

RAPPORTO QUALITA'

SNCF VOYAGES ITALIA 2016

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 imprese 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

Attraverso le indagini sulla soddisfazione dei clienti realizzate esternamente ogni due mesi, SNCF Voyages Italia misura il tasso di soddisfazione dei suoi clienti.

I temi affrontati riguardano in particolare:

- la pulizia / il comfort dei veicoli e in particolare dei bagni (WC);
- la puntualità / regolarità dei nostri TGV;
- il personale di bordo e della ristorazione;
- la qualità del servizio a bordo.

1-2 Indicatori di qualità prodotta

Ogni mese, il personale interno dell'impresa SNCF Voyages Italia, realizza un certo numero di controlli della qualità prodotta.

- Pulizia e comfort in uscita dagli stabilimenti di manutenzione;
- Pulizia prima della partenza del treno nelle due stazioni capolinea (Milano Porta Garibaldi e Parigi Gare de Lyon);
- Comportamento e atteggiamento durante il servizio da parte del personale viaggiante (capo treno e personale di ristorazione);
- 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;
- Un pilotaggio trasversale dell'insieme delle funzioni (manutenzione, personale di terra, di bordo, di pulizia, di ristorazione, delle vendite...) basato su questo barometro e animato ogni due mesi;
- 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

- a. 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 e presso dei centri di servizio GTT.
 - SU INTERNET: sncf.com o voyages-sncf.com;
 - Sul tablet e sullo smartphone scaricando le app SNCF e VSC.
 - NELLE STAZIONI E NELLE BOUTIQUE SNCF:
 - o In Francia, in stazione e nelle boutique SNCF;
 - o In Italia, nella boutique SNCF della stazione di Milano Porta Garibaldi che si trova tra i binari 11 e 12.
 - PER TELEFONO:
 - o In Francia, componendo il numero 36 35 (7 giorni su 7 dalle ore 7 alle ore 22)
 - o In Italia, in lingua francese, componendo il numero +33 892 35 35 35*
 - o In Italia, in lingua italiana, componendo il numero 02 40 32 64 35
 - NELLE AGENZIE VIAGGI AUTORIZZATE SNCF
 - NEI CENTRI SERVIZI GTT abilitati (a Torino)
- b. Informazioni durante il viaggio (personale di bordo trilingue...).
- c. Informazioni sui bagagli e sugli oggetti smarriti.
- d. 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

La puntualità a 15 minuti, dei TGV Francia-Italia si è attestata cumulativamente per il 2016 a 85.6%

Le azioni messe in opera per migliorare la regolarità:

- Lavoro continuo sul miglioramento dell'affidabilità dei veicoli TGV R PLT;
- Messa in qualità del monitoraggio completo sulla totalità del percorso delle cause di irregolarità per identificare meglio le piste di miglioramento e le azioni da mettere in opera;
- Messa in opera dell'Eccellenza Operativa all'interno della struttura di SNCF Voyages Italia;
- Lavoro sul flusso di viaggiatori per limitare le perdite di tempo durante le soste commerciali (modifica dell'algoritmo di riempimento per limitare i flussi dei viaggiatori su determinate vetture);
- Lavoro di affidabilità delle tracce nell'ambito della preparazione del servizio in collaborazione con i gestori dell'infrastruttura italiano e francese.

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, per qualsiasi motivo di ritardo, nell'ambito G30 dal 1 dicembre 2016 ("buono viaggio "o rimborso mediante bonifico; il bonifico è proposto per i ritardi pari o superiori a un'ora). I clienti ricevono le informazioni a bordo, durante il loro viaggio attraverso un annuncio realizzato dal capo treno che gli trasmette le modalità per poter usufruire del rimborso utilizzando:

- 1) L'indirizzo internet: g30.sncf.com (trattamento nei 5 giorni)
- 2) L'indirizzo postale: Service G30 SNCF – CS69150 – 14949 CAEN CEDEX 9 (trattamento nei 60 giorni max.).

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...).

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.

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 2 fornitori dei servizi di pulizia in stazione:

- 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.

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

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 può 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 può presentare il proprio reclamo tramite SNCF o SNCF Voyages Italia attraverso:

- In caso di ritardo: il sito internet g30.sncf.com;
- Per ogni altro motivo : sul sito internet reclamation.sncf.com;
- Indirizzo postale (Francia) Service relation clients SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9
- Indirizzo postale (Italia) SNCF Voyages Italia - CP 10143 - 20100 Milano

Nel 2016, il servizio clienti ha ricevuto e trattato 2 845 reclami cliente di cui la maggior parte legati al motivo di puntualità / regolarità. Ciò corrisponde al trattamento di 1 959 dossier per un ammontare globale d'indennizzo di 134 084,75 € (50 475,95 in buoni viaggio e 83 608,80 in €).

3-6 Assistenza ai clienti con mobilità ridotta (PMR)

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

Nella vettura 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" (prenotazione a distanza) 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 prioritaria
- 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 SNCF "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 delle persone

Un'indagine sulla sicurezza delle persone è stata realizzata nel 2016, come ogni anno, ed ha permesso ad SNCF Voyages Italia di realizzare una politica di sicurezza delle persone adeguata alle attese dei nostri clienti e dell'impresa:

- Animazione della rete sicurezza delle persone
(Interventi sui nostri treni, SUGE, Polizia, Polizia di Frontiera, personale di dogana)
- Messa in opera di un piano di azioni
(Annunci specifici, filtro prima della partenza, formazione del personale di bordo italiano)
- Operazioni di controlli Anti-frode
- Politica di sicurezza nella filiale
(messa in opera di una comunicazione specifica all'attenzione del personale di bordo, allerte per gli eventi particolari, messa in opera di un piano di vigilanza del personale sugli aspetti di sicurezza delle persone)
- Adeguamento della politica di sicurezza SNCF nel rispetto della legge italiana
- Adesione a COLPOFER