
Relazione sulla qualità dei servizi 2015



Indice

2	PREMESSA
4	INFORMAZIONI E BIGLIETTI
8	PUNTUALITÀ DEI TRENI, PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO, SOPPRESSIONE DI TRENI
11	PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI
13	INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA
14	TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
18	ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA
20	MIGLIORAMENTI NELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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").

In questo contesto, 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.

I servizi di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza sono gestiti dalla Divisione Passeggeri Long Haul e sono articolati in:

- Servizi a Mercato, esercitati in piena autonomia commerciale, il cui rischio d'impresa è totalmente a carico di Trenitalia;
- Servizio Universale, regolato da un Contratto di Servizio per il quale Trenitalia riceve un corrispettivo dallo Stato al fine di garantire il trasporto sul territorio nazionale, prevalentemente in aree a scarsa domanda di mobilità.

I servizi pubblici di trasporto regionale e locale, rispetto ai quali le singole Regioni/Province Autonome committenti definiscono i livelli di quantità e di qualità per soddisfare le necessità della collettività sulla base delle risorse finanziarie disponibili, sono invece gestiti dalla Divisione Passeggeri Regionale, nell'ambito dei contratti di servizio stipulati tra Trenitalia e le singole amministrazioni. Le Carte dei servizi sono alligate ai contratti di servizio stipulati con ciascuna Regione/Provincia Autonoma.

Trenitalia ha mantenuto nel 2015 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI ES ISO14001:2004, UNI EN ISO 9001:2008, BS OHSAS 18001:2007, il cui rinnovo triennale è stato ottenuto a dicembre 2014.

Le informazioni riportate nel presente documento sono disponibili, con differenti livelli di dettaglio, anche in specifiche pubblicazioni di Trenitalia, quali le Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri, le Carte dei Servizi relative al trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza e al trasporto regionale, la Guida del Viaggiatore, le sezioni dedicate a Trenitalia nel Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane, nonché sui siti internet www.trenitalia.com, www.fsitaliane.it, www.fsnews.it.

Informazioni e Biglietti

INFORMAZIONI DURANTE IL VIAGGIO

Su tutti i treni di Trenitalia il personale di bordo è in grado di fornire direttamente, o attraverso il sistema di diffusione sonora, costanti informazioni ai viaggiatori.

I treni della media e lunga percorrenza sono dotati di sistemi di diffusione sonora delle informazioni. Inoltre, a bordo delle carrozze dei treni Frecciarossa e Frecciargento, sono presenti monitor che forniscono informazioni e news di viaggio continuamente aggiornate (fermata successiva, treni in partenza dalla fermata successiva, eventuale ritardo, etc.).

Sui treni regionali è installato un sistema automatico di informazione (OBOE), collegato direttamente alla sala operativa, in grado di fornire informazioni automatiche sulla marcia del treno (fermata successiva, ritardo, annunci di servizio preregistrati).

Mediante gli strumenti telematici "ViaggiaTreno" (all'indirizzo www.viaggiatreno.it) e la Mobile Application (App) Trenitalia è inoltre possibile conoscere in tempo reale l'orario e l'andamento di ciascun treno in circolazione sull'intera rete ferroviaria italiana. Il sito "ViaggiaTreno" consente, inoltre, di stampare l'orario di arrivo del treno (con la funzione "Stampa il tuo arrivo").

GESTIONE DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI IN STAZIONE

Il personale di Trenitalia fornisce informazioni alla clientela sugli orari e sui servizi dei treni, sulle modalità di prenotazione dei posti, sull'andamento della circolazione e fornisce assistenza in caso di criticità e perturbazioni del traffico ferroviario.

Inoltre, nelle principali stazioni sono attivi gli Uffici Assistenza, aperti 365 giorni all'anno, anche per raccogliere segnalazioni.

L'elenco degli Uffici Assistenza e i relativi orari di apertura sono pubblicati sul sito di Trenitalia (www.trenitalia.com).

INFORMAZIONI SU ORARI DEI TRENI, TARIFFE E BINARI

Trenitalia garantisce l'informazione sui servizi offerti attraverso le pubblicazioni orario della linea editoriale "In Treno" realizzati in formato cartaceo ("In Treno - Orario Le Freccie" e suoi supplementi per eventi speciali, Fiches horaires sviluppate su singole linee di interesse per lo più regionale) e distribuiti gratuitamente presso i canali di contatto diretto (ad esempio le biglietterie).

Inoltre, tutti i prodotti della linea editoriale sull'orario ferroviario sono disponibili anche in versione digitale e periodicamente aggiornati sul sito www.trenitalia.com ("In Treno - Orario Tutt'Italia digitale", 11 edizioni di "In Treno - Orario Regionale digitale", "In Treno - Orario Le Freccie digitale" e suoi supplementi).

Il viaggiatore ha a sua disposizione numerosi canali di informazione:

- il sito web trenitalia.com;
- gli Uffici Assistenza;
- le biglietterie di stazione;
- i Call Center di Trenitalia:
89 20 21 ¹
199 89 20 21 (06 30 00 per utenze non abilitate all'199) ²;
- gli Uffici Gruppi Trenitalia:
06 60 00 ³
- il numero verde 800 18 60 19 ⁴ per la clientela Corporate.



(1) Costi: Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata.

(2) Il costo del numero 199 89 20 21 da rete fissa (IVA inclusa) è di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile varia in funzione del gestore. Per il numero 06 30 00 la tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti.

(3) Da rete fissa al costo di una telefonata urbana da tutta Italia. Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.

(4) A disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00.

Sul sito www.trenitalia.com sono, inoltre, disponibili le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:

- le Condizioni generali di trasporto;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità ed a mobilità ridotta (PRM);
- le condizioni per l'accesso di biciclette;
- disponibilità dei servizi a bordo (cucette, VL, ristorazione, etc.);
- le interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- le procedure per il recupero dei bagagli smarriti (Servizio di Cortesia per i clienti Freccia 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.

Inoltre, nelle stazioni sono fornite informazioni sugli orari dei treni e sui binari attraverso monitor e annunci sonori a cura del Gestore dell'Infrastruttura.

SISTEMI DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI

I biglietti possono essere acquistati nelle biglietterie (oltre 300 biglietterie con personale e circa 1.900 self-service dislocate su tutto il territorio nazionale), nelle agenzie di viaggio sul territorio nazionale (oltre 6.000) e all'estero, sul sito internet ufficiale di Trenitalia (www.trenitalia.com), mediante l'App "Trenitalia", attraverso il call center, nonché nei punti vendita aderenti ai circuiti LIS, Servizi In Rete e SISAL (circa 70mila). Inoltre, per le persone a mobilità ridotta, è disponibile un servizio dedicato tramite il numero unico nazionale di Rete Ferroviaria Italiana (di seguito RFI) 199 30 30 60 oppure il Numero Verde delle Sale Blu 800 90 60 60 ⁵, attivo solo da rete fissa.

Nell'ambito dei servizi di media e lunga percorrenza, oltre il 40% degli incassi del 2015 è stato realizzato attraverso canali innovativi quali il sito web e l'App per smartphone. Con riferimento ai servizi di trasporto regionale, la quota delle vendite attraverso i canali innovativi è in costante crescita, pur attestandosi ancora a livelli inferiori rispetto agli altri servizi (circa 8%).

DISPONIBILITÀ DI PERSONALE IN STAZIONE PER INFORMAZIONI E VENDITA DI BIGLIETTI

Il personale di Trenitalia è presente e 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/o le self-service non sono funzionanti, 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, nonché sono indicati gli altri canali di vendita a disposizione della clientela (ad esempio, il sito internet www.trenitalia.com).

MODALITÀ CON LE QUALI SONO FORNITE INFORMAZIONI ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITÀ RIDOTTA

In aggiunta ai canali di informazione disponibili per tutti i passeggeri, Trenitalia garantisce specifici servizi alle persone disabili ed alle persone a mobilità ridotta (PRM), direttamente o, come le altre Imprese Ferroviarie operanti in Italia, attraverso le Sale Blu gestite da RFI ⁵.

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.



(5) Maggiori informazioni sui servizi offerti alle persone a mobilità ridotta sono disponibili nella sezione del presente documento "Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta".

Puntualità dei treni, principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni

La circolazione dei treni viene seguita in tempo reale da Trenitalia attraverso le Sale operative di prodotto e le Sale operative territoriali delle Divisioni di Business, coordinate dalla Sala operativa centrale.

In caso di criticità, le Sale operative attivano il flusso di comunicazione per l'informazione alla clientela.

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

RITARDI

PERCENTUALE DI RITARDO IN PARTENZA 2015 *

Tipologia di servizio	≤ 5'	> 5'
Treni media e lunga percorrenza	93,8 %	6,2 %
Treni internazionali	79,0 %	21,0 %
Treni regionali	93,7 %	6,3 %

PERCENTUALE DI RITARDO MEDIO IN ARRIVO 2015 **

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	6,4 %
Treni internazionali	6,2 %
Treni regionali	2,1 %

PERCENTUALE DI RITARDO IN ARRIVO 2015 **

Tipologia di servizio	< 60'	60'-120'	≥ 120'
Treni media e lunga percorrenza	98,8 %	0,9 %	0,3 %
Treni internazionali	99,2 %	0,6 %	0,2 %
Treni regionali	99,9 %	0,1 %	0 %

* Valori calcolati rispetto all'orario previsto di partenza. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero.

** Valori calcolati rispetto all'orario previsto di arrivo. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero.

PERCENTUALE DI RITARDO IN ARRIVO NELLA FASCIA 0-5 MINUTI 2015 **

Tipologia di servizio	
Treni regionali	92,2 %

PERCENTUALE DI RITARDO IN ARRIVO NELLA FASCIA 0-15 MINUTI 2015 **

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	91,6 %
Treni internazionali	93,6 %
Treni regionali	97,9 %

PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

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.

A titolo esemplificativo, il "piano di emergenza neve", predisposto annualmente insieme al Gestore dell'Infrastruttura prima del cambio orario invernale, definisce ruoli e compiti dei diversi attori coinvolti e identifica, sulla base della capacità dell'infrastruttura, i treni che potranno circolare e quelli che saranno soppressi. Per questi ultimi, viene prevista opportuna informativa alla clientela (ad es. locandine in stazione, informative sul sito internet di Trenitalia).



** Valori calcolati rispetto all'orario previsto di arrivo. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero.

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.

Inoltre, 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.).

Infine, Trenitalia si è dotata di procedure organizzative che stabiliscono i comportamenti da seguire in situazioni di criticità specifiche (sistema soccorso, trasporto merci pericolose, 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 in tempo reale sulla criticità in corso;
- rimborso in caso di sospensione del viaggio;
- 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 e laddove possibile.

L'elenco dei treni garantiti in caso di sciopero è specificato sulle pubblicazioni orario "In Treno Tutt'Italia" e "in Treno Regionale", e sul sito www.trenitalia.com, alla voce "In caso di sciopero" nella sezione "Informazioni e assistenza".

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

SOPPRESSIONI

PERCENTUALE DEI TRENI SOPPRESSI 2015 ***

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	0,6 %
Treni internazionali	1,3 %
Treni regionali	1,8 %

*** Soppressioni totali e parziali (valori calcolati senza esclusioni).

Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

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 (Alta Velocità, Media e lunga percorrenza, Regionale), 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. Nelle tabelle seguenti sono descritte le attività e la frequenza delle principali tipologie di intervento, rispettivamente relativi ai treni di media e lunga percorrenza e ai treni regionali.

TRENI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

Tipologia intervento	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

TRENI REGIONALI

Tipologia intervento	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 Manutenimento	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 sporczia, 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

Inoltre, relativamente alla disponibilità delle toilette, è attualmente prevista la presenza del servizio di pulizia in corso di viaggio su tutti i treni del servizio Frecce e su alcuni treni del Servizio Universale e di quello Regionale.

Tutte le carrozze dei treni a lunga percorrenza e le nuove carrozze del servizio regionale sono dotate di sistema di climatizzazione. A garanzia della qualità dell'aria, i sistemi di condizionamento vengono mantenuti ed igienizzati preventivamente, prima dell'utilizzo nella stagione invernale ed estiva e controllati durante il loro periodo di funzionamento. Il ricambio di aria, come previsto dalle norme internazionali in materia, avviene mediante sistemi di climatizzazione con una commistione di aria proveniente dall'esterno ed una parte di aria di ricircolo.

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di *customer satisfaction* tramite interviste CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) su un campione rappresentativo di viaggiatori precedentemente contattati in stazione.

La soddisfazione della clientela viene rilevata da un istituto di ricerca indipendente: sono considerati soddisfatti i clienti che hanno espresso una valutazione positiva ≥ 6 in una scala da 1 a 9.

Nelle seguenti tabelle sono riportati i risultati per l'anno 2015.

CUSTOMER SATISFACTION DELLE DIVERSE FASI DEL VIAGGIO (percentuale di passeggeri soddisfatti)

Fasi del viaggio	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Preparazione del viaggio	95,8 %	93,6 %
Afflusso stazione di partenza	86,6 %	81,1 %
Permanenza in stazione	85,7 %	80,6 %
Permanenza a bordo treno	92,7 %	76,4 %
Deflusso dalla stazione di arrivo	87,9 %	79,9 %
Informazioni	96,2 %	93,9 %
Giudizio nel complesso	91,4 %	76,1 %

CUSTOMER SATISFACTION DELLA PERMANENZA A BORDO (percentuale di passeggeri soddisfatti)

Permanenza a bordo	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Comfort	92,2 %	75,7 %
Pulizia	88,0 %	62,6 %
Puntualità	82,7 %	66,7 %
Informazioni a bordo	91,7 %	74,4 %
Personale	96,0 %	89,4 %

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 DIRITTI DI CUI BENEFICIANO E AGLI OBBLIGHI CHE LORO INCOMBONO AI SENSI DEL REGOLAMENTO N. 1371/2007 QUANDO VENDONO BIGLIETTI

Trenitalia fornisce ai passeggeri le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi sul sito www.trenitalia.com, presso gli Uffici di assistenza (ove presenti), tramite i call center, le agenzie di viaggio e attraverso il personale di assistenza.

Inoltre, le informazioni sulle modalità per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) per presentare segnalazioni ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007 sono disponibili nelle Carte dei servizi, nonché fornite attraverso apposita comunicazione a bordo treno e nelle stazioni.

PROCEDURA APPLICATA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Si può inviare un reclamo a Trenitalia compilando il modulo di segnalazione, disponibile in italiano e in inglese, sul sito www.trenitalia.it nell'area Informazioni e Assistenza, oppure presso gli uffici assistenza e vendita, o ancora mediante corrispondenza ordinaria.



I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica integrata con gli altri canali di contatto con la clientela (quali, ad esempio, le biglietterie, i centri di assistenza alla clientela in stazione, il sito web, il call center, la posta tradizionale, l'e-mail).

Le tipologie di reclami possono essere ricondotte alle fasi di pre-viaggio (informazioni, acquisto), viaggio (assistenza, comfort a bordo, ambiente, funzionamento apparecchiature) e di post-viaggio (assistenza per ritardo, generi di conforto, rimborsi/indennizzi).

NUMERO DI RECLAMI E RISULTATI

Il canale di contatto più utilizzato per l'inoltro dei reclami è il sito www.trenitalia.com attraverso la compilazione dell'apposito modulo online.

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai reclami, distinti per tipologia di servizio.

SERVIZI PASSEGGERI LONG HAUL MERCATO - 2015

Numero di reclami gestiti	34.792
Tempo medio di risposta in giorni	11
Principali cause di disservizio oggetto di reclamo	sito Internet (23%) puntualità (18%) orari e tariffe (17%)

SERVIZI PASSEGGERI LONG HAUL UNIVERSALE - 2015

Numero di reclami gestiti	6.795
Tempo medio di risposta in giorni	7
Principali cause di disservizio oggetto di reclamo	puntualità (31%), comfort e pulizia (16%) normativa (15%) sito Internet (8%)

SERVIZI PASSEGGERI REGIONALI - 2015

Numero di reclami gestiti	19.670
Tempo medio di risposta in giorni	14
Principali cause di disservizio oggetto di reclamo	livello di servizio (40,3%) regolarità e puntualità (29,1%) comfort (8,9%)

RIMBORSI BIGLIETTI

Se il cliente, per motivi personali, rinuncia al viaggio, è prevista la possibilità di ottenere il rimborso del biglietto, con applicazione di una trattenuta, salvo nel caso di particolari tariffe, ad esempio quelle promozionali, che lo escludano.

Nel caso in cui la rinuncia al viaggio sia dovuta, invece, alla soppressione del treno o al ritardo in partenza superiore all'ora, il rimborso è integrale per tutte le tipologie di biglietti.

INDENNIZZI PER RITARDO O PER GUASTO CLIMATIZZAZIONE

Se il cliente giunge a destinazione in ritardo è prevista, indipendentemente dalla causa del ritardo, in linea con la Sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 26 settembre 2013 e in osservanza del Regolamento, una indennità da corrispondere in contanti, su richiesta del passeggero, pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi da 60 a 119 minuti e al 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti.

Inoltre, esclusivamente sui treni Frecciarossa, Frecciargento e Freccia Bianca, per ritardi tra 30 e 59 minuti, Trenitalia prevede il rilascio di un bonus nominativo di importo pari al 25% del prezzo del biglietto.

Dal mese di marzo 2015, sono garantiti l'assistenza e l'indennizzo da ritardo (da calcolarsi rispetto all'intero importo versato) per i passeggeri in possesso di biglietti per soluzioni di viaggio (proposte dai sistemi di vendita) che contemplino più servizi del trasporto nazionale ("biglietto globale"), ovvero servizi del trasporto nazionale e regionale di Trenitalia in combinazione tra loro ("biglietto globale misto").

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

Sui treni Frecciarossa, Frecciargento, Freccia Bianca ed Intercity (esclusi i treni internazionali in servizio interno), in caso di guasto alla climatizzazione dell'intera carrozza in cui si trova il cliente e qualora sia impossibile assegnare un posto in altra carrozza, viene riconosciuto al cliente un bonus nominativo di importo pari al 25% del prezzo del biglietto.

In tutti i casi, sui treni di media e lunga percorrenza, l'indennità viene erogata su richiesta del cliente il quale deve esibire il biglietto, o fornire il codice PNR per i biglietti in modalità ticketless, per consentire le verifiche necessarie mediante una piattaforma informatica nella quale, decorse 24 ore dalla data di circolazione del treno, vengono indicati i treni per i quali è previsto il diritto all'indennità. Il cliente può richiedere l'indennità, senza formalità, decorse 24 ore dalla data di circolazione del treno e fino ad un anno dalla data del viaggio.

Trenitalia, nel 2015, ha erogato complessivamente rimborsi e indennizzi, correlati anche all'applicazione del Regolamento, per un valore complessivo di circa 3,6 milioni di euro. Per il Trasporto regionale, indipendentemente dall'applicazione di quanto sancito nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri che recepiscono la normativa di cui al Regolamento, i Contratti di Servizio stipulati con Regioni e Province prevedono che,

qualora non vengano raggiunti determinati standard di qualità in essi contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale la Regione o la Provincia Autonoma può agire a tutela degli utenti, assicurando loro il pieno ristoro per eventuali disagi o danni subiti. Nel corso del 2015 Trenitalia ha maturato penali nei confronti delle regioni per circa 4,6 milioni di euro.

CONCILIAZIONE PARITETICA

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

La Commissione è formata da un rappresentante della Associazione dei consumatori scelta dal cliente e da un rappresentante di Trenitalia. La procedura è gratuita per la clientela e non è vincolante in quanto la soluzione proposta è sottoposta alla libera accettazione del cliente. La richiesta viene valutata secondo principi di equità, con riferimento agli impegni contrattuali di Trenitalia e secondo le norme di tutela dei consumatori.

La procedura si conclude mediamente in 40 giorni, con un esito positivo che, nel 2015, è stato pari al 93 % dei casi.

La Conciliazione Paritetica ha evidenti benefici economico-sociali correlati alla deflazione del contenzioso giudiziale. L'evoluzione normativa a livello europeo e nazionale è il riconoscimento che la Conciliazione Paritetica è un successo ed una *best practice*.

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.



Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Il servizio è rivolto alle persone la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), mentale o di altra disabilità, per l'età o la cui condizione richieda un'attenzione adeguata nell'uso del mezzo di trasporto ferroviario.

Per la gestione dei servizi a terra alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, Trenitalia si avvale dei servizi di RFI, il Gestore dell'infrastruttura nazionale, a cui spetta il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni non discriminatorie per qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta.

Il servizio di assistenza alle persone con disabilità è assicurato su tutti i treni a media e lunga percorrenza e sui treni regionali identificati sull'orario ufficiale dall'apposito pittogramma e nelle stazioni della Rete Blu di RFI.

Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio delle persone con disabilità o mobilità ridotta è costituito dalle Sale Blu (gestite da RFI in favore dei clienti di tutte le imprese ferroviarie passeggeri operanti in Italia), che attualmente offrono il servizio di assistenza in un circuito di 272 stazioni abilitate.

Le Sale Blu sono presenti in 14 stazioni principali ed il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24.

È possibile richiedere le informazioni e i servizi di assistenza rivolgendosi direttamente alle Sale Blu gestite da RFI, anche tramite posta elettronica, oppure telefonando a una delle 14 Sale Blu dalle ore 6.45 alle 21.30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite:

- Numero verde gratuito di RFI 800 90 60 60 - da telefono fisso;
- Numero unico nazionale di RFI 199 30 30 60 ⁷ - da telefono mobile e fisso;
- Call Center di Trenitalia 199 89 20 21 ⁸ (opzione 5, per prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta) o 06 3000 ⁹ per utenze non abilitate al 199.

(7) Costi: Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 6,22 centesimi di euro e di 2,68 centesimi di euro al minuto di conversazione. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore.

(8) Da rete fissa (IVA inclusa): alla risposta il costo è di 0 centesimi di euro e di 10 centesimi di euro al minuto di conversazione. Da rete mobile: i costi variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata.

(9) Costi: La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti. Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.

Le informazioni dettagliate sull'assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta sono disponibili nella specifica sezione del sito di Trenitalia (www.trenitalia.com) e di RFI (www.rfi.it).

Nel corso del 2015 Trenitalia ha eseguito, attraverso le Sale Blu di RFI, circa 266mila servizi a viaggiatori con mobilità ridotta. Il 91,6% dei viaggiatori PRM si dichiara soddisfatto del servizio offerto a bordo treno da Trenitalia. (Fonte: osservatorio di Mercato RFI – Indagine Sale Blu – ottobre-novembre 2015 – target di riferimento: viaggiatori PRM che usufruiscono del servizio Sale Blu).



Miglioramenti nella qualità del servizio

Per quanto riguarda il **trasporto di media e lunga percorrenza**, sono entrati in esercizio sulla rete AV i nuovi treni Frecciarossa 1000 che collegano le città di Torino, Milano, Reggio Emilia AV, Bologna, Firenze, Roma, Napoli e Salerno. Il Frecciarossa 1000 è il nuovo treno ad alta velocità di Trenitalia, comodo, sicuro ed ecologico, concepito in modo che ogni sua caratteristica raggiunga il top consentito dalla tecnica oggi più avanzata. Il Frecciarossa 1000 offre, in continuità con il Frecciarossa ETR 500, quattro livelli di servizio (Executive, Business, Premium, Standard), un'area del silenzio in Business per chi desidera viaggiare in tranquillità, una sala meeting in Executive, fasciatoio in ogni carrozza.

Si è concluso, con il lancio avvenuto a dicembre 2015, il progetto di sviluppo del nuovo portale WiFi, unico per tutti i treni AV, denominato Portale FRECCE che si contraddistingue per l'offerta completamente gratuita per i clienti, il miglioramento grafico, la semplificazione dei percorsi di accesso ai servizi e l'arricchimento dei contenuti con offerta di film, programmi TV, musica e news sui principali fatti del giorno. Inoltre, per quanto riguarda la flotta ETR500, si è conclusa l'attività di evoluzione e sviluppo del palinsesto dei monitor di carrozza attraverso il continuo arricchimento dei contenuti, nonché gli interventi di restyling delle carrozze Bistrò, che hanno sostituito le tradizionali carrozze ristorante. Queste vetture, dotate di moderne attrezzature e maggiori spazi espositivi e caratterizzate da un design innovativo, offrono un servizio in linea con la riduzione dei tempi di percorrenza consentita dai servizi AV e più coerente con le esigenze della moderna clientela.

L'area Bar è stata completamente rinnovata e l'area ristorante è stata allestita con posti a sedere di livello Business che consentono di effettuare il servizio ristorante per i treni che circolano durante la fascia pranzo o cena.

Per rispondere alle esigenze della clientela, è stata mantenuta, anche a bordo delle Freccie, la possibilità di trasportare cani di qualsiasi taglia. È altresì possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli, opportunamente chiuse, a bordo di tutti i treni e senza l'obbligo di riporle in apposita sacca.

Per quanto riguarda i treni del servizio universale, nel corso dell'anno è proseguita l'azione finalizzata alla modernizzazione del parco degli Intercity Giorno con l'immissione di carrozze ristrutturata. Per gli Intercity Notte è stata introdotta, su gran parte di collegamenti InterCity Notte da Roma verso la Sicilia, una carrozza T3S con più elevati standard di servizio.



Nell'ambito del **trasporto regionale** è proseguito il progressivo ammodernamento della flotta con ulteriori nuove commesse per l'acquisto di carrozze "Vivalto", convogli elettrici "Jazz" e nuovi complessi diesel "Swing" e con specifici interventi di riqualificazione ed ammodernamento già in asset alla società.

Questi interventi insieme alla razionalizzazione della flotta con l'utilizzo dei materiali rotabili secondo le specifiche realtà territoriali, hanno consentito la realizzazione di un'offerta con nuovi servizi nelle aree metropolitane e nelle ore di maggior affluenza dei viaggiatori.

È stata avviata la riforma del sistema normativo e tariffario, consentendo di pari passo la capillarizzazione e diversificazione dei sistemi e supporti di vendita, tra cui il Biglietto Elettronico Regionale (BER) che può essere acquistato fino a 20 minuti prima del viaggio. Dopo l'avvio nella regione Piemonte, la sperimentazione della Smart Card è proseguita anche nella regione Valle d'Aosta. Inoltre, dal 2015, con la Smart Card è possibile acquistare abbonamenti anche per i viaggi attraverso due o più regioni.

Per favorire il trasporto bici a bordo treno, nel mese di maggio è stato siglato con la FIAB (Federazione Italiana Amici della Bicicletta) un accordo che prevede agevolazioni tariffarie per i gruppi di ciclisti iscritti. Oltre a sancire condizioni, tariffe ed agevolazioni per il trasporto delle bici a bordo dei treni, si è costituito un gruppo di lavoro misto e permanente che avrà l'obiettivo di elaborare e promuovere nuove iniziative per lo sviluppo dell'intermodalità tra treno e bici.

Sono proseguite le attività di contrasto dell'evasione ed elusione, con attività di controlleria attraverso un Pool Antievasione nazionale.

Sono stati effettuati appositi corsi di formazione per il personale a contatto con la clientela; inoltre, è stato svolto un costante monitoraggio delle biglietterie self-service al fine di garantirne il corretto funzionamento.

E' stata attivata la gestione preventiva dello stato della flotta dei treni regionali, realizzata attraverso il controllo giornaliero dei treni commercialmente più rilevanti, al fine di assicurare una gestione operativa più efficiente ed efficace, la riduzione delle ripercussioni negative sulla puntualità e la regolarità, il miglioramento delle informazioni alla clientela.

Per entrambe le Divisioni Passeggeri, nel corso del 2015 si è realizzata la progettazione del modello di funzionamento complessivo del Dynamic Maintenance Management System (DMMS), attraverso la progettazione e realizzazione del Pilota (per le Locomotive E464). Tale Pilota ha comportato l'analisi dei dati di processo scaricati dalla telediagnostica della Locomotiva e la definizione del modello dati e ricerca di algoritmi per la predizione di guasti, degli algoritmi per batterie e pantografi e degli indicatori di vita per le guarnizioni frenanti. Il Progetto è stato realizzato attraverso lo sviluppo di funzioni "in cloud". Contestualmente è stata prevista la definizione e il rilascio del DMMS per i cruscotti manutentivi dei treni JAZZ ed ETR600.

Sul fronte del **trasporto internazionale**, l'offerta Italia-Svizzera è stata confermata con la stessa frequenza dell'anno precedente. Inoltre, per tutti i treni provenienti dalla Svizzera, è stata introdotta la fermata di Rho Fiera EXPO e dal 1° maggio sono stati attivati nuovi Eurocity Expo senza fermate intermedie in Italia (offerta dedicata ai clienti provenienti dalla Svizzera). Il servizio EuroCity Thello è stato potenziato con un'ulteriore coppia di treni da Milano a Marsiglia via Nizza. Inoltre, nell'ambito dell'offerta verso la Francia realizzata in collaborazione con Thello, è proseguita la promozione che prevede agevolazioni per viaggi Frecciarossa, Frecciargento e Freccia Bianca. La combinazione Frece-Thello permette, quindi, di collegare la Francia con gran parte dei capoluoghi italiani e con i principali centri a più alto interesse turistico e commerciale d'Italia in maniera efficace e ancora più conveniente.



Nel corso del 2015, sono state immesse in circolazione le nuove carte multifunzione realizzate da CartaSi e Trenitalia, frutto dell'accordo che punta anche a perseguire nel tempo una completa e interoperabile digitalizzazione dei pagamenti nel settore trasporti. Per quanto riguarda il trasporto pubblico locale, in particolare nella Regione Piemonte, la nuova carta consente di acquistare e caricare anche abbonamenti e biglietti emessi da operatori diversi da Trenitalia.

Inoltre, le principali stazioni italiane sono state equipaggiate dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane con WiFi gratuito, attraverso il portale di stazione WiFi station che fornisce servizi innovativi ai passeggeri, quali: supporto per persone a mobilità ridotta, informazioni sui servizi commerciali e non, *indoor positioning*. Trenitalia ha lavorato per collegare il proprio WiFi a bordo treno con la rete intelligente delle stazioni, al fine di fornire servizi integrati, gratuiti e la possibilità dello *unique login*.

Il servizio di Car Sharing "Enjoy", gestito da Eni in partnership con Trenitalia e Fiat e già presente nelle città di Milano, Roma e Firenze, è stato esteso anche alla città di Torino con 400 auto, così portando ad oltre 1.800 il numero complessivo di Fiat 500 in condivisione nelle località in cui è attivo il servizio. Nella città di Milano, inoltre, è stato lanciato il primo scooter sharing, nato grazie alla partnership fra Eni, Trenitalia e il Gruppo Piaggio. Il servizio mette a disposizione 150 scooter a tre ruote Piaggio MP3, progettati e sviluppati per lo specifico utilizzo in modalità sharing.

Infine, è stato rinnovato, anche per l'anno 2015, l'accordo per promuovere il Bike Sharing tra Trenitalia e Clear Channel nelle città di Verona e Milano. In quest'ultima città il servizio ha visto aggiungersi 1.000 bici elettriche alle 3.600 di tipo tradizionale già presenti.



trenitalia.com