



.italo 

Quality Report

— 2 0 2 4 —



Regolamento (ce) n. 1371/2007
del Parlamento Europeo e del Consiglio
del 23 ottobre 2007.



Indice



- Il servizio commerciale Italo.
- Informazioni e biglietti.
- Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.
- Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.
- 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 mobilità ridotta.





Il servizio commerciale Italo.

Il servizio commerciale Italo 2024 ha collegato 54 città italiane (62 stazioni), lungo le direttrici ferroviarie Torino – Salerno - Reggio Calabria, Torino/Genova – Roma – Bari, Milano – Venezia - Udine, Trieste/Udine – Venezia - Salerno, Bolzano/Bergamo - Napoli.

Il servizio Italo da/per la città Bergamo è stato interrotto a partire dal 5 febbraio 2024 per lavori di ammodernamento della stazione, che dureranno fino al 2026

CITTÀ SERVITE

Agropoli	Conegliano	Monfalcone	Rosarno	Treviso
Aversa	Desenzano	Napoli	Rovereto	Trieste
Bari	Ferrara	Padova	Rovigo	Udine
Barletta	Firenze	Paola	Salerno	Vallo della Lucania
Benevento	Foggia	Pavia	San Donà di Piave	Venezia
Bergamo	Genova	Peschiera d. Garda	Sapri	Verona
Bisceglie	Lamezia Terme	Pordenone	Scalea	Vibo-Pizzo
Bologna	Latisana	Portogruaro	Torino	Vicenza
Bolzano	Maratea	Reggio Calabria	Tortona	Villa San Giovanni
Brescia	Milano	Reggio Emilia	Trani	Voghera
Caserta	Molfetta	Roma	Trento	





Informazioni e biglietti

INFORMAZIONI A BORDO TRENO

Tutti i veicoli ITALO sono dotati di un sistema per l'erogazione delle informazioni a bordo treno.

Il SIV (Sistema Informativo Viaggiatori) consente di trasmettere informazioni automatiche e non, di testo e di audio ai Viaggiatori, fuori e dentro il treno attraverso display interni ed esterni e speakers audio.

Il sistema si attiva attraverso il precaricamento a bordo di un database contenente le missioni standard della flotta, più un set di messaggi audio/video attivabili ad hoc.

Oltre a informazioni di testo e audio per i Viaggiatori, il SIV consente la comunicazione tra Train Manager e Macchinista e il monitoraggio dello stato dei dispositivi interni.

Sugli ETR è inoltre possibile per i viaggiatori mettersi in comunicazione con il personale del treno (nel caso specifico il Macchinista) mediante attivazione comunicazione citofonica SOS presente all'interno del comparto viaggiatori su ciascuna estremità.

Per tutto ciò che attiene eventi particolari di servizio e circolazione, il SIV è supportato dal MAB (Manuale Annunci di Bordo) che rappresenta uno strumento di guida per il personale di bordo nell'effettuazione di annunci manuali.

La compilazione del database del SIV e del MAB sono frutto di un complesso lavoro sia da un punto di vista tecnico che da un punto di vista di linguaggio di comunicazione che è uniforme come terminologia e approccio su tutti i canali ITALO.

L'informazione ai Viaggiatori è poi garantita da una struttura apposita che si occupa di gestire, monitorare e aggiornare tutti i canali informativi in operativo di ITALO. L'informazione personalizzata, cosiddetta "OneToOne", è inviata in casi di eventi perturbativi del servizio a tutti i Viaggiatori registrati o che comunque hanno fornito un contatto in fase di acquisto. Attraverso queste informazioni i viaggiatori sono informati tempestivamente (via mail/sms), in ottica preventiva, su ritardi e variazioni relative al viaggio acquistato.





Informazioni e biglietti

NUMERI UTILI, SITO E APP

Il servizio Pronto Italo 060708 è un canale telefonico (al costo di una chiamata su rete fissa) per la vendita assistita di biglietti ferroviari senza nessuna commissione aggiuntiva. Il supporto di un operatore specializzato consente al cliente di ricevere tutte le informazioni per la scelta della migliore soluzione di viaggio.

Il servizio effettua anche attività di assistenza nei casi di disruption, scioperi o eventi eccezionali garantendo ai passeggeri una soluzione di viaggio alternativa o il rimborso del biglietto.

È anche uno dei canali a disposizione dei clienti per le richieste di monetizzazione dei voucher emessi a fronte dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e per le richieste di rimborso dei biglietti a causa delle misure di contenimento della diffusione del virus Covid-19.

Pronto Italo inoltre è il canale riservato ai Passeggeri a Ridotta Mobilità (PRM) per acquistare il proprio biglietto, ricevere informazioni o prenotare il servizio di assistenza in stazione.

Il servizio Italo Assistenza 892020 (numero a pagamento) fornisce assistenza per tutte le restanti richieste dei viaggiatori, come ad esempio cambi biglietto, richieste relative al Programma fedeltà, richieste amministrative legate alla fatturazione, richieste legate alla liquidazione di crediti o indennizzi, a e molto altro.

Il servizio pronto Italo Business 063636 fornisce assistenza dedicata alle aziende e alle Agenzie di viaggio per ogni necessità circa l'utilizzo dei portali dedicati, le esigenze amministrative o più in generale a tutte quelle attività che non possono essere svolte in autonomia rispetto ai biglietti emessi e alle condizioni commerciali applicate.





Informazioni e biglietti

IL SERVIZIO IN STAZIONE

Rispetto alle 54 città collegate dai treni Italo, il servizio commerciale in stazione è presente in 49 città del territorio italiano (56 stazioni complessivamente, alle quali si aggiunge la stazione di Parma, non servita da treni Italo ma dotata di un presidio di vendita).

Nelle stazioni principali, il servizio di vendita e assistenza viene effettuato attraverso postazioni presidiate da personale Italo, mentre nelle stazioni minori esiste un servizio di vendita self service effettuato tramite l'utilizzo di Biglietterie Automatiche (BSS).

Stazione	Presidio
TORINO PS	Biglietteria Italo + Lounge
MILANO C.LE	Biglietteria Italo + Lounge
VENEZIA S.LUCIA	Biglietteria Italo + Lounge
FIRENZE SMN	Biglietteria Italo + Lounge
ROMA TERMINI	Biglietteria Italo + Lounge
ROMA TIBURTINA	Biglietteria Italo
NAPOLI C.LE	Biglietteria Italo + Lounge
NAPOLI ARAGOLA	Biglietteria Italo
TORINO PN	Biglietteria Italo
MILANO ROG	Biglietteria Italo
BRESCIA	Biglietteria Italo
VERONA	Biglietteria Italo
PADOVA	Biglietteria Italo
VENEZIA MESTRE	Biglietteria Italo
BOLOGNA C.LE	Biglietteria Italo
REGGIO EMILIA	Biglietteria Italo
SALERNO	Biglietteria Italo
MILANO PG	Solo BSS
ANCONA	Solo BSS
FERRARA	Solo BSS
PARMA	Solo BSS
PESARO	Solo BSS
RICCIONE	Solo BSS
RIMINI	Solo BSS
FORLÌ	Solo BSS
CESENA	Solo BSS
AGROPOLI	Solo BSS
BARI	Solo BSS

Stazione	Presidio
BARLETTA	Solo BSS
BENEVENTO	Solo BSS
CASERTA	Solo BSS
FOGGIA	Solo BSS
LAMEZIA TERME	Solo BSS
PAOLA	Solo BSS
PARMA	Solo BSS
REGGIO CALABRIA	Solo BSS
SAPRI	Solo BSS
VILLA SAN GIOVANNI	Solo BSS
BOLZANO	Solo BSS
CONEGLIANO	Solo BSS
LATISANA-LIGNANO	Solo BSS
MONFALCONE	Solo BSS
PESCHIERA	Solo BSS
PORDENONE	Solo BSS
PORTOGRUARO	Solo BSS
ROVERETO	Solo BSS
ROVIGO	Solo BSS
TRENTO	Solo BSS
TREVISO	Solo BSS
UDINE	Solo BSS
VICENZA	Solo BSS
BERGAMO	Solo BSS
DESENZANO	Solo BSS
GENOVA PP	Solo BSS
GENOVA BRIGNOLE	Solo BSS



Informazioni e biglietti

Nel 2024 Italo ha inoltre installato delle macchine self-service in diverse stazioni al di fuori del network alta velocità. Queste macchine consentono di acquistare in un'unica soluzione un servizio combinato Italo + Treno altra impresa ferroviaria / Bus, migliorando così l'esperienza complessiva del viaggiatore.

Le macchine installate nel 2024 sono le seguenti:

Stazione	Presidio
Assisi	Solo BSS
Piacenza	Solo BSS
Modena	Solo BSS
Prato Centrale	Solo BSS
Arezzo	Solo BSS
Civitavecchia	Solo BSS
Pisa Centrale	Solo BSS
Siena	Solo BSS
FIUMICINO AEROPORTO	Solo BSS
Bassano del Grappa	Solo BSS
Domodossola	Solo BSS
Pompei	Solo BSS
Sacile	Solo BSS

Nelle stazioni di Napoli Centrale, Roma Termini, Firenze Santa Maria Novella, Milano Centrale, Venezia Santa Lucia e Torino Porta Susa, sono inoltre presenti le Lounge.Italo Club, appositi ambienti funzionali all'accoglienza di frequent travellers o di clienti VIP.

Nel 2024 inoltre Italo ha effettuato il restyling della Lounge di Milano Centrale, ampliando l'offerta dei posti disponibili e per offrire ai suoi clienti un ambiente sempre più confortevole ed un servizio sempre più efficiente.

A dicembre del 2024 Italo ha inoltre inaugurato la nuova Lounge di Bologna Centrale ampliando così l'offerta del servizio per i suoi frequent travellers.



Informazioni e biglietti

Nelle stazioni a maggior affluenza viaggiatori e in stazioni strategiche nelle quali non sono presenti postazioni con personale Italo, il servizio di vendita alle macchine self-service è supportato da una rete di promoter, attivo nelle ore di maggior affluenza.



Nuova Lounge Italo Club di Bologna Centrale e restyling della lounge di Milano Centrale



Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.



Di seguito sono riportati tre diversi standard di misura e gli andamenti nei diversi mesi del 2024:

Puntualità Italo (5' e 15')

Misura la percentuale di treni giunti a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 5 o ai 15 minuti, escludendo i treni giunti oltre tale soglia per cause esterne (ad esempio: eventi meteo, ordine pubblico, ecc.), o di RFI e a causa di altre IF.

Puntualità Standard B1 (5' e 15')

Misura la percentuale di treni giunti a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 5 o ai 15 minuti, escludendo i treni giunti oltre tale soglia per cause esterne (ad esempio: eventi meteo, ordine pubblico, ecc.). Questo standard è quello previsto dal D.M. 146/2000.

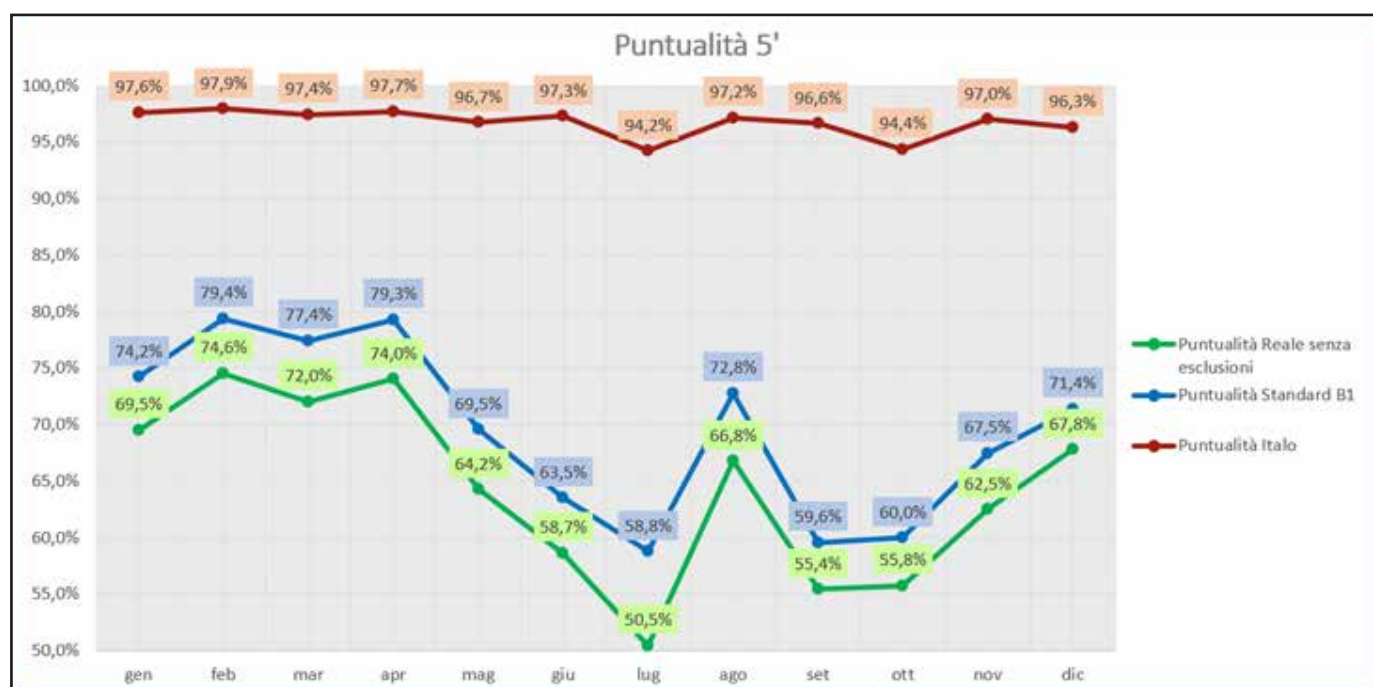
Puntualità Reale senza esclusioni (5' e 15')

Misura la percentuale di treni arrivati a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 5 o ai 15 minuti senza esclusione di causa. Tale parametro include quindi anche le cause esterne e pertanto è rappresentativo del ritardo effettivamente percepito dal passeggero.



Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.

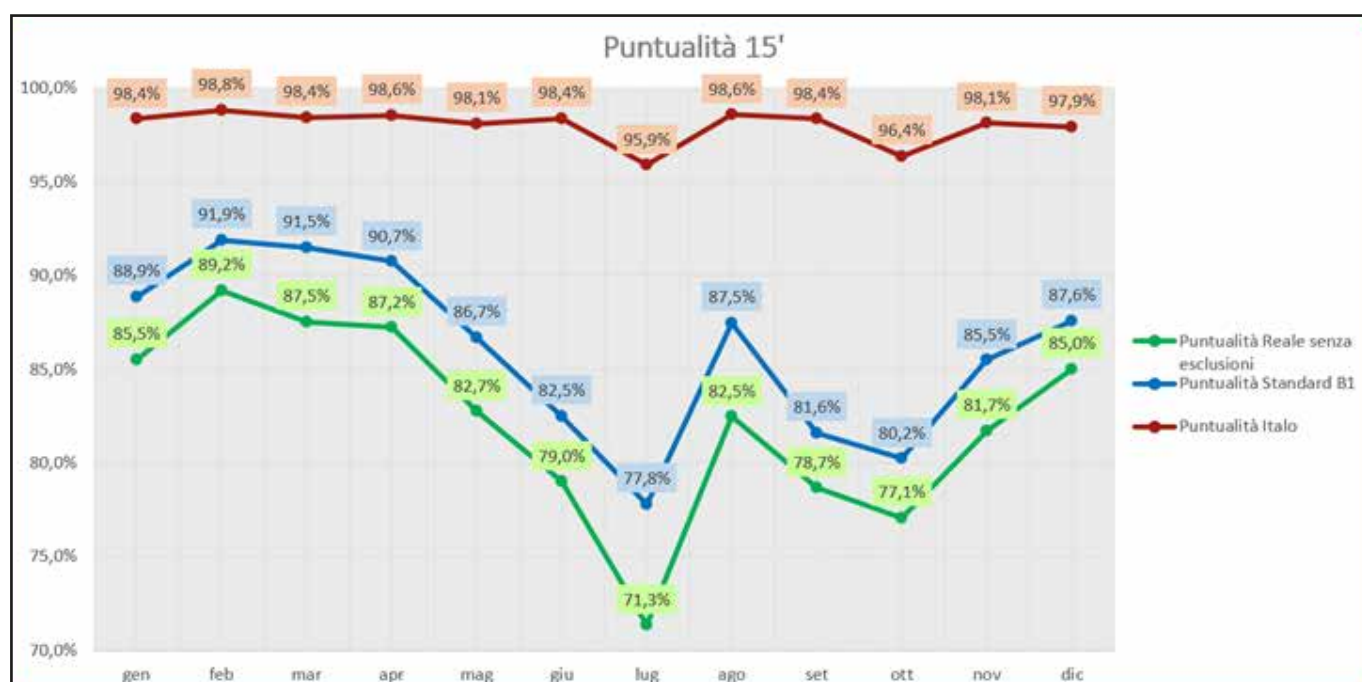
Puntualità Italo (5' e 15')





Puntualità a 15' dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.

Puntualità Italo (15')





Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.

Di seguito si riporta la distribuzione delle cause di ritardo, a 5' e a 15', registrate nel 2024:

Cause di ritardo a 5'	%
ESTERNE	14,3%
RFI	62,1%
ALTRE IF	14,3%
ITALO	9,3%

Cause di ritardo a 15'	%
ESTERNE	21,0%
RFI	52,9%
ALTRE IF	14,8%
ITALO	11,3%

Di seguito le percentuali di ritardo in partenza e in arrivo:

Arrivi	%
% ritardo in arrivo $r > 0'$	64,1%
% $0' < r < 60'$	60,1%
% $60' \leq r < 120'$	3,0%
% $r \geq 120'$	1,0%

Partenze	%
% treni partiti con $r > 0'$	76,0%
% treni partiti con $r > 5'$	13,1%

SOPPRESSIONI

Le soppressioni sono da suddividere in totali e parziali.

Nel 2024 è stato soppresso interamente il 0,26% dei treni commerciali programmati Italo.

Ha subito una soppressione parziale del percorso lo 0,22% dei treni commerciali circolati Italo.



Puntualità a 5' dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.

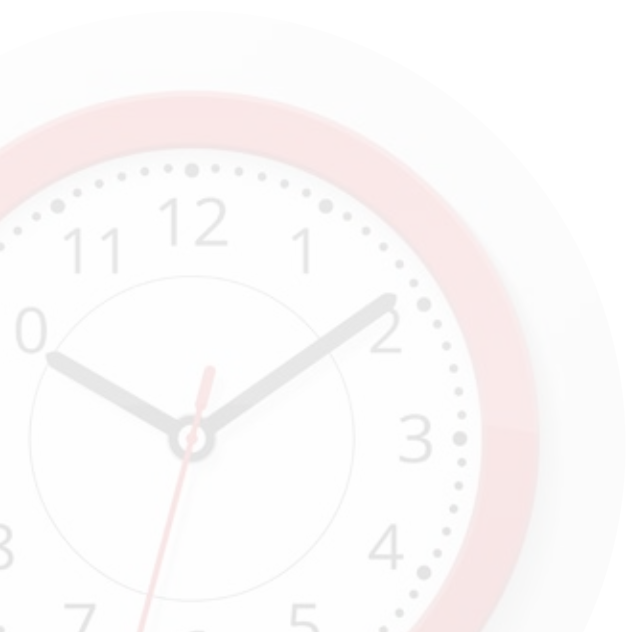
PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

Lungo la rete commerciale Italo sono dislocati diversi mezzi presenziati durante l'orario di circolazione dei treni, per l'eventuale soccorso di treni e per eventuali trasbordi, posizionati nelle località strategiche per ridurre al minimo i tempi di intervento:

- ▶ Otto locomotive diesel, consorziate con Trenitalia, utilizzate per il soccorso dei treni, dislocate a Milano, Bologna, Roma e Napoli gestite da Italo, mentre a Paola o Venezia Mestre, Bari, Torino e Firenze sono gestite da Trenitalia.

Inoltre, nel caso di indisponibilità infrastrutturali rilevanti, sono stati redatti dei piani di contingenza in funzione della gravità degli eventi ipotizzati, come instradamenti su itinerari alternativi a quelli programmati e utilizzo di stazioni diverse da quelle commerciali o rimodulazione dei servizi.

Ad esempio, in caso di indisponibilità della linea Milano – Venezia, vengono predisposte delle deviazioni su itinerari alternativi che comportano aumento dei tempi di percorrenza e cancellazione di alcune fermate commerciali con attivazione di servizi bus sostitutivi o riprotezione dei viaggiatori su treni successivi.





Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

ITALO controlla la qualità del servizio attraverso un'azione di monitoraggio costante di:

- ▶ pulizia e rifornimenti tecnici;
- ▶ funzionamento dei distributori automatici e caring;
- ▶ funzionamento delle porte;
- ▶ impianto di climatizzazione;
- ▶ impianto di illuminazione;
- ▶ informazione ai passeggeri.



Schema dei Cleaning Intervals (inteso come tipologia, durata e frequenza degli interventi):

Intervento	Descrizione	Durata (min)	Frequenza	Sito
L0	Pulizia rapida, effettuata in casi emergenziali e con finestre di intervento ridotte	10-15	Su richiesta	Stazione/ Impianto
L1	Pulizia in corso di viaggio, mirata principalmente al ripristino delle toilette e del decoro degli ambienti	n.d.	Parzialmente su ogni servizio commerciale	Bordo Treno
L25	Pulizia di servizio sommaria, erogata tra due servizi commerciali consecutivi nella stessa giornata	25	1-3 interventi/ giorno	Stazione
L60	Pulizia di servizio standard, erogata in maniera sistematica negli impianti a fine giornata	60	1 intervento/giorno	Stazione/ Impianto
L4H	Pulizia di fondo, volta a ripristinare lo stato originario del treno	240	Di norma ogni 30 giorni	Impianto
L5	Pulizia radicale, erogata ogni 5 anni/1.500.000 Km solo in occasione di interventi di manutenzione maggiore	960	Intevento RL (~ogni 3 anni)	Impianto



Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

PULIZIE E RIFORNIMENTI TECNICI

- ▶ Audit tecnico-specialistici sui siti dell'intero network (~10.200 nel 2024).
- ▶ Monitoraggi periodici L1 a bordo treno con focus mensile su diverse tratte (~80 nel 2024).
- ▶ Ricezione ed elaborazione di tutti i feedback lato bordo (implementazione Railmobile).
- ▶ Ricezione ed elaborazione delle segnalazioni di processo lato IFT/OOII.
- ▶ Tavoli tecnici periodici con il fornitore per analisi delle criticità e valutazione di nuove tecnologie, processi e prodotti. Incontri operativi direttamente sul territorio.

	Effettuati	Audit eseguiti	% Controlli
Ancona	120	4	3%
Bari	491	18	4%
Bergamo	110	4	4%
Bolzano	368	14	2%
Brescia	368	84	23%
Milano	4369	1153	3%
Napoli	2601	569	22%
Nola	1550	208	6%
Pesaro	134	4	3%
Reggio Calabria	458	5	1%
Roma	2287	676	3%
Salerno	570	13	2%
Torino	2229	729	22%
Udine	205	5	2%
Trieste	184	3	0%
Venezia	2079	461	22%
Genova	20	1	5%
Tot	18143	3951	100%



Monitoraggio giornaliero MAL e Stato Esterno Flotta.



Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

Il monitoraggio della disponibilità delle toilette viene fatto con cadenza giornaliera attraverso i seguenti strumenti:

- ▶ segnalazioni di guasto da parte del personale di bordo attraverso il libro di bordo;
- ▶ verifica del funzionamento degli impianti ad ogni rientro del rotabile in Manutenzione;
- ▶ analisi in remoto da parte dell'ingegneria del manutentore.

A seguito delle segnalazioni di guasto sono effettuate le riparazioni al successivo rientro in deposito.

Mensilmente si effettua una riunione tecnica con il manutentore per analizzare le principali categorie di guasto e predisporre azioni correttive.





Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

Toilet non funzionanti anno 2024

Flotta AGV-575	25	Veicoli					1	Toilet PRM		9	Toilet STD		X Veicolo	
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Media/anno	
Toilet STD	17	44	38	32	35	22	67	53	63	124	74	81	54	
Toilet PRM	18	5	3	5	9	5	9	9	9	7	6	4	7	
Veicoli circolanti	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
Servizi Comm.li / mese	1737	1632	1744	1757	1818	1742	1888	1638	1728	1893	1807	1802	1733	
Servizi Comm.li / gg	56	58	56	58	58	58	61	53	58	61	60	58	58	
Toilet STD / giorno	0,55	1,57	1,23	1,07	1,13	0,73	2,16	1,71	2,10	4,00	2,47	2,61		
Toilet PRM / giorno	0,58	0,18	0,10	0,17	0,29	0,17	0,29	0,29	0,30	0,23	0,20	0,13		

Flotta ETR-675	26	Veicoli						1	Toilet PRM	7	Toilet STD	X Veicolo	
	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	Media/anno
Toilet STD	9	13	13	23	19	24	20	14	28	24	42	33	22
Toilet PRM	3	5	2	3	6	2	5	4	5	5	7	8	5
Veicoli circolanti	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Servizi Comm.li / mese	1759	1648	1741	1709	1714	1775	1782	1519	1738	1837	1773	1765	1730
Servizi Comm.li / gg	57	59	56	57	55	59	57	49	58	59	59	57	57
Toilet STD / giorno	0,29	0,46	0,42	0,77	0,61	0,80	0,65	0,45	0,93	0,77	1,40	1,06	
Toilet PRM / giorno	0,10	0,18	0,06	0,10	0,19	0,07	0,16	0,13	0,17	0,16	0,23	0,26	

Nota: Per numero di veicoli circolanti si intendono quelli che hanno effettuato almeno 1 servizio commerciale nel mese di riferimento.



Indagine sul grado di soddisfazione della clientela.

Italo è dotato di un preciso sistema di monitoraggio della qualità percepita dell'esperienza di viaggio tramite un modello di Customer Satisfaction che prevede la compilazione di un questionario on line inviato a tutti i viaggiatori che il giorno precedente hanno effettuato un viaggio a bordo del treno Italo.

Nell'anno 2024 è stata raggiunta la quota campione di 258.739 viaggiatori intervistati.

CS/KPI	2024
Overall Satisfaction	91,4% average rating 4.12
Facilità acquisto biglietto	96,9% average rating 4.55
Personale di bordo	96,5% average rating 4.49
Pulizia	93,3% average rating 4.11
Puntualità	87,8% average rating 4.15
Comfort treni	90,9% average rating 4.03
Welcome Drink Prima e Club	90,2% average rating 4.11
Servizi Italo in stazione	93,1%
Propensione riutilizzo Italo	92,9%

Customer Satisfaction Italo treno anno 2024

% Voti di soddisfazione da 3 a 5 (su scala da 1 a 5) e voto medio



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

Nel corso dell'anno 2024 i canali di acquisizione dei reclami a disposizione dei clienti sono stati il form online, il Contact Center Italo Assistenza 892020 e la posta raccomandata.

Tutte le richieste sono prese in carico da un reparto specializzato di Back Office che attua valutazioni analitiche sulle evidenze del caso tracciate nei sistemi aziendali (CRM, Navitaire) ed esegue la gestione sulla base delle procedure aziendali dedicate ai reclami.

Nel 2024 il tempo medio di gestione rilevato è stato pari a 8gg.

RECLAMI	2024
Reclami pervenuti	4.806
Reclami processati	4.806
Tempo medio di gestione (gg)	8
Principali cause di reclamo	- Anomalie in fase di acquisto (54%) - Programma Loyalty (19%) - A bordo di Italo (18%) - Biglietterie self service in stazione (2%) - Reclami relativi al Reg. Europeo (2%) - Altro (5%)





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

L'erogazione degli indennizzi viene erogata in base al ritardo che il viaggiatore ha subito al suo arrivo a destinazione secondo la normativa europea contenuta nel Regolamento (CE) n. 782/2021.

I viaggiatori di Italo non sono obbligati a richiedere l'indennizzo, ma è Italo stesso che li informa dell'avvenuta erogazione, quantificandone l'entità.

Ciò avviene, di norma, entro una settimana dall'evento di ritardo. Vi sono stati casi nei quali l'indennizzo è stato erogato subito dopo la conclusione del viaggio.

Nei casi di grave disservizio, Italo eroga indennizzi superiori a quanto previsto dalla normativa comunitaria e voucher aggiuntivi come attenzione commerciale nei confronti dei viaggiatori.

Nel 2024 sono stati indennizzati 751.322 viaggiatori per un totale di 10.334.416,37 euro.





Assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta.

Italo offre un trasporto accessibile alle persone con disabilità e con mobilità ridotta.

Il treno Italo è costruito, infatti, conformemente alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità dei rotabili ovvero in conformità a quanto disposto dal Regolamento (UE) n. 782/2021 e dalle altre normative in materia, concernenti le persone a mobilità ridotta nel sistema ferroviario transeuropeo convenzionale e ad alta velocità.

A bordo di Italo, nella carrozza 8 dell'ambiente Smart su materiale AGV e nella carrozza 3 dell'ambiente Prima su materiale EVO, sono previsti due posti per i viaggiatori con sedia a rotelle. I posti sono situati in prossimità della toilette per disabilità motorie, e vicini all'Area Snack della carrozza 7 su AGV e della carrozza 3 su EVO, dove i distributori automatici, presenti anche in carrozza 3 per AGV e 6 per EVO, sono studiati per la massima accessibilità.

Tutte le toilette a bordo di Italo sono inoltre dotate di segnaletica per non vedenti: all'esterno, la pressione di un pulsante acustico indica lo stato di libero/ occupato e, all'interno, le indicazioni sono anche in alfabeto Braille. In Braille è anche la numerazione dei posti del treno, facilmente raggiungibile in quanto collocata su tutti i sedili dal lato del corridoio.

I Passeggeri con servizio di assistenza confermato devono presentarsi presso la Sala Blu o altro punto della stazione di partenza indicato, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza programmato risultante sul titolo di trasporto, ed osservare le indicazioni fornite dal Contact Center.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024 sono stati effettuati **56.121** servizi di assistenza prenotati dal Contact Center ITALO attraverso il Portale di Rete Blu.

