

Guida del Passeggero



A.C.P. Associazione
Consumatori Piemonte

CODACONS



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



- ✓ Nel 2018, in attuazione di quanto previsto dal Contratto di Servizio stipulato dall'Agenzia per la Mobilità Piemontese con Trenitalia, le Associazioni dei Consumatori piemontesi hanno realizzato un **monitoraggio della qualità percepita** dai pendolari delle linee **Torino-Savona, Torino-Milano e Torino-Alessandria**.
- ✓ Dall'indagine sono emerse **luci e ombre**, descritte in sintesi in questa guida, e tra tutti due fattori prioritari per un miglioramento del servizio:
PUNTUALITÀ E SICUREZZA.
- ✓ Per un confronto tra la percezione degli Utenti e la realtà e per verificare le azioni poste in essere dal Gestore, abbiamo acquisito **DATI UFFICIALI SULLA PUNTUALITÀ E SUI REATI SUI TRENI E IN STAZIONE.**



DIRITTI E PARTECIPAZIONE

Come migliorare il servizio? È fondamentale che il Passeggero faccia sentire la sua voce. ✓

Per agevolare la **partecipazione** nella seconda parte della Guida abbiamo inserito **INFORMAZIONI** utili e **STRUMENTI DI TUTELA:** quali sono i diritti e i doveri degli utenti? Cos'è la carta di qualità dei servizi? Come presentare reclami e segnalazioni? Cosa fa l'Autorità di Regolazione dei Trasporti? ✓

Non solo. Oggi la partecipazione è possibile anche con l'aiuto delle Associazioni: nella guida troverai anche i recapiti degli **11 Sportelli dei Passeggeri** delle associazioni e i riferimenti dello Sportello on-line, il blog **dirittideipasseggeri.com** dove il passeggero potrà reperire informazioni, scaricare app e dialogare con le Associazioni dei consumatori. ✓

Prima parte:

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: L'INDAGINE DI "CUSTOMER SATISFACTION"

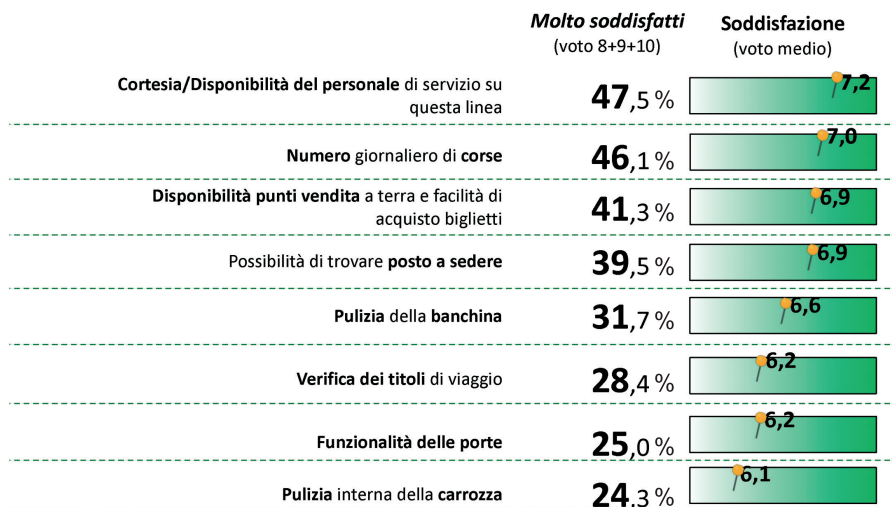


Nell'aprile 2018 le Associazioni dei Consumatori sono salite a bordo di

✓ **51 treni regionali** utilizzati dai pendolari e hanno intervistato **oltre 4.200 Utenti** che hanno espresso un voto al servizio.

✓ Dall'indagine sono emerse **VALUTAZIONI POSITIVE:**

Come reputa il servizio offerto in merito a..



Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

e VALUTAZIONI NEGATIVE:



Come reputa il servizio offerto in merito a...

	Molto soddisfatti (voto 8+9+10)	Soddisfazione (voto medio)
Climatizzazione/Riscaldamento	23,1 %	5,8
Puntualità / Regolarità	21,5 %	5,8
Coincidenze con altre linee ferroviarie o altri mezzi di trasporto	20,1 %	5,8
Livello di sicurezza garantito contro il rischi di furti, aggressioni, molestie	18,1 %	5,2
Tempestività con cui vengono fornite informazioni su eventuali ritardi, scioperi modifiche del servizio	17,6 %	5,5
Silenziosità delle carrozze	13,8 %	5,5
Accessibilità per i disabili e per gli anziani sulle banchine, sulle carrozze e sui servizi igienici*	13,5 %	5,4
Pulizia esterna del convoglio	11,9 %	4,9
Pulizia dei servizi igienici	9,3 %	4,7

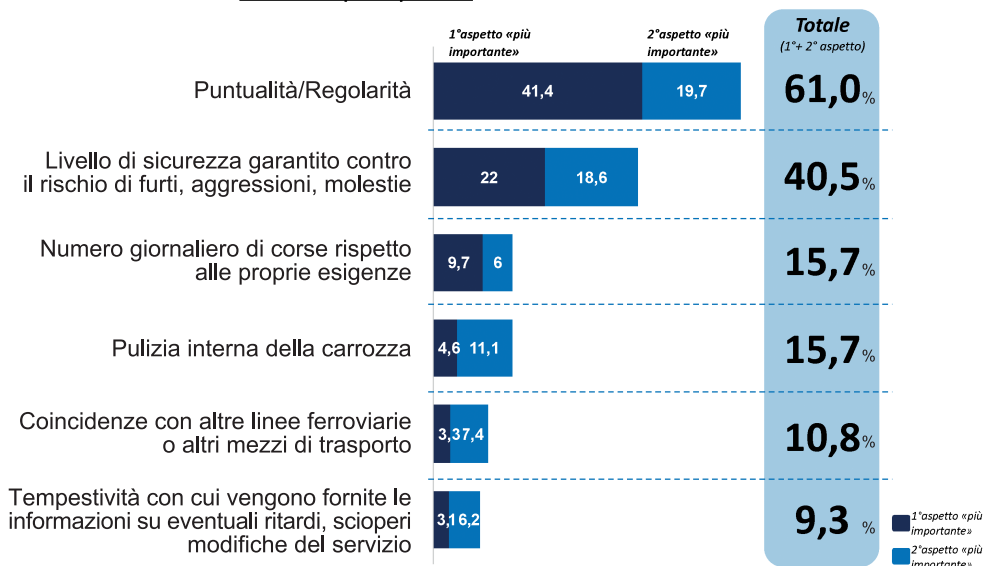
* Il tasso di mancata risposta su questo aspetto è il più alto di tutti. Solo il 67,2% degli intervistati ha valutato questo aspetto.

Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

Sulla base delle risposte alla domanda “quali sono i fattori più rilevanti nel trasporto ferroviario?” sono stati elaborati gli aspetti prioritari per il miglioramento del servizio, ovvero le variabili per i quali c’è una **BASSA SODDISFAZIONE** e che hanno un **alto impatto nella valutazione sul servizio**.



Con riferimento agli aspetti sopra elencati, potrebbe indicarmi in ordine il 1° ed il 2° più importanti?



Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

SICUREZZA E PUNTUALITÀ: PRIORITÀ PER I PASSEGGERI

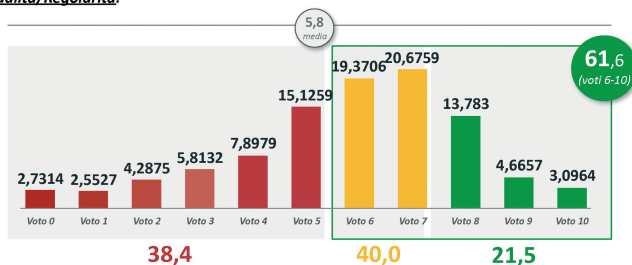


Secondo gli Utenti aspetti prioritari sono **SICUREZZA** (contro rischi di furti, aggressioni e molestie) e **PUNTUALITÀ**.

Su tali aspetti gli Utenti si sono espressi come segue.

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Puntualità/Regolarità:



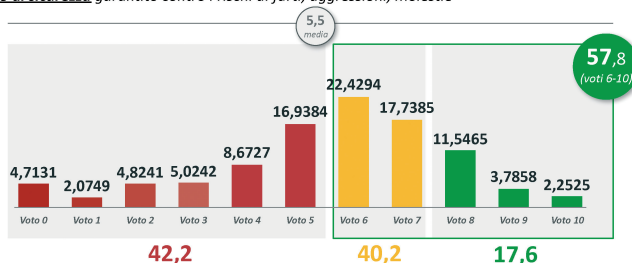
% PASSEGGERI SODDISFATTI (voti 6-10):

Analisi per GENERE		Analisi per ETÀ'		I TRE migliori treni 		I TRE peggiori treni 			
Maschi	64,5	18-25 anni	26-49 anni	To - Ge 5:30 - 7:39	2501	81,6	Mi-To 18:10 - 19:50	2104	48,2
		50-65 anni	Oltre 65 anni	Ge - To 7:21 - 9:30	2504	77,9	To - Mi 5:54 - 7:46	2003	44,9
Femmine	58,9	66,1	81,3	To - Ge 6:30 - 8:30	2503	75,0	Novi - To 6:24 - 7:45	2544	36,8

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione". I dati sono riportati all'universo.

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Livello di sicurezza garantito contro i rischi di furti, aggressioni, molestie



% PASSEGGERI SODDISFATTI (voti 6-10):

Analisi per GENERE		Analisi per ETÀ'		I TRE migliori treni 		I TRE peggiori treni 			
Maschi	60,8	18-25 anni	26-49 anni	To - Ge 6:30 - 8:30	2503	75,7	Sv - To 5:30 - 7:35	10122	38,9
		50-65 anni	Oltre 65 anni	To - Mi 18:54 - 20:40	2029	70,4	Novi Lvg. - To 6:24 - 7:45	2544	38,9
Femmine	54,9	57,1	72,9	To - Mi 7:54 - 9:46	2007	69,5	Ceva - To 6:50 - 8:15	10124	36,4

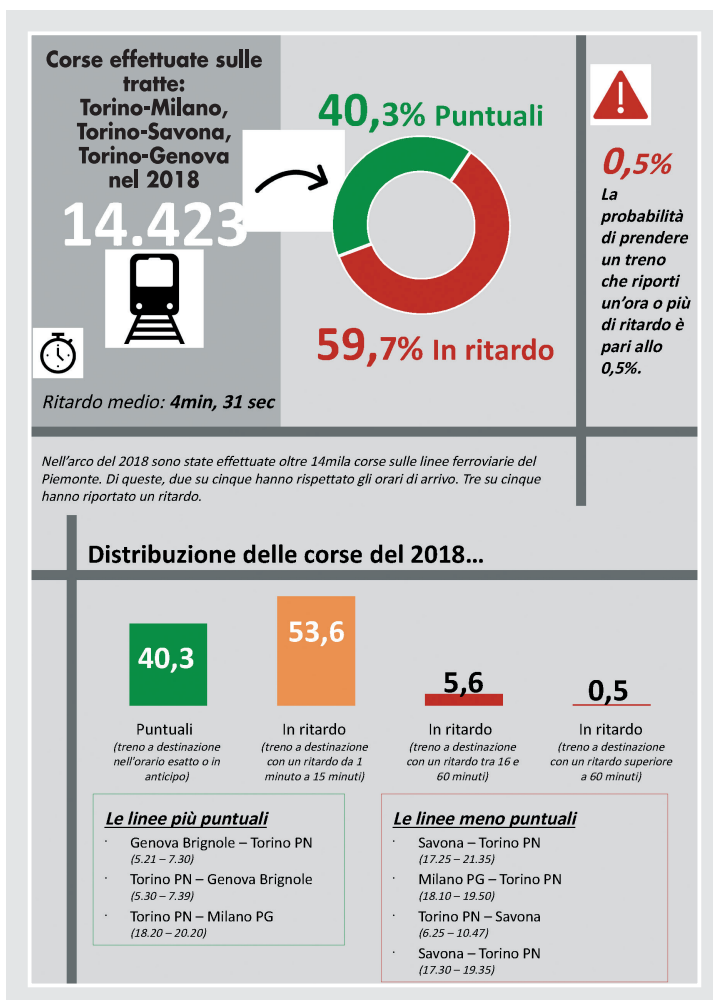
Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione". I dati sono riportati all'universo.

LA PUNTUALITÀ: ANALISI DEI DATI 2018

Per un confronto con i dati ufficiali sulla puntualità, abbiamo acquisito gli orari di partenza/arrivo dei

✓ **51 treni**, sulle tratte **Torino-Milano, Torino-Savona, Torino-Alessandria-Genova,** sui quali è stata svolta **L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO.**

L'analisi ha evidenziato:



LA SICUREZZA: I DATI SUI CONTROLLI DELLE FORZE DELL'ORDINE IN PIEMONTE



**PERSONE IDENTIFICATE:
99.438**

di cui **32.178 stranieri**

4.253 minori

38.107 identificati a bordo

66 denunciate scomparse e poi rintracciate

di cui **47 minori**

PERSONE ARRESTATE: 44
PERSONE INDAGATE: 727

ARMI SEQUESTRATE: 35

di cui **27 armi da taglio**

di cui **8 armi improprie**

REATI IN AMBITO FERROVIARIO:

628 nel 2018 su **253.928 treni circolati**

848 nel 2017 su **251.820 treni circolati**

1114 nel 2016 su **247.493 treni circolati**

1112 nel 2015 su **248.227 treni circolati**

AGGRESSIONI FISICHE AI CAPITRENO

14 nel 2018 su **253.928 treni circolati**

44 nel 2017 su **251.820 treni circolati**

AGGRESSIONI FISICHE E VERBALI

41 nel 2018 su **253.928 treni circolati**

59 nel 2017 su **251.820 treni circolati**

Fonte: Ministero dell'Interno

Seconda parte:



DIRITTI, DOVERI E PARTECIPAZIONE

Migliorare la mobilità significa migliorare la propria qualità di vita.

Per questo è necessario che i viaggiatori adottino un comportamento nel rispetto del prossimo, siano informati e **facciano sentire la propria voce**.

- ✓ Le principali informazioni sui diritti e doveri dei passeggeri si trovano sulla **carta della qualità del servizio** (pubblicata per esteso sul sito www.trenitalia.com nella sezione riservata al trasporto regionale piemontese).

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

È lo strumento attraverso cui chi gestisce un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiara i propri obiettivi e riconosce specifici diritti all'utente. La pubblicazione è obbligatoria e il contenuto deve essere condiviso con le Associazioni dei Consumatori e l'Ente che affida il servizio (in ambito ferroviario regionale, l'Agenzia per la Mobilità Piemontese, "AMP").

- ✓

L'AMP NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

L'AMP 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 Piemonte e nel Contratto di Servizio vengono fissati i relativi obblighi tariffari, da applicare ai servizi ferroviari programmati.

- ✓

... I DOVERI

1 LA REGOLARITÀ DEL TITOLO DI VIAGGIO.

Il **biglietto** o **"titolo di viaggio"**: se cartaceo deve essere convalidato obbligatoriamente prima della salita a bordo e conservato fino all'uscita della stazione d'arrivo; se elettronico, acquistato in modalità "ticketless" di Trenitalia, contiene il codice PNR da esibire al controllore.

Il biglietto può essere acquistato in treno, senza maggiorazioni, solo nelle stazioni sprovviste di biglietteria o nel caso in cui le macchine self-service non siano funzionanti. Diversamente è prevista una sanzione: se si paga subito, di 50,00€. Il passeggero sprovvisto di biglietto o non convalidato è tenuto al pagamento di una sovrattassa di 200,00€ ridotti a 100,00€, se il pagamento avviene entro 15 gg dalla notifica del verbale oppure di 50,00€ se il pagamento avviene nel momento della verifica a bordo treno.

Il viaggiatore **sprovvisto di biglietto** che avvisa il personale di bordo all'atto della salita può acquistare un biglietto di corsa semplice dietro il pagamento di un sovrapprezzo di 5,00€; ✓

Il viaggiatore **in possesso di titolo di viaggio non convalidato** che avvisa il personale di bordo all'atto della salita è assoggettato al pagamento di una maggiorazione di 5,00€. ✓

ATTENZIONE: la maggiorazione non è dovuta nel caso le macchine obliterate manchino o siano inagibili.

2 COME CI SI COMPORTA

Utilizzare solo un posto a sedere ✓

Rispettare il divieto di fumare (anche sigarette elettroniche) ✓

Mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti degli altri viaggiatori e verso il personale (non sporcare le vetture, abbassare la suoneria del cellulare, non usare un tono di voce troppo elevato ecc.) ✓

Utilizzare in modo corretto gli strumenti e gli impianti disponibili a bordo treno (es. non attivare gli allarmi o i dispositivi di emergenza presenti sui treni se non in caso di grave ed imminente pericolo, ecc) ✓

Adottare tutte le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza ed incolumità di se stessi, delle persone, degli animali e dei bagagli che sono sotto la propria custodia. ✓

Rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori. ✓

... E I DIRITTI

INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE

Prima di acquistare il biglietto il Gestore, o chi vende biglietti, deve – su richiesta – fornire le seguenti informazioni generali:

- ✓ Condizioni che regolano il viaggio
- ✓ Orari del viaggio e tariffe più basse
- ✓ Attività che potrebbero ritardare o interrompere il viaggio (scioperi, lavori, ecc)
- ✓ Assistenza ai passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta, accesso alle biciclette
- ✓ Disponibilità dei posti a sedere e dei servizi a bordo;
- ✓ Procedura per i bagagli smarriti
- ✓ Procedura per reclami e segnalazioni

Durante il viaggio il Gestore dovrà fornire le seguenti informazioni:

- ✓ Servizi a bordo
- ✓ Prossima fermata e principali coincidenze
- ✓ Ritardi e informazioni sulla sicurezza dei passeggeri.



DEI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA O CON DISABILITÀ

Per richiedere il servizio rivolto alle **“persone con disabilità”** o **“persone a mobilità ridotta”** si può:

- ✓ Utilizzare il nuovo applicativo SalaBlu online
- ✓ Recarsi direttamente alla SalaBlu di Torino Porta Nuova dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi;
- ✓ Chiamare da telefono fisso il **numero verde 800906060**, oppure **+39 02323232** raggiungibile da **telefono fisso e mobile e dall'estero**
- ✓ oppure inviare una mail a: SalaBlu.TORINO@rfi.it
- ✓ Visitare il sito: <http://www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI/2TERRITORIO/Le-stazioni/Accessibilità-stazioni>. **Il cane guida per i non vedenti** può viaggiare su tutti i treni gratuitamente senza alcun obbligo.

TRASPORTO ANIMALI

- Viaggiano gratuitamente, nella misura di uno per viaggiatore, animali domestici da compagnia di piccola taglia in apposito contenitore o, nel caso di cani, con guinzaglio e museruola. Per il trasporto di cani di media o grossa taglia è previsto l'acquisto di un biglietto di seconda classe ridotto al 50%. Per maggiori informazioni consultare il sito:
- ✓ https://www.trenitalia.com/it/offerte_e_servizi/il_trasporto_deglianimalidomestici.html;

TRASPORTO DI BICI

- Sui treni regionali è ammesso il **trasporto gratuito di una bicicletta** pieghevole, a condizione che le dimensioni non superino i cm 80x110x40 e che non rechi pericolo o disagio ad altri viaggiatori; diversamente è possibile acquistare
- ✓ altro biglietto di supplemento bici da utilizzare limitatamente ai posti disponibili sulla carrozza.
- Ulteriori informazioni sul sito:
- https://www.trenitalia.com/it/offerte_e_servizi/in_treno_con_la_bici.html;

ATTENZIONE. Bagagli smarriti: Trenitalia non prevede un servizio di ricerca bagagli ed oggetti smarriti nel trasporto regionale. La Carta dei servizi rimanda i viaggiatori all'applicazione degli artt. 927 e seguenti del Codice Civile.

RITARDI E DISSERVIZI? FAI SENTIRE E VALERE LA TUA VOCE!



Per migliorare il servizio è fondamentale la **partecipazione dell'Utente**. In caso di disservizi, invia un **reclamo**. Se vuoi contribuire al miglioramento invia una **segnalazione**. Il **reclamo** e/o la **segnalazione** possono essere trasmessi via email o attraverso i canali indicati sul sito https://www.trenitalia.com/it/informazioni/la_guida_del_viaggiatore/reclami_o_suggerimenti.html



SOPPRESSIONI E RITARDI

✓ In **caso di mancata effettuazione del viaggio** a causa di soppressione del treno, partenza ritardata superiore a 60 minuti, sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine), ordine dell'Autorità Pubblica, mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto, puoi ottenere il **rimborso integrale del biglietto** presso tutte le biglietterie anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

✓ In caso di **ritardo** tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, puoi chiedere un'**indennità** pari: al **25% del prezzo del biglietto** in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 16,00); al **50% del prezzo del biglietto** in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 8,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00 e non sono riconosciute ai possessori di biglietti gratuiti. Il viaggiatore non ha diritto all'indennità se prima dell'acquisto del biglietto è stato informato del ritardo o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo è rimasto inferiore a 60 minuti.

RINUNCIA AL VIAGGIO DA PARTE DEL PASSEGGERO

Puoi ottenere il rimborso di un biglietto regionale con richiesta, entro le 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, presso qualsiasi biglietteria ✓
o inviando la richiesta alla Direzione Regionale di Trenitalia.

Dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe. Trenitalia non procede al rimborso se la somma da corrispondere, con l'applicazione della somma trattenuta di cui sopra, è pari o inferiore a 8,00 €. ✓

ATTENZIONE: Non possono essere rimborsati: i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso; i biglietti di supplemento bici; i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati; gli abbonamenti settimanali, quindicinali, mensili e trimestrali (con esclusione di errato acquisto e in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica).

Per richiedere **rimborsi per rinuncia al viaggio, rimborsi per cause imputabili a Trenitalia o indennizzi**, compila il form sul sito di Trenitalia: https://www.trenitalia.com/it/informazioni/la_guida_del_viaggiatore/i_rimborsi.html o scrivi a Trenitalia, Direzione Regionale Piemonte, Via Nizza 8 bis, 10125 – Torino. ✓

Per altri reclami o segnalazioni **compila i moduli che trovi di seguito, fai una foto con lo smartphone e mandalo via email all'indirizzo** direzione.piemonte@trenitalia.it o contatta gli Sportelli del Passeggero delle Associazioni dei Consumatori.

Oggetto: RECLAMO PER DISSERVIZIO

Nome: _____ Cognome: _____

Indirizzo: _____ CAP: _____

Comune: _____

E-mail: _____

Telefono (facoltativo) _____:

Passeggero soggetto diverso da chi presenta il reclamo: ☐ sì ☐ no

Dettagli del viaggio

☐ Biglietto singolo ☐ Abbonamento

Stazione di Partenza: _____

Stazione di Arrivo: _____

Orario programmato di partenza - (hh:mm) ____:____: data (gg/mm/aa) ____/____/____

Orario programmato di arrivo - (hh:mm) ____:____: data (gg/mm/aa) ____/____/____

Descrizione del problema (in carattere MAIUSCOLO)

Allegati (eventuali elementi di prova): _____

Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritiere e corrette e, con la sottoscrizione del presente modulo, autorizza il destinatario del reclamo al trattamento dei dati propri personali ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 ai soli fini della gestione del reclamo stesso.

Luogo _____ Data _____



Firma _____

Oggetto: SEGNALAZIONE O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Nome: _____ Cognome: _____

Indirizzo: _____ CAP: _____

Comune: _____

E-mail: _____

Telefono (facoltativo) _____:

Passeggero soggetto diverso da chi presenta il reclamo: ☐ sì ☐ no

Dettagli del viaggio

☐ Osservazioni ☐ Proposta di miglioramento del servizio

Argomento:

☐ Puntualità ☐ Biglietti/Abbonamenti e Rete di vendita

☐ Sicurezza

☐ Informazioni a cliente ☐ Pulizia ☐ Altro

Descrizione (in carattere MAIUSCOLO)

Allegati (eventuali elementi di prova): _____

Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritiere e corrette e, con la sottoscrizione del presente modulo, autorizza il destinatario del reclamo al trattamento dei dati propri personali ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 ai soli fini della gestione del reclamo stesso.

Luogo _____ Data _____

Firma _____





L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

In caso di mancata risposta motivata da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge (30 giorni o, in casi giustificati, 3 mesi) è possibile presentare un reclamo all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti** ("ART") a fini sanzionatori, in base al decreto legislativo 70/2014, per violazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

ATTENZIONE. Solo in alcune ipotesi l'ART interviene per sanzionare. Verifica se sussistono i presupposti sul nostro sito <https://dirittideipasseggeri.com/ferroviario/> o contatta uno dei nostri Sportelli del Passeggero (v. ultima pagina).

ATTENZIONE. In caso di reclamo all'ART è necessaria la prova dell'avvenuta spedizione del reclamo a Trenitalia. Conserva la risposta di Trenitalia o rivolgiti ai nostri Sportelli dei Passeggeri per inviare una PEC a Trenitalia. È possibile presentare i reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti attraverso il Sistema Telematico di acquisizione dei reclami (SiTe) attraverso la pagina dedicata <http://www.autorita-trasporti.it/site/>.

L'ART è un'autorità indipendente di regolazione e garanzia che ha sede a Torino, presso il Lingotto. È stata istituita nel 2011, tra i suoi compiti, oltre al potere sanzionatorio in caso di violazione dei diritti dei passeggeri, la definizione dei livelli di qualità minima dei servizi e la definizione dei diritti minimi degli utenti nei confronti dei gestori.



GLI SPORTELLI DEL PASSEGGERO

Per **conoscere i tuoi diritti, assistenza nei reclami** e mandare segnalazioni, contatta lo **Sportello del Passeggero** più vicino a casa tua, via email o telefonicamente tramite i recapiti che trovi nella prossima pagina.

Presso **11 punti di ascolto** (5 a Torino, 2 nella Provincia di Cuneo, 1 nelle province di Asti, Vercelli, Alessandria e Novara), attivi presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori maggiormente rappresentative sul territorio regionale secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 24/2009, troverai **personale qualificato e formato in materia di trasporto ferroviario**, con cui potrai confrontarti sui tuoi diritti o segnalare disservizi o proposte di miglioramento.

Le segnalazioni saranno raccolte dagli Sportelli verranno utilizzate: nell'ambito delle attività svolte dalle Associazioni presso il **Tavolo permanente costituito e coordinato dalla Regione Piemonte** per garantire maggiore tutela e partecipazione degli utenti e in occasione di incontri periodici;

In occasione di incontri periodici e confronti con l'ente affidante (Agenzia per la Mobilità Piemontese) e con i gestori del servizio e del trasporto pubblico per contribuire al miglioramento dei servizi per i passeggeri.

PROVINCIA	ASSOCIAZIONE	CONTATTI
Torino		Via M. Pescatore, 15 Tel. 011 4346964 sportello@tutelattiva.it
Torino	 MOVIMENTO CONSUMATORI	Via San Secondo, 3 Tel. 011 5069546 torino@movimentoconsumatori.it
Torino		Via Parma, 10 Tel. 011 4364331 torino@adocpiemonte.it
Torino	CODACONS 	Via Palmieri, 63 Tel. 011 5069219 codacons piemonte@gmail.com
Torino	A.C.P. Associazione Consumatori Piemonte	Via S. Francesco d'Assisi, 17 Tel. 011 4367413 to@consumatoripiemonte.it
Cuneo	 MOVIMENTO CONSUMATORI	Via Carlo Emanuele III, 34 Tel. 0171 602221 cuneo@movimentoconsumatori.it
Cuneo - Mondovì		Via Piandellavalle, 14/B Cell. 329 8828291 mondovi@tutelattiva.it
Asti	 MOVIMENTO CONSUMATORI	C.so Alessandria, 167 Tel. 0141 557557 asti@movimentoconsumatori.it
Novara		Piazza Donatello, 1 Tel. 0321 453768 novara@tutelattiva.it
Vercelli	A.C.P. Associazione Consumatori Piemonte	Via G. Mameli, 19 Tel. 0161 260465 to@consumatoripiemonte.it
Alessandria		Via Fiume, 10 Tel. 0131 287736 adocalessandria@libero.it

Per approfondire i tuoi diritti consulta il blog www.dirittideipasseggeri.com - www.codacons.piemonte.it - www.adocpiemonte.it
www.consumatori.piemonte.it - www.piemonte.movimentoconsumatori.it - www.tutelattiva.it

Attività organizzata secondo i criteri concordati tra le Associazioni dei Consumatori, la Regione Piemonte e l'Agenzia per la Mobilità Regionale nell'ambito del Tavolo permanente di consultazione pubblico e regionale, avviato con DGR n. 8 – 4564 del 16 gennaio 2017.