



2024

Relazione sulla qualità dei servizi di Trenitalia



INDICE

| | |
|--|----|
| Premessa..... | 4 |
| 1. Informazioni e biglietti..... | 6 |
| 2. Puntualità, ritardi, soppressioni dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico | 12 |
| 3. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni | 16 |
| 4. Indagine sul grado di soddisfazione della clientela..... | 22 |
| 5. Trattamento dei reclami, rimborsi e indennizzi per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio | 25 |
| 6. Assistenza fornita alle persone con disabilità e a ridotta mobilità e iniziative con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a ridotta mobilità..... | 39 |

Premessa

In applicazione dell'articolo 29 del *Regolamento (UE) n. 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, indagini sul grado di soddisfazione della clientela, trattamento dei reclami, rimborsi e indennizzi per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, assistenza fornita alle persone con disabilità e a ridotta mobilità e iniziative con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a ridotta mobilità. 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](https://www.fsnews.it).

Il documento è consultabile sul sito [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) 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.



1. Informazioni e biglietti

Informazioni durante il viaggio

Le informazioni a bordo treno sono fornite direttamente dal personale di accompagnamento, attraverso il sistema di diffusione sonora, ovvero tramite sistemi automatici di diffusione sonora e monitor, ove presenti, 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** (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, presso le biglietterie self-service (di seguito "self-service") in fase di acquisto del biglietto, sui monitor commerciali dei *FRECCIAClub/FRECCIALounge* e, ove presenti, 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);
- notifiche 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);
- dal 15 maggio 2024, per i possessori di Biglietto Digitale Regionale è attiva la funzione di c.d. *caring evoluto* che fornisce al passeggero informazioni sul treno sul quale sta viaggiando, utile soprattutto in caso di anomalie di circolazione (cancellazioni, ritardi, azioni di riprotezione), anche per raggiungere i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta che si siano registrati al servizio Rete Blu di RFI o che abbiano acquistato il biglietto con Carta Blu o Disability Card.

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.

Nelle principali stazioni sono attivi, oltre alle biglietterie, servizi di customer service dedicati, con appositi uffici assistenza, desk polifunzionali/*FRECCIA*Point e *FRECCIA*Lounge/*FRECCIA*Club presso i quali è possibile richiedere informazioni, modificare il proprio viaggio e presentare reclami.

Gli elenchi e gli orari di apertura delle biglietterie 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 nei periodi con maggiore afflusso di viaggiatori) sono attivati ulteriori desk/FRECCIAPoint per l'assistenza alla clientela.

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

Trenitalia fornisce le informazioni attraverso numerosi canali, tra cui: il sito, l'App Trenitalia, 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.

In particolare, sul sito Trenitalia.com 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;
- le condizioni di accesso e il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM);
- le condizioni per l'accesso di biciclette;
- la disponibilità dei servizi a bordo (cucette, 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).



Le informazioni in stazione su orari dei treni e binari sono fornite dal Gestore dell'Infrastruttura attraverso monitor e annunci sonori.

Sistemi di acquisto dei biglietti

I biglietti possono essere acquistati attraverso:

- sito di Trenitalia (consultabile anche da cellulare su *mobile.trenitalia.com*);
- app Trenitalia;
- call center;
- uffici gruppi (clicca **qui** per maggiori informazioni);
- punti vendita in Italia (clicca **qui** per maggiori informazioni) e all'estero (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);
- agenzie di viaggio all'estero e punti vendita delle imprese ferroviarie *partner* in Europa;
- sistema Tap & Tap per i biglietti regionali (clicca **qui** per maggiori informazioni).



Disponibilità di personale in stazione per informazioni e vendita di biglietti

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

I biglietti possono essere acquistati e modificati presso le biglietterie, i *FRECCIALounge/FRECCIAClub* 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). La modifica dei biglietti acquistati è possibile a condizione che sia prevista dalla normativa di riferimento del titolo di viaggio; per i biglietti regionali la modifica della data/ora 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/o le self-service non sono funzionanti, viene garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto presso le stazioni più vicine, dove il servizio di biglietteria o le self-service sono disponibili, presso i punti vendita delle reti convenzionate e sugli altri canali di vendita a disposizione della clientela (ad esempio, il sito di Trenitalia).



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

In aggiunta ai canali di informazione disponibili per tutti i passeggeri, Trenitalia garantisce specifici servizi alle persone con disabilità e a ridotta mobilità, direttamente o attraverso il Gestore dell'Infrastruttura (per maggiori informazioni si rinvia alla sezione dedicata). Inoltre, nel 2024 Trenitalia ha attivato un servizio sperimentale di videochiamata con un interprete da remoto in Lingua dei Segni Italiana (LIS) con l'obiettivo di garantire una maggiore accessibilità ai servizi di vendita e assistenza Alta Velocità e Regionale per la clientela sorda segnante, in cinque delle principali stazioni italiane. Per maggiori informazioni si rimanda al successivo Capitolo 6 dedicato all'assistenza fornita alle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

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

Con specifico riferimento ai servizi di trasporto regionale, Trenitalia ha inteso superare la classificazione dell'accessibilità dei treni (accessibile/non accessibile) e declinarla in più livelli introducendo 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, potranno valutare quella più confacente, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.





2. 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.

| Ritardo in partenza dalla stazione di origine * | | |
|---|----------------|----------------|
| 2024 | | |
| Tipologia di servizio | % ritardo ≤ 5' | % ritardo > 5' |
| Treni media e lunga percorrenza | 88.4 | 11.6 |
| Treni internazionali | 71.5 | 28.5 |
| Treni regionali | 93.6 | 6.4 |

*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 ** | | | | |
|---|----------------|--------------------|-----------------|------------------------|
| 2024 | | | | |
| Tipologia di servizio | % ritardo <60' | % ritardo 60'-119' | % ritardo ≥120' | Ritardo medio (minuti) |
| Treni media e lunga percorrenza | 97,6 | 1,9 | 0,5 | 9,8 |
| Treni internazionali | 98,3 | 1,3 | 0,3 | 8,5 |
| Treni regionali | 99,9 | 0,1 | 0 | 2,2 |

**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.).

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 n. 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 importanti perturbazioni alla circolazione ferroviaria è disponibile il numero telefonico gratuito 800.89.20.21. Per i clienti che si trovano all'estero è disponibile il call center +39.06.5210550, attivo tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:59.

| Soppressioni *** 2024 | |
|---------------------------------|-------------------|
| Tipologia di servizio | % treni soppressi |
| Treni media e lunga percorrenza | 0,7 |
| Treni internazionali | 0,4 |
| 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 del materiale rotabile e delle stazioni

Intervalli di pulizia

I servizi di pulizia dei treni sono svolti da imprese qualificate e selezionate mediante un sistema di qualificazione, 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, ove possibile, in corso di viaggio o nelle stazioni.

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 |
| Distinzione degli interventi in due categorie: <u>Pulizia leggera</u> , comprendente i seguenti interventi: | | |
| Intervento Light | 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: <ul style="list-style-type: none"> • lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota; • completo rifornimento prodotti igienici di consumo delle toilette. | Anche più volte al giorno |
| Intervento Quick | 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. | Anche più volte al giorno |

| | | |
|--------------------------|--|-------------------------|
| | <p>L'intervento comprende anche le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua; • completo rifornimento prodotti igienici di consumo; • lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota; • riordino rivista edita dal Gruppo. | |
| Intervento Middle | <p>Si esegue di norma negli impianti di Trenitalia o nelle stazioni durante la sosta dei treni, generalmente di notte.</p> <p>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 (es. cerniere di chiusura tavolini, collegamento sedile/scozza, etc.).</p> <p>L'intervento comprende anche le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua; • completo rifornimento prodotti igienici di consumo; • lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota; • riordino rivista edita dal Gruppo. | In media ogni 2 giorni |
| Intervento Top | <p>Si esegue di norma negli impianti di manutenzione.</p> <p>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"> · rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua; · completo rifornimento prodotti igienici di consumo; · lavaggio vetri frontali locomotive/carrozze semipilota; · svuotamento dei serbatoi reflui; · riordino rivista edita dal Gruppo; · pulizia approfondita, deceratura e ceratura dei pavimenti (con prodotti specifici anche a bassa densità). | Di norma ogni 25 giorni |

Fonte: Capitolato Tecnico "Pulizia del Materiale Rotabile della flotta Alta Velocità".

| Treni FrecciaBianca/Intercity | | |
|--|---|---------------------------|
| 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 | 30-90 giorni |

| | | |
|--|--|--|
| | 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. | |
|--|--|--|

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



| 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 Mantenimento | 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 | Giornaliera |

| | | |
|----------------------------|--|--------------------|
| | soggetti all'uso dalla clientela e di garantire alle toilette una pulizia mirata. | |
| Intervento di Base | Attività: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili unita a rotazione, se necessario, ad azioni approfondite di pulizia di componenti particolari del rotabile. | Settimanale |
| Intervento di Fondo | Attività: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature. Ha lo scopo di ripristinare la migliore condizione igienica con lavaggio accurato di tutti i componenti del rotabile in modo da rimuovere lo sporco anche dalle zone difficilmente accessibili degli interni. | Due volte all'anno |

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

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, 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 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, Intercity Notte e su alcuni treni del trasporto regionale.

Pulizia delle stazioni

Per quanto riguarda la pulizia nelle stazioni si rinvia a quanto comunicato dal 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 viaggiatori presso le stazioni gestite dal Gestore dell'Infrastruttura RFI (Rete Ferroviaria Italiana). 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 | |
|--|---|---|---|---|
| | <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> | <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> | <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> | <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> |
| Preparazione del viaggio | 94,1 | 99,1 | 96,1 | 99,5 |
| Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute | 95,4 | 98,8 | 95,7 | 99,1 |
| Afflusso stazione di partenza | 90,4 | 97,5 | 80,3 | 92,9 |
| Permanenza in stazione | 89,2 | 97,7 | 81,3 | 95,4 |
| Permanenza a bordo treno | 91,0 | 97,9 | 80,1 | 93,5 |
| Deflusso dalla stazione di arrivo | 90,8 | 97,9 | 71,9 | 89,4 |
| Giudizio nel complesso | 91,6 | 98,4 | 78,4 | 92,5 |

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia

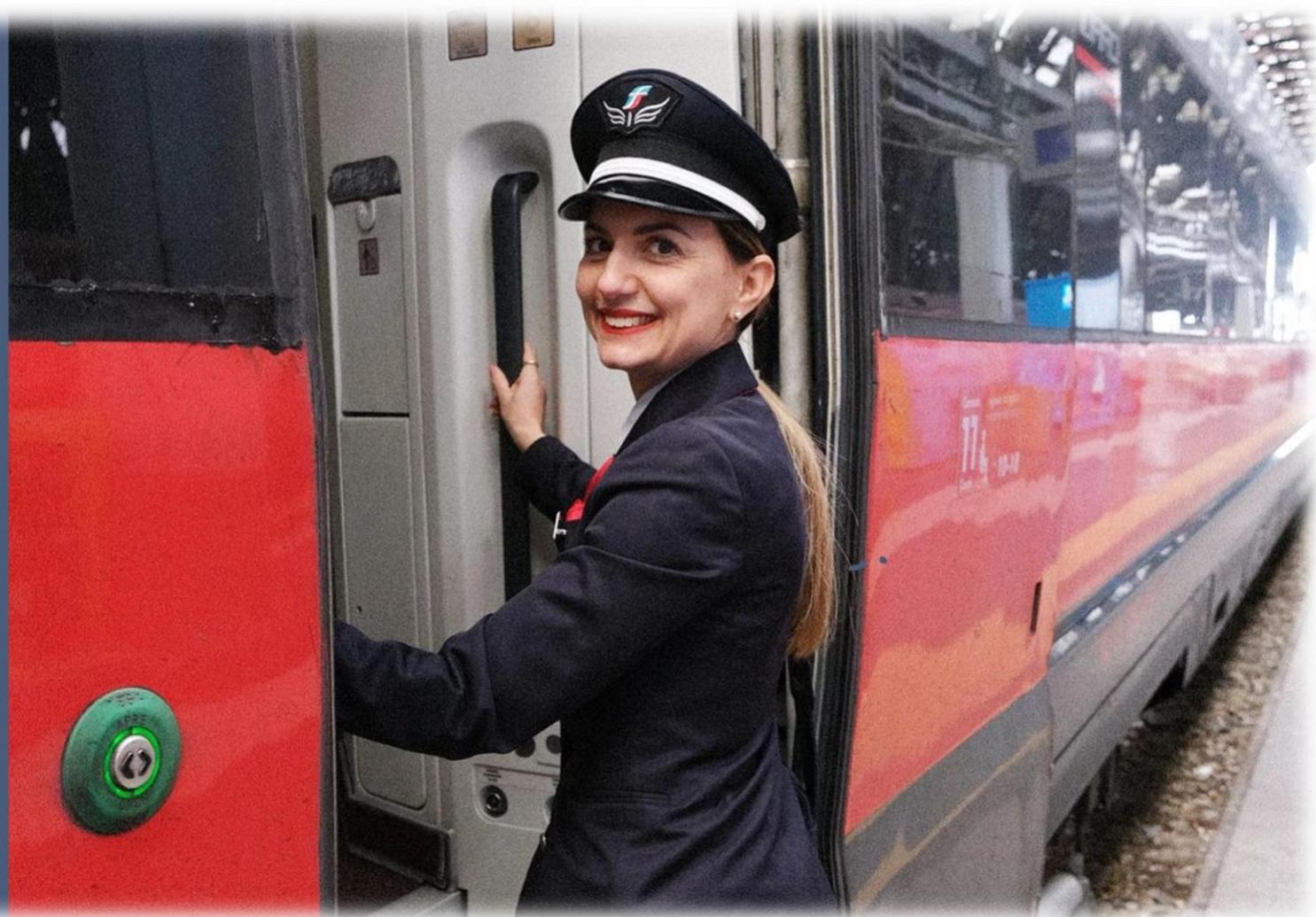
| Permanenza a bordo | Servizi passeggeri media e lunga percorrenza | | Servizi passeggeri regionali | |
|--------------------------------|---|---|---|---|
| | <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> | <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> | <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> | <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> |
| Puntualità | 87,4 | 94,1 | 73,0 | 84,5 |
| Regolarità | 84,8 | 96,9 | 70,7 | 89,0 |
| Comfort | 91,1 | 98,0 | 78,2 | 93,5 |
| Pulizia | 89,3 | 97,5 | 67,1 | 83,5 |
| Funzionalità toilette | 83,1 | 93,5 | 58,1 | 74,8 |
| Decoro | 90,7 | 97,8 | 73,0 | 90,6 |
| Informazioni a bordo | 92,9 | 98,5 | 77,3 | 91,6 |
| Personale | 94,9 | 99,1 | 93,4 | 98,7 |
| Sicurezza a bordo treno | 90,8 | 98,2 | 75,3 | 88,7 |

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia



| Indagine sulla soddisfazione dei frequentatori delle stazioni <i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)</i> | Intera rete |
|---|--------------------|
| Informazione al pubblico in condizioni di criticità | 89,1% |
| Informazione al pubblico nel suo complesso | 98,7% |
| Security | 94,8% |
| Pulizia | 97,8% |
| Manutenzione e decoro | 97,4% |
| Servizio Sale Blu nel complesso | 99,6% |
| Accessibilità e fruibilità della stazione nel complesso | 97,8% |
| Accessibilità e fruibilità dei percorsi ai binari | 96,2% |

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di RFI



5. Trattamento dei reclami, rimborsi e indennizzi per il mancato rispetto delle norme 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, attraverso il personale di assistenza in stazione e a bordo treno, nonché tramite i call center, le agenzie di viaggio autorizzate in Italia e all'estero.

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

Procedura applicata per la gestione dei reclami

I reclami possono essere trasmessi, entro tre mesi dall'inconveniente oggetto del reclamo, in lingua italiana o in lingua inglese, tramite l'area Reclami del sito di Trenitalia (clicca [qui](#)) utilizzando:

- l'apposito web form disponibile sul sito di Trenitalia (clicca [qui](#)).
- il modulo cartaceo disponibile sul sito di Trenitalia (clicca [qui](#)), in biglietteria e presso gli uffici di assistenza delle principali stazioni da presentare presso i canali di contatto Trenitalia o inviandolo per posta raccomandata A/R:
 - per i servizi del trasporto media e lunga percorrenza, all'indirizzo: "Trenitalia S.p.A, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 ROMA".
 - per i servizi regionali, alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di destinazione del viaggio.
- è possibile presentare un reclamo anche senza utilizzare il suddetto modulo, tramite posta raccomandata A/R agli indirizzi sopra indicati o tramite i canali di contatto di Trenitalia dedicati, purché il reclamo contenga i seguenti dati:

- i riferimenti identificativi del passeggero/i (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo.
- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica integrata.

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 al:

- 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 e alle Carte Tutto Treno, qualora la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni dal ricevimento, fatte salve le limitazioni previste, Trenitalia 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 l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Trenitalia e di Trenitalia France. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

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

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



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.

| Reclami relativi ai servizi media e lunga percorrenza – 2024 | |
|---|--|
| n. reclami pervenuti**** | 89.556 |
| di cui di competenza dei servizi passeggeri media e lunga percorrenza | 71.031 |
| n. reclami processati***** | 72.757 |
| tempo medio di risposta reclami (n. giorni) | 90,8 |
| principali cause di disservizio oggetto di reclamo | Regolarità e Puntualità (45%), Livello del Servizio (39%), Comfort (10%) |

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM di Trenitalia.

Nota: la voce Livello del servizio è composta prevalentemente dalle sottovoci: gestione bonus/rimborsi/reclami (82%); vendita biglietteria on line (sito) (7%)

| Reclami relativi ai servizi regionali – 2024 | |
|---|--|
| numero reclami pervenuti**** | 44.767 |
| di cui di competenza dei servizi passeggeri regionali | 40.464 |
| numero reclami processati***** | 40.033 |
| tempo medio di risposta (n. giorni) | 18,4 |
| principali cause di disservizio oggetto di reclamo | Regolarità e puntualità 31,9%, livello del servizio 44,1%, |

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM di Trenitalia.

Nota: la voce Livello del servizio è composta prevalentemente dalle sottovoci: Normativa 15,1%; Rimborsi/indennizzi 27,2%; Biglietteria self-service 18%

**** 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 dei reclami processati include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni nonché le risposte alle repliche del cliente.

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.

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 Società del Gruppo FS.

| <u>Motivo di reclamo</u> | <u>Treni media e lunga percorrenza</u> | <u>Treni regionali</u> |
|--|---|-------------------------------|
| Modalità di vendita dei biglietti | 900 | 6.950 |
| Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione | 360 | 254 |
| Informazioni prima e durante il viaggio | 344 | 320 |
| Trasporto di biciclette | 15 | 128 |
| Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo | 9.592 | 452 |
| Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo | 159 | 443 |
| Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza | 68 | 326 |
| Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni | 31.593 | 22.436 |
| Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima | 0 | 0 |
| Diritti delle persone con disabilità e delle persone a ridotta mobilità | 90 | 23 |
| Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri | 406 | 95 |
| Informazioni sui diritti dei passeggeri | 32 | 94 |
| Qualità del servizio | 5.341 | 3.917 |
| Difficoltà nella presentazione del reclamo | 52 | 379 |
| Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto | 4 | 62 |
| Problematiche relative a Carte Fedeltà, regolarizzazione a bordo e risposte a reclami | 795 | 3.283 |
| Altro/ Suggerimenti/Richieste | 16.087 | 6.184 |

Rimborso dei titoli di viaggio

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. I biglietti

d'importo pari o inferiore a 10 €, non sono rimborsabili. Il rimborso degli altri titoli di viaggio (abbonamenti, pass, carnet, carte di libera circolazione, ecc.) non è ammesso, salvo casi particolari.

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 cancellazione 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.

Per i servizi Freccia e Intercity, il rimborso senza trattenute può essere richiesto dal momento in cui si verifica l'evento e fino a un anno dalla data dello stesso (previa attestazione della rinuncia al viaggio, fornita nel momento in cui si è verificato l'impedimento al viaggio) tramite:

- biglietterie;
- l'apposito web form disponibile sul sito di Trenitalia (solo per i biglietti ticketless);
- Smart Refund, la nuova modalità di rimborso istantaneo per i passeggeri di Freccie e Intercity, disponibile da settembre 2024 tramite App e sito di Trenitalia. Lo strumento rende semplice e veloce il processo di gestione delle richieste di rimborso, con l'erogazione istantanea – ove spettante – dell'importo dovuto, anche in forma di bonus se richiesto dal cliente
- Call Center (solo per i biglietti ticketless acquistati sul sito), tramite l'App Trenitalia;
- posta a "Trenitalia S.p.A., Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

Per il servizio regionale, il rimborso senza trattenute può essere richiesto entro un anno dal giorno dell'evento, tramite:

- qualsiasi biglietteria;
- l'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto;

- l'apposito web form disponibile sul sito di Trenitalia;
- posta ordinaria inviando il modulo stampabile (clicca qui) alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di partenza, avendo cura di allegare l'originale/copia/scannerizzazione del titolo di viaggio.

Le richieste di rimborso per ritardo pari o superiore a 60 minuti possono essere presentate (in italiano o in inglese) anche tramite il modulo comune europeo, che dovrà essere compilato e allegato al web form presente sul sito o, in alternativa, consegnato in biglietteria o presso gli uffici assistenza. Il modulo comune europeo può essere scaricato dal sito ufficiale dell'Unione Europea, al seguente [link](#), o ritirato presso le biglietterie e gli uffici di assistenza.



Indennità per ritardo e per mancato funzionamento dell'impianto 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 denaro (in caso di acquisto con carta di pagamento, mediante il riaccredito sulla carta utilizzata per l'acquisto).

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

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 convertibile in denaro e non è cumulabile con l'indennità riconosciuta in caso di ritardo superiore a 60 minuti né con un'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 a 15 minuti o venga soppresso.

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

In caso di guasto all'impianto di climatizzazione a bordo dei treni Frecciarossa, Frecciargento, FrecciaBianca (esclusi i treni internazionali in servizio interno), Intercity, Intercity Notte o sul servizio *FrecciaLINK*, 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 possono essere richiesti a partire dall'orario di arrivo in stazione del treno e 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).

Per i servizi di media e lunga percorrenza e per i servizi *FrecciaLINK* la richiesta di indennità può essere presentata tramite:

- l'apposito web form disponibile sul sito oppure utilizzando l'apposita funzionalità prevista esclusivamente per i biglietti ticketless;
- Smart Refund, la nuova modalità di rimborso istantaneo per i passeggeri di Freccie e Intercity, disponibile da settembre 2024 anche tramite App e sito di Trenitalia. Lo strumento rende semplice e veloce il processo di gestione delle richieste indennizzo, con l'erogazione istantanea – ove spettante – dell'importo dovuto, anche in forma di bonus se richiesto dal cliente;
- l'apposita funzionalità disponibile sull'App Trenitalia, solo per i biglietti ticketless, a eccezione delle prenotazioni in appoggio a carnet, abbonamenti e pass;
- il call center, esclusivamente per i biglietti ticketless;
- qualsiasi biglietteria;

- l'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
- posta a "Trenitalia S.p.A, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma".

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.

Le richieste di rimborso e indennità per ritardo pari o superiore a 60 minuti possono essere presentate (in italiano o in inglese) anche tramite il modulo comune europeo, che dovrà essere compilato e allegato al web form presente sul sito o, in alternativa, consegnato in biglietteria o presso gli uffici assistenza. Il modulo comune europeo può essere scaricato dal sito ufficiale dell'Unione Europea, al seguente [link](#), o ritirato presso le biglietterie e gli uffici di assistenza.

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.

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

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a ridotta mobilità 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 ridotta mobilità, 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;
- 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 S.p.A., Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma).

Non è previsto un minimo non indennizzabile.

Conciliazione Paritetica

La Procedura di Conciliazione, adottata da Trenitalia a partire dal 2009, è applicabile ai viaggi effettuati su tutti i treni di Trenitalia sia di media e lunga percorrenza sia regionali ed è regolata sulla base di un Protocollo d’intesa sottoscritto con le principali Associazioni dei consumatori.

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.

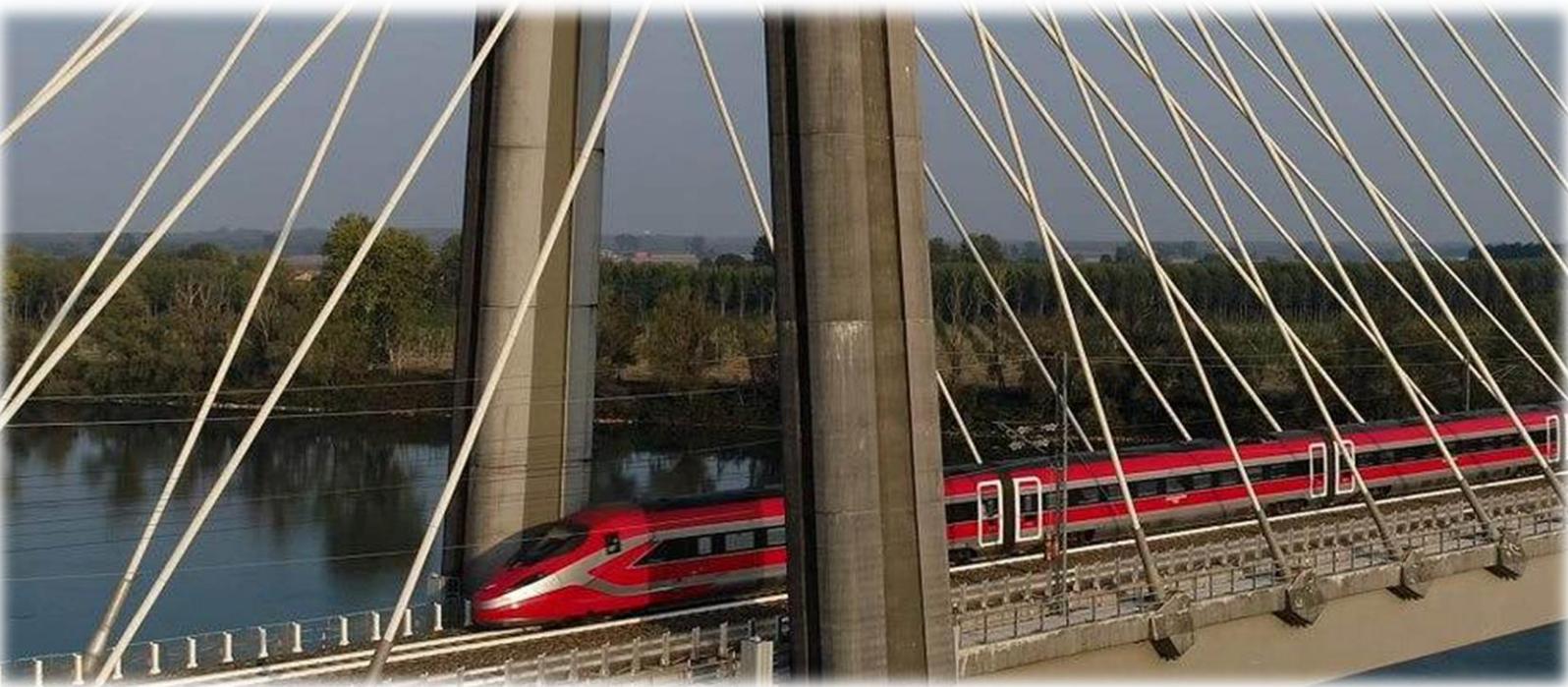
Nel corso del 2024, il 95% delle richieste discusse e concluse con proposte al cliente si è concluso con esito positivo e con un tempo medio di comunicazione dell’esito delle domande al cliente pari a circa 43 giorni.

L’Organismo di conciliazione paritetica di Trenitalia è stato 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:

- revamping delle carrozze della flotta Intercity
- completamento installazione di vending machine per alimenti e bevande nell'Area Snack nei treni Intercity;
- messa in esercizio di 7 convogli ibridi bimodali (acquistati con fondi PNRR) destinati ai servizi Intercity operanti nelle tratte da/per il Sud Italia (in particolar modo sulla direttrice jonica), che consentono il miglioramento del servizio e l'ottimizzazione dei consumi e delle emissioni totali di CO₂, rendendo di fatto il servizio più eco-sostenibile;
- aggiornamento del software per la gestione del sistema di bordo degli ETR 1000;
- potenziamento del servizio WiFi a bordo dei treni Frecciarossa (conclusa sui materiali rotabili ETR 1000; avviata su ETR 500) e Frecciargento;
- installazione al posto di prese USB per ricarica telefoni e tablet sui materiali rotabili ETR 1000 ed ETR 500;
- miglioramento dei vestiboli dei materiali rotabili ETR 600 attraverso la sostituzione delle moquette, verniciatura dei mancorrenti, delle porte di salita e maniglie, installazione di illuminazione a led;
- installazione di telecamere nelle carrozze dei materiali rotabili ETR 500;
- rebranding della flotta Frecciargento in flotta Frecciarossa;
- progressiva consegna ed inserimento in esercizio commerciale di ulteriori 14 ETR 1000 acquistati al fine di avere treni più moderni, confortevoli e performanti (al 31 dicembre 2024 consegnato l'ottavo treno dei quattordici previsti).



Con riferimento al trasporto regionale, si evidenzia la creazione del brand il Regionale di Trenitalia, che punta a rendere il trasporto ferroviario locale più vicino ai passeggeri e moderno in termini di sostenibilità, accessibilità e innovazione. In particolare, il nuovo brand si esprime:

- nella nuova livrea dei treni del Regionale caratterizzata da un colore verde predominante e linee morbide e pulite che riflettono un design semplice, orientato alla sostenibilità e modernità;
- nel miglioramento dei servizi, con treni più confortevoli, accessibili alle persone con disabilità o a ridotta mobilità;
- nella flessibilità del servizio che si traduce nella promozione di soluzioni supportate da tecnologie smart come l'acquisto digitale dei biglietti e sistemi innovativi che semplificano l'accesso ai treni, rendendo il servizio ancora più pratico e connesso;
- nella mobilità a basso impatto ambientale, che conferma l'impegno a rendere il trasporto ferroviario regionale una scelta efficiente ed ecologica.

Inoltre, si segnalano ulteriori iniziative e innovazioni, tra cui:

- la 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 sistema audio video e videosorveglianza live; nel 2024 i nuovi treni consegnati hanno raggiunto le 500 unità;
- la sottoscrizione del contratto di servizio decennale affidato con gara per i servizi in Veneto sulla Adria-Venezia Mestre – Venezia Santa Lucia e Rovigo – Chioggia e Rovigo – Verona ed avvio dei servizi dal 1° settembre 2024;
- l'ulteriore intensificazione dell'attività per la sottoscrizione di accordi commerciali e di co-marketing al fine di rafforzare il posizionamento nel mercato turistico;
- le 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;

- le promozioni commerciali sempre presenti, periodiche e/o attivate per eventi speciali, volte ad incentivare l'utilizzo del treno per spostamenti legati al turismo di prossimità, come la promo Regionale Revolution-50%, la Promo Italia in Tour, la Promo Family and Friends e la promo Viaggia con me;
- il programma di fidelizzazione X-Go dedicato ai clienti del Regionale, che prevede la conversione dei punti accumulati dall'acquisto di titoli di viaggio in cashback;
- il lancio sperimentale sulla tratta Venezia – Verona del biglietto acquistato attraverso il TAP&TAP, il nuovo sistema di vendita che consente di acquistare il proprio biglietto di corsa singola con un semplice TAP alle validatrici di stazione con carta di pagamento contactless. Nel corso del 2024, questo canale è stato esteso alle tratte aeroportuali di Cagliari – Elmas e di Torino – Caselle e Palermo – Punta Raisi, nonché su diverse linee in Veneto, Piemonte e Toscana.



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

Per la gestione dei servizi alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) di accompagnamento ed incarrozzamento sul treno nella stazione di partenza e di discesa dal treno e accompagnamento all'uscita o ad altro treno nella stazione di arrivo, Trenitalia si avvale dei servizi del Gestore dell'Infrastruttura (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 e-mail ad una delle 15 Sale Blu territoriali di RFI oppure alla Sala Blu Nazionale;
- utilizzare l'applicativo web Sala Blu online;
- utilizzare l'App SalaBlu Plus;
- contattare o recarsi direttamente in una delle 15 Sale Blu dalle 6:45 alle 21:30 tutti i giorni (festivi inclusi);
- telefonare al numero 06 3000 opzione 4 (tariffazione ordinaria);
- contattare da telefono fisso il numero verde gratuito 800.90.60.60;
- contattare il numero 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile (tariffazione ordinaria).

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 www.rfi.it del Gestore dell'Infrastruttura.

Nel corso del 2024, RFI, attraverso le Sale Blu, ha erogato oltre 345.000 mila servizi a passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità per i viaggiatori che hanno utilizzato i treni di Trenitalia (circa 210.000 servizi per il trasporto media e lunga percorrenza e 135.000 servizi per il trasporto regionale).



Nel contesto dell'impegno continuo e della particolare attenzione che il Gruppo FS riserva ai temi dell'inclusione e della disabilità, caratterizzato da un dialogo costante e strutturato con i principali attori del panorama istituzionale e associativo, nel 2024 sono state promosse le seguenti iniziative:

➤ *Incontro con le federazioni in occasione della Giornata Mondiale delle Persone con Disabilità*

Come di consueto, in occasione della Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità, celebrata il 3 dicembre 2024, il Gruppo FS ha organizzato un tavolo istituzionale di confronto e condivisione con le Federazioni FAND (Federazione tra le Associazioni Nazionali delle Persone con Disabilità) e FISH (Federazione Italiana per i Diritti delle Persone con Disabilità e Famiglie), insieme alle Associazioni ANPVI (Associazione Nazionale Privi della Vista e Ipovedenti) e FIABA (Fondo Italiano per l'Abbattimento delle Barriere Architettoniche).

➤ *Disability Card (Carta Europea della Disabilità)*

La Disability Card è il documento in formato tessera o in versione digitale (disponibile all'interno della sezione "Portafoglio" dell'App IO) che attesta la condizione di disabilità dei soggetti e il cui rilascio in Italia è demandato all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS). Attualmente, la Disability Card è riconosciuta negli 8 Paesi pilota del progetto "EU Disability Card". A partire dal 2025 ed entro il 2028, secondo la Direttiva UE 2024/2841, la Carta sarà estesa e riconosciuta anche dagli altri 27 Stati membri dell'Unione Europea.

Trenitalia ha introdotto un'offerta dedicata ai titolari della Disability Card, contrassegnata dalla lettera "A", che offre la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare della Carta ed è valida su tutto il territorio nazionale. La Disability Card, contrassegnata dalla lettera "A", garantisce gli stessi benefici della Carta Blu che andrà progressivamente a sostituire.

➤ *Etichette raccolta differenziata in Braille a bordo degli Intercity*

Nel corso del 2023-2024, per migliorare l'accessibilità delle informazioni per i passeggeri con disabilità visive, sono stati organizzati un incontro e un sopralluogo tecnico con le Associazioni ADV (Associazione Disabili Visivi), ANPVI (Associazione Nazionale Privi della Vista e Ipovedenti) e UICI (Unione Nazionale Ciechi e Ipovedenti). L'iniziativa ha avuto l'obiettivo di testare in via preliminare le nuove etichette in Braille per la raccolta differenziata e di valutarne l'efficacia e l'applicazione pratica a bordo dei treni Intercity.

➤ *Partecipazione ai Tavoli Tecnici dell'ENAC*

Attraverso il dialogo e la collaborazione con il settore aereo, in particolare con l'ENAC, sono state condivise due importanti proposte, presentate dal Gruppo FS al Tavolo Interministeriale sulla Mobilità e l'Accessibilità del Sistema dei Trasporti. Le proposte includono: la definizione di un programma formativo standard di base per tutti i soggetti che entrano in contatto con i passeggeri a mobilità ridotta (PRM) e la presentazione di emendamenti alla legge 14 febbraio 1974, n. 37, per apportare modifiche relative all'accesso dei cani guida o di assistenza per persone non vedenti o con disabilità, ai mezzi di trasporto e ai luoghi pubblici aperti al pubblico.

➤ *Progetto Autismo*

Il Gruppo FS, insieme a Trenitalia, sta portando avanti un'iniziativa dedicata alle persone con disturbi dello spettro autistico, ispirata al progetto dell'ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto". L'obiettivo del progetto è di fornire raccomandazioni utili agli accompagnatori, per supportare bambini e adulti autistici nell'affrontare con serenità il viaggio, permettendo loro di esplorare in anticipo l'ambiente ferroviario e offrendo l'opportunità di familiarizzare con l'esperienza del viaggio in treno, creando un ambiente più inclusivo e rassicurante.

- *Servizio di video interpretariato in lingua dei segni (LIS) per la clientela sorda segnante*

Da gennaio 2024, Trenitalia ha inaugurato un innovativo servizio sperimentale di videochiamata con un interprete da remoto in Lingua dei Segni Italiana (LIS) con l'obiettivo di garantire una maggiore accessibilità ai servizi di vendita e assistenza Alta Velocità e Regionale per la clientela sorda segnante, in 5 delle principali stazioni italiane (clicca [qui](#) per maggiori informazioni).

Il servizio è gratuito, immediato, accessibile tutti i giorni (inclusi i festivi) dalle 8 alle 18, presso i desk dedicati ai servizi Freccie e Intercity, desk di assistenza Regionale, biglietterie e *FRECCIALounge* delle stazioni di Genova Piazza Principe (solo in biglietteria), Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Napoli Centrale, Milano Centrale e Roma Termini.

I clienti sordi possono utilizzare il servizio di video-interpretariato LIS, curato da VEASYT S.r.l, in due modalità: richiedendo all'operatore Trenitalia di attivarlo dal tablet appositamente predisposto o scannerizzando un QR-code presente sulle locandine posizionate nei desk dedicati ai servizi Freccie e Intercity, desk di assistenza Regionale, biglietterie e presso i *FRECCIALounge*.

Grazie alla videochiamata, è possibile usufruire del supporto di un interprete specializzato impegnato nella traduzione simultanea di tutto ciò che viene detto dal cliente sordo segnante e dal personale Trenitalia, appositamente formato all'accoglienza e alla gestione di queste esigenze specifiche.

Inoltre, Trenitalia, a partire dal 1° dicembre 2024, ha istituito un presidio dedicato alla gestione dell'accessibilità e della fruibilità dei servizi di trasporto per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PRM), in coerenza con la normativa comunitaria e i principi di accessibilità e non discriminazione. La nuova struttura ACCESSIBILITY MANAGEMENT garantisce quindi l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la clientela PRM, agendo come focal point aziendale per la gestione di misure ed eventuali criticità, in coordinamento con il Gruppo FS, il Gestore dell'Infrastruttura e gli stakeholder.

