

# RAPPORTO QUALITÀ SNCF VOYAGES ITALIA 2015

In ottemperanza al Regolamento (CE) N°1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri (di seguito denominato "Il Regolamento"), e in particolare all'articolo 28, le aziende ferroviarie insediate sul territorio di uno Stato membro dell'Unione Europea devono pubblicare un rapporto annuale di qualità (di seguito denominato "Il rapporto qualità").

**SNCF VOYAGES ITALIA** è una filiale di SNCF che opera in qualità di trasportatore in sostituzione di SNCF sulla tratta Modane-Milano per l'offerta TGV Parigi-Milano: Inizio dell'attività: 11/12/2011

**Tutte le informazioni di seguito riportate sono realizzate per conto di SNCF, che è l'unica società responsabile del contratto di trasporto e, quindi, il solo marchio visibile e conosciuto dai clienti finali.**

## 1- Valutazione delle attività e sistema di gestione della qualità del Servizio

### 1-1 Elementi chiave della qualità percepita dai clienti nel 2015

Attraverso le indagini sulla soddisfazione dei clienti realizzate esternamente ogni due mesi, misuriamo il tasso di soddisfazione dei nostri clienti.

I temi affrontati riguardano in particolare:

- la pulizia
- Il comfort dei convogli e in particolare dei WC,
- la puntualità,
- il personale di bordo
- la ristorazione
- la sicurezza

### 1-2 Indicatori di qualità prodotta

Ogni mese, il personale interno delle società SNCF Voyages Italia realizza un certo numero di controlli della qualità prodotta.

- Pulizia e comfort all'uscita del cantiere di manutenzione
- Pulizia prima della partenza del treno nelle due stazioni capolinea (Milano Porta Garibaldi e Parigi Gare de Lyon)
- Pulizia durante il percorso dopo il passaggio della squadra addetta alla pulizia durante la circolazione
- Atteggimento di servizio del personale a bordo
- Ristorazione

## 2- Pilotaggio attraverso la soddisfazione e processo di miglioramento continuo

Dal 2014, SNCF Voyages Italia si è dotata di un dispositivo di pilotaggio attraverso la soddisfazione dei clienti, basato su 3 dispositivi:

- Un barometro bimensile di soddisfazione dei clienti, che dettaglia oltre 4 temi diversi e che permette di valutare la pertinenza del piano di azioni in corso

- Il pilotaggio trasversale dell'insieme delle funzioni (manutenzione, personale di terra, di bordo, pulizia, ristorazione, vendite...) basato su questo barometro e animato da un comitato di pilotaggio semestrale composto dai direttori dei reparti coinvolti
- Un piano di miglioramento continuo che mobilita l'insieme dei manager e degli agenti operativi selezionati

### 3- Norme di qualità dei servizi

#### 3-1 Informazione e distribuzione dei titoli di trasporto

- Informazioni prima del viaggio su Internet, sullo smartphone, sul telefono (call center in Francia e in Italia), in stazione (tutte le stazioni in Francia e la stazione di Milano Porta Garibaldi in Italia), agenzie di viaggi.
  - o **SU INTERNET: [sncf.com](http://sncf.com) o [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com)**
  - o **Sul tablet e sullo smartphone scaricando le app SNCF e V.**
  - o **NELLE STAZIONI E NELLE BOUTIQUE SNCF:**
    - **In Francia**, in stazione e nelle boutique SNCF;
    - **In Italia**, nella boutique SNCF della stazione di Milano Porta Garibaldi che si trova tra i binari 11 e 12.
  - o **PER TELEFONO**
    - **In Francia**, componendo il numero **36 35 ( 7 giorni su 7 dalle ore 7 alle ore 22)**
    - **In Italia**, in lingua francese, componendo il numero **+33 892 35 35 35\***
    - **In Italia**, in lingua italiana, componendo il numero **02 40 32 64 35**
  - o **NELLE AGENZIE VIAGGI AUTORIZZATE VOYAGES-SNCF**
  - o **NEI CENTRI SERVIZI GTT abilitati ( a Torino)**
- Informazioni durante il viaggio (personale di bordo trilingue...).
- Informazioni sui bagagli e sugli oggetti smarriti.
- Formati disponibili di biglietti: IATA, biglietto elettronico stampabile, mobile-ticket

#### 3-2 Puntualità e principi generali di gestione delle interruzioni di servizio

##### 3-2-1 Bilancio dell'anno 2015

La puntualità, con uno scarto di 15 min, dei TGV Francia-Italia si è attestata cumulativamente all' 87.1% nel 2015, con un miglioramento del 0.9% rispetto al 2014.

Per migliorare la puntualità, nel 2015 sono stati applicati diversi procedimenti che hanno dato i loro frutti, in particolare:

- miglioramento dell'affidabilità del materiale rotabile periodo Expo 2015 monitoraggio e analisi delle perdite di tempo per ogni struttura
- lavoro sul flusso di viaggiatori per limitare le perdite di tempo durante le soste commerciali
- Lavoro di affidabilità delle tracce nell'ambito della preparazione del servizio

##### 3-2-2 Politica di compensazione dei ritardi

In conformità con i regolamenti europei in materia e con le regole di SNCF, SNCF Voyages Italia compensa i passeggeri dei viaggi internazionali dai 30 minuti di ritardo all'arrivo in poi, nell'ambito della Garanzia Viaggio (buono o rimborso mediante bonifico; il bonifico è proposto per i ritardi pari o superiori a un'ora). Nelle stazioni di arrivo o sul treno sono distribuite le buste puntualità, che permettono di richiedere rimborso. I clienti, dietro semplice richiesta, ricevono un cartoncino che contiene le informazioni per scrivere al servizio clienti. Due caselle postali sono a disposizione dei clienti: una in Francia e una in Italia. Il viaggiatore è informato a bordo della possibilità di richiedere il rimborso per il treno sui cui sta viaggiando. SNCF Voyages Italia s'impegna a rispondere entro 1 mese alle richieste ricevute per posta (unico canale di comunicazione disponibile) relative alla Garanzia Puntualità. In caso

di ritardi molto importanti, SNCF Voyages Italia si dà un margine per offrire una maggiore compensazione.

### **3-2-3 Interruzioni, annullamenti o disagi di servizio**

Ogni incidente della circolazione è oggetto di una valutazione di criticità sin dalla sua origine, da parte del centro di supervisione delle circolazioni del territorio interessato (fermo restando che questo è in costante comunicazione con l'omologo dell'altro territorio), che permette di mobilitare i reperibili di SNCF Voyages Italia o di SNCF se necessario. I grandi ritardi alla partenza o all'arrivo fanno automaticamente scattare un'assistenza rinforzata ai viaggiatori (vitto, alloggio, taxi...). Con la difficoltà che, sul territorio italiano, le stazioni italiane non propongono servizi di accoglienza generale e di assistenza sui cui SNCF Voyages Italia può appoggiarsi.

I clienti che hanno fornito un indirizzo email o un telefono cellulare al momento della prenotazione sono contattati se il viaggio previsto o il treno su cui stanno viaggiando subisce un imprevisto. I viaggiatori sono anche informati in merito alla natura dell'imprevisto o alla stima del ritardo.

### **3-4 Pulizia del Materiale e delle attrezzature in stazione**

I materiali utilizzati sono convogli "TGV Réseau PLT" rinnovati e adattati alla fine del 2011.

Il materiale è sottoposto a pulizia presso il centro tecnico di manutenzione e nelle stazioni, tra una circolazione e l'altra. La pulizia è oggetto di contratti disciplinati da norme all'interno del centro tecnico che gestisce la flotta (sul territorio francese) e con i 3 fornitori dei servizi di pulizia in stazione o durante la circolazione:

- uno sul territorio italiano per la stazione di Milano Porta Garibaldi
- uno sul territorio francese per la pulizia in stazione a Parigi Gare de Lyon
- l'ultimo con sede a Chambéry, che assicura la pulizia durante la circolazione di tutti i treni tra Modane e Chambéry (in entrambe le direzioni).

Controlli campione sono organizzati dai controllori del centro tecnico per il 1° livello e dal personale di SNCF Voyages Italia per il 2° livello.

La pulizia durante la circolazione mira a garantire la pulizia dei WC e del bar e a permettere la rimozione dei rifiuti dai cestini collettivi e dai portarifiuti dei posti a sedere.

La percentuale di WC chiusi per convoglio TGV è oggetto di un controllo continuo da parte della Direzione Produzione. Se si superano i 3 WC chiusi, il convoglio è tolto dalla circolazione. Il trattamento delle situazioni inaccettabili per il cliente è oggetto di un processo e di particolari procedure alla partenza dei TGV in stazione.

### **3-5 Evasione dei reclami, rimborsi e indennizzi in caso di mancato rispetto delle norme di qualità del servizio**

Per presentare un reclamo o una richiesta di rimborso a seguito di un viaggio TGV Francia-Italia, il cliente ha potuto rivolgersi al servizio clienti di SNCF Voyages Italia, inoltrando la propria richiesta per posta alla casella postale italiana o alla casella postale francese. Questa informazione è stata messa a disposizione del cliente su diversi supporti: sito Internet, documenti commerciali, cartoncini consegnati a bordo o in stazione.

Inoltre, il cliente ha potuto presentare il proprio reclamo tramite SNCF, che ha inoltrato poi il dossier al nostro servizio clienti attraverso:

- il sito Internet <http://aide.voyages-sncf.com/contactez-nous/email>
- il modulo di reclamo scaricabile da inoltrare al servizio clienti per posta <http://aide.voyages-sncf.com/files/aide/imce/fichecontacteznous.PDF> (da spedire al Servizio Clienti SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9).

Nel 2015, il servizio clienti ha ricevuto e trattato 2845 reclami dei clienti, di cui la maggioranza era legata alla puntualità.

### **3-6 Assistenza ai clienti PMR (persone a mobilità ridotta)**

È prevista una tariffa dedicata all'accompagnatore PMR, in vendita su Internet, per telefono, in stazione o in agenzia.

Nel vagone 1, i viaggiatori su sedia a rotelle hanno a disposizione 3 posti a sedere e 3 posti sono riservati agli accompagnatori. Sono inoltre accessibili gli appositi WC.

Alla partenza e all'arrivo in Francia, il servizio *Accès Plus* propone al cliente con disabilità e a mobilità ridotta di preparare il proprio viaggio: informarsi in merito al livello di accessibilità dei treni e delle stazioni, acquistare il proprio biglietto, prenotare i servizi di accoglienza in stazione e di accompagnamento fino al treno. Per beneficiare della prenotazione del servizio in stazione, deve soddisfare le seguenti condizioni:

- essere titolare di una carta di invalidità, un pass per il parcheggio o una carta precedenza
- essere titolare di una carta di riformato/pensionato di guerra
- arrivare in stazione con la propria sedia a rotelle

L'assistenza dei PMR in Italia (arrivo e partenza) è garantita dalla Sala Blu (che è in contatto con il servizio *Accès Plus*) del gestore dell'infrastruttura RFI. I servizi sono fatturati a SNCF Voyages Italia. Questo servizio è regolamentato nel Prospetto Informativo della Rete (PIR) e inquadrato dal Contratto di Utilizzo dell'Infrastruttura firmato annualmente da RFI e SNCF Voyages Italia.

### **3-7 Pilotaggio e animazione Sicurezza**

Una diagnosi sicurezza è stata realizzata nel 2015, come ogni anno, ed ha permesso ad SNCF Voyages Italia di realizzare una politica di sicurezza a seguito delle attese dei nostri clienti e dell'impresa:

- Animazione della rete sicurezza
- Collaborazione con POLFER
- Operazioni di controlli Anti-frode
- Politica di sicurezza nella filiale: formazione degli agenti alla posizionamento sicurezza
- Adeguamento della politica di sicurezza SNCF nel rispetto della legge italiana
- Adesione a COLPOFER