

# RELAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI **2019**

ART. 28.2 REG. (CE) N. 1371/2007

## INDICE

Premessa .....	3
1. Informazioni ai passeggeri e biglietti .....	4
2. Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico .....	6
3. Pulizia dei treni e delle stazioni.....	8
4. Indagine sul grado di soddisfazione della clientela.....	10
5. Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio .....	11
6. Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta .....	18

## 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 "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 dei passeggeri, 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 istituzionali di Trenitalia, RFI e FS Italiane, oltre che su [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 dell'Unione Europea per le Ferrovie (*European Union Agency for Railways*).

## 1. Informazioni ai passeggeri 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 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 sul sito [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it) (con possibilità di stampare l'orario di arrivo) e sull'App Trenitalia (di seguito "App").

In caso di perturbazioni della circolazione, inoltre, Trenitalia mette a disposizione della clientela servizi informativi ("*Smart caring*") tramite App, email e messaggi di testo, a seconda della tipologia di servizio acquistato.

### *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.

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 lasciare segnalazioni/reclami. Gli elenchi e gli orari di apertura sono disponibili sul sito.

Durante la stagione estiva nelle stazioni con maggiore afflusso di turisti 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. Inoltre nelle 37 principali stazioni sono attivi 45 Desk di *Customer Care*, dedicato esclusivamente ai viaggiatori pendolari, con l'obiettivo di migliorarne l'esperienza di viaggio.

In particolare, sul sito 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 di servizio, 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;
- 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 (cucette, VL, ristorazione, ecc.);

- le interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- le 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);
- le procedure per la presentazione di reclami;
- le 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.

#### *Sistemi di acquisto dei biglietti*

I biglietti possono essere acquistati attraverso:

- Sito Trenitalia (consultabile da cellulare su *mobile.trenitalia.com*)
- App Trenitalia
- *Call Center*
- Punti vendita in Italia (elenco consultabile sul sito)
  - oltre 300 biglietterie con personale in stazione
  - oltre 2.000 biglietterie *self-service* in stazione
  - circa 6.700 agenzie di viaggio
  - circa 70.000 rivenditori *SIR/Punto servizi e Punti SisalPay*
- Agenzie di viaggio all’estero (oltre 6.000)

#### *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 dei biglietti avviene attraverso le biglietterie o le *self-service* presenti in stazione, nonché presso i *desk* di *Customer Service* presenti nelle principali stazioni (limitatamente al pagamento POS, cd. servizio *last-minute*).

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 Trenitalia).

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

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.

## 2. 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.

L'*output* degli elementi 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.

Ritardo in partenza dalla stazione di origine *		
2019		
Tipologia di servizio	% ritardo ≤ 5'	% ritardo > 5'
Treni media e lunga percorrenza	91,5	9,5
Treni internazionali	78,1	21,9
Treni regionali	94,7	5,3

\*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).

Ritardo in arrivo nella stazione di destinazione **				
2019				
Tipologia di servizio	% ritardo <60'	% ritardo 60'- 120'	% ritardo ≥120'	Ritardo medio (minuti)
Treni media e lunga percorrenza	98,2	1,4	0,4	7,5
Treni internazionali	97,6	1,8	0,6	9,5
Treni regionali	99,9	0,1	0,0	1,8

\*\*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 (sistema soccorso, inconveniente di esercizio in galleria, ecc.).

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;
- informazioni ai passeggeri 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.

In caso di sciopero, Trenitalia pubblica l'elenco dei treni garantiti, consultabile sul sito.

Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico gratuito 800 89 20 21.

<b>Soppressioni *** 2019</b>	
<i>Tipologia di servizio</i>	<b>% treni soppressi</b>
Treni media e lunga percorrenza	0,56
Treni internazionali	1,2
Treni regionali	1,4

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

### 3. 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 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 e ai treni regionali.

Treni media e lunga percorrenza		
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*



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. 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
<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

### *Qualità dell'aria*

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

Gli impianti di climatizzazione dei veicoli ferroviari, così come quelli di altri mezzi di trasporto, 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 m<sup>3</sup>/h per passeggero) per il necessario rinnovo dell'aria come previsto dalle normative in materia.

A garanzia di funzionalità, igiene e affidabilità dei sistemi di climatizzazione, sono presenti dei filtri conformi agli standard richiesti che sono puliti e 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 controlli generali, fondamentali, prima dell'utilizzo nella stagione estiva ed invernale.

### *Disponibilità di toilette*

I treni di media lunga percorrenza sono dotati 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.

E' prevista la presenza del servizio di pulizia in corso di viaggio su tutti i treni Frece, sul 100% degli Intercity Notte, sul 60% degli Intercity Giorno e su alcuni treni del trasporto regionale.

### *Pulizia delle stazioni*

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

#### 4. 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 passeggeri 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.

Nelle seguenti tabelle sono riportati i risultati per l'anno 2019.

Fasi del viaggio (% passeggeri soddisfatti)	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Preparazione del viaggio	95,5	96,9
Afflusso stazione di partenza	86,3	84,9
Permanenza in stazione	87,9	88,5
Permanenza a bordo treno	93,5	87,7
Deflusso dalla stazione di arrivo	89,3	80,6
Informazioni	97,2	97,5
Giudizio nel complesso	93,0	86,5

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia

Permanenza a bordo (% passeggeri soddisfatti)	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Comfort	93,4	86,4
Pulizia	90,8	75,8
Puntualità	80,6	76,7
Informazioni a bordo	92,0	85,1
Personale	97,6	96,3
Decoro	92,6	83,3
Sicurezza a bordo treno	92,2	83,3
Funzionalità toilette	82,8	62,6

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia

Indagine sulla soddisfazione dei frequentatori delle stazioni % persone soddisfatte (6-9)	Intera rete
Informazioni al pubblico in condizioni di criticità	94,8
Chiarezza e tempestività informazioni visive ed efficienza degli impianti	97,4
Qualità delle informazioni cartacee - quadri orario di arrivo/partenza	97,2
Security	94,0
Pulizia	96,6
Manutenzione e decoro	96,6
Servizio Sale Blu nel complesso	99,6

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di RFI

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

*Modalità con le quali le imprese ferroviarie informano i passeggeri in merito ai loro diritti ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento (Ce) n. 1371/2007.*

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 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 (per brevità anche "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.

*Procedura applicata per la gestione dei reclami*

I reclami possono essere trasmessi attraverso:

- modulo di segnalazione, disponibile sul sito (anche in inglese);
- uffici assistenza e biglietterie;
- posta ordinaria.

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).

### Numero di reclami e risultati

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai reclami, distinti per tipologia di servizio. Nel numero di reclami pervenuti, sono inclusi i reclami arrivati nell'anno di riferimento: inviati direttamente dai clienti, arrivati per competenza da altre strutture, repliche dei clienti. Il numero di reclami processati include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni nonché le risposte alle repliche del cliente. Alcuni reclami chiusi nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nel periodo precedente. 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.

<b>Reclami per servizi passeggeri Long Haul – 2019</b>	
numero reclami pervenuti	81.303
di cui di competenza dei servizi passeggeri Long Haul	60.395
numero reclami processati	60.425
tempo medio di risposta (n. giorni)	12,7
principali cause di disservizio oggetto di reclamo	Regolarità e Puntualità (46%), Livello del Servizio (29%), Comfort (14%)

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM di Trenitalia.

Nota: la voce "Livello del Servizio" è composta prevalentemente dalle sottovoci Vendita biglietteria on line (Sito) (26%), Gestione bonus/rimborsi/reclami (23%), Programmi di fidelizzazione (18%) e Normativa (13%)

<b>Reclami per servizi passeggeri regionali – 2019</b>	
numero reclami pervenuti	34.167
di cui di competenza dei servizi passeggeri regionali	27.835
numero reclami processati	27.899
tempo medio di risposta (n. giorni)	14,4
principali cause di disservizio oggetto di reclamo	Livello del servizio 38,5%, Regolarità e Puntualità 30,2%, Comfort 11,7%, Personale di Front Line 6,6%

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM di Trenitalia.

Nota: la voce "Livello del Servizio" è composta prevalentemente dalle sottovoci Normativa (35%), Vendita biglietteria self-service (19%), Vendita biglietteria on line (Sito) (15%) e gestione bonus/rimborsi/reclami (13%).

In ottemperanza a quanto previsto dalla Misura 9.8 della Delibera ART n. 106/2018, nella tabella sottostante sono riportati i motivi di reclamo (disservizi) segnalati dai clienti dei servizi connotati da Oneri di Servizio Pubblico (di seguito, “OSP”), catalogati in conformità alle voci individuate nel “Modulo reclamo” reperibile sul sito web istituzionale dell’ART.

<b>Motivi di reclamo relativi ai servizi OSP (Delibera ART n. 106/2018)</b>	<b>Treni media lunga percorrenza</b>	<b>Treni regionali</b>
Trasporto di bicicletta	0	56
Clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto (*)	1	1
Informazioni sulla soppressione di servizi (*)	17	27
Informazioni relative al viaggio	155	1.472
Modalità di vendita dei biglietti	78	2.953
Informazioni di viaggio e di prenotazione	0	0
Assicurazione minima (*)	0	0
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero (*)	0	0
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni (**)	-	-
Mancata assistenza al viaggiatore (**)	-	-
Inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità/PMR	6	69
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	34	259
Trattamento dei reclami	5	105
Qualità del servizio	4.959	15.998
Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>5.255</b>	<b>20.940</b>

(\*) Dato disponibile a partire da ottobre 2019.

(\*\*) In attesa del completamento degli sviluppi sui sistemi informativi aziendali, i dati relativi a questa voce sono compresi in altre categorie della presente tabella (es. in “qualità del servizio”).

### *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, salvo il caso di particolari offerte, ad esempio quelle promozionali, che lo escludono. Per i servizi regionali, salvo casi non previsti da disposizioni regionali/provinciali o per particolari offerte, la richiesta deve essere effettuata entro le ore 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 € 8,00. Per il biglietto elettronico regionale (BER) è possibile richiedere il rimborso anche su App e sito.

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.

### *Indennità per ritardo ed 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 per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto per un ritardo pari o superiore a 120 minuti;

L'indennità è corrisposta a scelta del cliente:

- con un *bonus* per acquisto di un nuovo biglietto entro 12 mesi;
- in contanti (per pagamenti effettuati in contanti);
- mediante il 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, laddove si configuri una soluzione di viaggio globale.

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 Freccie) 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.

Sono garantiti l'assistenza e l'indennità per 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 coincidenza (“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 risulta inferiore a 4 euro a passeggero.

Inoltre, in ottemperanza a quanto previsto dalla Misura 7 della Delibera ART n. 106/2018, Trenitalia è tenuta a riconoscere uno specifico indennizzo ai titolari di abbonamento Intercity o regionale che, nel periodo di validità dello stesso incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni nella tratta indicata sul titolo di viaggio.

A tal fine, Trenitalia ha provveduto a informare i passeggeri invitandoli a conservare il titolo originale dell’abbonamento fino al completamento degli sviluppi sui propri sistemi informatici, necessari per la verifica e la corresponsione dell’indennizzo agli aventi diritto.

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.

L’indennità per ritardo e il *bonus* per mancato funzionamento dell’impianto di climatizzazione non sono fra loro cumulabili. In tale ipotesi, pertanto, il viaggiatore ha diritto solo all’indennità per ritardo.

L’indennità può essere richiesta fino a dodici mesi successivi alla data in cui si è verificato il disservizio (ritardo o guasto climatizzazione).

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

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

Per il trasporto regionale, la richiesta di indennità 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 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.

### *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, ad esclusione dei treni 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 2019 il 94% delle richieste si è concluso con esito positivo e con un tempo medio di evasione delle domande pari a 38 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), per illustrare l'attività svolta.

A seguito del D.Lgs. n. 130/2015, che recepisce la Direttiva 11/2013/UE e conferisce valenza giuridico-legale rafforzata agli Organismi di conciliazione paritetica che rispettano determinati requisiti, la Conciliazione Paritetica di Trenitalia, ritenuta dal Ministero dello Sviluppo Economico conforme alla normativa, è stata iscritta nell'elenco degli Organismi ADR operanti in Italia.



*Principali azioni messe in atto nel 2019 per il miglioramento dei disservizi segnalati dai clienti attraverso i reclami*

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

- interventi mirati di risoluzione puntuale delle criticità relative ai canali di vendita *B2C, Mobile, Call Center e Trade*;
- realizzazione di progetti di manutenzione predittiva e telediagnostica di bordo dei treni Frecciarossa e Frecciabianca;
- azioni di potenziamento dell'efficienza della manutenzione al fine di migliorare la regolarità del servizio e il funzionamento delle toilette;
- potenziamento del servizio WI-FI a bordo dei treni Frecciarossa;
- ristrutturazione delle carrozze del parco Intercity per ammodernare la flotta;
- realizzazione di carrozze semipilota per ampliare il numero di convogli reversibili della flotta Intercity;
- trasformazione di parte del parco locomotori per adeguamenti tecnologici degli apparati elettronici di comando e trazione.

Con riferimento al trasporto regionale, si evidenziano in particolare:

- sottoscrizione di nuovi Contratti di Servizio quindicennali con le Regioni Toscana, Campania, Marche e Calabria ed affidamento del servizio per il nodo di Torino, a seguito di procedura competitiva, per dieci anni rinnovabili di altri cinque;
- sottoscrizione 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, nonché accordi di co-marketing al fine di rafforzare il posizionamento nel mercato turistico;
- prosecuzione 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 Intranet Wi-Fi, sistema audio video e videosorveglianza live;
- prosecuzione dell'attività di *Customer Care* con 48 *desk* presenti sul territorio nazionale, che forniscono servizi di assistenza ai clienti del trasporto regionale e supporto alle azioni contro l'evasione e l'elusione.

## 6. 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 (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 PRM è possibile:

- inviare una *email* 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 ore 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 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 PRM si rinvia alla specifica sezione sul sito del Gestore dell'infrastruttura ([rfi.it](http://rfi.it)).

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

Nel corso del 2019 Trenitalia ha eseguito, attraverso le Sale Blu di RFI, circa 345.000 servizi a passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta (circa 197.000 servizi per il trasporto media e lunga percorrenza e circa 148.000 servizi per il trasporto regionale).