

# 2022

## RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRENITALIA





## INDICE

	<b><u>Premessa</u></b>	03
<b>01</b>	<b><u>Informazioni</u></b> e biglietti	04
<b>02</b>	<b><u>Puntualità</u></b> , ritardi, soppressioni dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico	08
<b>03</b>	<b><u>Pulizia</u></b> del materiale rotabile e delle stazioni	11
<b>04</b>	Indagine sul grado di <b><u>soddisfazione</u></b> della clientela	17
<b>05</b>	Treatmento dei <b><u>reclami, rimborsi e indennità</u></b> per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	19
<b>06</b>	<b><u>Assistenza</u></b> fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta e iniziative con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	28



## Premessa

In applicazione dell'articolo 29 del Regolamento (UE) 2021/782, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Norme di qualità del servizio").

Con il presente documento, Trenitalia intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio, con particolare riferimento ai seguenti elementi: informazioni e biglietti, puntualità, ritardi, soppressioni dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, 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 e iniziative con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone 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, le sezioni dedicate a Trenitalia nel Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane, nonché sui siti istituzionali di Trenitalia, RFI e FS Italiane, oltre che su fsnews.it.

Il documento è consultabile sul sito [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) (di seguito "sito") e sul sito dell'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (European Union Agency for Railways).

Gli standard relativi alla qualità del servizio, alla tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del personale sono costantemente verificati nell'ambito del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze (che include sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale) e Qualità, per il quale Trenitalia ha ottenuto i certificati di conformità ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Al fine di garantire condizioni di viaggio in massima sicurezza per la salute di tutte le persone presenti a bordo treno, nonché ambienti di lavoro sani e idonei, Trenitalia è stata la prima impresa ferroviaria al mondo ad ottenere la Biosafety trust certification, che riconosce le best practice adottate in materia di prevenzione e controllo delle infezioni.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

# 01 Informazioni e biglietti

## Informazioni durante il viaggio

Le informazioni a bordo treno sono fornite dal personale di bordo direttamente, attraverso il sistema di diffusione sonora, ovvero tramite sistemi automatici di diffusione sonora e monitor in base alle caratteristiche dei treni.

Le informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria sono disponibili a bordo treno sui monitor, ove presenti, sul sito [viaggiatreno.it](http://viaggiatreno.it) (con possibilità di stampare l'orario di arrivo nella stazione di proprio interesse) e, per talune informazioni particolarmente rilevanti, nella sezione Infomobilità del sito di Trenitalia ([clicca qui](#)), sull'App Trenitalia (di seguito "App"), presso le biglietterie self-service in fase di acquisto del biglietto, sui monitor commerciali dei FrecciaClub/FrecciaLounge e delle biglietterie.

Trenitalia fornisce informazioni ai passeggeri anche attraverso altri canali:

- smart caring per coloro che all'atto dell'acquisto abbiano richiesto di ricevere informazioni relativamente al treno selezionato (attraverso il numero di cellulare o indirizzo mail indicati dal passeggero);
- smart caring su App Trenitalia (con possibilità di ricevere informazioni su un massimo di quattro treni e sulle linee associate) attraverso messaggi push;
- social caring attraverso i canali social a disposizione dei clienti ([clicca qui per maggiori informazioni](#)).

## Gestione delle richieste di informazioni in stazione

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

Oltre alle biglietterie, nelle principali stazioni sono attivi servizi di customer service dedicati, con appositi uffici assistenza e desk polifunzionali attraverso i quali è possibile richiedere informazioni, modificare il proprio viaggio, sia per motivi personali che per ragioni correlate a criticità di circolazione, nonché presentare segnalazioni/reclami. Gli elenchi e gli orari di apertura sono disponibili sul sito di Trenitalia ([clicca qui per maggiori informazioni](#)).

Nelle principali stazioni e in quelle minori laddove le circostanze lo richiedano (ad esempio durante la stagione estiva e periodi con maggiore afflusso di viaggiatori) sono attivati ulteriori desk per l'assistenza alla clientela.

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

Le informazioni sono fornite attraverso numerosi canali, tra cui: il sito, l'App, gli Uffici assistenza e le postazioni di customer care in stazione, le biglietterie di stazione, le self-service, i call center, gli uffici gruppi Trenitalia, le agenzie di viaggio autorizzate in Italia e all'estero e i punti vendita delle imprese ferroviarie partner in Europa. Nelle principali stazioni sono attivi desk di customer care che forniscono informazioni e assistenza ai passeggeri, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di viaggio.

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

- le condizioni generali di trasporto applicabili e i contenuti delle Carte dei Servizi, nonché i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

- le condizioni di accesso e il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PRM);
- le condizioni per l'accesso di biciclette;
- la disponibilità dei servizi a bordo (cucchette, vagoni letto, ristorazione, ecc.);
- le interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- le procedure per il recupero dei bagagli (incluso il Servizio di Cortesia riservato ai clienti delle Freccie nelle principali stazioni); per maggiori informazioni, [clicca qui](#);
- le procedure per la presentazione di reclami;
- l'offerta orario di Trenitalia (linea editoriale In Treno).

Trenitalia ha inoltre fornito informazioni puntuali sulle regole da seguire per il contenimento del contagio da Covid-19 (ad esempio segnalando appositamente le porte di salita e discesa e i posti non utilizzabili per garantire il distanziamento sociale), secondo quanto previsto dalle disposizioni normative.

Le informazioni in stazione su orari dei treni e binari sono fornite dai Gestori dell'infrastruttura attraverso monitor e annunci sonori.

### Sistemi di acquisto dei biglietti

I biglietti possono essere acquistati attraverso:

- sito di Trenitalia;
- App Trenitalia;
- call center;
- punti vendita in Italia ([clicca qui](#) per maggiori informazioni);
- biglietterie self-service ([clicca qui](#) per maggiori informazioni);
- rivenditori autorizzati ([clicca qui](#) per maggiori informazioni);
- agenzie di viaggio ([clicca qui](#) per maggiori informazioni);
- punti vendita all'estero ([clicca qui](#) per maggiori informazioni);
- agenzie di viaggio all'estero e punti vendita delle imprese ferroviarie partner in Europa.

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

Il personale di Trenitalia, ove presente in stazione, fornisce informazioni alla clientela.

La vendita o la modifica dei biglietti precedentemente acquistati avvengono presso le biglietterie o le self-service presenti in stazione, nonché presso alcuni touchpoint di Customer Service presenti nelle principali stazioni (limitatamente al pagamento tramite POS, cd. servizio last-minute); per i biglietti regionali la modifica della data può essere effettuata anche presso i punti vendita terzi (es. tabaccherie, edicole), con una maggiorazione di € 0,50.

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, nei punti vendita delle reti convenzionate e sugli altri canali di vendita a disposizione della clientela (ad esempio, il sito di Trenitalia), anche contattando il numero gratuito 800 892021 di Trenitalia.

### Modalità con le quali sono fornite le informazioni alle persone disabili e a mobilità ridotta (PMR)


In aggiunta ai canali di informazione disponibili per tutti i passeggeri, Trenitalia garantisce specifici servizi alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, 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.

Con specifico riferimento ai servizi di trasporto regionale, Trenitalia ha avviato un progetto per superare la classificazione dell'accessibilità dei treni (accessibile/non accessibile) e declinarla in più livelli: in una prima fase, attivata a giugno 2022, sono stati introdotti due livelli di accessibilità, individuati nell'Orario ufficiale con apposito pittogramma:

 per i treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote

 per i treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote.

In tal modo le persone con disabilità motoria, tramite la consultazione dell'Orario ufficiale e durante la ricerca della soluzione di viaggio, avranno ampliate le possibilità di viaggio, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.



Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

# 02

## Puntualità, ritardi, soppressioni dei servizi e principi generali in caso di 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.

L'output degli elementi fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) è 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.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

Ritardo in partenza dalla stazione di origine* 2022		
TIPOLOGIA SERVIZIO	% RITARDO ≤ 5'	% RITARDO > 5'
<b>Treni media e lunga percorrenza</b>	89,7	10,3
<b>Treni internazionali</b>	74,6	25,4
<b>Treni regionali</b>	94,4	5,6

\* Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI. I valori sono calcolati rispetto all'orario previsto di partenza. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero (standard B1).

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Ritardo in arrivo nella stazione di destinazione ** 2022				
TIPOLOGIA SERVIZIO	% RITARDO < 60'	% RITARDO 60'-119'	% RITARDO ≥ 120'	RITARDO MEDIO (MINUTI)
<b>Treni media e lunga percorrenza</b>	98,1	1,5	0,4	8,2
<b>Treni internazionali</b>	98,5	1,1	0,4	7
<b>Treni regionali</b>	99,9	0,1	0,0	2

\*\* Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI. I valori sono calcolati rispetto all'orario previsto di arrivo. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero (standard B1).

### Piani di emergenza e di gestione della crisi

In caso di perturbazione della circolazione (sia per eventi programmati che non 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 per le deviazioni dei treni e individuate le alternative di percorso e l'eventuale ritardo stimato.

In caso di eventi particolari, sono predisposti appositi piani di contingenza con il contributo dei vari attori interessati (Gestore dell'Infrastruttura, altre Imprese Ferroviarie, ecc.).

Trenitalia si è dotata di procedure organizzative che stabiliscono i comportamenti da seguire in situazioni di criticità specifiche (es. cd. piano neve, sistema soccorso, anomalie rilevanti o inconvenienti di esercizio, ecc.).

A seguito dell'emergenza epidemiologica è stato implementato uno specifico sistema di procedure anche per i casi di sospetti Covid-19, sia a bordo treno che in stazione, al fine di ridurre possibili impatti negativi per i clienti ed il personale. Tali procedure prevedono anche il coinvolgimento di altri soggetti, quali Protezione Civile, Polizia Ferroviaria, Autorità Sanitarie, Gestore dell'Infrastruttura.

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

- informazioni tempestive tramite i canali previsti sulla criticità in corso;
- informazioni ai passeggeri tramite i canali previsti sul diritto al rimborso (integrale o parziale) ovvero sull'indennità per ritardo;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno o su percorsi alternativi;
- utilizzo di mezzi sostitutivi;
- pernottamenti e distribuzione di generi di conforto nei casi previsti, ove possibile.

Nelle giornate di sciopero Trenitalia assicura i servizi minimi di trasporto predisposti a seguito di accordi con le Organizzazioni sindacali, ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della Legge 146/1990 ([clicca qui](#) per maggiori informazioni).

Inoltre, in caso di sciopero Trenitalia pubblica sul proprio sito tutte le ulteriori informazioni (es. orari delle agitazioni sindacali, eventuali fasce protette) consultabili anche sulla pagina Infomobilità ([clicca qui](#) per maggiori informazioni). Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico gratuito 800 892021. Per i clienti che si trovano all'estero è disponibile il call center +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:59.

Soppressioni*** 2022	
TIPOLOGIA SERVIZIO	% TRENI SOPPRESSI
<b>Treni media e lunga percorrenza</b>	3,3
<b>Treni internazionali</b>	1,2
<b>Treni regionali</b>	2,8

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



Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

# 03

## Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

Premessa

Informazioni

Puntualità

**Pulizia**

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

### Intervalli di pulizia

I servizi di pulizia dei treni sono svolti da imprese qualificate e selezionate mediante procedure di gara europee con contratti specializzati per area geografica e per tipologia di servizio, al fine di garantire elevati standard di qualità. 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.

Nelle tabelle seguenti sono descritte le attività e la frequenza delle principali tipologie di intervento, rispettivamente relative ai treni di media e lunga percorrenza (distinti in Frecciarossa/Frecciargento e Frecciabianca/Intercity) e ai treni regionali.



Treni Frecciarossa/Frecciargento		
TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA
<b>Distinzione degli interventi in due categorie: Pulizia leggera, comprendente i seguenti interventi:</b>		
<b>Intervento light</b>	<p>Si esegue di norma durante la sosta dei treni nelle stazioni di transito ma può, eccezionalmente, essere eseguito anche nei cantieri e negli impianti di manutenzione al termine del servizio commerciale. L'intervento è mirato a ripristinare idonee condizioni di pulizia/igiene delle toilette, nonché a rimuovere i rifiuti all'interno della carrozza, compreso lo svuotamento dei cestini, compatibilmente con la presenza di viaggiatori a bordo treno. L'intervento comprende al suo interno le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota;</li> <li>• completo rifornimento prodotti igienici di consumo delle toilette.</li> </ul>	Anche più volte al giorno
<b>Intervento quick</b>	<p>Si esegue di norma durante la sosta dei treni al termine del servizio commerciale nelle stazioni capolinea, ma può essere eseguito anche nei cantieri e negli impianti di manutenzione. L'intervento ha lo scopo di ripristinare, per il successivo servizio commerciale, la pulizia degli ambienti interni della carrozza nonché la pulizia e l'igiene delle toilette, mediante l'utilizzo di attrezzature, macchinari e prodotti specifici. L'intervento comprende anche le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua;</li> <li>• completo rifornimento prodotti igienici di consumo;</li> <li>• lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota;</li> <li>• riordino rivista edita dal Gruppo.</li> </ul>	Anche più volte al giorno
<b>Intervento middle</b>	<p>Si esegue di norma negli impianti di Trenitalia o nelle stazioni durante la sosta dei treni, generalmente di notte. L'intervento ha lo scopo di ripristinare ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili, mediante appropriate attrezzature, macchinari e prodotti specifici per garantire il raggiungimento del livello di qualità richiesto. Al riguardo deve essere garantita un'accurata aspirazione dei pavimenti, delle moquette dei vestiboli, dei sedili degli interstizi e delle fessure in generale (ad esempio, cerniere di chiusura tavolini, collegamento sedile/scoocca, ecc.). L'intervento comprende anche le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua;</li> <li>• completo rifornimento prodotti igienici di consumo;</li> <li>• lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota;</li> <li>• riordino rivista edita dal Gruppo.</li> </ul>	In media ogni 2 giorni

Premessa

Informazioni

Puntualità

**Pulizia**

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza



Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Treni Frecciarossa/Frecciargento		
TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA
<b>Intervento top</b>	<p>Si esegue di norma negli impianti di manutenzione. È un intervento di pulizia di fondo, che ha lo scopo riportare il materiale rotabile in condizioni di eccellenza alla percezione del cliente, mediante l'esecuzione di accurate aspirazioni e lavaggi di tutti gli ambienti e le superfici del rotabile. Tali operazioni devono essere eseguite esclusivamente con l'utilizzo di adeguate attrezzature, di macchinari e di prodotti specifici. In particolare, dovrà essere previsto l'impiego sistematico di generatori di vapore saturo secco.</p> <p>L'intervento di pulizia interessa anche le cabine di guida delle carrozze semipilota e delle locomotive.</p> <p>L'intervento, inoltre, comprende al suo interno le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua;</li> <li>• completo rifornimento prodotti igienici di consumo;</li> <li>• lavaggio vetri frontali locomotive/carrozze semipilota;</li> <li>• svuotamento dei serbatoi reflui;</li> <li>• riordino rivista edita dal Gruppo;</li> <li>• pulizia approfondita, deceratura e ceratura dei pavimenti (con prodotti specifici anche a bassa densità).</li> </ul>	Di norma ogni 25 giorni

Fonte: Capitolato tecnico Pulizia del materiale rotabile della flotta Alta Velocità.



Treni Frecciabianca/Intercity		
TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA
<b>Intervento di pulizia di stazione</b>	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
<b>Intervento di pulizia giornaliero</b>	È un intervento che ha la finalità di ripristinare idonee condizioni di pulizia e igiene di tutti gli ambienti dei rotabili eliminando la sporcizia accumulata 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
<b>Intervento di pulizia di fondo</b>	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
<b>Intervento di pulizia radicale</b>	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

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Treni regionali		
TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA
<b>Intervento veloce</b>	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
<b>Intervento di mantenimento</b>	Attività: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento e lavaggio del pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela. Tali attività hanno 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
<b>Intervento di base</b>	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
<b>Intervento di fondo</b>	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

Sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria da Covid-19, Trenitalia ha potenziato le procedure per la pulizia, l'igiene e la sanificazione dei treni, riducendo i tempi fra le varie sessioni di pulizia e prevedendo specifici interventi di sanificazione. Inoltre, sono state mantenute le metodologie introdotte per gli interventi di igienizzazione e sanificazione, che permettono un'igiene profonda di tutte le superfici a contatto con i passeggeri.

In particolare, tra le misure adottate per l'igiene e la sanificazione dei treni, anche ai fini del contenimento dell'emergenza da Covid-19, sono state previste:

- sanificazione, costituita da interventi di pulizia approfondita e disinfezione sistematica di tutti gli ambienti frequentati dai viaggiatori e delle cabine di guida (con le modalità, tempistiche e prodotti definiti dagli specifici Protocolli di regolamentazione per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus e da circolari e Linee guida del Ministero della sanità e dell'Istituto superiore di sanità);
- disinfezione frequente delle superfici maggiormente esposte al contatto delle persone, ad ogni occasione utile in funzione delle soste in stazione e, durante il viaggio a cura del Pulitore Viaggiante, la cui presenza

è stata ulteriormente incrementata;

- installazione a bordo di dispenser con gel idroalcolico disinfettante per l'igiene delle mani;
- sanificazione e disinfezione del convoglio a seguito di presenza di un caso sospetto o accertato di persone con Covid-19 all'interno.

### Controllo della qualità dell'aria e della temperatura nelle carrozze

Tutte le carrozze dei treni sono dotate di un sistema di climatizzazione.

Gli impianti di climatizzazione a bordo funzionano con un misto di aria di ricircolo e aria di ricambio proveniente dall'esterno. In particolare, tutta l'aria trattata dall'impianto immessa all'interno della carrozza è costituita da circa 2/3 di aria di ricircolo e 1/3 di aria prelevata dall'esterno (almeno 20 m3/h per passeggero) per il necessario rinnovo dell'aria come previsto dalle normative in materia.

A garanzia dell'igiene, funzionalità e affidabilità dei sistemi di climatizzazione, sono presenti filtri per l'aria conformi agli standard richiesti che sono periodicamente sostituiti, come previsto dai piani di manutenzione specifici per tipologia di rotabile.

La manutenzione degli impianti di climatizzazione, oltre ai controlli periodici a garanzia della qualità dell'aria, prevede due fondamentali controlli generali, prima dell'utilizzo nella stagione estiva ed invernale.

Il controllo della temperatura all'interno delle carrozze è automatico e gestito dal climatizzatore in funzione del valore impostato dal personale di bordo e della temperatura esterna.

### Igiene degli impianti sanitari

I treni di media e lunga percorrenza sono dotati anche di 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.

È prevista la presenza del servizio di pulizia in corso di viaggio su tutti i treni Freccie, Intercity Notte e Intercity Giorno e su alcuni treni del trasporto regionale, opportunamente incrementata in ragione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

### Pulizia delle stazioni

Per quanto riguarda la pulizia nelle stazioni si rinvia a quanto comunicato dal rispettivo gestore della stazione. In particolare, nel corso dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, per gli ambienti e le postazioni mobili nonché le biglietterie self-service e obliterate di competenza di Trenitalia presenti nelle stazioni, sono state previste attività di:

- pulizia e disinfezione giornaliera;
- sanificazione frequente delle superfici a maggior contatto con l'utente di biglietterie, self-service, bacheche e validatrici;
- sanificazione degli ambienti al cambio turno;
- collocazione di dispenser con gel idroalcolico igienizzante.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

# 04 Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di *customer satisfaction* tramite interviste ai viaggiatori presso le stazioni gestite da RFI. La soddisfazione della clientela viene rilevata da istituti di ricerca indipendenti accreditati presso l'Assirm - Associazione istituti italiani di ricerche di mercato, selezionati tramite gara europea ad evidenza pubblica.

I dati di soddisfazione dei clienti di Trenitalia sono espressi considerando anche l'aggregato dei voti 7-9 (molto soddisfatti).

FASI DEL VIAGGIO	SERVIZI PASSEGGERI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA		SERVIZI PASSEGGERI REGIONALI	
	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)
<b>Preparazione del viaggio</b>	92,7	98,7	95,9	99,1
<b>Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute</b>	96,2	98,6	95,5	98,7
<b>Afflusso stazione di partenza</b>	87,2	95,6	79,6	92,1
<b>Permanenza in stazione</b>	85,9	95,9	80,8	95
<b>Permanenza a bordo treno</b>	89,8	97,3	79,4	92,7
<b>Deflusso dalla stazione di arrivo</b>	88,4	96,3	70,6	88,1
<b>Giudizio nel complesso</b>	90,2	97,7	77,4	91,8

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia.



Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia



Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

PERMANENZA A BORDO	SERVIZI PASSEGGERI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA		SERVIZI PASSEGGERI REGIONALI	
	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)
<b>Puntualità</b>	85,3	92,5	72,2	83,5
<b>Regolarità</b>	82,9	95,1	69,7	88
<b>Comfort</b>	90	97,4	77,3	92,5
<b>Pulizia</b>	87,7	96,4	66,1	82,2
<b>Funzionalità toilette</b>	82,5	91,9	70,4	83
<b>Decoro</b>	89,5	97,1	72,2	89,7
<b>Informazioni a bordo</b>	91,7	97,8	76,4	90,7
<b>Personale</b>	94,6	98,9	92,9	98,2
<b>Sicurezza a bordo treno</b>	90,2	97,3	74,7	88

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia.

Indagine sulla soddisfazione dei frequentatori delle stazioni (% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)	Intera rete
<b>Informazione al pubblico in condizioni di criticità</b>	96,3
<b>Informazione al pubblico nel suo complesso</b>	98,6
<b>Security</b>	95,5
<b>Pulizia</b>	98,3
<b>Manutenzione e decoro</b>	97,8
<b>Servizio Sale Blu nel complesso</b>	99,5
<b>Accessibilità e fruibilità della stazione nel complesso</b>	97,1
<b>Accessibilità e fruibilità dei percorsi ai binari</b>	96,7

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di RFI

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza



# 05 Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle nor- me di qualità del servizio

## Modalità con le quali i passeggeri sono informati sui loro diritti

Trenitalia fornisce ai passeggeri le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi tramite il proprio sito, presso le biglietterie e gli Uffici di assistenza presenti nelle principali stazioni, tramite i call center, le agenzie di viaggio autorizzate in Italia e all'estero e attraverso il personale di assistenza in stazione 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 di Trenitalia, nonché fornite attraverso apposita comunicazione a bordo treno e nelle stazioni.

## Procedura applicata per la gestione dei reclami

I reclami possono essere trasmessi, in lingua italiana o in lingua inglese, utilizzando:

- l'apposito web form disponibile sul sito di Trenitalia ([clicca qui](#)).
- il modulo disponibile in biglietteria e presso gli Uffici di Assistenza delle principali stazioni e presentandolo presso i canali di contatto Trenitalia o inviandolo per posta raccomandata A/R:
- per i servizi del trasporto medio e lunga percorrenza, all'indirizzo: "Trenitalia S.p.A, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 ROMA".
- per i servizi del Trasporto Regionale, alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio.

Trenitalia fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il passeggero ha diritto ad un indennizzo automatico pari a:

- 10% del prezzo del titolo di viaggio, in caso di risposta fornita tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo
- 20% del prezzo del titolo di viaggio, in caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Per i reclami relativi agli abbonamenti ed alle Carte Tutto Treno, qualora la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni dal ricevimento, Trenitalia, fatte salve le limitazioni previste, riconosce un indennizzo automatico in quota fissa pari a:

- 4 € per risposta fornita tra il 91° e 120° giorno dal ricevimento del reclamo;
- 8 € per mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico, utilizzabile entro dodici mesi dalla data di emissione per

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

trenitalia.com



Premessa

l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia e di Trenitalia France. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

Informazioni

L'indennizzo automatico per ritardo nella risposta al reclamo non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari;
- il passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica integrata.

Puntualità

### Numero di reclami e risultati

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai reclami, distinti per tipologia di servizio, ed il dettaglio dei motivi di reclamo. Nel numero di reclami pervenuti sono inclusi quelli arrivati nell'anno di riferimento (inviati direttamente dai clienti, arrivati per competenza da altre strutture, repliche dei clienti). Il numero delle pratiche processate include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni nonché le risposte alle repliche del cliente.

Pulizia

Soddisfazione

Si precisa che ad un reclamo possono essere associati anche più disservizi (da intendersi come problematiche associate ai reclami) e che alcuni reclami processati nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nel periodo precedente.

Reclami, rimborsi e indennità

La differenza tra il numero 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.

Assistenza

### Reclami per servizi passeggeri media e lunga percorrenza – 2022

<b>n. reclami pervenuti</b>	85.340
<b>di cui di competenza dei servizi passeggeri media e lunga percorrenza</b>	73.502
<b>n. reclami processati</b>	59.415
<b>tempo medio di risposta reclami (n. giorni)</b>	48,7
<b>principali cause di disservizio oggetto di reclamo</b>	Regolarità e Puntualità 53% Livello del Servizio 30% Comfort 11%

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM di Trenitalia

Nota: la voce Livello del servizio è composta prevalentemente dalle sottovoci: gestione bonus/rimborsi/reclami (62%), programmi di fidelizzazione (10%), vendita biglietteria on line (sito) (8%), normativa (6%).

### Reclami per servizi passeggeri regionali – 2022

<b>Numero reclami pervenuti</b>	26.969
<b>di cui di competenza dei servizi passeggeri regionali</b>	23.327
<b>Numero reclami processati</b>	19.679
<b>Tempo medio di risposta (giorni)</b>	18,4
<b>Principali cause di disservizio oggetto di reclamo</b>	Livello del servizio 35,4% Regolarità e Puntualità 29,9% Comfort 9,5%

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM di Trenitalia.

Nota: la voce Livello del servizio è composta prevalentemente dalle sottovoci: gestione bonus/rimborsi/reclami (13%), normativa (18%), vendita biglietteria self-service (15,6%), offerta commerciale (6%).



Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

Motivi di reclamo	Treni media lunga percorrenza	Treni regionali
Modalità di vendita dei biglietti	2.852	589
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	535	103
Informazioni prima e durante il viaggio	230	263
Trasporto di biciclette	22	30
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	2.191	1.095
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	129	117
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	35	114
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	25.368	7.470
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima	-	-
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	34	21
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	486	589
Informazioni sui diritti dei passeggeri	27	23
Qualità del servizio	6.124	3.686
Difficoltà nella presentazione del reclamo	36	39
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	6	8
Problematiche relative a Carte Fedeltà, regolazione a bordo e risposte a reclami	1.937	1.613
Altro/ Suggerimenti/Richieste	34.373	4.327

## Rimborsi biglietti

Nel caso in cui il passeggero, per proprie esigenze, intenda rinunciare all'intero viaggio, prima della partenza del treno, può chiedere il rimborso del biglietto, con applicazione di una trattenuta pari al 20%, salvo il caso di particolari offerte, ad esempio quelle promozionali, che possono escluderlo. Per i servizi regionali, salvo casi non previsti da disposizioni regionali/provinciali o per particolari offerte, la richiesta deve essere effettuata entro le 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto.

Non è previsto il rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della ritenuta, è pari o inferiore a € 8.

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

In relazione all'emergenza epidemiologica da Covid-19, in continuità con quanto disposto nel corso del 2021, Trenitalia ha mantenuto nel 2022 specifiche modalità per il rimborso dei biglietti di corsa singola.

Le casistiche per l'erogazione del rimborso e le modalità di richiesta sono state pubblicate sul sito e costantemente aggiornate.

## Indennità per ritardo e indennizzi per guasto climatizzazione

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

- 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo pari o superiore a 120 minuti;

L'indennità è corrisposta a scelta del passeggero:

- con un bonus per acquisto di un nuovo biglietto entro 12 mesi;
- in contanti o, in caso di acquisto con carta di pagamento, mediante il riaccredito sulla carta usata per l'acquisto.

L'indennità è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo o, nel caso di soluzione di viaggio globale, per l'intera soluzione.

In caso di ritardo in arrivo dei treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca e del servizio Freccialink (servizio intermodale effettuato con autobus che prevede, su alcune linee, un'offerta integrata con le Frecce) compreso tra 30 e 59 minuti, Trenitalia riconosce 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 è cumulabile con l'indennità riconosciuta in caso di ritardo superiore a 60 minuti né con indennità di altra tipologia.

L'indennità non viene riconosciuta per alcuni biglietti e servizi accessori, per i biglietti gratuiti e quando il suo importo risulta inferiore a € 4 a passeggero.

I passeggeri titolari di abbonamento regionale o Intercity che, nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni nella tratta indicata sul titolo di viaggio hanno diritto ad un indennizzo pari al 10% dell'importo pagato nel caso in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati nel periodo di validità dell'abbonamento subisca un ritardo superiore

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

Premessa

a 15 minuti o venga soppresso.

In particolare, Trenitalia riconosce ai titolari di abbonamento mensile o annuale un indennizzo pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale. L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Informazioni

In caso di guasto all'impianto di climatizzazione nei treni Frecciarossa, Frecciargento, FrecciaBianca, Intercity, Intercity Notte o sul servizio Freccialink (esclusi i treni internazionali in servizio interno), laddove non sia possibile assegnare al passeggero un posto in un'altra vettura, Trenitalia riconosce un bonus di importo pari al 25% del prezzo del biglietto.

Puntualità

L'indennità per ritardo e il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione possono essere richiesti a partire dal giorno seguente la data in cui si è verificato il disservizio (ritardo o guasto climatizzazione) fino a dodici mesi successivi e non sono fra loro cumulabili (in caso di compresenza dei suddetti disservizi il viaggiatore ha diritto solo all'indennità per ritardo).

Pulizia

Per i servizi di media e lunga percorrenza la richiesta può essere avanzata:

- compilando l'apposito web form disponibile sul sito;
- utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito per i biglietti ticketless acquistati tramite sito, call center o App;
- contattando il call center, solo per i biglietti acquistati tramite sito o call center;
- presso qualsiasi biglietteria;
- presso l'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
- tramite posta a Trenitalia SpA, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma.

Soddisfazione

Per i servizi del trasporto regionale, la richiesta di indennità deve essere presentata presso le biglietterie o compilando il web form disponibile sul sito o inviando per posta il modulo dell'abbonamento alla Direzione Regionale o Provinciale competente per la località di arrivo del viaggio.

Reclami, rimborsi e indennità

Inoltre, i Contratti di Servizio stipulati con Regioni e Province autonome prevedono che, qualora non vengano raggiunti gli 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.

Assistenza

**Indennità aggiuntiva per persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR)**

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, Trenitalia riconosce all'utente con disabilità o a mobilità ridotta, che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, oltre al rimborso del biglietto, un'indennità pari al 25% per i treni Intercity/Intercity Notte e al 50% per i treni regionali.

L'indennità può essere richiesta, fino a dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il disservizio, tramite:

- web form disponibile sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com);
- modulo disponibile presso i punti di contatto;
- posta (limitatamente ai servizi di trasporto regionale, la richiesta può essere inviata alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di partenza del viaggio, in caso di biglietteria di partenza chiusa o assente). Per i treni del trasporto nazionale scrivendo a Trenitalia SpA, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma).

Non è previsto un minimo non indennizzabile.





Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

## Conciliazione Paritetica

La Procedura di Conciliazione è stata adottata in Trenitalia a partire dal 2009, sulla base di un Protocollo d'intesa sottoscritto con le Associazioni dei consumatori, per i viaggi effettuati su tutti i treni di Trenitalia (a marzo 2021 è stato sottoscritto un apposito Protocollo d'intesa anche per i servizi del trasporto regionale).

Il cliente non soddisfatto della risposta ricevuta al reclamo o alla richiesta di rimborso o indennità può 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 2022 il 94 % delle richieste si è concluso con esito positivo e con un tempo medio di evasione delle domande pari a circa 47 giorni.

L'Organismo di conciliazione paritetica di Trenitalia è riconosciuto come una best practice dalla Commissione Europea e, sia in ambito europeo che nazionale, Trenitalia è invitata a partecipare a convegni e seminari in tema di risoluzione alternativa delle controversie giudiziarie (ADR – Alternative Dispute Resolution), per illustrare l'attività svolta.

## Principali iniziative e misure adottate per migliorare eventualmente le procedure

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

- ristrutturazione delle carrozze della flotta Intercity;
- installazione di vending machine per alimenti e bevande nell'Area Snack, 6 posti bici, punti di ricarica per le e-bike nei treni Intercity Giorno;
- aggiornamento del software per la gestione del sistema di bordo degli ETR 1000;
- potenziamento del servizio WiFi a bordo dei treni Frecciarossa (conclusa su ETR 1000; avviata su ETR 500) e Frecciargento;
- installazione al posto di prese USB per ricarica telefoni e tablet sugli ETR 1000 ed ETR 500;
- miglioramento vestiboli ETR 600 attraverso la sostituzione delle moquette, verniciatura dei mancorrenti, delle porte di salita e maniglie, installazione di illuminazione a led).

Con riferimento al trasporto regionale, si evidenziano in particolare:

- prosecuzione del rinnovo della flotta, con treni Rock e Blues 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 Intranet WiFi, sistema audio video e videosorveglianza live;
- ulteriore intensificazione dell'attività per la sottoscrizione di accordi commerciali e di co-marketing al fine di rafforzare il posizionamento nel mercato turistico;
- ulteriori sottoscrizioni e rinnovi di numerosi accordi per favorire l'integrazione tra i diversi vettori di trasporto pubblico locale, per facilitare una mobilità sostenibile ed integrata e la tutela ambientale, assicurando una esperienza di acquisto e di viaggio door to door;
- sottoscrizione del Contratto di Servizio 2023 - 2031 con la Regione Veneto per i servizi cd. "indivisi Brennero" e con l'Agenzia per la Mobilità Piemontese per i servizi ferroviari regionali dal 1° luglio 2022 al 30 giugno 2032;
- prosecuzione dell'importante collaborazione con Giunti Editore per la pubblicazione di guide per scoprire le bellezze locali a bordo dei treni regionali, per ispirare le scelte di viaggi fuori porta alla scoperta delle bellezze della penisola;
- promozioni commerciali volte ad incentivare l'utilizzo del treno per spostamenti legati al turismo di prossimità, come la promo Estate Insieme e la promo Junior, la Promo Italia in Tour e la promo Viaggia con me.



# 06

## Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta e iniziative con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

### Procedura di assistenza adottata

Per la gestione dei servizi a terra alle persone con disabilità e a mobilità ridotta (PRM), 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 ridotta mobilità, 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 l'applicativo web Sala Blu online;
- utilizzare l'app SalaBlu Plus;
- recarsi direttamente in una delle 14 Sale Blu dalle 6:45 alle 21:30 tutti i giorni (festivi inclusi);
- telefonare al numero nazionale a tariffazione ordinaria 06 3000 opzione 5;
- telefonare a una delle 14 Sale Blu dalle 6:45 alle 21:30 tutti i giorni (festivi inclusi) tramite:
  - o numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso;
  - o 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 PRM si rinvia alla specifica sezione sul sito del Gestore dell'infrastruttura ([www.rfi.it](http://www.rfi.it)).

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

Nel corso del 2022 RFI, attraverso le Sale Blu, ha erogato circa 250.000 servizi a passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta per i viaggiatori che hanno utilizzato i treni di Trenitalia (circa 150.000 servizi per il trasporto media e lunga percorrenza e 100.000 servizi per il trasporto regionale).

Nel quadro di particolare attenzione e impegno continuo del Gruppo FS rispetto ai temi dell'inclusione e della disabilità, costituito da un dialogo costante e strutturato con i principali attori del mondo istituzionale e associativo interessati, nel 2022 è stato organizzato il percorso formativo "Conoscere e gestire i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità", dedicato agli istruttori Trenitalia, responsabili della formazione di oltre 5.300 capitreno.

In occasione della Giornata Internazionale delle persone con disabilità 2022 - prevista per il 3 dicembre - il Gruppo FS ha organizzato un tavolo istituzionale di confronto e condivisione con le Federazioni FISH (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap) e FAND (Federazione tra le Associazioni Nazionali delle Persone con Disabilità) insieme alle Associazioni ANPVI (Associazione nazionale privi della vista ed ipovedenti) e FIABA (Fondo Italiano per l'Abbattimento delle Barriere Architettoniche).

Infine, Trenitalia ha esteso il diritto di beneficiare della Carta Blu, tessera gratuita nominativa che riconosce ad alcune categorie di persone con disabilità il diritto di usufruire di condizioni agevolate per viaggiare sui treni in territorio nazionale, anche agli assistiti INAIL. La tessera è rinnovabile ogni 5 anni e consente ai titolari di acquistare un biglietto unico anche per l'accompagnatore.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza





Piazza della Croce Rossa 1  
00161 Roma