Carta della qualità dei servizi ferroviari transfrontalieri SFT

2026 / BLS AG

Indice

1 BLS unisce 4
1.1 Piano della rete BLS 5
2 Principi di base 6
2.1 Sicurezza in viaggio 6
2.2 Sicurezza dei passeggeri 6
2.3 Uguaglianza 6
3 Informazioni sui servizi offerti 6
3.1 Offerta 6
3.2 Punti vendita - Dove possono essere acquistati i biglietti? 7
3.3 Tariffe 8
3.4 Orario 8
3.5 Cantieri BLS 8
3.6 Obbligo del biglietto e disposizioni per i viaggiatori senza titolo di trasporto valevole 9
3.7 Viaggiatori con disabilità 10
3.8 Acquisto di biglietti per persone con disabilità 11
4 Il materiale rotabile BLS 12
5 Regolamento del trasporto ferroviario 15
6 Trasporto di oggetti 16
6.1 Bagaglio a mano 16
6.2 Biciclette e dispositivi elettrici per la micromobilità 16
6.2.1 Veicoli non autorizzati 16
6.2.2 Autocaricamento delle biciclette a bordo treno 16
6.2.3 Divieto di autocaricamento delle biciclette 16
6.3 Viaggi con animali domestici 16
6.3.1 Agevolazioni tariffarie per cani guida per non vedenti e cani di assistenza 16
6.3.2 Carta giornaliera cane 16
6.3.3 Pass cane 17
6.3.4 Pass maternità 17
7 Oggetti smarriti 17
8 Sicurezza del servizio 17
8.1 Sicurezza a bordo per le persone con disabilità 18
8.1.1 Personal 18
9 Risarcimenti e rimborsi 18
9.1 Importo dell’indennità 18
9.1.1 Biglietti singoli 18
9.1.2 Abbonamenti 18
9.2 Modulo di richiesta 18
9.3 Altri diritti in caso di ritardi 18
9.3.1 Prestazioni escluse 19

10 Accessibilità - Viaggiare senza barriere 19
10.1 Situazione Briga - Domodossola 19
10.2 Specifiche risarcimenti e rimborsi viaggiatori con disabilità 20
11 Soddisfazione del cliente 20
12 Valori e indicatori di qualità del servizio 20
12.1 Puntualità 20
12.2 Regolarità 21
13 Trasmissione dei reclami 22
13.1 Servizio clienti 22
13.1.1 Invio dei reclami 22
13.1.2 Reclamo di seconda istanza 22
13.2 Ombudsstelle / Servizio di mediazione dei trasporti pubblici 22
14 Dati di contatto delle associazioni 22
14.1 Unione dei Trasporti Pubblici (UTP) 22
15 FINANZIARIA 2008 – LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461. 23
15.1 Tutela dei consumatori e degli utenti di servizi pubblici locali 23
16 Pubblicazione della Carta della Qualità dei Servizi di BLS AG 23
16.1 Informazione 23

1 BLS unisce

Con noi potete viaggiare in treno, autobus e battello. E con il nostro trasporto veicoli potete anche attraversare comodamente la galleria del Lötschberg e del Sempione a bordo della vostra auto. BLS unisce persone, regioni e destinazioni. E se c'è da trasportare della merce, facciamo anche quello. La nostra ampia offerta di servizi, che conta ferrovie, autolinee, navigazione, trasporto veicoli e traffico merci, fa di BLS una delle principali aziende del trasporto in Svizzera.

Il settore Mobilità viaggiatori ruota intorno alle ferrovie. BLS gestisce i treni della rete celere di Berna e della Svizzera centrale servendo tratte come quella da Berna a Payerne e da Lucerna a Langenthal. I nostri InterRegio e RegioExpress battono invece linee più veloci, come quella che collega Berna a Olten, La Chaux-de-Fonds e a Domodossola. Per guidare i nostri treni passeggeri contiamo su 780 macchinisti, il nostro gruppo più nutrito di collaboratori. Per la pulizia e la manutenzione dei veicoli ci avvaliamo di quattro officine sparse tra Spiez, Oberburg, Givisiez e Bönigen. Ogni treno vi fa tappa una volta alla settimana – così i nostri passeggeri possono viaggiare su mezzi sicuri e affidabili.

Nell'Emmental e nell'Alta Argovia BLS serve una rete di 20 autolinee che si estende su 325 chilometri intorno ai centri di Burgdorf, Langnau e Huttwil. I nostri passeggeri sono perlopiù pendolari. La gestione delle autolinee è di competenza dei 120 collaboratori di Busland AG, una filiale di BLS costituita nel 2006. La nostra sede principale è a Burgdorf e abbiamo rimesse anche a Langnau im Emmental, a Sumiswald e Huttwil. BLS può contare inoltre su un centro di assistenza per veicoli commerciali presso Garage Ilfis di Langnau.

Dal 1913 BLS opera anche nel settore della navigazione. Da aprile a ottobre i nostri battelli di linea circolano in modo continuativo sui laghi di Thun e Brienz, durante l'estate a cadenza quasi oraria. Nella stagione invernale è prevista ogni giorno una tratta sul lago di Thun. La navigazione sul lago di Brienz è sospesa da ottobre a marzo. La nostra attività di trasporto navale è gestita dalla BLS Schifffahrt AG, una filiale di BLS fondata nel 2021. La BLS Schifffahrt AG è uno dei principali fornitori di servizi turistici dell'Oberland bernese.

BLS è il principale offerente di servizi di trasporto veicoli in Svizzera. Nel 1926 agganciavamo dei carri merci scoperti ai treni passeggeri per trasportare auto da Kandersteg a Briga e Domodossola. Dal 1960 facciamo transitare mezzi appositamente concepiti per il trasporto veicoli lungo la galleria del Lötschberg, tra Kandersteg e Goppenstein. Dal 2017 gestiamo anche il trasporto veicoli lungo la galleria del Sempione tra Briga e Iselle. Nei fine settimana tra Pasqua e le vacanze autunnali gli automobilisti possono accomodarsi sul nostro treno auto diretto Kandersteg–Iselle e godersi il paesaggio dell'Oberland bernese e del Vallese, arrivando comodamente in Italia.

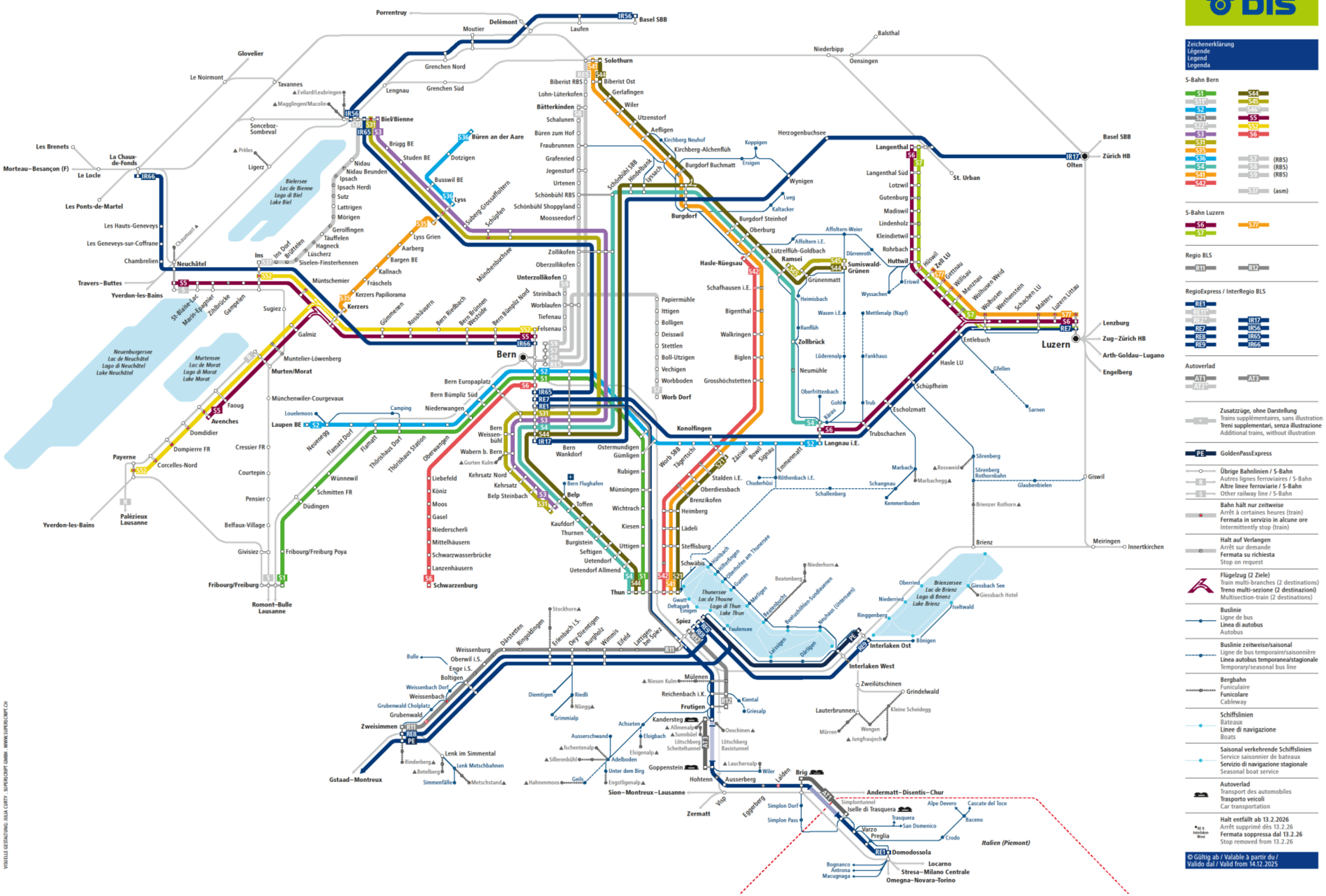
Ogni anno BLS fa circolare circa 21.500 treni merci in Europa. Il settore di attività è gestito da BLS Cargo SA, una nostra filiale costituita nel 2001. Nel 2019 la stessa BLS Cargo ha accolto nella sua famiglia la società ferroviaria belga Crossrail. Siamo responsabili del trasporto su rotaia sull'asse nord-sud, che va dal Mare del Nord al Mediterraneo. In Svizzera ci occupiamo del traffico interno e import/export. Serviamo poi altre tratte che partono dal Belgio.

Il settore Infrastruttura di BLS cura una rete ferroviaria di 420 chilometri. Costruiamo stazioni, posiamo binari e risaniamo gallerie e ponti tra Interlaken, Zollbrück nell'Emmental e Marin-Epagnier sul lago di Neuchâtel. Il gioiello della nostra infrastruttura è l'asse del Lötschberg. In esso è incastonata una perla architettonica nota agli appassionati di ferrovie di tutto il mondo: l'ultracentenaria linea di valico che collega Frutigen e Briga. Allo stesso tempo, l'asse conta anche la galleria di base del Lötschberg, lunga 34,6 chilometri e inaugurata nel 2007. Insieme alla galleria di base del San Gottardo questa opera rappresenta il cardine della Nuova ferrovia transalpina (NFTA) e riveste un ruolo fondamentale per il traffico di merci in transito tra Rotterdam e Genova.

Il settore Immobili si occupa di rappresentanza dei proprietari e di amministrazione degli immobili di BLS. Si tratta di circa 300 stabili con oltre 2000 contratti locativi. Fanno parte del parco immobiliare stazioni, parcheggi, edifici tecnici, officine e magazzini nonché strutture commerciali, uffici e stabili residenziali. Inoltre, la BLS Immobilien AG si occupa della riconversione verso nuove tipologie di utilizzo dei terreni che non sono più necessari per le operazioni ferroviarie, ad esempio presso le stazioni di Burgdorf Steinhof, Biglen, Bern Europaplatz, Bümpliz Nord, Liebefeld e Spiez. Qui, nei prossimi 10-15 anni BLS creerà nuovi spazi abitativi e commerciali ben serviti dai trasporti pubblici. Per maggiori informazioni visita il nostro sito www.bls.ch

1.1 Piano della rete BLS

Liniennetz BLS Plan du réseau BLS **Rete di linee BLS** Network map BLS



2 Principi di base

2.1 Sicurezza in viaggio

Oltre 180.000 passeggeri sono accompagnati con cordialità e professionalità da circa 180 addetti ai treni distribuiti su 4 sedi. Il servizio di sicurezza BLS assicura la protezione a bordo dei treni. La BLS garantisce un servizio sicuro e di alta qualità grazie all'applicazione di rigorose norme di sicurezza e qualità, oltre che alla costante formazione e aggiornamento del personale.

2.2 Sicurezza dei passeggeri

Chi viaggia con BLS può contare su un arrivo sicuro a destinazione, sia durante la settimana che nei fine settimana, a qualsiasi ora del giorno o della notte. Nei treni, nelle stazioni e dietro le quinte, il personale BLS lavora costantemente per mettere la sicurezza al primo posto, oggi e in futuro.

- Tutti i treni BLS da Briga - Domodossola - Briga sono sempre accompagnati da un collaboratore BLS.
- Tutto il personale di bordo BLS è addestrato alla sicurezza e alle situazioni di emergenza.
- Tutto il personale di bordo BLS è addestrato al primo soccorso.
- Tutto il personale è dotato di un telefono cellulare e conosce la procedura di allarme in Italia e in Svizzera.
- Se necessario, il personale di bordo può informare la centrale operativa di eventuali irregolarità via radio attraverso il macchinista della locomotiva.
- Il servizio di sicurezza interno della BLS non può essere impiegato sul territorio italiano.
- Tutti i treni Brig - Domodossola - Brig sono dotati di videosorveglianza. Se necessario, i filmati vengono messi a disposizione delle autorità italiane.
- La BBE-Security è in contatto con la polizia ferroviaria di Domodossola e prenderà le disposizioni del caso se la situazione dovesse peggiorare.
- Particolare attenzione sarà prestata alle persone con disabilità sui treni. Per qualsiasi problematica inerente il servizio ferroviario, le persone con disabilità possono contattare il Contact Center Handicap FFS (CCH) di Briga al numero verde gratuito +41 800 007 102.
- BBE-Security è in contatto regolare con il rappresentante di Domodossola.
- Le irregolarità vengono segnalate e valutate quotidianamente. In caso di tendenze negative, i controlli vengono intensificati o le autorità vengono informate.
- I funzionari di frontiera italiani e svizzeri viaggiano regolarmente sui treni. Se necessario, il personale di bordo contatta queste organizzazioni per ricevere assistenza.

2.3 Uguaglianza

BLS, essendo un'azienda parastatale, si trova sotto ai riflettori dell'opinione pubblica. Deve rispettare i regolamenti e le leggi applicabili e comportarsi in modo etico. BLS sta introducendo gradualmente un Compliance Management System nuovo e completo. Questo sistema si basa sui pilastri della prevenzione, del rilevamento e della reazione.

Il codice etico aziendale è all'insegna della prevenzione. Contiene istruzioni operative e funge da linea guida per tutti i collaboratori di BLS per comportarsi correttamente nei confronti di colleghi, fornitori, clienti e altri gruppi d'interesse anche in situazioni complesse. [1]

3 Informazioni sui servizi offerti

3.1 Offerta

Le linee BLS

Treni, autolinee, battelli e trasporto veicoli

Qui troverete uno schema chiaro di tutti gli orari di treni, autobus e battelli BLS valido dal 14.12.2025 al 12.12.2026. Visita il sito web BLS

[1] Codice etico

3.2 Punti vendita - Dove possono essere acquistati i biglietti?

	Biglietti ordinari	Assortimento "BLS Trenino Verde"	Biglietti per gruppi	Carte più corse	Abbonamenti di percorso[2]
App BLS Mobil bls.ch/mobil	X			X	X
Sito bls.ch bls.ch/webshop bls.ch/treninoverde	X	X			X
App SBB Mobile e sito sbb.ch sbb.ch	X		X (solo sito sbb.ch)		X (solo sito sbb.ch)
Sportelli e centri di viaggio BLS e SBB Sportelli e centri di viaggio in tutta la Svizzera vendono tutto l'assortimento (anche abbonamenti, escl. carta giornaliera "BLS Trenino Verde")	X		X	X	X
Trenitalia Punti vendita (sportelli, distributori automatici, sito web e App Trenitalia)	X				
Bar Stazione Varzo Viale Stazione 11, CAP 28868 Vendita di biglietti interi e ½ prezzo Varzo - Briga e Varzo - Domodossola	X				
Monique Girod Viaggi Domodossola Via Briona 30, CAP 28845 Tel. +39 0324 46563 www.treninoverdedellealpi.com prenotazioni@girodviaggi.it	X	X	X		
Monique Girod Viaggi Momo Via Magistrini 8/10, CAP 28015 Tel. +39 0321 990007	X	X	X		
Monique Girod Viaggi Verbania Via XXV Aprile 40, CAP 28921 Tel. +39 0323 407766	X	X	X		
Adrastea Viaggi Agente Ufficiale Ferrovie Svizzere Via Pio Rajna 13, 23037 Tirano (SO) Tel. +39 0342 706263 www.treninorosso.it commerciale@treninorosso.it	X	X	X		
Il Girasole Via V. G. Orsini 16, 20147 Milano (LO) Tel.: +39 02 40091234 info@ilgirasoleviaggi.it	X	X	X		

[2] (mensile e annuale)

3.3 Tariffe

Si applica la tariffazione svizzera in vigore secondo l'Alliance Swiss Pass.

Il sito web di Alliance Swiss Pass offre una panoramica delle tariffe e prescrizioni attualmente in vigore.
Alliance Swiss Pass

Alla pagina internet Titoli di trasporto BLS sono riportati tutti i titoli di trasporto disponibili per scegliere l'abbonamento o il biglietto più adatto ad ogni viaggio con i mezzi pubblici, individualmente o in gruppo.

Titoli di trasporto - L'abbonamento o il biglietto giusto per ogni occasione - BLS SA

3.4 Orario

E' possibile consultare il nostro orario di trasporto ferroviario annuale cliccando sul seguente Link oppure scaricando gratuitamente la nostra BLS Mobil App.

3.5 Cantieri BLS

Sulla rete ferroviaria svizzera vengono costantemente eseguiti lavori di costruzione e manutenzione. Ciò può comportare chiusure di linee e cambiamenti di orario. Le informazioni sull'attuale situazione operativa e sui cantieri della rete BLS sono disponibili al seguente link: Situazione operativa attuale e interruzioni sulla rete di linee BLS

Di seguito troverete anche una panoramica dei cantieri previsti per il 2026.

La data delle interruzioni può variare e ulteriori cantieri potrebbero essere aggiunti anche per l'anno 2026. Si prega di consultare regolarmente l'orario online.

Rinnovo della carreggiata Briga - Iselle (tunnel del Sempione) 2026

Data	Nota
16/02/2026 – 26/07/2026	**Interruzione Brig - Domodossola** **Cancellazione senza servizio sostitutivo** 4255 Lun-Ven Briga-Domodossola (6:22-6:54) 4284 Lun-Ven Domodossola-Briga (18:58-19:33) 4296 Lun-Ven Domodossola-Briga (18:13-18:48) 4254 Lun-Ven Iselle di Trasquera-Briga (6:01-6:16) **Adeguamento dell'orario** 4252 Lun-Ven Domodossola-Briga-Visp (5:42-6:33) con sosta a Iselle 4257 Lun-Ven Briga-Domodossola (5:22-5:54) senza sosta a Iselle 4260 Lun-Ven Domodossola-Briga nuovo arrivo Briga 7:36 invece di 7:33 4279 Lun-Ven Brig-Domodossola nuova partenza Briga 18:44 invece di 18:22 **Trasporto auto** Il trasporto in auto tra Briga e Iselle è possibile solo ogni 2 ore.

Rinnovo della carreggiata Briga - Iselle (tunnel del Sempione) 2027

Data	Nota
01/02/2027 – 23/07/2027	**Interruzione Brig - Domodossola** **Cancellazione senza servizio sostitutivo** 4255 Lun-Ven Briga-Domodossola (6:22-6:54) 4284 Lun-Ven Domodossola-Briga (18:58-19:33) 4296 Lun-Ven Domodossola-Briga (18:13-18:48) 4254 Lun-Ven Iselle di Trasquera-Briga (6:01-6:16) **Adeguamento dell'orario** 4252 Lun-Ven Domodossola-Briga-Visp (5:42-6:33) con sosta a Iselle 4257 Lun-Ven Briga-Domodossola (5:22-5:54) senza sosta a Iselle 4260 Lun-Ven Domodossola-Briga nuovo arrivo Briga 7:36 invece di 7:33 4279 Lun-Ven Brig-Domodossola nuova partenza Briga 18:44 invece di 18:22 **Trasporto auto** Il trasporto in auto tra Briga e Iselle è possibile solo ogni 2 ore.

3.6 Obbligo del biglietto e disposizioni per i viaggiatori senza titolo di trasporto valevole [3]

È obbligatorio acquistare il biglietto prima di iniziare il viaggio. I passeggeri devono essere muniti di un titolo di trasporto valido prima dell'inizio del viaggio e mantenerlo per tutta la durata del percorso. Il titolo di viaggio originale o l'autorizzazione al viaggio devono essere esibiti e/o consegnati su richiesta al personale addetto al controllo.

Sono riscossi i seguenti supplementi: Per «viaggiatori con un biglietto solo parzialmente valevole (RemitF)», si applica il supplemento ridotto:

- prima volta senza titolo di viaggio → CHF 70. -
- seconda volta senza titolo di viaggio → CHF 110. -
- a partire dalla terza volta senza titolo di viaggio → CHF 140. –

Per i «viaggiatori senza un titolo di trasporto valevole (RogF)», si applica il supplemento pieno:

- prima volta senza titolo di viaggio → CHF 90. -
- seconda volta senza titolo di viaggio → CHF 130. -
- a partire dalla terza volta senza titolo di viaggio → CHF 160. -

Note:

- Incasso con fattura.
- I dati dei clienti e di viaggio vengono acquisiti in treno.
- 2. e 3. caso prevedono un supplemento per la recidiva.
- Oltre ai supplementi, nel traffico regionale sarà conteggiato anche un prezzo di trasporto forfetario.
- Oltre ai supplementi, nel trasporto a lunga percorrenza sarà conteggiato anche il prezzo di trasporto effettivo.

Si considera «viaggiatore con un biglietto parzialmente valevole (RemitF)» chi può esibire un biglietto di per sé valido sull'intero percorso, ma insufficiente in uno dei casi concreti qui elencati:

- Cambiamento di classe mancante
- supplemento mancante o sbagliato (per es. supplemento notturno)

[3] Panoramica tariffe e prescrizioni - Alliance SwissPass

- titolo di trasporto per un gruppo di clienti sbagliato (per es. un biglietto a prezzo ridotto senza esserne legittimati)
- mancanza del cambio di percorso o percorso derogante (però medesima stazione/zona di partenza e stazione/zona di destinazione, su un altro percorso diretto e paragonabile)
- scelta di un mezzo di trasporto sbagliato su un percorso parziale (per es. Bern – Zürich Enge via Zürich HB, a Zurigo il tragitto parziale viene compiuto in tram)

I viaggiatori con un titolo di trasporto parzialmente valevole pagano il supplemento ridotto.

Si considera «viaggiatore senza un titolo di trasporto valevole (RogF)» chi non può esibire un titolo di trasporto valevole o parzialmente valevole per l'intero percorso del viaggio. I viaggiatori senza un titolo di trasporto valevole pagano il supplemento pieno.

Eccezione: paga il supplemento ridotto chi:

- può presentare un titolo di trasporto di 1a o 2a classe che è valevole almeno tra due fermate della tratta percorsa.
- in occasione del controllo può presentare un titolo di trasporto di 1a o 2a classe della comunità tariffaria o di trasporti corrispondente o limitrofa che è valevole almeno su una tratta parziale (considerando anche eventuali tariffe per tratte brevi e di rete locale).

3.7 Viaggiatori con disabilità

BIP – Biglietto Integrato Piemonte per viaggiatori con disabilità (Per viaggiatori residenti in Piemonte, Italia)

La carta BIP di Libera Circolazione è riservata a persone in possesso di verbale di invalidità con una percentuale a partire dal 67%. Il titolo di viaggio, della durata annuale, permette di spostarsi a titolo gratuito sulla tratta **Domodossola – Iselle** e viceversa.

A seconda della tipologia e della percentuale di disabilità al richiedente potrà essere rilasciata una carta BIP di Libera Circolazione per viaggiatori con disabilità che consente di viaggiare gratuitamente anche con un accompagnatore.

La carta BIP che consente di viaggiare con accompagnatore è contrassegnata dalla **lettera A**, mentre quella che consente al solo titolare di viaggiare liberamente è contrassegnata dalla **lettera D**.

Nota bene: ai titolari di carta BIP contrassegnata dalla lettera A è consentito di viaggiare anche da soli, il viaggio con accompagnatore è un'opportunità facoltativa. È richiesto che l'accompagnatore abbia le capacità di assistere l'accompagnato, senza la necessità che sia maggiorenne.

Hanno diritto al rilascio della Carta BIP di libera circolazione i residenti sul territorio della Regione Piemonte.

Per avere diritto alla carta, contrassegnata con la lettera D, occorre rientrare in una delle seguenti categorie:

- Percentuale di invalidità civile o del lavoro superiore al 67% e inferiore al 99%
- Sordo
- Ipovedente grave (decimista)
- Handicap (L. 104/92 art.3 comma 1) con capacità motoria ridotta o con pluriamputazioni
- Invalido di guerra, lavoro e servizio categorie II, III o IV.

Per avere diritto alla carta per la circolazione del titolare e dell'eventuale accompagnatore, contrassegnata con la lettera A, occorre rientrare in una delle seguenti categorie:

- Percentuale di invalidità civile o del lavoro del 100%
- Non vedenti
- Minore invalido
- Handicap grave (L. 104/92 art.3 comma 3)
- Invalido di guerra, lavoro e servizio categoria I

Per ulteriori informazioni visita il sito BIP Piemonte

Abbonamento di accompagnamento (Per viaggiatori residenti in Svizzera)

I viaggiatori con disabilità possono portare con sé gratuitamente un accompagnatore e/o un cane d'assistenza

L'abbonamento di accompagnamento autorizza le persone con disabilità a portare con sé gratuitamente sui mezzi pubblici un accompagnatore e/o un cane guida o un cane da assistenza. Per beneficiare dei vantaggi dell'abbonamento di accompagnamento occorre compilare una richiesta e presentare un attestato medico. Successivamente viene caricata una tantum la carta di legittimazione sullo SwissPass. Non è necessario un rinnovo.

Per maggiori informazioni visita il sito https://www.bls.ch/it e Tariffe e prescrizioni Panoramica - Alliance SwissPass T600 cifra 10.4

3.8 Acquisto di biglietti per persone con disabilità

Lo schermo e i comandi dei distributori automatici di biglietti di BLS (tra Domodossola e Briga non disponibile) sono posizionati in modo da poter essere utilizzati anche da passeggeri su sedia a rotelle. Per i viaggiatori con disabilità visiva, gli schermi dispongono della modalità a 4 (quattro) quadranti, che consente di guidare l'utente con pulsanti ingranditi.
I passeggeri con disabilità visiva o mentale che non sono in grado di acquistare un biglietto possono farlo sul treno con un costo aggiuntivo. I clienti possono anche acquistare un biglietto senza costi aggiuntivi tramite il CCH di Briga, il quale fornirà un codice da utilizzare al momento dell'acquisto del biglietto sul treno.

4 Il materiale rotabile BLS

RABe 528 – «MIKA» – Il futuro è iniziato

RABe 525 – Treno locale a pianale ribassato «NINA»

[Flotta BLS – I nostri treni, le locomotive, i nostri autobus e battelli]

5 Regolamento del trasporto ferroviario

Danke für das Einhalten unserer Zugordnung.
Merci de respecter notre règlement du train.
Ringraziamo i passeggeri per l'osservanza del nostro regolamento del trasporto ferroviario.
Thank you for observing the rules on our train.

Selbstkontrolle: Sie sind im Besitz eines gültigen Fahrausweises für die entsprechende Klasse (gilt auch für Fahrräder und Hunde). Autocontrôle : vous disposez d'un titre de transport valable pour la classe dans laquelle vous vous trouvez (vaut également pour les vélos et les chiens). Controllo a cura dei passeggeri: il passeggero è in possesso di un titolo di trasporto valido per la classe scelta (vale anche per le biciclette e i cani). Self-inspection: please check you are in possession of a valid ticket for the class in which you are sitting (also applies to bicycles and dogs).

Rauchen ist verboten.
Il est interdit de fumer dans le train.
È vietato fumare.
No smoking on the train.

Beschädigen und Verunreinigen des Zuges sind verboten.
Il est interdit de salir et d'endommager le train.
È vietato danneggiare e imbrattare i treni.
Please do not dirty or damage the train.

Betteln und unbewilligte Werbeaktionen sind verboten.
Il est interdit de mendier ou de se livrer à des actions publicitaires non autorisées dans le train.
È vietato chiedere l'elemosina ed effettuare attività pubblicitarie non autorizzate.
No begging or unauthorised publicity.

Beschimpfungen, Drohungen und Tätlichkeiten gegen Mitarbeitende werden von Amtes wegen verfolgt (PBG Art. 59).
Toute insulte, menace et voie de fait à l'encontre de nos collaborateurs/-trices sera poursuivie d'office (art. 59 LTV). Le offese, le minacce e gli atti di violenza nei confronti dei collaboratori saranno perseguiti d'ufficio (LTV art. 59). Insults, threats and voilence against railway employees will result in prosecution (Passenger Transport Act, Art. 59).

Mitreisende sind nicht durch Lärm zu stören.
Veuillez être silencieux pour ne pas déranger les autres voyageurs.
Non è consentito disturbare gli altri passeggeri con rumori molesti.
Please do not make any noise that could annoy fellow passengers.

Schuhe gehören auf den Boden oder auf eine Unterlage.
Veuillez garder vos pieds par terre ou les poser sur un support.
Appoggiare i piedi sul pavimento o su una superficie di protezione.
Shoes belong on the floor or on a protective surface.

Pro Person darf nur ein Sitzplatz beansprucht werden.
Veuillez n'utiliser qu'une seule place par personne.
Non è consentito occupare più di un posto a sedere per ogni passeggero.
Each person may only occupy one seat.

Abfälle und Zeitungen gehören in die dafür vorgesehenen Behälter.
Veuillez déposer les journaux dans les bacs prévus à cet effet et jeter les déchets dans les poubelles.
Gettare i rifiuti e i giornali negli appositi contenitori.
Litter and unwanted newspapers must be placed in the bins provided for the purpose.

Verstösse gegen diese Regeln können zu Zuschlägen, Transportausschluss, Schadenersatzforderungen und Strafverfolgung führen. Beachten Sie bitte die Anweisungen unserer Mitarbeitenden.
Toute violation de ces règles pourra engendrer un supplément, une exclusion, des dommages-intérêts ou une poursuite pénale. Veuillez respecter les consignes de nos collaborateurs/-trices.
Le infrazioni al presente regolamento possono comportare supplementi di prezzo, esclusione dal trasporto, richieste di risarcimento danni e perseguimento penale. Osservare le istruzioni del personale ferroviario.
Infringements of these rules can lead to surcharges, travel bans, claims for compensation and criminal proceedings. Please comply with any instructions given by our staff.

BLS Kundendienst, Tel. +41 58 327 31 32, bls.ch/kundendienst
Service clientèle BLS, tél. +41 58 327 31 32, bls.ch/serviceclientele
Servizio clienti BLS, tel. +41 58 327 31 32, bls.ch/servizioclienti
BLS Customer Service, Tel. +41 58 327 31 32, bls.ch/customerservice

Notfallnummer der Polizei: Tel. 117
Numéro d'urgence de la police : tél. 117
Numero d'emergenza della polizia: tel. 117
Police emergency number: Tel. 117

6 Trasporto di oggetti

6.1 Bagaglio a mano

Sono considerati bagaglio in particolare gli oggetti destinati all'uso personale o in relazione con una vacanza o una gita. Le dimensioni massime consentite sono di 1,2 x 0,80 x 1,0 m e il peso massimo del singolo collo non deve superare i 25 kg. Il numero di colli di bagaglio ammesso per persona è illimitato.[4]

6.2 Biciclette e dispositivi elettrici per la micromobilità

Nella regione di viaggio BLS, le linee Berna–Lucerna, Berna–Spiez–Briga–Domodossola e Spiez–Zweisimmen sono particolarmente frequentate da viaggiatori con bici al seguito (caricamento autonomo). Vi consigliamo quindi di controllare la frequentazione prevista per i treni sull'orario online delle FFS. Valutate di utilizzare eventualmente treni meno affollati (es. treni aggiuntivi) per i viaggi con bici al seguito.

Sulle porte del treno un pittogramma indicante una bici segnala la presenza di ganci o piattaforme per posizionare le bici. Utilizzate i sostegni presenti sul treno e assicuratevi che la vostra bicicletta non blocchi il passaggio.

6.2.1 Veicoli non autorizzati

Veicoli con motore a combustione interna (ciclomotore, motocicletta), tandem triplo, reclinabile a più posti, Segway personal transporter, scooter elettrico e monopattino elettrico (tranne che come bagaglio a mano).

6.2.2 Autocaricamento delle biciclette a bordo treno

Controllate i monitor nelle stazioni per vedere quali settori sono adibiti al trasporto bici e recatevi al settore corrispondente.

6.2.3 Divieto di autocaricamento delle biciclette

Nell'orario e nelle tabelle delle partenze, i treni senza possibilità di carico bici sono contrassegnati da un cartello: "qui non c'è spazio per le biciclette".

6.3 Viaggi con animali domestici

Cani e animali domestici di piccola taglia possono viaggiare con voi sui mezzi di trasporto pubblico. Per il vostro cane dovete acquistare un biglietto di 2a classe. Se viaggiano in un trasportino, i cani di piccola taglia con altezza al garrese fino a 30 cm viaggiano gratis.

In stazione, alla fermata dell'autobus o al pontile d'imbarco tenete il vostro cane al guinzaglio o nel trasportino. Si ricorda che il cane non può occupare un posto a sedere. In molti treni si trovano i cosiddetti compartimenti multifunzionali con ampie piattaforme. Se il cane viaggia gratuitamente in un trasportino, deve restarvici anche durante il viaggio. Ove possibile, scegliete treni con pochi passeggeri. Sull'orario online potete controllare la frequentazione prevista per il vostro collegamento.

I nostri treni RegioExpress sono serviti da accompagnatori di viaggio, che saranno lieti di indicarvi il posto migliore per voi e il vostro cane.

Potete ottenere il pass cane e la carta giornaliera cane presso il Webshop BLS o presso il Centro viaggi BLS più vicino o presso qualsiasi sportello ferroviario.

6.3.1 Agevolazioni tariffarie per cani guida per non vedenti e cani di assistenza

I cani guida per non vedenti o i cani di assistenza in servizio viaggiano gratuitamente in 1° e 2° classe. Hanno diritto coloro che:

- sono in possesso di un biglietto valido
- sono in possesso di una carta di legittimazione per un cane guida per non vedenti o un cane di assistenza
- il cui cane guida per non vedenti o cane di assistenza indossa una pettorina dell'istituto di formazione ed è contrassegnato da una specifica medaglietta sul collare

6.3.2 Carta giornaliera cane

Se possedete un biglietto valido, il vostro cane può viaggiare gratuitamente per un intero giorno con un biglietto giornaliero per cani nella maggior parte delle città e agglomerati, sia in treno, in battello, in autobus, in

[4] Tariffa 602 per il bagaglio: Panoramica tariffe e prescrizioni - Alliance SwissPass

tram o in bus. Il vostro fedele compagno può quindi godersi una giornata di libertà e indipendenza simile a quella di un abbonamento generale, indipendentemente dalla vostra destinazione e dalla distanza da percorrere.

1a classe	CHF 25.00
2a classe	CHF 25.00

6.3.3 Pass cane

Se il vostro cane viaggia regolarmente con voi nei mezzi pubblici, il pratico pass per cani per un anno o un mese è una ottima opzione.

Pass cane (valido un anno)	CHF 350.00
Pass cane (valido un mese)	CHF 60.00

6.3.4 Pass maternità

Con il pass maternità, le future mamme viaggiano in 1a classe con la BLS per 6 mesi senza costi aggiuntivi. Questo significa maggiore comfort durante la gravidanza. Il pass maternità è disponibile presso tutti i centri di viaggio BLS o può essere ordinato utilizzando il seguente modulo. Si prega di allegare una copia del certificato medico o del pass di maternità. Il documento presentato viene utilizzato per verificare la gravidanza e sarà poi annullato.

Dove e per chi è valido il pass maternità?

Il pass maternità è valido su tutti i treni BLS e sui servizi di linea BLS. Il pass maternità non è valido su altre compagnie di trasporto (ad es. FFS, RBS, Trenitalia ecc.).

Per usufruire del pass maternità è sempre necessario un biglietto valido di 2a classe.

Il pass maternità è disponibile solo per le donne residenti in Svizzera.

Anche i vostri bambini fino a 6 anni e i vostri ragazzi fino a 16 anni beneficiano del cambio di classe gratuito se sono in possesso di un abbonamento Junior. Gli altri accompagnatori necessitano di un biglietto corrispondente per viaggiare in 1a classe.

Il pass maternità è valido per 6 mesi e potete decidere voi stesse quando ordinarlo durante la gravidanza. Rimane valido anche dopo il parto, purché i 6 mesi non siano ancora scaduti.

È possibile usufruire del pass maternità più volte, ma solo una volta per gravidanza.

Saremo lieti di ricevere una cartolina di nascita. Riceverete un piccolo omaggio come ringraziamento.

Puoi richiederlo QUI.

7 Oggetti smarriti

Il sistema oggetti smarriti delle FFS vi permette di inoltrare una notifica di smarrimento via internet, per telefono o allo sportello. Ogni giorno gli oggetti smarriti vengono confrontati con quelli già ritrovati e dopo 4–10 giorni riceverete in ogni caso un messaggio sull'esito della ricerca via SMS, e-mail o lettera.

Il modo più semplice e veloce è segnalare lo smarrimento direttamente via internet. Quest'opzione è disponibile 24 ore su 24 ed è gratuita.

Inoltra online notifica di smarrimento

Se trovate un oggetto smarrito in treno o in stazione, potete consegnarlo a uno sportello servito.

Orari di apertura dei centri di viaggio: Centro viaggi BLS

8 Sicurezza del servizio

La sicurezza per i passeggeri è ricercata attraverso la messa in atto di misure volte a tutelare i viaggiatori con particolare attenzione alle persone con disabilità. BLS mette in atto tutti gli strumenti che possono agire come deterrente verso quei viaggiatori che mettono a rischio la sicurezza degli altri passeggeri (pratiche

vessatorie, furti, accattonaggio, molestie, danni materiali, ecc.); con le proprie pratiche BLS rassicura i viaggiatori rispetto alla vigilanza e alla capacità di intervento della sicurezza aziendale e delle forze di pubblica sicurezza qualora si verificassero condizioni di rischio e di reale pericolo.

Per qualsiasi problematica inerente il servizio ferroviario, le persone con disabilità possono contattare il Contact Center Handicap FFS (CCH) di Briga al numero verde gratuito +41 800 007 102.

8.1 Sicurezza a bordo per le persone con disabilità

8.1.1 Personale

Il personale della BLS apprende come gestire i passeggeri con disabilità durante la formazione. Un corso specifico è obbligatorio per la formazione del personale dei treni e delle locomotive e si concentra sull'assistenza ai passeggeri con disabilità. Durante il corso, sono presenti una persona con disabilità visiva, una con disabilità uditiva e una con disabilità motoria, i quali condividono la loro esperienza dal proprio punto di vista. Le esercitazioni pratiche costituiscono una parte fondamentale del corso, permettendo ai partecipanti di acquisire esperienza diretta. Uno degli obiettivi principali è abbattere le inibizioni e le paure del contatto, consentendo di porre qualsiasi tipo di domanda attraverso un dialogo aperto. Tuttavia, il corso non include le basi della lingua dei segni, quindi il personale non è formato per comunicare con le persone con disabilità uditiva.

Se i passeggeri con disabilità hanno prenotato il loro viaggio tramite il CCH di Briga, l'assistenza per l'imbarco e il trasferimento sarà fornita dalla squadra di assistenza o dal personale di bordo. Il personale di bordo della BLS supporta i viaggiatori con disabilità durante tutto il percorso.

In caso di interruzioni, l'accompagnatore di viaggio assiste i clienti con disabilità, coordinandosi con il CCH di Briga a seconda del tipo di incidente o emergenza.

Il materiale rotabile della BLS è equipaggiato per le emergenze. Nei sedili e negli spazi riservati ai passeggeri con disabilità, così come nei bagni, sono installati pulsanti di emergenza posizionati all'altezza adeguata, rendendoli quindi facilmente accessibili.

9 Risarcimenti e rimborsi

In caso di ritardi di almeno un'ora, i clienti hanno diritto a un risarcimento e al rimborso di una parte del prezzo del biglietto o dell'abbonamento. L'importo del risarcimento dipende dalla tariffa pagata e dalla durata del ritardo.

9.1 Importo dell'indennità

9.1.1 Biglietti singoli

Ritardo	Ammonta
60 minuti almeno	25% del prezzo del biglietto
120 minuti almeno	50% del prezzo del biglietto
Non vengono corrisposti importi di indennità inferiori a CHF 5.00.	

9.1.2 Abbonamenti

A partire da 60 minuti di ritardo ricevete almeno 5 franchi o il valore giornaliero del vostro abbonamento.

9.2 Modulo di richiesta

Se avete diritto a un'indennità, compilate il modulo di richiesta online.

Modulo di richiesta

Modulo di richiesta senza barriere

9.3 Altri diritti in caso di ritardi

Se il viaggio non può più adempiere al suo scopo a causa di un ritardo o di una soppressione, potete rinunciare a partire o interromperlo e vi viene rimborsato il prezzo del biglietto.

Se avete perso la vostra coincidenza a causa di un ritardo o una soppressione, potete proseguire fino a destinazione senza pagamento supplementare, anche se a tale scopo dovete intraprendere un percorso diverso.

Purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente offerti in stazione o a bordo del veicolo, potete ricevere pasti e bevande commisurati al tempo di attesa.

Se a causa di una soppressione o un ritardo dovete pernottare fuori casa una o più notti, avete diritto a una camera in hotel e al trasporto dalla stazione all'hotel e viceversa.

Se non potete più raggiungere la vostra destinazione lo stesso giorno, le compagnie di trasporto si faranno carico delle spese di pernottamento.

9.3.1 Prestazioni escluse

Non avete diritto alla presa in carico dei costi di pernottamento se l'impresa di trasporto non è responsabile del ritardo o della soppressione di un mezzo di trasporto, quindi ad esempio in caso di calamità naturali.

Non avete diritto alla presa in carico di danni conseguenti, ad esempio se perdete un aereo o un concerto a causa di un ritardo o di una soppressione.

10 Accessibilità - Viaggiare senza barriere

Per BLS è importante che tutti possano utilizzare il trasporto pubblico in modo autonomo e spontaneo. Ciò include in particolare anche la possibilità per le persone con disabilità di salire e scendere dai treni autonomamente e di accedere a tutte le informazioni in stazione e sui treni.

Per consentire ciò, BLS ha adeguato le sue stazioni ferroviarie e tutti i treni e gli autobus alle direttive della Legge svizzera sui disabili (in seguito LDis). La LDis apporta miglioramenti a vantaggio di tutti i passeggeri. Ad esempio, le persone anziane o i viaggiatori con molti bagagli potranno spostarsi meglio con i mezzi pubblici.

BLS offre una soluzione sostitutiva in tutte le stazioni che non sono prive di barriere, organizzando l'assistenza tramite il personale in loco o un servizio navetta che porta i passeggeri alla stazione priva di barriere più vicina. L'assistenza tramite il personale in loco (1 ora prima) e il servizio navetta (2 ore prima) possono essere prenotati presso il Contact Center Handicap FFS: +41 800 007 102 (Numero di telefono gratuito, tutti i giorni dalle ore 5:00 alle 24:00)

10.1 Situazione Briga - Domodossola

La BLS fornisce materiale rotabile conforme e soddisfa le normative svizzere ed europee. Tuttavia, poiché l'infrastruttura (RFI) nel tratto Briga-Domodossola non è conforme alla LDis, non è possibile offrire ai passeggeri con disabilità la possibilità di viaggiare in autonomia. L'accesso e l'uscita in autonomia sono possibili soltanto a Briga.

Briga: Possibilità di salita e discesa dal veicolo senza barriere. La stazione di Briga è accessibile in modo autonomo e spontaneo.

Domodossola: La stazione di Domodossola non è accessibile in modo autonomo e spontaneo.
È necessario richiedere assistenza.

Per la stazione di Domodossola è disponibile un servizio di assistenza da **Sala Blu** da contattare direttamente oppure attraverso il Call Center Handicap FFS (CCH) di Briga, che aiuta le persone con mobilità ridotta a salire e scendere dal treno. Per Preglia, Varzo e Iselle, oggi non c'è assistenza da parte di Sala Blu.

Sala Blu: Le prenotazioni possono essere effettuate, durante gli orari di apertura delle Sale Blu (dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi), recandoti di persona presso una delle Sale Blu oppure telefonando al:

- **numero verde gratuito** raggiungibile da telefono fisso in Italia: 800 90 60 60
- numero nazionale a tariffazione ordinaria raggiungibile da telefono fisso e mobile e dall'estero +39 02 32 32 32

La prenotazione deve essere effettuata con almeno 12 ore lavorative di anticipo, considerando come lavorative le ore di apertura delle Sale Blu.

CCH Briga: Prenota l'assistenza per la salita e la discesa con almeno un'ora di anticipo. Il preavviso aumenta a 2 ore per il servizio navetta e a **24 ore per i viaggi internazionali**.

Numero verde gratuito +41 800 007 102 è attivo tutti i giorni dalle ore 5:00 alle 24:00

Per maggiori informazioni: Viaggiatori disabili

10.2 Specifiche risarcimenti e rimborsi viaggiatori con disabilità

La legge svizzera sui disabili (LDis, RS 151.3) prescrive che i servizi di trasporto pubblico debbano essere resi accessibili senza ostacoli, consentendo così l'autonoma utilizzazione da parte delle persone con disabilità. Nelle stazioni ferroviarie in cui l'accesso autonomo non risulti praticabile, le Imprese Ferroviarie (IF) ed il gestore dell'infrastruttura (GI) sono tenute a fornire alternative. Queste alternative possono includere, a titolo esemplificativo, l'assistenza da parte del personale presente in loco, mediante l'utilizzo di dispositivi quali rampe pieghevoli o Mobilift, oppure, in caso di inaccessibilità alla stazione, tramite un servizio navetta.

Nel caso in cui un cliente non possa continuare il suo viaggio a causa di un'interruzione del servizio, è tenuto a contattare il Centro Handicap di Briga (CCH), che si incaricherà di pianificare il viaggio successivo. I relativi costi sono a carico del Responsabile dell'infrastruttura (IMO) - UFT. Non è previsto che i clienti organizzino o finanzino autonomamente il proprio proseguimento del viaggio; tale responsabilità incombe esclusivamente al CCH Briga.

Per quanto riguarda le richieste di indennizzo in caso di ritardi o cancellazioni, le disposizioni della legge nazionale sui passeggeri si applicano anche ai passeggeri con disabilità. Dal 1° gennaio 2020, non è più consentito lasciare un cliente in stazione senza offrire il trasporto necessario, garantendo così il trasporto in ogni circostanza.

Naturalmente, il Servizio Clienti di BLS è sempre disponibile a valutare la possibilità di offrire una soluzione di cortesia. Tuttavia, è importante sottolineare che tali soluzioni sono altamente personalizzate e individuali, e pertanto non sono formalmente regolate da disposizioni contrattuali rigide in merito alla cortesia (concessione volontaria). Questo approccio mira a preservare la natura personalizzata e individuale che BLS ritiene di fondamentale importanza. BLS resta pienamente conforme alle normative di settore vigenti e adotta un approccio personalizzato per trovare una soluzione appropriata, considerando la situazione specifica.

11 Soddisfazione del cliente

Su mandato dell'UFT (per la tratta Briga – Iselle d. T.) e dell'Agenzia della Mobilità Piemontese AMP (per la tratta Iselle d. T. – Domodossola), i cosiddetti *mistery clients* rilevano la puntualità delle corse, la pulizia, l'ordine, lo stato dei veicoli, nonché la qualità dell'informazione alla clientela.

I dati rilevati sono registrati e analizzati in modo centralizzato e costituiscono un importante strumento di gestione. In caso di lacune in determinati settori è infatti possibile esigere miglioramenti da parte delle imprese di trasporto mediante accordi che disciplinano obiettivi e offerta. [5]

12 Valori e indicatori di qualità del servizio

Per tutta la durata del contratto di servizio con l'Agenzia della Mobilità Piemontese (AMP), l'azienda si impegna a migliorare continuamente le proprie prestazioni. È importante, però, sottolineare che questo impegno al miglioramento è limitato dalle capacità infrastrutturali.

12.1 Puntualità

La condizione di Puntualità del servizio di ogni corsa consiste nel rispetto dell'orario programmato. Il ritardo si definisce come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in qualunque punto della tratta Briga – Domodossola. La puntualità del servizio è misurata attraverso un indicatore che misura lo scarto temporale (0'-3').

[5] Sistema di rilevamento della qualità - UFT

I valori della puntualità considerati per il calcolo sono quelli derivanti dalla seguente formula:

$$\%P03 = \ Media\ mensile\ (\frac{Treni\ in\ ritardo\ per\ cause\ imputabili\ a\ BLS}{Treni\ programmati})$$

Per gli indicatori di puntualità 0-3, monitorati con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**
[%P03]	10,11%	10,06%	10,01%	9,96%	9,91%	9,86%
Effettivamente conseguiti	6,40%	5,04%				

Tabelle 1 - standard minimo mensile degli indicatori di puntualità

12.2 Regolarità

Regolarità calcolata a riferimento dei treni della c.d. fascia pendolare (SDR) che circolano nei giorni feriali della settimana dal lunedì al venerdì.

La Regolarità del servizio è misurata attraverso il seguente indicatore: %R, calcolato per ogni anno come media dei valori mensili (per l'intero servizio, tutti i giorni della settimana e per intera giornata). Il valore mensile è il rapporto tra il numero dei treni effettuati ed il numero dei treni programmati secondo la seguente formula:

$$\%R = \frac{\sum T_{eff}}{\sum(T_{Pro} - T_{sCE})}$$

Dove

- Teff: numero dei treni effettuati TPro: numero dei treni programmati.
- TsCE: numero dei treni soppressi o parzialmente soppressi per cause esterne o imputabili al GI o ad altre IF.

Per l'indicatore di regolarità ([%R-DR]) è fissato il seguente standard (livello minimo di prestazione):

Anno	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**
[%R-DR]	99,50%	99,52%	99,54%	99,56%	99,58%	99,60%
Effettivamente conseguiti	99,83%	99,9%				

Tabelle 2 - standard minimi annuali degli indicatori di regolarità

13 Trasmissione dei reclami

13.1 Servizio clienti

Il servizio clienti della BLS è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00 per i nostri clienti al numero +41 58 327 31 32. Il nostro personale parla tedesco, francese, inglese e italiano. Nei giorni festivi e nei giorni di ponte, riduciamo la nostra disponibilità. Questo viene sempre comunicato con qualche giorno di anticipo su bls.ch/contatto.

Le informazioni possono essere ottenute anche 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tramite self-service all'indirizzo help.bls.ch o tramite chatbot all'indirizzo bls.ch.

13.1.1 Invio dei reclami

I reclami possono essere inoltrati telefonicamente al numero +41 58 327 31 32 o online all'indirizzo https://www.bls.ch/it/pages/kontakt. Riceviamo anche lettere. La BLS risponde a circa l'80% dei reclami entro 24 ore. Dopo aver ricevuto una risposta, i clienti possono valutare il servizio. La BLS invia un invito via e-mail alla persona che ha presentato il reclamo. In media, la soddisfazione dei clienti della BLS è del 91%.

13.1.2 Reclamo di seconda istanza

I passeggeri, in quanto consumatori, possono presentare reclamo avvalendosi del supporto delle seguenti Associazioni dei Consumatori piemontesi, riconosciute ai sensi della l.r. Piemonte n. 24 del 26 ottobre 2009".

13.1.2.1 Elenco regionale delle Associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti

Elenco delle associazioni dei consumatori iscritte all'elenco regionale di cui all'art.6. l.r. n.24 del 26 ottobre 2009:

- Associazione Consumatori Piemonte, sportello@consumatoripiemonte.it
- Adiconsum Piemonte, adiconsum.piemonte@libero.it
- Adoc Piemonte, torino@adocpiemonte.it
- Associazione Tutelattiva, segreteria@tutelattiva.it
- Codacons Piemonte Onlus, codacons.piemonte@gmail.it
- Federconsumatori Piemonte, sportello@federconsumatori-torino.it
- movimento consumatori Piemonte, torino@movimentoconsumatori.it
- U.Di.con, regionepiemonte@udicon.org

Per visualizzare l'elenco clicca QUI.

È inoltre possibile presentare un reclamo di seconda istanza anche **all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – ART** in caso di violazione dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario, sanciti dai Regolamenti europei, ai fini dell'esercizio dei poteri sanzionatori dell'Autorità stessa nei confronti dei vettori o dei gestori di stazioni.

Per maggiori informazioni sui reclami di seconda istanza clicca QUI.

13.2 Ombudsstelle / Servizio di mediazione dei trasporti pubblici [6]

Servizio di mediazione dei trasporti pubblici è un organismo indipendente e neutrale a cui tutti i passeggeri dei trasporti pubblici possono rivolgersi in caso di conflitto con un'azienda di trasporto. L'ufficio del difensore civico agisce come mediatore e arbitro, ma non ha il potere di imporre sanzioni. L'ufficio del difensore civico è gestito dall'Unione dei Trasporti Pubblici (UTP). Quasi tutte le aziende di trasporto pubblico appartengono all'UTP. L'ufficio del difensore civico non è soggetto ad alcuna istruzione da parte delle aziende di trasporto.

14 Dati di contatto delle associazioni

14.1 Unione dei Trasporti Pubblici (UTP)[7]

L'Associazione dei trasporti pubblici è l'organizzazione nazionale delle aziende di trasporto pubblico e ha il seguente scopo:

[6] Ombudsstelle öV - voev.ch
[7] Unione dei Trasporti Pubblici - UTP - voev.ch

- Rappresentanza degli interessi dei suoi membri nei confronti di politici, autorità e terzi.
- Coordinamento delle aziende di trasporto nei compiti nazionali
- Piattaforma per lo scambio di esperienze tra le aziende di trasporto
- Promozione di un trasporto pubblico a misura di cliente

L'UTP è l'*ombudsman* del trasporto pubblico. Tutti i passeggeri che non sono soddisfatti di un servizio fornito da un'azienda di trasporto pubblico possono, a determinate condizioni, rivolgersi all'ufficio del difensore civico.

15 FINANZIARIA 2008 – LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461.

15.1 Tutela dei consumatori e degli utenti di servizi pubblici locali

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

Il Contratto di Servizio - CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO FERROVIARIO PASSEGGERI TRA DOMODOSSOLA E ISELLE DI TRASQUERA 2024 - 2029 ha recepito le disposizioni della L. 244/2007, art. 2, comma 461, lett. f), e BLS si è impegnata a finanziare, fino alla misura massima annuale non cumulabile di Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00 euro), le attività di cui alle lettere b), c) e d) del medesimo comma, a ristoro di spese per attività approvate dall'Ente Concedente.

16 Pubblicazione della Carta della Qualità dei Servizi di BLS AG

16.1 Informazione

- La Carta della Qualità dei Servizi di BLS AG è pubblicata e aggiornata regolarmente sul sito web di BLS (https://www.bls.ch), entro i termini previsti dal CdS.
- Un avviso informativo cartaceo con QR Code è affisso nelle stazioni di Iselle, Varzo, Preglia e Domodossola, per consentire l'accesso diretto al contenuto della Carta tramite dispositivi mobili. La

stampa è stata realizzata con un font specifico e un contrasto cromatico adeguato, per facilitarne la lettura anche alle persone ipovedenti.