

# Relazione sulla qualità dei servizi

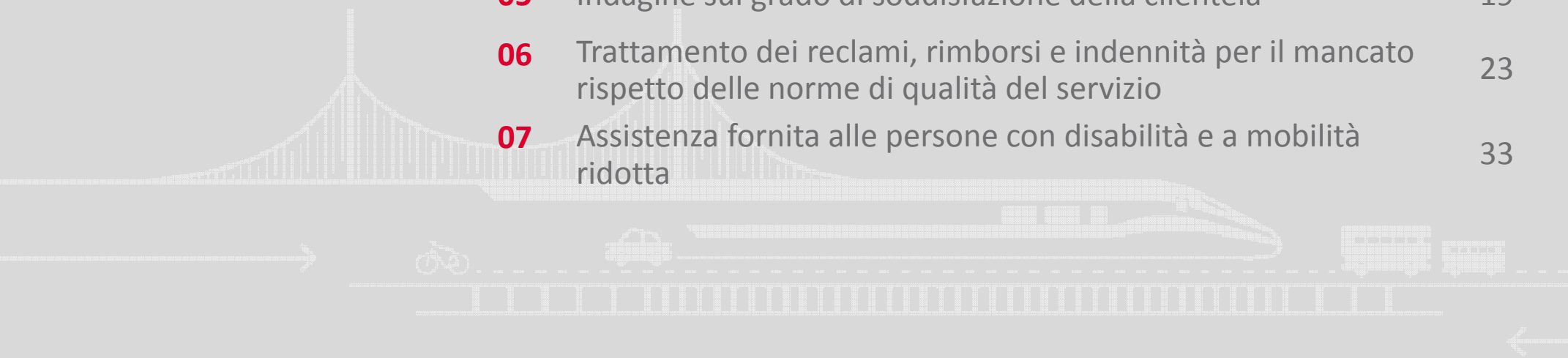
Regolamento CE n. 1371/2007

Maggio 2018



# INDICE

<b>01</b>	Premessa	03
<b>02</b>	Informazioni e biglietti	04
<b>03</b>	Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico	10
<b>04</b>	Pulizia dei treni e delle stazioni	14
<b>05</b>	Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	19
<b>06</b>	Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	23
<b>07</b>	Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	33



## Premessa

In applicazione dell'articolo 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito per brevità "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

Con il presente documento, Trenitalia intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio, con particolare riferimento ai seguenti elementi: informazioni e biglietti, puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni, pulizia del materiale rotabile e delle stazioni, indagine sul grado di soddisfazione della clientela, trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le informazioni riportate nel presente documento sono fornite sulla base dei dati disponibili secondo le modalità e tecnologie di rilevazione in uso e diffuse, con differenti livelli di dettaglio, anche attraverso specifiche pubblicazioni di Trenitalia, quali le Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri, le Carte dei Servizi, la Guida del Viaggiatore, le sezioni dedicate a Trenitalia nel Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane, nonché sui siti [trenitalia.com](http://trenitalia.com), [rfi.it](http://rfi.it), [fsitaliane.it](http://fsitaliane.it), [fsnews.it](http://fsnews.it).

Il documento è consultabile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) (di seguito "sito") e sul sito dell'Agenzia Ferroviaria Europea (European Railways Agency).



## Informazioni e biglietti

### Informazioni durante il viaggio

Le informazioni a bordo treno sono fornite dal personale di bordo, direttamente o attraverso il sistema di diffusione sonora, o attraverso sistemi automatici di diffusione sonora e monitor sulla base delle caratteristiche dei treni.

Le informazioni in tempo reale sulla circolazione sono disponibili sul sito [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it) (con possibilità di stampare l'orario di arrivo) e sull'App Trenitalia.

Per i clienti del trasporto regionale, è inoltre disponibile il servizio denominato “Smart caring” che, con appositi messaggi, fornisce informazioni sulla circolazione dei treni prescelti, sulle condizioni di viaggio della linea, su eventuali interruzioni o perturbazioni della circolazione e sulle ragioni dei disagi.



## Informazioni e biglietti

### Gestione delle richieste di informazioni in stazione

Il personale di Trenitalia fornisce informazioni su orari e servizi, modalità di prenotazione dei posti, andamento della circolazione e assistenza in caso di criticità e perturbazioni del traffico ferroviario.

Inoltre, nelle principali stazioni sono attivi gli Uffici Assistenza, aperti tutto l'anno, anche per raccogliere segnalazioni (elenco e orari di apertura pubblicati sul sito).

In assenza di Uffici Assistenza, la gestione delle richieste di informazioni viene assicurata dal personale di biglietteria.



## Informazioni e biglietti

### Modalità con le quali sono fornite le informazioni su orari dei treni, tariffe e binari

Le informazioni sono fornite attraverso numerosi canali di informazione, tra cui: il sito, l'App Trenitalia, gli Uffici Assistenza, le biglietterie di stazione, le self-service, i Call Center, gli Uffici gruppi Trenitalia.

In particolare, sul sito sono disponibili le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:

- condizioni di trasporto;
- orari e condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- condizioni di accesso e servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR);
- condizioni per l'accesso di biciclette;
- disponibilità dei servizi a bordo (cucette, VL, ristorazione, etc.);
- interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- procedure per il recupero dei bagagli smarriti (Servizio di Cortesia per i clienti delle Freccie nelle stazioni di Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Venezia Santa Lucia, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale);
- procedure per la presentazione di reclami
- pubblicazioni orario e brochure sui servizi offerti (linea editoriale In Treno).

Le informazioni in stazione su orari dei treni e binari sono forniti dal Gestore dell'infrastruttura (RFI) attraverso monitor e annunci sonori.



# Informazioni e biglietti

## Sistemi di acquisto dei biglietti

I biglietti possono essere acquistati attraverso:

- sito internet (consultabile da cellulare su [mobile.trenitalia.com](http://mobile.trenitalia.com))
- app Trenitalia
- Call center
- punti vendita in Italia (elenco consultabile sul sito)
  - oltre 300 biglietterie con personale in stazione
  - oltre 1.900 biglietterie self-service in stazione
  - circa 6.500 agenzie di viaggio
  - circa 70.000 rivenditori Lis Paga di Lottomatica, Punto Servizi e SisalPay (per biglietti e abbonamenti regionali)
- oltre 18.000 agenzie di viaggio all'estero.



## Informazioni e biglietti

### Disponibilità di personale in stazione per informazioni e vendita di biglietti

Il personale di Trenitalia fornisce informazioni nelle stazioni, ad eccezione di quelle che, per motivi commerciali, sono impresenziate.

La vendita dei biglietti avviene attraverso le biglietterie o le self-service presenti in stazione.

Nelle stazioni in cui il servizio di biglietteria non è attivo e le self-service non sono presenti, viene garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto nelle stazioni più vicine, dove il servizio di biglietteria o le self-service sono disponibili, e nei punti vendita delle reti convenzionate, nonché sono indicati gli altri canali di vendita a disposizione della clientela (ad esempio, il sito ufficiale).





## Informazioni e biglietti

### Modalità con le quali sono fornite le informazioni alle persone disabili e alle PMR

In aggiunta ai canali di informazione disponibili per tutti i passeggeri, Trenitalia garantisce specifici servizi alle persone disabili e alle persone a mobilità ridotta (PMR), direttamente o attraverso il Gestore dell'infrastruttura (per maggiori informazioni si rinvia alla sezione dedicata).

Nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone disabili o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.



## Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico

La circolazione dei treni è monitorata in tempo reale e, in caso di criticità, viene attivata la comunicazione al personale a bordo treno per informare i clienti.

I risultati dei fattori fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) sono oggetto di analisi quotidiana e di incontri periodici, ove necessario anche con il Gestore dell'Infrastruttura, per affrontare le questioni ricorrenti (ad es. orario, turni del personale e del materiale rotabile) nella logica del miglioramento continuo.



## Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico

### Ritardo in partenza

	% ritardo ≤ 5'	% ritardo > 5'
Treni media e lunga percorrenza	91,4	8,6
Treni internazionali	81	19
Treni regionali	94,8	5,2

### Ritardo in arrivo

	% ritardo <60'	% ritardo 60'- 120'	% ritardo ≥120'	ritardo medio (minuti)
Treni media e lunga percorrenza	99,1	0,7	0,2	5,9
Treni internazionali	98,9	0,8	0,3	6,9
Treni regionali	99,9	0,1	0	1,7

Percentuali rilevate dal sistema informatico di RFI. I valori sono calcolati rispetto all'orario previsto di partenza / arrivo. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero (standard B1).



## Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico

Soppressioni	
	% treni soppressi
Treni media e lunga percorrenza	0,3
Treni internazionali	0,4
Treni regionali	1,0

*Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI. I valori si riferiscono alle soppressioni totali e parziali calcolati senza esclusioni (standard NE).*



# Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico

## Piani di emergenza e di gestione della crisi

In caso di perturbazione della circolazione (sia in gestione operativa, sia per eventi programmati) vengono attuati dei “piani di emergenza” elaborati dal Gestore dell’Infrastruttura con le imprese ferroviarie interessate. Per affrontare specifiche casistiche ricorrenti, vengono elaborati dei piani di emergenza dedicati. In caso di “indisponibilità di linee/impianti”, sono previsti appositi piani delle deviazioni dei treni che identificano le alternative di percorso e l’eventuale ritardo stimato.

In caso di “eventi particolari”, vengono predisposti appositi piani di contingenza con il contributo dei vari attori interessati (Gestore dell’Infrastruttura, altre imprese ferroviarie, etc.).

Trenitalia si è dotata di procedure organizzative che stabiliscono i comportamenti da seguire in situazioni di criticità specifiche (sistema soccorso, inconveniente di esercizio in galleria, etc.).

In caso di criticità connesse a perturbazioni della circolazione vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento, quali ad esempio:

- informazioni tempestive sulla criticità in corso;
- rimborso, integrale o parziale, nei casi previsti;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno o su percorsi alternativi;
- utilizzo di mezzi sostitutivi laddove necessario;
- pernottamenti e distribuzione di generi di conforto nei casi previsti, laddove possibile.

L’elenco dei treni garantiti in caso di sciopero è consultabile sul sito. Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico gratuito 800 89 20 21.



# Pulizia dei treni e delle stazioni

## Intervalli di pulizia

I servizi di pulizia dei treni sono svolti da imprese selezionate mediante procedure di gara europee con contratti specializzati per area geografica e per tipologia di servizio, al fine di garantire i migliori standard di qualità della pulizia. La pulizia a bordo treno segue un programma di interventi periodici ed occasionali effettuati, per ciascuna categoria di treni, nell'impianto di riferimento e in corso di viaggio.

Per quanto riguarda la pulizia nelle stazioni si rinvia a quanto comunicato dal rispettivo gestore della stazione.



# Pulizia dei treni e delle stazioni

## Intervalli di pulizia dei treni media e lunga percorrenza

Tipologia	Descrizione	Frequenza
Intervento di pulizia di Stazione	È un intervento che si esegue durante la sosta nelle stazioni di termine corsa ove il treno termina un servizio commerciale ed il convoglio deve essere approntato per un servizio commerciale successivo. Tale intervento è mirato a ripristinare idonee condizioni di pulizia/igiene di tutti gli ambienti mediante la rimozione dei rifiuti grossolani all'interno del rotabile, la pulizia accurata delle toilette ed assicurare il rifornimento idrico, di sapone e di accessori igienici alle stesse, la pulizia/igiene della carrozza ristorante e del corner bar, la pulizia delle attrezzature fisse e delle superfici dedicate alla produzione e somministrazione di alimenti, ed il ritiro dei sacchi di rifiuti raccolti dal personale della ristorazione al termine del servizio svolto.	Anche più volte al giorno
Intervento di pulizia Giornaliero	È un intervento che ha la finalità di ripristinare idonee condizioni di pulizia e igiene di tutti gli ambienti dei rotabili eliminando la sporcizia accumulatasi durante i precedenti servizi commerciali effettuati nella giornata di turno ed assicurando un elevato livello di pulizia e igiene di tutte le parti che si trovano a più diretto contatto con i clienti. Relativamente alla carrozza ristorante ed al corner bar, l'intervento deve assicurare condizioni di pulizia e igiene di tutte le superfici, piani di lavoro e delle attrezzature fisse utilizzate per il servizio di ristorazione.	Giornaliera
Intervento di pulizia di Fondo	Ha lo scopo di ripristinare periodicamente ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili, della carrozza ristorante e del corner bar mediante l'esecuzione di accurati lavaggi, eseguiti con appropriate attrezzature elettromeccaniche, macchinari e prodotti specifici atti a garantire il livello di qualità richiesto. Inoltre gli accessori igienici delle toilette devono essere puliti, igienizzati e disinfettati.	10-30 giorni
Intervento di pulizia Radicale	Ha lo scopo di bonificare il materiale rotabile, riportando tutte le superfici ed i particolari in condizioni di eccellenza alla percezione del cliente, mediante l'esecuzione di accurate aspirazioni e lavaggi, eseguiti esclusivamente con l'utilizzo di adeguate attrezzature, l'impiego di prodotti specifici e di generatori di vapore. Per quanto riguarda la carrozza ristorante ed il corner bar, l'intervento deve assicurare ottimali condizioni di pulizia ed igiene di tutte le superfici, anche quelle normalmente non accessibili, dei piani di lavoro, le attrezzature fisse. L'intervento di pulizia radicale prevede anche il lavaggio manuale della superficie esterna del rotabile, delle testate e l'asciugatura dei finestrini esterni del rotabile.	30-90 giorni

Fonte: *Capitolato Tecnico "Servizi di Pulizia del Materiale Rotabile" Trenitalia*



# Pulizia dei treni e delle stazioni

## Intervalli di pulizia dei treni regionali

Tipologia	Descrizione	Frequenza
Intervento veloce	Attività: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti. Ha lo scopo di ripristinare all'interno del treno una condizione di pulizia accettabile, attraverso la rimozione dei rifiuti, la vuotatura dei portarifiuti e il ricondizionamento minimo delle toilette. L'intervento è eseguito secondo necessità in funzione della frequentazione e quando i tempi di sosta non consentono interventi più approfonditi.	Secondo necessità
Intervento di mantenimento	Attività: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento e lavaggio del pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela. Ha lo scopo di rimuovere sporcizia, impronte, macchie e polvere accumulata sui pavimenti e sui componenti più soggetti all'uso dalla clientela e di garantire alle toilette una pulizia mirata.	Giornaliera
Intervento di base	Attività: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili unita a rotazione, se necessario, ad azioni approfondite di pulizia di componenti particolari del rotabile.	Settimanale
Intervento di fondo	Attività: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature. Ha lo scopo di ripristinare la migliore condizione igienica con lavaggio accurato di tutti i componenti del rotabile in modo da rimuovere lo sporco anche dalle zone difficilmente accessibili degli interni.	Due volte all'anno

Fonte: Capitolato Tecnico "Servizi di Pulizia del Materiale Rotabile" Trenitalia





# Pulizia dei treni e delle stazioni

## Qualità dell'aria

Tutte le carrozze dei treni sono dotate di sistema di climatizzazione. A garanzia di funzionalità, igiene e affidabilità dei sistemi di climatizzazione, sono previsti due fondamentali controlli generali prima dell'utilizzo nella stagione invernale ed estiva. Inoltre, a garanzia della qualità dell'aria, tali sistemi vengono mantenuti periodicamente controllandone il corretto funzionamento.

Con l'ausilio degli impianti di climatizzazione si realizza il ricambio dell'aria, come previsto dalle norme internazionali in materia: la portata d'aria complessivamente elaborata dagli impianti è una miscela formata da aria proveniente dall'esterno (funzione del numero massimo di passeggeri previsti) e da aria interna di ricircolo.

Sui convogli del tipo ETR1000 e sulle nuove carrozze semipilota dei treni ICday, gli impianti di climatizzazione monitorano costantemente il tenore di CO<sub>2</sub> dell'aria interna, modulando il ricambio dell'aria in funzione delle soglie di guardia previste.



# Pulizia dei treni e delle stazioni

## Disponibilità di toilette

I treni di media lunga percorrenza sono dotati generalmente di 2 toilette per ogni carrozza (sulle Freccie è presente una toilette attrezzata per disabili). Per i treni regionali la dotazione di toilette, sempre presente, varia in funzione della tipologia del materiale rotabile, nonché della composizione del convoglio.

E' attualmente prevista la presenza del servizio di pulizia in corso di viaggio su tutti i treni Freccie e su alcuni treni del Servizio Universale e del trasporto regionale.



## Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di customer satisfaction tramite interviste a viaggiatori e frequentatori delle stazioni. La soddisfazione della clientela viene rilevata da istituti di ricerca indipendenti, selezionati tramite gara europea ad evidenza pubblica. Sono considerati soddisfatti i clienti che esprimono una valutazione positiva  $\geq 6$  in una scala da 1 a 9.



## Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

### Fasi del viaggio (% passeggeri soddisfatti)

	Media e lunga percorrenza	Regionale
Preparazione del viaggio	96,7	96,0
Afflusso stazione di partenza	84,2	83,1
Permanenza in stazione	86,3	83,7
Permanenza a bordo treno	93,5	84,2
Deflusso dalla stazione di arrivo	87,6	79,4
Informazioni	97,0	96,0
Giudizio nel complesso	92,9	82,7

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia



## Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

### Permanenza a bordo (% passeggeri soddisfatti)

	Media e lunga percorrenza	Regionale
Comfort	93,4	82,9
Pulizia	90,7	70,3
Puntualità	81,2	74,2
Informazioni a bordo	92,4	80,8
Personale	97,2	94,0
Decoro	92,1	81,3
Sicurezza a bordo treno	91,5	79,2
Funzionalità toilette	81,9	61,2

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia



## Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

### Soddisfazione della clientela in stazione (% passeggeri soddisfatti)

	Intera rete
Informazioni al pubblico in condizioni di criticità	93,2
Chiarezza e tempestività informazioni visive ed efficienza degli impianti	97,8
Qualità delle informazioni cartacee - quadri orario di arrivo/partenza	97,6
Security	90,6
Pulizia	98,3
Manutenzione e decoro	98,6
Servizio Sale Blu nel complesso	97,0

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di RFI

## Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



Trenitalia fornisce ai passeggeri le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi sul sito, presso le biglietterie e gli Uffici di assistenza, tramite i call center, le agenzie di viaggio e attraverso il personale di assistenza e a bordo treno.

Inoltre, le informazioni sulle modalità per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) per presentare segnalazioni ai sensi del Regolamento sono disponibili nelle Carte dei servizi pubblicate sul sito, nonché fornite attraverso apposita comunicazione a bordo treno e nelle stazioni.

I reclami possono essere trasmessi attraverso:

- modulo di segnalazione, disponibile sul sito (anche in inglese)
- Uffici assistenza e vendita
- corrispondenza.

I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica integrata. Le tipologie di reclami sono ricondotte alle fasi di pre-viaggio (ad es. informazioni, acquisto), viaggio (ad es. assistenza, comfort a bordo, ambiente, funzionamento apparecchiature, generi di conforto) e di post-viaggio (ad es. assistenza per ritardo, rimborsi/indennizzi).

# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



## Reclami per servizi passeggeri Long Haul mercato

	2017
n. reclami pervenuti	55.985
n. reclami processati	49.739
tempo medio di risposta (n. giorni)	11,6
principali cause di disservizio oggetto di reclamo	Livello del Servizio (51%), Regolarità e Puntualità (26%); Comfort (10%)

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM. Nota: la voce "Livello del Servizio" è composta prevalentemente dalle sottovoci Biglietteria On Line - Sito (34%), Programmi di fidelizzazione (34%), Normativa (8%).

Nel n. di reclami pervenuti, oltre ai nuovi reclami arrivati nell'anno di riferimento, sono incluse le repliche del cliente. Il n. di reclami processati include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni nonché le conseguenti repliche del cliente. Alcuni reclami chiusi nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nel periodo precedente. La differenza tra il n. di reclami pervenuti e quelli processati è principalmente imputabile al flusso dei reclami ricevuti da una struttura ed inviati, per competenza, ad altre strutture del Gruppo FS.



# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



## Reclami per servizi passeggeri Long Haul Universale

	2017
n. reclami pervenuti	13.304
n. reclami processati	7.811
tempo medio di risposta (n. giorni)	7,6
principali cause di disservizio oggetto di reclamo	Livello del Servizio (37%), Regolarità e Puntualità (32%); Comfort (18%)

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM. Nota: la voce "Livello del Servizio" è composta prevalentemente dalle sottovoci Normativa (31%), Post Vendita (31%), Biglietteria On Line - Sito (14%).

Nel n. di reclami pervenuti, oltre ai nuovi reclami arrivati nell'anno di riferimento, sono incluse le repliche del cliente. Il n. di reclami processati include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni nonché le conseguenti repliche del cliente. Alcuni reclami chiusi nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nel periodo precedente. La differenza tra il n. di reclami pervenuti e quelli processati è principalmente imputabile al flusso dei reclami ricevuti da una struttura ed inviati, per competenza, ad altre strutture del Gruppo FS.

# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



## Reclami per servizi passeggeri regionali

	2017
n. reclami pervenuti	22.937
n. reclami processati	22.553
tempo medio di risposta (n. giorni)	15,5
principali cause di disservizio oggetto di reclamo	Livello del Servizio (40%); Regolarità e Puntualità (30,6); Comfort (10,3%)

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM. Nota: la voce "Livello del Servizio" è composta prevalentemente dalle sottovoci Normativa (15%), Vendita (15%) e Offerta (10%).

Nel n. di reclami pervenuti, oltre ai nuovi reclami arrivati nell'anno di riferimento, sono incluse le repliche del cliente. Il n. di reclami processati include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni nonché le conseguenti repliche del cliente. Alcuni reclami chiusi nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nel periodo precedente. La differenza tra il n. di reclami pervenuti e quelli processati è principalmente imputabile al flusso dei reclami ricevuti da una struttura ed inviati, per competenza, ad altre strutture del Gruppo FS.

# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



## Rimborsi biglietti

Nel caso in cui il viaggiatore, per proprie esigenze, intenda rinunciare all'intero viaggio, prima della partenza del treno prenotato, può chiedere il rimborso del biglietto, con applicazione di una trattenuta, salvo il caso di particolari offerte, ad esempio quelle promozionali, che lo escludano.

Qualora la mancata effettuazione del viaggio sia dovuta ad altre motivazioni (ad es. per soppressione del treno e/o prevedibile ritardo in arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, ordine dell'Autorità pubblica) è previsto il rimborso integrale del biglietto.

# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



## Indennizzi per ritardo o per guasto climatizzazione

In caso di ritardo in arrivo superiore ai 59 minuti Trenitalia corrisponde un'indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno 120 minuti;

L'indennità è corrisposta (a scelta del cliente) tra:

- bonus per acquisto di un nuovo biglietto entro 12 mesi;
- contanti (per pagamenti effettuati in contanti);
- riaccredito (per pagamenti effettuati con carta di credito).

L'indennità spetta anche nel caso di biglietti acquistati in tutto o in parte con altro bonus da indennità ed è calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio proposta dai sistemi di vendita Trenitalia.

In caso di ritardo in arrivo dei treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca e del servizio Freccialink (servizio intermodale effettuato con autobus che prevede un'offerta integrata con le Frece su alcune linee) compreso tra 30 e 59 minuti, Trenitalia riconosce come indennizzo un bonus pari al 25% del prezzo del biglietto che potrà essere utilizzato entro 12 mesi per l'acquisto di un nuovo biglietto. Il Bonus non si cumula con l'indennità riconosciuta in caso di ritardo superiore a 60 minuti né con indennità di altra tipologia.

Sono garantiti l'assistenza e l'indennizzo da ritardo (da calcolarsi rispetto all'intero importo versato) ai passeggeri in possesso di biglietti per soluzioni di viaggio (proposte dai sistemi di vendita di Trenitalia) che contemplino più servizi del trasporto nazionale ("biglietto globale") ovvero servizi del trasporto nazionale e regionale di Trenitalia, in combinazione fra loro ("biglietto globale misto"). Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria. Ai fini del calcolo dell'indennità viene considerato l'orario di arrivo dell'intera soluzione di viaggio e, per i treni regionali, l'orario di arrivo del treno selezionato in fase di acquisto.

L'indennità non viene riconosciuta per i biglietti gratuiti e quando il suo importo risulterebbe inferiore a 4 euro a viaggiatore.

# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



## Indennizzi per ritardo o per guasto climatizzazione

In caso di guasto all'impianto di climatizzazione di un treno Frecciarossa, Frecciargento, Frecciabianca ed Intercity (esclusi i treni internazionali in servizio interno) e non sia possibile assegnare al cliente un posto in altra carrozza, viene riconosciuto un bonus di importo pari al 25% del prezzo del biglietto.

Qualora per uno stesso viaggio ricorrano i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non si cumulano. In tale ipotesi, pertanto, il viaggiatore ha diritto solo all'indennità per ritardo.

L'indennizzo può essere richiesto fino a dodici mesi successivi alla data in cui si è verificato il ritardo. Per i servizi di media e lunga percorrenza la richiesta può essere avanzata:

- presso qualsiasi biglietteria;
- all'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
- compilando l'apposito web form disponibile sul sito;
- utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito, solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito, al Call Center o tramite l'App Trenitalia;
- al Call Center, solo per i biglietti acquistati tramite il Call Center o il sito.

Per il trasporto regionale, la richiesta di indennizzo deve essere inoltrata per posta alla Direzione Regionale o Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio. Inoltre, i Contratti di Servizio stipulati con Regioni e Province autonome prevedono che, qualora non vengano raggiunti determinati standard di qualità in essi contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale gli Enti committenti possono agire a tutela degli utenti, assicurando loro il pieno ristoro per gli eventuali disagi o danni subiti.

# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



## Conciliazione Paritetica

La Procedura di Conciliazione, introdotta con Protocollo d'Intesa sottoscritto con le Associazioni dei consumatori relativamente a viaggi effettuati sui treni Intercity e le Freccie prevede che il cliente non soddisfatto della risposta ricevuta al reclamo o alla richiesta di rimborso o indennizzo possa chiedere il riesame della pratica alla Commissione di Conciliazione.

La procedura è gratuita per la clientela e non è vincolante in quanto la soluzione proposta è sottoposta alla libera accettazione del cliente.

Nel corso del 2017 il 95 % delle richieste si è concluso con esito positivo con un tempo medio di evasione delle domande pari a 38 giorni.

Con il D.Lgs. 130/2015 è stata recepita la Direttiva U.E. 11/2013 che regola gli organismi A.D.R. (per la risoluzione alternativa delle controversie) riconoscendo una valenza giuridico-legale rafforzata agli organismi di conciliazione paritetica.

Trenitalia è iscritta, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, nell'elenco degli organismi ADR operanti in Italia ed è inserita nella piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR) della Commissione Europea.

In coerenza con gli indirizzi dell'Unione europea, Trenitalia partecipa al fondo pubblico istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico per la corresponsione dei contributi spese alle Associazioni dei Consumatori aderenti ai Protocolli di Conciliazione Paritetica.

# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



Principali azioni messe in atto nel 2017 per il miglioramento dei disservizi segnalati dai clienti attraverso i reclami

Per quanto riguarda il trasporto media e lunga percorrenza si segnalano:

- modifiche nell'organizzazione dei turni equipaggi e sensibilizzazione del presidio nelle Sale Operative per monitorare il rispetto della puntualità in partenza;
- interventi di efficientamento su alcune tracce orarie con conseguente miglioramento nella circolazione;
- interventi di manutenzione specifica sugli impianti di climatizzazione e per il ripristino del decoro di alcune tipologie di carrozze Intercity;
- estensione del Sistema OBOE per le informazioni alla clientela a bordo, sulla flotta Intercity;
- potenziamento uffici di customer care con postazioni dotate della piattaforma commerciale integrata e dotazione di dispositivi tablet al personale di assistenza per migliorare l'accoglienza dei clienti;
- ulteriori interventi per il miglioramento della gestione delle transazioni di vendita e dei pagamenti sul sito internet;
- aumento delle fermate e estensione di diverse linee delle Freccie, consolidamento e ampliamento dell'offerta Freccia-Link e introduzione della composizione multipla dei treni ETR1000.

# Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio



Principali azioni messe in atto nel 2017 per il miglioramento dei disservizi segnalati dai clienti attraverso i reclami

Per quanto riguarda il trasporto regionale si segnalano:

- il proseguimento del rinnovo della flotta, in coerenza con i Contratti di servizio, con treni Rock prodotti da Hitachi Rail Italy e Pop prodotti da Alstom dotati delle tecnologie più avanzate e possibilità di essere personalizzati con un'ampia scelta d'interni, moduli e accessori (porta bici, porta sci, porta bagagli, corner shop, spazi per lavorare), in grado di fornire numerosi servizi di bordo, tra cui Wi-Fi, sistema audio video e videosorveglianza live;
- il *revamping* dei treni TAF, per l'ammodernamento degli impianti di informazione alla clientela con installazione di monitor, l'implementazione di una rete veloce, l'introduzione di un sistema di videosorveglianza con funzione LIVE e di un sistema di *people counter*, il miglioramento dell'illuminazione del comparto passeggeri con installazione di un nuovo impianto con tecnologia LED (il TAF, così rimodernato, prenderà il nome di Allegro);
- la sottoscrizione di numerosi accordi per favorire l'integrazione treno – bici, facilitare la mobilità dolce e integrata e la tutela ambientale.





# Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

## Procedura di assistenza adottata

Per la gestione dei servizi a terra alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, Trenitalia si avvale dei servizi del Gestore dell'infrastruttura nazionale (RFI) a cui spetta, in qualità di “gestore di stazione”, il compito di garantire l'accessibilità delle stazioni comprese nel circuito di assistenza a tutti i cittadini, con particolare attenzione alle persone con disabilità o persone a mobilità ridotta (PMR), fornendo adeguati servizi di assistenza in stazione e informazioni mirate.

Per richiedere il servizio di assistenza PMR è possibile:

- inviare una e-mail ad una delle 14 Sale Blu di RFI;
- utilizzare il nuovo applicativo Sala Blu online;
- recarsi direttamente in una della 14 Sale Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni (festivi inclusi);
- telefonare a una delle 14 Sale Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni (festivi inclusi) tramite:
  - numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso;
  - numero nazionale a tariffazione ordinaria 02 32 32 32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.

Per maggiori dettagli sulle modalità di prenotazione dei servizi e per tutte le altre informazioni sui servizi di assistenza PMR si rinvia alla specifica sezione sul sito del Gestore dell'infrastruttura ([rfi.it](http://rfi.it)).



## Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

### Numero di casi di assistenza per categoria di servizio

Nel corso del 2017 Trenitalia ha eseguito, attraverso le Sale Blu di RFI, circa 280mila servizi a viaggiatori con mobilità ridotta (circa 170mila servizi per il trasporto media e lunga percorrenza e circa 110mila servizi per il trasporto regionale).