

Carta dei servizi ferroviari passeggeri

Adottata il 22 ottobre 2002

1. Scopo della Carta

La Carta rappresenta un impegno volontario da parte delle imprese ferroviarie europee ad elevare gli standard qualitativi dei servizi forniti alla propria clientela.

La Carta riguarda tutti i servizi ferroviari. I servizi operati in accordo con le autorità pubbliche possono essere soggetti a condizioni specifiche.

2. Informazioni sui servizi passeggeri e sui titoli di viaggio

Alla clientela verranno fornite adeguate informazioni presso tutti i punti vendita e attraverso i diversi canali informativi relativamente a:

- gli orari più convenienti,
- la disponibilità di posti (dove applicabile),
- le tariffe più basse in relazione alle richieste della clientela,
- i termini e le condizioni applicabili.

Per i servizi internazionali, queste informazioni, se accessibili presso i punti vendita, verranno fornite per i viaggi tra le principali stazioni europee e per le tariffe internazionali disponibili.

3. Emissione dei biglietti

I biglietti saranno reperibili attraverso vari canali di distribuzione (sportelli internazionali e lunga percorrenza, internet, telefono o agenti di viaggio accreditati).

4. Lingue di comunicazione

Le lingue utilizzate per la comunicazione con la clientela a bordo treno e/o in stazione dovranno essere le/la lingue(a) in uso sull'itinerario percorso dal cliente. Per i servizi internazionali le imprese ferroviarie cercheranno di comunicare con la clientela in almeno un'altra lingua di uso comune.

5. Informazioni intermodali

Alla clientela verranno fornite informazioni sull'accesso in/dalla stazione e sui collegamenti con altri modi di trasporto.

6. Informazioni sui servizi bagagli, biciclette, ecc.

I passeggeri possono viaggiare con un massimo di tre bagagli, a condizione che questi non mettano in pericolo gli altri passeggeri e che vengano collocati negli appositi vani bagagli. Bagagli più voluminosi (sci, tavole da surf, biciclette, ecc.) sono soggetti a condizioni particolari.

Le informazioni relative ai servizi dedicati per il trasporto a destinazione di biciclette e/o bagaglio registrato, in particolare per le destinazioni internazionali, sono disponibili presso i punti vendita e attraverso gli appropriati canali informativi.

7. Reclami e richieste

Reclami e richieste saranno trattati il più velocemente possibile e di norma entro 4 settimane. La risposta indicherà le ragioni dell'accettazione o del rifiuto del reclamo.

Ogni impresa ferroviaria provvederà a creare ed a segnalare il punto di contatto cui poter indirizzare reclami e richieste, per iscritto o tramite altri canali.

Reclami e richieste possono essere inoltrati in una delle lingue usate dalle diverse imprese ferroviarie coinvolte nel viaggio del cliente e/o in almeno un'altra lingua di uso comune.

Nel caso in cui una richiesta venga respinta, la clientela ha il diritto di appellarsi alle associazioni dei consumatori oppure ad un organo ufficiale di conciliazione oppure ad un mediatore.

8. Rimborsi

I biglietti rimborsabili saranno rimborsati in maniera semplice e veloce presso i punti vendita dell'impresa ferroviaria che ha emesso il biglietto e/o presso qualsiasi altro punto designato.

Le richieste per il rimborso di biglietti acquistati presso gli agenti di viaggio devono essere sottoposte all'agente di viaggio competente.

Alla clientela verranno fornite informazioni chiare sulle condizioni e sulle procedure di rimborso, presso i punti vendita.

9. Puntualità

Il pubblico sarà informato in stazione, tramite poster o altri mezzi, degli obiettivi e delle specifiche prestazioni che riguardano il livello di puntualità dei diversi servizi passeggeri.

In caso di ritardo, soppressione o deviazione, le imprese ferroviarie cercheranno di fornire ai passeggeri, a bordo treno e in stazione, informazioni riguardanti le cause del ritardo, la durata e le conseguenze sul viaggio.

10. Ritardi

In caso di ritardo, ai clienti coinvolti verranno forniti:

- generi di ristoro, se possibile, laddove l'interruzione del servizio superi le tre ore;
- sistemazione notturna laddove non sia possibile continuare il viaggio lo stesso giorno e non sia possibile fornire mezzi di trasporto alternativi ad un costo ragionevole;

Nel caso in cui la responsabilità sia imputabile esclusivamente alle imprese ferroviarie:

- compensazioni appropriate per i ritardi che superano determinati limiti temporali come indicato nelle condizioni che regolano il biglietto.

Tali compensazioni possono essere corrisposte nella forma di compensazioni finanziarie oppure di buoni pre-pagati per viaggi successivi.

- in caso di interruzione del servizio, ai passeggeri verrà offerto un rimborso oppure una sistemazione in un altro treno (inclusi quelli di categoria superiore) oppure una modalità di viaggio alternativa ad un costo ragionevole, in base alle circostanze e senza costi aggiuntivi.

11. Passeggeri con mobilità ridotta

Ai passeggeri ferroviari con mobilità ridotta verrà prestata assistenza così come previsto dagli standard comuni concordati dalle imprese ferroviarie europee (si allega una sintesi dei principali contenuti di questi standard). Verranno fornite informazioni sull'assistenza in stazione, l'assistenza e i mezzi per salire/scendere dai treni e l'assistenza a bordo.

Tutte le informazioni relative ai servizi previsti per i passeggeri con mobilità ridotta sui principali

itinerari internazionali sono disponibili presso i punti vendita e attraverso gli appropriati canali informativi.

12. Indicazioni ai passeggeri nelle stazioni

Le indicazioni per facilitare l'accesso dei passeggeri ai treni ed ai servizi della stazione si baseranno sulle migliori soluzioni presenti in Europa, così come previsto dagli standard comuni concordati dalle imprese ferroviarie europee (si allega una sintesi dei principali contenuti di questi standard).

Verranno fornite strutture adeguate per il trasferimento tra le ferrovie ed altri modi di trasporto.

13. Condizioni del contratto

I passeggeri possono richiedere tutte le condizioni contrattuali presso i punti vendita e attraverso gli appropriati canali informativi, quale ad esempio internet.

14. Sicurezza ferroviaria

Le operazioni ferroviarie garantiranno i più alti standard di sicurezza, confermando il ruolo delle ferrovie quali il più sicuro dei modi di trasporto. Ciò comporta la costante attenzione alla sicurezza dell'infrastruttura, del materiale rotabile, delle procedure operative e alle abilitazioni sulla sicurezza del personale ferroviario. Gli obiettivi relativi alla sicurezza ferroviaria verranno comunicati almeno su base annuale.

15. Sicurezza personale e patrimoniale

Il livello di sicurezza nei treni e nelle stazioni verrà continuamente implementato d'intesa con le autorità competenti. Verranno lanciate campagne pubblicitarie di informazione allo scopo di promuovere un'attiva cooperazione da parte della clientela nel garantire il livello di sicurezza.

16. Pulizia

Tutte le aree sotto la nostra responsabilità saranno mantenute pulite e sicure, in collaborazione con gli altri operatori ferroviari e intermodali, allo scopo di assicurare livelli paragonabili di pulizia nelle stazioni e nelle aree di trasferimento.

17. Obblighi della clientela

- I passeggeri devono comportarsi in modo tale da evitare disturbo agli altri passeggeri e/o mettere in pericolo la sicurezza delle operazioni ferroviarie.
- I passeggeri devono seguire le istruzioni del personale ferroviario e rispettare le regole vigenti in specifiche aree del treno e della stazione, quali le aree non fumatori, le aree silenziose, ecc.
- I passeggeri devono essere in possesso di un biglietto ferroviario valido e, dove richiesto, di una prenotazione valida nonché dei necessari documenti di viaggio.
- I passeggeri devono osservare la normativa relativa ai bagagli.

18. Consultazione permanente della clientela

Le imprese ferroviarie o i loro organi rappresentativi prenderanno parte a forum di consultazione, in particolare con le associazioni dei consumatori.

Le imprese ferroviarie parteciperanno alle discussioni sull'implementazione di questa Carta, il monitoraggio dei livelli del servizio, i cambiamenti nel servizio inclusa la chiusura di linee e la qualità dei servizi ferroviari in generale e chiederanno pareri sulla loro struttura ed organizzazione.

19. Monitoraggio

Tutte le imprese ferroviarie monitoreranno con regolarità la customer satisfaction ed il livello di puntualità. Raccoglieranno inoltre i reclami della clientela sul trasporto ferroviario passeggeri nazionale e internazionale, classificandoli in appropriate categorie e pubblicando un prospetto.

Le imprese ferroviarie si attiveranno costantemente per migliorare i propri servizi per rispondere alle esigenze della clientela.

