CARTA DEI SERVIZI **2019**

IL PIACERE DI ACCOMPAGNARVI

Direzione Regionale

SICILIA

TRENITALIA

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

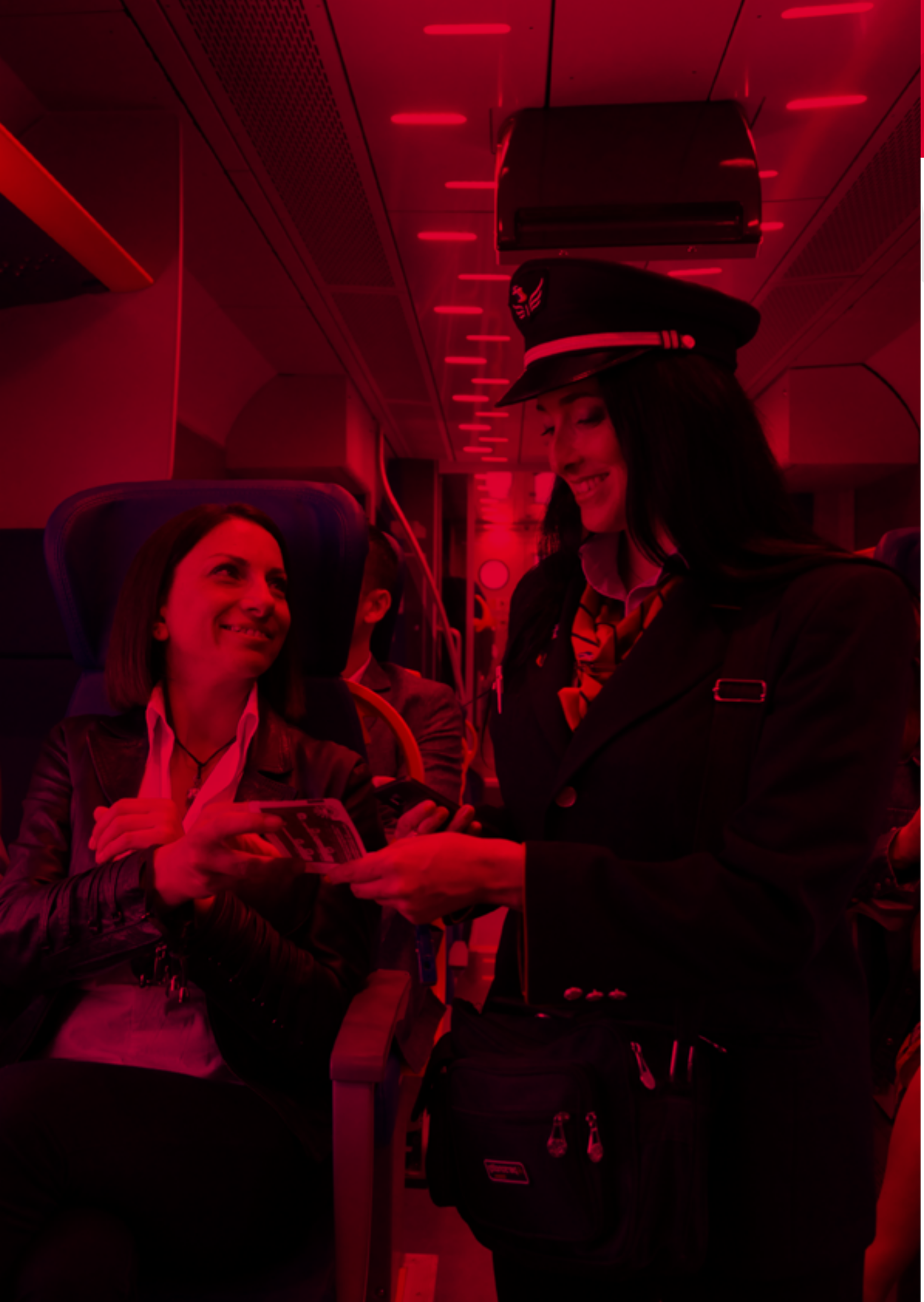
trenitalia.com

INDICE

05 Presentazione dell'Azienda
06 I Principi Fondamentali
08 Informazioni sintetiche sui servizi offerti
14 Obiettivi
17 Aspetti relazionali con Trenitalia
19 Tutela del viaggiatore
22 I Diritti ed i Doveri del Viaggiatore
25 Ricerche di mercato e Customer Satisfaction
26 Associazione dei consumatori

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

AGGIORNATA A MARZO 2019



Presentazione dell'Azienda

Trenitalia è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera quale vettore ferroviario passeggeri, sia per il trasporto ferroviario a media percorrenza che per il trasporto regionale, 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.

Trenitalia si propone di dare una risposta concreta e semplice alle diverse esigenze di mobilità, presentandosi come punto di accesso alla mobilità collettiva. La finalità è, in particolare, aumentare in maniera significativa la percentuale delle persone che utilizzano i servizi ferroviari regionali per gli spostamenti.

Trenitalia pone alla base della sua missione la qualità e la sicurezza del servizio, la tutela dell'ambiente e l'efficienza energetica.

Trenitalia, ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un nuovo Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ), laddove con termine "Sicurezze" si intende la sicurezza di esercizio, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza ambientale.

Il SIGSQ, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO14001, OHSAS 18001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

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.

I Principi Fondamentali

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 rispetti 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 Italiane. 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 distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.
In linea con questi principi, Trenitalia si impegna anche a facilitare la mobilità dei viaggiatori con disabilità ed a mobilità ridotta.
Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati si può consultare il sito www.rfi.it o il sito www.trenitalia.com, nonché l'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul sito www.trenitalia.com.

Continuità del servizio

Trenitalia garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno.
Fanno eccezione i treni periodici segnalati sul sito www.trenitalia.com e nell'orario In Treno Tutt'Italia digitale disponibile sul medesimo sito.

Partecipazione

Trenitalia si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte ed i suggerimenti dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori. Inoltre Trenitalia, su invito della Regione, partecipa al Tavolo di Confronto istituito dalla Regione Siciliana con le rappresentanze dei consumatori e delle associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità.

Efficienza ed efficacia

Trenitalia adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'ambito delle proprie competenze.

Qualità del servizio

Trenitalia vuole realizzare un servizio efficiente, in grado di soddisfare le esigenze dei clienti, in modo da contribuire attivamente al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente.

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.

Trenitalia considera che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale. Allo scopo è impegnata a garantire e promuovere i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze degli stakeholder attraverso il Comitato di sostenibilità, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo.

Informazioni sintetiche sui servizi offerti

La Direzione Regionale Sicilia: l'offerta

I servizi ferroviari offerti nella Regione sono determinati da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione stessa e Trenitalia.
Nell'ambito del Contratto la Regione definisce 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.
Le tariffe sono di competenza della Regione e nel Contratto di Servizio vengono fissati i relativi obblighi tariffari, da applicare ai servizi ferroviari programmati.
Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei biglietti/abbonamenti secondo la tariffa regionale non copre il costo effettivo del servizio reso - il viaggiatore contribuisce solo ad una parte del servizio prodotto da Trenitalia – 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, Trenitalia sia passibile di penalità. Gli importi economici delle penali saranno utilizzati dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto della clientela o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

OFFERTA			
Treni per giorno	442	Viaggiatori giorno	39.874
Bus per giorno	5	Passeggeri anno	10.356.785
Mezzi		Località servite	160
Locomotive	26	Tot. biglietterie	21
Complessi diesel	50	Emettitrici automatiche trasporto regionale	96
Complessi elettrici	37	Altri rivenditori	5.164*
Carrozze	97		

* attività commerciali aderenti alle reti LIS PAGA di Lottomatica, Punto servizi e Punti SisalPay.
https://www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali/Sicilia/Altri-rivenditori-Sicilia

L'offerta in Regione - Novità 2019

Proseguono le iniziative commerciali volte a migliorare l'offerta di servizi ferroviari, la flotta, l'integrazione con i mezzi di trasporto su gomma e le opportunità di viaggio.

L'orario e le proposte commerciali

Di seguito le principali novità dell'orario ufficiale 2018/2019:

- attivazione/riattivazione del servizio aeroportuale tra la stazione di Palermo C.le e l'aeroporto "Falcone e Borsellino" (stazione di Punta Raisi) con 36 coppie dalle 04:00 alle 01:05 (già nel mese di ottobre 2018);
- n. 05 collegamenti da Palermo C.le a Trapani, con cambio alla stazione di Piraineto, dalle 05:00 alle 22:53;
- riapertura di alcuni impianti del Passante di Palermo (Palermo Francia, Palermo San Lorenzo, Palermo Cardillo-Zen, Palermo Tommaso Natale, Isola delle Femmine, Carini Torre Ciachea, Carini, Punta Raisi. Riapertura avvenuta nel mese di ottobre 2018);
- attivazione dei nuovi impianti di Palermo La Malfa e Palermo Sferracavallo (già nel mese di ottobre 2018) e di Catania Picanello (avvenuta nel mese di dicembre 2018).

L'orario e le proposte commerciali

Nel corso del 2016, la flotta della Direzione Regionale Sicilia è stata ampliata con l'immissione in esercizio di 6 treni Jazz. Ulteriore rinnovamento del parco rotabili è previsto dal Contratto di Servizio con investimenti da parte della Regione Siciliana per l'acquisto di 26 treni elettrici e 17 treni diesel nel periodo 2019-2021.
Entro il 2019, sui 6 treni Jazz in esercizio sulle linee siciliane sarà disponibile connessione ad internet in modalità Wi-Fi.

L'età della nostra flotta:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	5	7	14	26
Locomotive diesel	-	-	-	-	-
Complessi elettrici	6	-	31	-	37
Complessi diesel	-	-	9	41	50
Vetture	-	-	-	97	97

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere il biglietto

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

Il viaggiatore che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di biglietto deve corrispondere:

- il pagamento del prezzo intero dovuto;
- una soprattassa di
- In deroga a questa regola generale:
- il viaggiatore in partenza da una delle stazioni/fermate non presenti nella tabella 1 e nella tabella 2 che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, purchè avvisi il personale di bordo all'atto della salita, viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa competente più una maggiorazione di 5 euro;
- non è previsto l'acquisto a bordo in caso di partenza da una delle località permanentemente dotate di rete di vendita
- non è previsto sovrapprezzo in caso di partenza da una delle località permanentemente prive di rete di vendita, purché avvisi il personale del treno all'atto della salita. Tali località sono

La possibilità di acquisto del biglietto a bordo senza pagamento di sovrapprezzo è estesa anche a tutte le stazioni/fermate in caso di contemporanea chiusura o indisponibilità della rete di vendita (punti vendita autorizzati, agenzie viaggi, self service e biglietteria, laddove presenti), a condizione che il viaggiatore avvisi il personale del treno all'atto della salita.

Il viaggiatore che sale a bordo treno con biglietto non convalidato è soggetto a:

- il pagamento di una penalità pari a
- In deroga a questa regola:
- il viaggiatore in possesso di titolo di viaggio non convalidato per propria responsabilità avvisando all'atto della salita il personale di bordo, ha la possibilità di farsi convalidare il titolo dietro pagamento di un sovrapprezzo di € 5,00;
- Il sovrapprezzo non è dovuto in caso di assenza o malfunzionamento di tutte le obliteratrici di stazione.

La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza e di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio

Il pagamento delle somme dovute al personale di bordo è ammesso in contanti o mediante carte di credito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito www.trenitalia.com le Condizioni Generali di trasporto selezionando nella Parte III Trasporto Regionale le Tariffe 39/16, 40/16, 42/16 e 14/PA.

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

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie automatiche, tramite Internet, Agenzie di Viaggio, Samsung Smart TV, App Trenitalia per smartphone e tablet e presso Circuito Lis Paga di Lottomatica, Punto Servizi e punti SisalPay.

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietti di corsa semplice regionali e sovraregionali;
- Biglietti di corsa semplice per il trasporto sui treni regionali nell'area urbana di Palermo;
- Abbonamenti regionali settimanali, mensili ed annuali, utili 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 di corsa semplice per l'Aeroporto di Palermo (è possibile viaggiare su tutti i treni con origine e destinazione la stazione di Punta Raisi-Aeroporto di Palermo con un abbonamento mensile o annuale a tariffa n. 40/16/Sicilia o con applicazione sovraregionale. Non è previsto l'abbonamento settimanale); Promozione sperimentale per famiglie e piccoli gruppi nell'ambito della Tariffa 42 - Aeroporto di Palermo (la promozione prevede lo sconto del 50% sul prezzo intero del biglietto per i minori di età compresa tra i dodici e i diciotto anni non compiuti, facenti parte di una famiglia o di un piccolo gruppo composti da un minimo di due ad un massimo di sei persone, con almeno un adulto pagante. La promozione è valida per 12 mesi).
- Altri vantaggi per chi usa il treno: Carta Blu, Carta Verde, Carta d'Argento e le offerte Comitive con agevolazioni per chi viaggia sui treni regionali;

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.trenitalia.com.

Biglietto regionale acquistato on line

É acquistabile fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno. É 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.

Il biglietto regionale acquistato online è un biglietto nominativo, personale ed incedibile e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento (tale tipologia di biglietto non necessita di convalida).

Per maggiori dettagli consultare

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 alle informazioni consultare il sito www.viaggiatreno.it.

Persone con disabilità e a mobilità ridotta

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

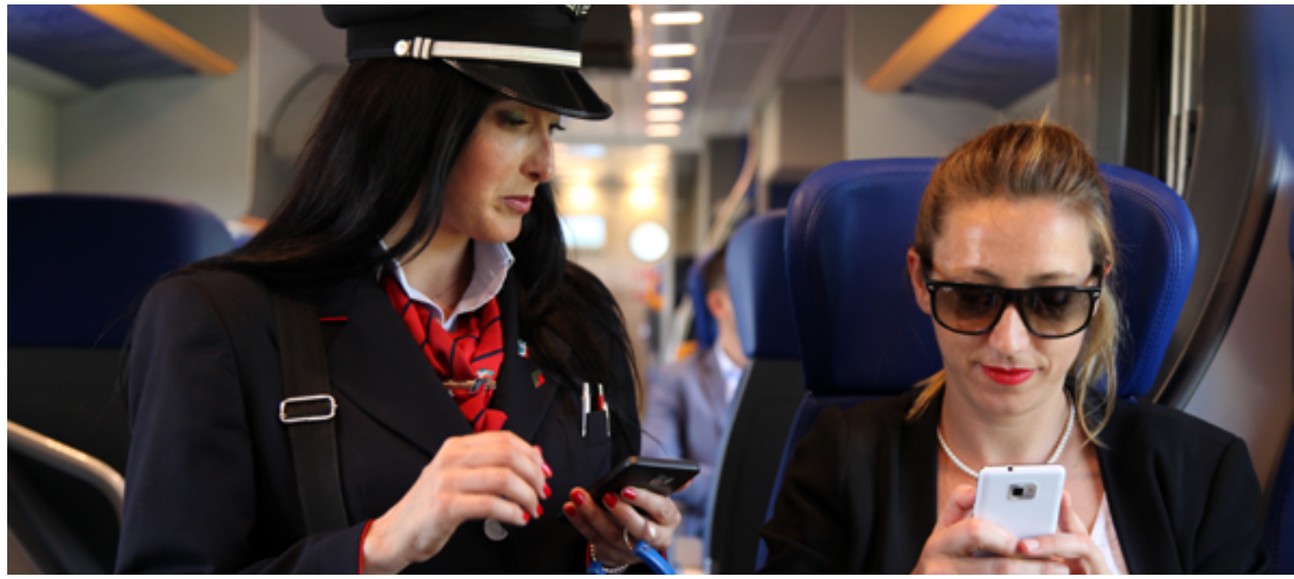
La Carta Blu

La Carta Blu viene rilasciata alle persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della legge 18/80 o ai sordomuti ai sensi della legge n. 381 del 26 maggio 1970, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione.
La Carta Blu, 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, nella sezione Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

Biciclette

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 dimensioni non superino i cm110x80x45, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori. Sui treni regionali contrassegnati da apposito pittogramma nell'Orario Ufficiale e limitatamente ai posti disponibili, ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente una sola bicicletta, di lunghezza non superiore a due metri, presentandosi prima della salita al Personale di Accompagnamento per il rilascio di apposito titolo gratuito. Il biglietto rilasciato per il trasporto gratuito della bici dà la possibilità di effettuare un numero di viaggi illimitati nell'arco della giornata di emissione. È ammesso un trasporto gratuito bici per ogni viaggiatore pagante. Per gruppi di almeno dieci persone con bici al seguito è necessario inoltrare preventivamente una richiesta scritta alla Direzione Regionale Sicilia (direzione.sicilia@trenitalia.it).

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 è possibile consultare il sito www.trenitalia.com nella home page sezione Informazioni >Condizioni di Trasporto > Condizioni Generali di Trasporto.



Bagagli a mano

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente bagagli a bordo del treno, a condizione che non rechino disturbo agli altri viaggiato¬ri e che non contengano materiali nocivi o pericolosi. I passeggeri sono tenuti a custodire i propri bagagli. Trenitalia risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Trenitalia è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Trenitalia.
Per maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella home page sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

Piccoli animali sui treni

É ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, custoditi in apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50.
Il trasporto di cani di qualsiasi altra taglia è ammesso solo se provvisti di museruola e guinzaglio e non è permesso nella fascia oraria dalle 7:00 alle 9:00 del mattino nei giorni feriali dal lunedì al venerdì. É necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario per il trasporto dei cani di qualsiasi taglia. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.
Il cane guida per non vedente può viaggiare su tutti i treni ed i bus gratuitamente senza alcun obbligo.
Per ottenere maggiori dettagli consultare il sito www.trenitalia.com nella sezione >Informazioni>Condizioni di Trasporto>Condizioni Generali di Trasporto.

Intermodalità

Sul sito www.trenitalia.com, nella sezione In Regione, sono presenti per ogni stazione regionale le informazioni relative alla possibilità di trovare interscambi con autobus urbani ed extraurbani.

Obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri viaggiatori, la Direzione Regionale Sicilia mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2019, coerentemente con quanto previsto nel Contratto di Servizio con la Regione Siciliana

Obiettivi 2019 e Consuntivi 2018

Preliminarmente si rappresenta che si intende per domanda di trasporto rilevante quella soddisfatta da servizi espletati nelle fasce orarie 06:00-09:00 in arrivo e 17:00-20:00 in partenza, dal lunedì al venerdì.
Si intende per domanda di trasporto non rilevante quella soddisfatta dalla totalità dei treni, sottratti quelli a domanda rilevante.
Per la suddivisione in linee, nella regione Sicilia si utilizza la classificazione seguente:

LINEE	DIRETTRICI
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale > a 20%	Messina – Palermo Messina – Catania/Siracusa Area metropolitana di Palermo (nella definizione è stato considerato il livello di servizio con Passante riattivato)
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale < a 20% e > a 5%	Palermo – Catania Palermo – Agrigento Siracusa – Caltanissetta Palermo – Trapani
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale < a 5%	Agrigento – Caltanissetta Catania – Caltagirone

PUNTUALITÁ E REGOLARITÁ
(Dati rilevati da sistema informatico RFI. Nel calcolo della puntualità sono esclusi i ritardi imputabili a cause esterne. Nel calcolo della regolarità sono valutate le soppressioni rispetto alla produzione programmata e la loro eventuale adeguata sostituzione)

PUNTUALITÁ	OBIETTIVO 2018	CONSUNTIVO * 2018	OBIETTIVO 2019
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,3%	-	94,0%
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,1%	-	94,0%
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	85,7%	-	86,7%
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	87,1%	-	88,1%
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,2%	-	93,7%
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	86,3%	-	86,8%

REGOLARITÁ	OBIETTIVO 2018	CONSUNTIVO* 2018	OBIETTIVO 2019
% treni circolati/treni programmati	99,26%	-	99,50%

ACCESSIBILITÁ COMMERCIALE	OBIETTIVO 2018	CONSUNTIVO* 2018	OBIETTIVO 2019
Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete % stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	61%	-	65%
Funzionamento canali telematici % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)	100%	-	100%
Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	-	100%
Funzionamento validatrici % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	-	100%

PULIZIA E COMFORT

PULIZIA	OBIETTIVO 2018	CONSUNTIVO * 2018	OBIETTIVO 2019
Esecuzione interventi di pulizia classe A/PR 1% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" eseguiti, sul totale programmati	-	-	100%
Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR 2 % interventi pulizia "fine servizio-giornaliero" eseguiti, sul totale programmati	-	-	100%
Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR 3 % interventi pulizia "sosta lunga- settimanale" eseguiti, sul totale programmati	-	-	100%
Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR 4 % interventi pulizia "sosta manutenzione-semestrale" eseguiti, sul totale programmati	-	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe A/PR 1 % interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe B/PR 2 % interventi pulizia "fine servizio-giornaliero" conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe C/PR 3 % interventi pulizia "sosta lunga- settimanale" conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe D/PR 4% interventi pulizia "sosta manutenzione-semestrale" conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%

COMFORT	OBIETTIVO 2018	CONSUNTIVO* 2018	OBIETTIVO 2019
Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 100% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)	-	100%
Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 75% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)	-	75%
Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)	-	100%
Accessibilità e funzionamento delle toilette altra flotta % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilette presenti, o almeno la metà se presenti più toilette, risultano in servizio/accessibili)	-	80%
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)	-	100%
Porte di accesso funzionanti flotta nuova % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 80% delle porte sono funzionanti)	-	100%
Porte di accesso funzionanti flotta restante % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 75% delle porte sono funzionanti)	-	90%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	99%	-	99%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	72%	-	72%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	60%	-	60%

* La Regione Siciliana e Trenitalia condividono che siano di seguito esplicitati obiettivi e consuntivi validi da maggio 2018, al fine di rendere il documento più snello nella consultazione.

ALTRI INDICATORI	
Offerta di posti	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio (valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato)
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)	% carrozze dotate di impianti di climatizzazione (caldo/freddo), di riscaldamento e di condizionamento sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)
Dotazione toilette presenti	% carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)

Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

Il personale di Trenitalia a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e profilo professionale ed è a disposizione della clientela per qualsiasi necessità.

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con la clientela, il personale di Trenitalia, segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenitalia inoltre prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile all'utente.

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.

Comunicare con Trenitalia

Direzione Regionale Sicilia
Fax 0916033098
direzione.sicilia@trenitalia.it

Per saperne di più

Uffici informazioni, Biglietterie e Agenzie di viaggio

Presenti in maniera capillare su tutto il territorio

Call Center di Trenitalia: 89 20 21[1] per informazioni, acquisto biglietti e prenotazioni

[1]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[2] per informazioni ed assistenza

[2]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.

06 3000[3] Per utenze non abilitate al 199 o se si preferisce accedere a numerazioni ordinarie

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

www.trenitalia.com | Tutte le informazioni, in tempo reale.

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 riportati nella Carta dei Servizi di RFI, disponibile online sul sito www.rfi.it.

Tutela del viaggiatore

Rimborsi, indennità, ultimo collegamento della giornata, reclami bonus ed assistenza durante il viaggio

Ultimo Collegamento

I clienti che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati ad informare il personale di bordo se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Trenitalia assicura il completamento del viaggio, in applicazione delle previsioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati*

Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Ferrovie dello Stato Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica.

Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore.
Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali.
Non sono comunque rimborsabili

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 valore almeno pari a € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione.
Per poter chiedere l'indennità occorre:

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

Per maggiori dettagli e informazioni

Biglietto globale - indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste *.

Il contratto di trasporto, 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.
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, nella home page sezione Informazioni, Condizioni di Trasporto, Condizioni Generali di Trasporto, Parte III Trasporto Regionale.

Procedura di inoltro dei reclami a Trenitalia

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.

Per rispondere meglio alle aspettative 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);
- fornire risposta entro un mese o, in casi giustificati, informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento 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 facilita la soluzione dei problemi.

Inviare reclami e suggerimenti

Per inviare reclami e suggerimenti:

- sul sito www.trenitalia.com, nella sezione Informazioni>Assistenza e Contatti>Assistenza on-line;
- utilizzando il modulo disponibile in stazione presso le biglietterie.

Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2018 i reclami arrivati alla Direzione Regionale Sicilia sono stati 1.412, di questi il 100% è stato chiuso entro 30 giorni.

MACRO VOCE	%
Regolarità e Puntualità	41
Livello del Servizio	32
Personale di Front Line	7
Comfort	10
Informazione	5
Pulizia	3
Altro	2

Reclami all'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).
Il reclamo all'Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.
I passeggeri possono presentare reclami all'ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito 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.
All'esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l'ART può irrogare sanzioni all'impresa ferroviaria.

Copertura Assicurativa

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 Sicilia
Via Oreto Nuova/Fondo Alfano s.n.c. - 90124 PALERMO

I Diritti ed i Doveri del Viaggiatore

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai viaggiatori di Trenitalia di avere una serie di attenzioni che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri.

Al viaggiatore che si sposta utilizzando servizi di trasporto vengono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni, in caso di anormalità, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto solo con biglietto;
- 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.

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

Trenitalia è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità.

Tutto il personale Trenitalia è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni passeggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante il viaggio, sicuramente contribuisce positivamente ad evitare l'insorgere di eventi illeciti.

Cosa puoi fare tu:

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- prestare attenzione mentre stai acquistando alle Self Service, senza farsi aiutare da sconosciuti;
- prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atrii, biglietterie, aree Self-Service, banchine dei treni, dove i borseggiatori preferibilmente operano;
- nelle stazioni ove sono attivi i varchi di accesso alle banchine, preparare in anticipo il biglietto per esibirlo al personale di FS Italiane addetto alla Security;
- non abbandonare il proprio bagaglio poiché, potendo ingenerare inutili allarmi, potrà essere sottoposto a controlli di polizia;
- posizionare a bordo treno i bagagli nella cappelliera sopra il proprio posto o in altro spazio idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- non lasciare incustoditi i propri oggetti di valore e borse e tenere con sé il biglietto;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario e la Polizia Ferroviaria di ogni evento illecito in ambito ferroviario;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza a bordo treno di questuanti: è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni non autorizzate;
- non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio,: potrebbe essere messa a rischio la salute personale;
- il personale di Trenitalia subisce spesso aggressioni verbali e fisiche. Non restare indifferente, in caso di bisogno chiedi aiuto;
- non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate: sono attività abusive.

Cosa facciamo noi:

- collaboriamo in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenziamo i treni con personale specializzato;
- abbiamo istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio nazionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei viaggiatori e del personale;
- monitoriamo le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di Carte di Credito frodate;
- abbiamo intensificato il controllo dei biglietti a terra ed a bordo treno, costituendo una squadra Nazionale Antievasione;
- in molti treni sono già stati installati sistemi di videosorveglianza;
- 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 prevengano alcuni atti illeciti come la vendita abusiva, il furto, l'aggressione.

Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Trenitalia mediante Istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua periodicamente durante l'anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazioni dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Oltre alle predette ricerche di mercato di customer satisfaction, Trenitalia nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti della clientela, svolge anche ricerche di mercato ad hoc. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico ed operativo.

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE SODDISFAZIONE*
Viaggio nel complesso	85,7
Pulizia	76
Comfort	88,9
Informazioni a bordo	84,8
Puntualità	76,1
Permanenza a bordo	90,8
Security	85,3

*Viaggiatori che hanno espresso un giudizio con un voto da 6 a 9 su una scala da 1 a 9

Le Associazioni dei Consumatori

NOME	CONTATTO	INDIRIZZO
Comitato Pendolari Siciliani	info@comitatopendolari.it comitatopendolari@gmail.com	
Comitato Pendolari Sicilia	pendolaripa@yahoo.it	
Comitato Pendolari Palermo - Agrigento	pendolari.agrigento.palermo@gmail.com	
Associazione Consumatori Utenti - A.C.U.	acusicilia@acu.it	Piazzale Falcone e Borsellino, n. 12 91100 – TRAPANI
Adiconsum Sicilia	sicilia@adiconsum.it	P.zza Castelnuovo, n. 35 90135 – PALERMO
Adoc Sicilia	adocsicilia@libero.it	Via Leonardo Ximenes, n. 15 90139 – PALERMO
Aduc Funzione Sociale Onlus	aduc.funzionesociale@gmail.com	Viale Teracati, n. 39 96100 – SIRACUSA
Associazione Consumatori Siciliani	assoconsumatorisiciliani@gmail.com	C/da Mulinello, n. 1 98066 - PATTI (ME)
Assoconsum Onlus	assoconsum@gmail.com	Via Domenico Cimarosa, n. 12 90100 – PALERMO
Assoutenti	assoutenti.sicilia@gmail.com	Via Camiciotti, n. 71 98123– MESSINA
Cittadinanza Sicilia Onlus	greco.aci@gmail.com	Via Nicola Coviello, n. 15 95100 – CATANIA
Codacons Sicilia	info@codaconsicilia.it	Via Musumeci, n. 171 95128 – CATANIA
CODICI	segreteria.sicilia@codici.org	Via Caronda, n. 14 95129 – CATANIA
Confconsumatori Sicilia	confconsumatorisicilia@hotmail.com confconsumatorict@virgilio.it	Viale Libertà, n. 221 95129 – CATANIA
Confederazione Nazionale Nuovi Consumatori Europei	Fax 095 2501196	Via XX Settembre, n. 28 95129 – CATANIA
Confeuropa Consumatori	info@confeuropaconsumatori.it	Viale Scala Greca, n. 371/b 96100 – SIRACUSA

NOME	CONTATTO	INDIRIZZO
Consambiente	consaambiente@gmail.com	Via Toselli, n. 49 95129 – CATANIA
Consumatori Associati	info@consumatoriassociati.it	Via Romagnosi, n. 44 98122 – MESSINA
Federconsumatori Sicilia	sicilia@federconsumatorisicilia.it	Via Ercole Bernabei, n. 22 90145 – PALERMO
La Casa del Consumatore	lacasadelconsumatoresicilia@hotmail.it	Via Enrico Parisi, n. 4 90141 – PALERMO
LEGAMBIENTE	amministrazione@legambientesicilia.it	Via Tripoli, n. 3 90141 – PALERMO
Lega Consumatori Sicilia	info@erripa.org	Via Benedetto Castiglia, n. 8 90141 – PALERMO
Movimento Consumatori Palermo	palermo@movimentoconsumatori.it	Via Montepellegrino, n. 108 90142 – PALERMO
Movimento Difesa del Cittadino	palermo@mdc.it	Via Francesco Maria Alias, n.2/b 90135 – PALERMO
Noi Consumatori	palermo@ noiconsumatori.it	Via Catania, n. 14 90141 – PALERMO
OMNIA	associazioneconsumatoriomnia@gmail.com	P.zza Amedeo di Savoia, n.6 98066 – PATTI (Me)
Sicilia Consumatori	siciliaconsumatori@libero.it	Via Enrico Albanese, n. 19
U.DI.CON. Unione per la Difesa dei Consumatori	sicilia@udicon.org	Largo Primavera, n. 14 90143 - PALERMO
UDICONSUM	info@unionedeiconsumatori.it	Via Ignazio Capuano, n. 14 90018 – TERMINI IMERESE (PA)
Unione Nazionale Consumatori	unioneconsumatoriag@libero.it	Via Imera, n. 85 92100 – AGRIGENTO

Trenitalia SpA
Piazza della Croce Rossa, 1
00161 Roma

trenitalia.com