partenza. Le ricevute del biglietto e dell'abbonamento devono essere sempre esibite insieme ad un valido documento di riconoscimento.





Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della regione o da una regione all'altra

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nelle agenzie di viaggio, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche e su internet.

Scegliere il biglietto o l'abbonamento

- **Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali**, utili per chi viaggia spesso all'interno della regione.
- **Abbonamenti mensili ed annuali a tariffa sovraregionale** per viaggi con origine in una regione e destinazione in un'altra, per chi viaggia frequentemente.
- **Abbonamenti integrati**: convenienti, validi per viaggiare sia con Trenitalia che con altre aziende di trasporto pubblico su gomma in determinate aree del Piemonte (Formula e Piemonte Integrato).
- **Altre offerte per chi usa il treno**: 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.

Persone a mobilità ridotta e con disabilità

A partire dal 2011 la gestione dei servizi a terra per le persone a mobilità ridotta e con disabilità sarà offerta dalla società Rete Ferroviaria Italiana (RFI).

In applicazione del regolamento CE n 1371/2007 - relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario - è stata infatti istituita la figura dello Station Manager, in Italia identificato nel "Gestore dell'Infrastruttura", soggetto indipendente da tutte le imprese di trasporto operanti sulla rete nazionale ferroviaria, che ha il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni non discriminatorie per qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta. RFI risponderà, pertanto, alle specifiche esigenze delle PRM (Persone a Ridotta Mobilità) subentrando, senza

soluzione di continuità, con una propria organizzazione nei servizi fino ad oggi erogati da Trenitalia, al fine di garantire loro l'accessibilità nelle stazioni e ai treni, indipendentemente dal vettore prescelto per viaggiare. Informazioni più dettagliate sui servizi in oggetto saranno disponibili nella Carta dei Servizi 2011 di RFI o consultando il sito www.rfi.it

Per tutte le informazioni e per la richiesta dei servizi dedicati ai viaggiatori disabili è comunque disponibile il numero unico nazionale 199 30 30 60¹.

¹ Attivo tutti i giorni orario 7.00-21.00. Tariffe per la rete telefonica fissa (a carico del chiamante - Iva inclusa) 6,12 centesimi di euro alla risposta e 2,64 centesimi di euro per minuto di conversazione. Le tariffe per la rete telefonica mobile variano a seconda del gestore.

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, dietro esibizione di idonea certificazione attestante le titolarità e di un documento di identificazione.

La Carta può essere richiesta gratuitamente presso gli impianti di Trenitalia e consente all'accompagnatore la gratuità del viaggio o il pagamento a prezzo ridotto.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com, nella sezione Area Clienti > Condizioni di Trasporto > La Guida del Viaggiatore.

Tessera Piemonte

La Regione Piemonte rilascia, ai soli residenti diversamente abili, una carta di libera circolazione che consente di viaggiare gratuitamente in 2° classe (anche all'accompagnatore, qualora previsto) sui treni regionali con origine e destinazione in Piemonte o, se diretti fuori Regione, sulle tratte previste.

Per maggiori informazioni rivolgersi alle biglietterie oppure visitare il sito www.regione.piemonte.it <<http://www.regione.piemonte.it>>





Riconoscere il nostro personale

Ogni persona che lavora per Trenitalia indossa un'uniforme ed un cartellino di identificazione con numero di matricola e profilo professionale. Il personale a stretto contatto con il pubblico segue corsi di aggiornamento e formazione su norme e comportamenti.

Parcheggi/Intermodalità

Sul sito www.trenitalia.com, nella sezione In Regione, sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative a parcheggi (auto e bici) e la possibilità di trovare interscambi con autobus urbani ed extraurbani.

Biciclette

Sui treni abilitati, ogni viaggiatore può trasportare una sola bicicletta comprando il supplemento bici valido 24 ore. In alternativa può acquistare un altro biglietto di corsa semplice in seconda classe.

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente una bicicletta, nell'apposita sacca (cm 80 x 110 x 40).

Bagagli a mano

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 risponde dei danni solo in caso di incidente ferroviario di cui sia responsabile.

Per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione > Area Clienti > Condizioni di Trasporto.

Piccoli animali

E' ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia muniti di certificato d'iscrizione all'anagrafe canina, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi in apposito contenitore di dimensioni non

superiori a cm 70x30x50.

Il cane guida per non vedente può viaggiare su tutti i treni gratuitamente senza alcun obbligo.

Per il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia ed in genere per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione > Area clienti > Condizioni di Trasporto.

Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana

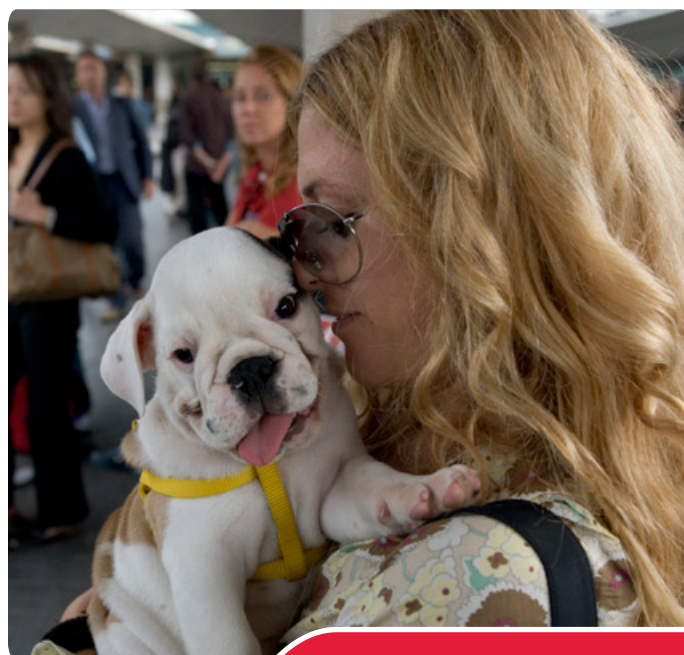
I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione.

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 online sul sito www.rfi.it.





Problemi e soluzioni

Chiedere un rimborso o un'indennità

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Trenitalia o per ordine dell'Autorità Pubblica, si effettua totale rimborso del biglietto non utilizzato.

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. Gli abbonamenti mensili ed annuali sono rimborsabili nel caso di interruzione di linea superiore a 10 giorni e le richieste vanno inoltrate direttamente alla Direzione Regionale.

Non sono rimborsabili:

- i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso;
- i biglietti di corsa semplice (con esclusione in caso di sciopero) e gli abbonamenti (con esclusione del doppio acquisto) acquistati online;
- i biglietti e abbonamenti a fascia chilometrica ed a tagliandi autoadesivi; i biglietti di supplemento bici; i biglietti e 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 (eccetto biglietti acquistati online) e non verranno riconosciute indennità inferiori a 4,00 euro.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.trenitalia.com > Area Clienti > Condizioni di trasporto > Parte III Trasporto Regionale.

Fare un reclamo

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri viaggiatori, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami.

A tale proposito, ci impegniamo a:

- offrire ai nostri viaggiatori una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, modulistica disponibile in biglietteria, presso centri di assistenza e uffici informazioni);
- rispondere in modo preciso e tempestivo e comunque non oltre 30 giorni;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

La gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni facilita la soluzione dei problemi.

Nel 2010 sono stati gestiti 2.915 reclami ed il tempo medio di risposta è stato di 25 giorni.

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 - Customer Service N/I

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00185 Roma

Inviare reclami e suggerimenti

Per inviare reclami e suggerimenti:

sul sito www.trenitalia.com, nella sezione > Area Clienti> reclami> suggerimenti.

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





Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

Orario In Treno Tutt'Italia

Informazioni valide per tutta Italia (€ 5,00).

In Treno Orario Regionale Piemonte

Informazioni valide all'interno della regione (€ 2,00).

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

Presenti in maniera capillare su tutto il territorio.

Call Center di Trenitalia:

89 20 21² per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

² Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: scatto alla risposta 30 centesimi di euro (iva inclusa). Costo al minuto 54 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. Nel caso in cui siano ammesse le chiamate all'89 20 21, si deve comunque anteporre il 12 prima di comporre la numerazione.

199 892 021³ per informazioni ed assistenza

³ Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da telefono fisso: senza scatto alla risposta. Costo al minuto 9,91 centesimi di euro (iva inclusa). Da telefono mobile: la tariffa, in coerenza col proprio piano tariffario, è dipendente dal gestore di telefonia mobile. (ad esempio: una telefonata di 3 minuti da telefono fisso avrà un costo di 30 centesimi di euro (IVA inclusa), da telefono mobile avrà un costo compreso tra 1,01 e 1,38 euro (IVA inclusa).

Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie è disponibile il numero **06 30004⁴**

⁴ La tariffa telefonica di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico del cliente.

Sito: www.trenitalia.com

Tutte le informazioni, in tempo reale.

Per comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Piemonte

Tel. 011 6699436 - Fax 011 6652000

(dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00)

e-mail: direzione.piemonte@trenitalia.it

Per l'invio di reclami e suggerimenti sono a disposizione appositi canali indicati in questa Carta Servizi.

Viaggiatreno

Visualizza la mappa della rete ferroviaria dell'Italia o di una regione. I diversi colori indicano l'andamento della circolazione sulle linee, segnalando gli eventuali ritardi.

Selezionando una linea è possibile avere informazioni sui treni in viaggio.

È anche possibile avere informazioni su un singolo treno: il ritardo accumulato durante il percorso, il ritardo in partenza nelle singole stazioni, gli orari di partenza e di arrivo effettivi e quelli programmati. Il servizio è disponibile sul sito www.trenitalia.com, sul computer palmare del personale di bordo e chiamando il Call Center di Trenitalia. Inoltre, per i possessori di computer palmare, all'indirizzo <http://mobile.viaggiatreno.it>, è possibile avere notizie sul singolo treno ed ottenere informazioni sull'orario dei treni.





Le Associazioni dei Consumatori

Le Associazioni dei Consumatori

Associazione	Indirizzo	Telefono	Fax	Indirizzo web ed e-mail
Associazione ACU (Associazione Consumatori Utenti)	Via Beaumont, 68 - 10138 Torino	011 4346964	011 4477555	www.acuconsumagiusto.it
ADICONSUM PIEMONTE	Via Barbaroux, 38 - 10122 Torino	011 5613666	011 546258	
ADOC PIEMONTE	Via Cigna, 45 - 10152 Torino	011 4364331	011 4364373	
ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI	Viale Pilone, 15/17 - 14100 Asti	0141 599090	0141 535284	
CITTADINANZATTIVA	Via della Rocca, 20 - 10123 Torino	011 8122381	011 8124473	c.a.torino@libero.it
FEDERCONSUMATORI	Via Pedrotti, 25 - 10152 Torino Via Mameli, 7/b - 28100 Novara	011 285981 0321 611202		sportello@federconsumatori-torino.it
FIAB (BICI E DINTORNI)	Via Andorno, 35b - 10152 Torino	011 888981	011 888981	www.biciedintorni.org
MOVIMENTO CONSUMATORI	Via S. Francesco d'Assisi, 17 10122 Torino	011 4367413	011 5215961	
TREKKINGITALIA	Via San Martino, 104/A - 10137 Torino	011 3248265	011 3248265	torino@trekkingitalia.com
UNIONE TUTELA DEI CONSUMATORI	Corso Duca degli Abruzzi, 42 10129 Torino	011 5086060		unc.torino@virgilio.it

