

# QUALITY REPORT 2015

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

ntv  
Nuovo Trasporto Viaggiatori



.italo

# INDICE



.italo

ntv  
Nuovo Trasporto Viaggiatori



-  **IL SERVIZIO COMMERCIALE NTV**
-  **INFORMAZIONI E BIGLIETTI**
-  **PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI  
PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO**
-  **PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E MONITORAGGIO DELLA  
QUALITA'**
-  **INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA**
-  **TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL  
MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL  
SERVIZIO**
-  **ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITA' E  
MOBILITA' RIDOTTA**



Il servizio commerciale Alta Velocità NTV 2015 ha collegato 14 città italiane e 20 stazioni, lungo le direttrici ferroviarie Torino-Salerno, Venezia-Salerno, Milano-Bologna-Ancona (solo per il periodo luglio-agosto).

A partire dal 14 dicembre 2015, con il cambio orario 2015/2015, al network commerciale NTV è stata aggiunta la direttrice Verona-Napoli e le stazioni di Torino Porta Nuova e Milano Centrale.



| CITTA'        | STAZIONE        | NOTA                 |
|---------------|-----------------|----------------------|
| TORINO        | PORTA SUSÀ      |                      |
|               | PORTA NUOVA     | Da dicembre 2015     |
| MILANO        | PORTA GARIBALDI | Fino a dicembre 2015 |
|               | CENTRALE        | Da dicembre 2015     |
|               | ROGOREDO        |                      |
| REGGIO EMILIA | MEDIOPADANA     |                      |
| VENEZIA       | SANTA LUCIA     |                      |
|               | MESTRE          |                      |
| VERONA        | PORTA NUOVA     | Da dicembre 2015     |
| PADOVA        | CENTRALE        |                      |
| BOLOGNA       | CENTRALE        |                      |
| RIMINI        | CENTRALE        | Solo luglio e Agosto |
| PESARO        | CENTRALE        | Solo luglio e Agosto |
| ANCONA        | CENTRALE        | Solo luglio e Agosto |
| FIRENZE       | S.MARIA NOVELLA |                      |
| ROMA          | TIBURTINA       |                      |
|               | TERMINI         |                      |
|               | OSTIENSE        | Fino a Giugno 2015   |
| NAPOLI        | CENTRALE        |                      |
| SALERNO       | CENTRALE        |                      |

# INFORMAZIONI E BIGLIETTI

I materiali AGV 575 sono dotati di un sistema Alstom 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.

I canali di trasmissione sono:

- display interni;
- display esterni;
- speakers audio.



Oltre a informazioni di testo e audio per i Viaggiatori, consente la comunicazione tra capo treno e macchinista, il monitoraggio dello stato dei dispositivi interni, il controllo dei vestiboli e delle aeree portabagagli tramite il sistema di video sorveglianza.

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

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

# INFORMAZIONI E BIGLIETTI

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 NTV.

L'informazione ai Viaggiatori è poi garantita attraverso una struttura apposita che si occupa di gestire, monitorare e aggiornare tutti i canali informativi in operativo di NTV.

In particolare: device di Casa Italo (Infopanel e striscia led), Italo in Viaggio, che sono definiti OneToMany dal momento che consentono un aggiornamento sul servizio NTV indifferenziato per tipologia di viaggiatori.



L'informazione personalizzata, definita OneToOne, viene 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 vengono informati tempestivamente (via mail/sms), in ottica preventiva, su ritardi, variazioni, ecc relative al viaggio acquistato.



# INFORMAZIONI E BIGLIETTI

I viaggiatori che scelgono di rivolgersi a Pronto Italo, possono richiedere supporto relativamente alla vendita di biglietti treno e bus ed informazioni commerciali. Per tutte le restanti necessità, tra cui info su servizi italo Bus, iscrizione al programma Italo più e supporto amministrativo per fatture e liquidazione di eventuali indennizzi, possono contattare Italo Assistenza (numero a pagamento).



Casa Italo è il centro servizi di NTV presente nelle principali stazioni Alta Velocità in cui fanno tappa i treni di NTV.

Casa Italo nasce dalla volontà di valorizzare al massimo la qualità dello spazio, rendendolo confortevole e tecnologico. Oltre agli spazi accoglienti e funzionali, sono qui garantiti presidio negli orari di servizio e video-sorveglianza. Le Case Italo sono inoltre costruite con un fronte esterno interattivo, attraverso il quale è possibile acquistare biglietti o verificare gli orari di arrivo/partenza, senza entrare nei locali e dunque in estrema velocità.

Il viaggiatore può acquistare e modificare un biglietto presso le innovative biglietterie self-service o il desk accoglienza, connettersi gratuitamente in Wi-Fi, lavorare, presentare reclami, avere informazioni e assistenza personalizzata, leggere o più semplicemente attendere in un ambiente tranquillo e protetto l'inizio del proprio viaggio.

# INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Il servizio di accoglienza svolto dal personale NTV nelle Case Italo ha l'obiettivo di informare ed assistere i Viaggiatori. Il personale NTV presidia inoltre i binari Alta Velocità e le aree ad alta frequentazione della stazione, assistendo i Viaggiatori non solo in salita/discesa dal treno ma in tutta l'esperienza di viaggio con Italo.



## NUMERI CHIAVE DELLE CASE ITALO

Investimento complessivo di 10 milioni di euro

Il centro servizi Casa Italo è presente in 12 stazioni su 10 città

Aperto al pubblico 16h al giorno per 365 giorni l'anno

Oltre 2.000 metri quadrati complessivi di servizi per i Viaggiatori

180 Specialisti dell'accoglienza dedicati ai clienti

310 sedute per un'attesa confortevole

Più di 5.000 ospiti ogni giorno

103 biglietterie automatiche

Più di 2.000 biglietti venduti in stazione ogni giorno

# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

## (a) La puntualità

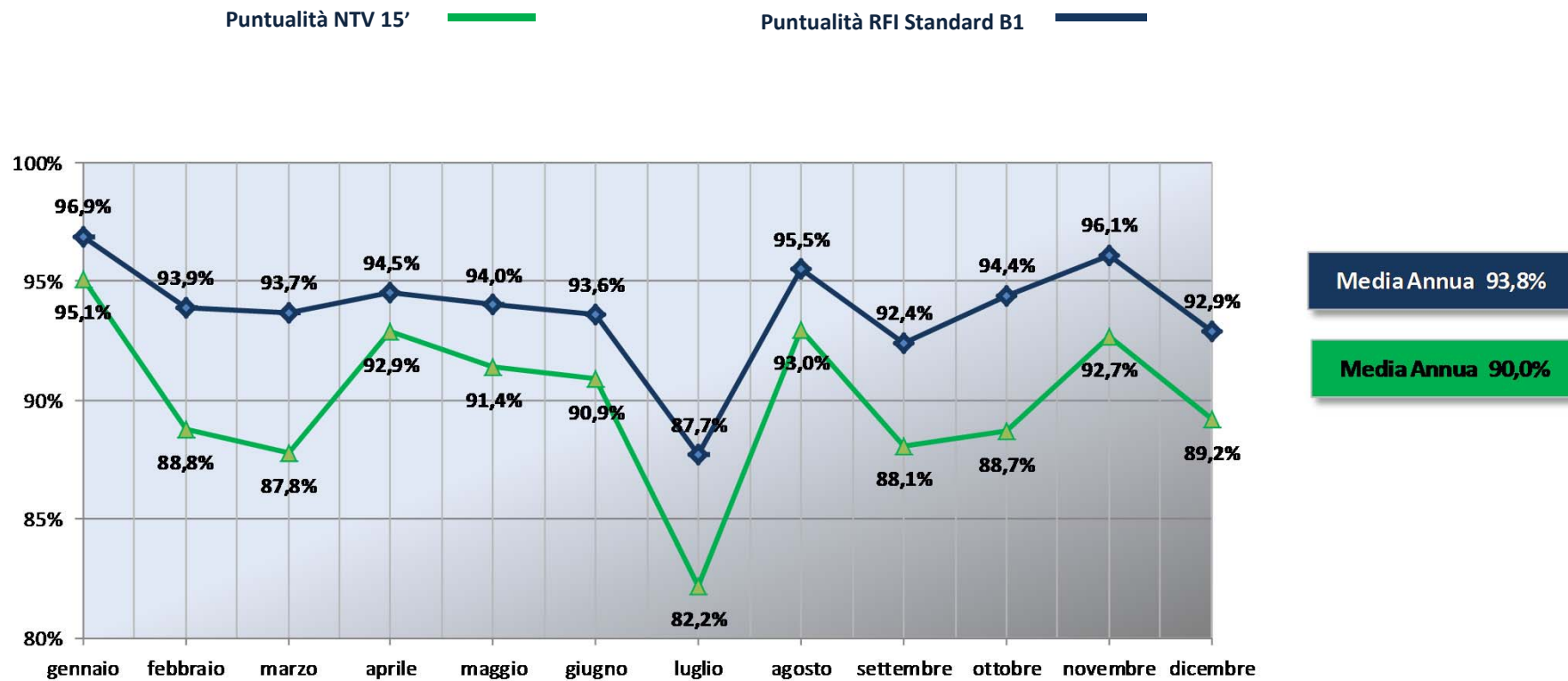
Per quanto riguarda la puntualità, sono qui riportati **due diversi standard di misura**:

- standard *RFI B1 15'* : misura la percentuale di treni giunti a destinazione con un ritardo inferiore o uguale 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;
- standard *NTV 15'* : parimenti a quello RFI, misura la percentuale di treni arrivati a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti; tuttavia, tale parametro include le cause esterne e pertanto è rappresentativo del ritardo effettivamente percepito dal passeggero.





# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO



# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

Di seguito le cause di ritardo per l'anno 2015:

| CAUSE DI RITARDO          | %     |
|---------------------------|-------|
| Cause Esterne             | 37,5% |
| Altre Imprese Ferroviarie | 22,0% |
| NTV                       | 16,0% |
| RFI                       | 24,5% |

Percentuale di ritardo in partenza e in arrivo:

| Partenze                   |       |
|----------------------------|-------|
| treni partiti con $r > 0'$ | 69,5% |
| treni partiti con $r > 5'$ | 10,4% |

| Arrivo                       |       |
|------------------------------|-------|
| % ritardo in arrivo $r > 0'$ | 53,8% |
| $\S 0 < r < 60'$             | 52,0% |
| $\S 60 < r < 120'$           | 1,3%  |
| $r \geq 120'$                | 0,5%  |

# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

## (b) Interruzioni di servizio

Lungo la rete commerciale NTV 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:

- Un convoglio AGV575 posizionato a Firenze utilizzato come riserva calda per il soccorso di treni e per eventuali trasbordi;
- Quattro locomotive diesel consorziate con Trenitalia utilizzate per il soccorso dei treni, dislocate a Milano e Bologna gestite da NTV, mentre Torino, Firenze, Roma e Napoli gestite da Trenitalia.



# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

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: ad esempio è prevista la fermata nella stazione di Caserta in caso di duratura indisponibilità della stazione di Napoli Centrale.

## c) Soppressioni

Le soppressioni sono da suddividere in totali e parziali:

È stato soppresso interamente lo **0,4%** dei treni commerciali programmati NTV;

Ha subito una soppressione parziale del percorso lo **0,2%** dei treni commerciali circolati NTV



# PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

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

- pulizia delle carrozze e delle toilette;
- funzionamento dei distributori automatici;
- funzionamento delle porte;
- impianto di climatizzazione;
- impianto di illuminazione;
- informazione ai passeggeri.



La disponibilità mensile della flotta, nel corso dell'anno 2015, è stata mediamente superiore alla soglia contrattuale. Ci sono stati sporadici casi di disponibilità al di sotto di essa dovuti ad eventi isolati di anomalie al rotabile.

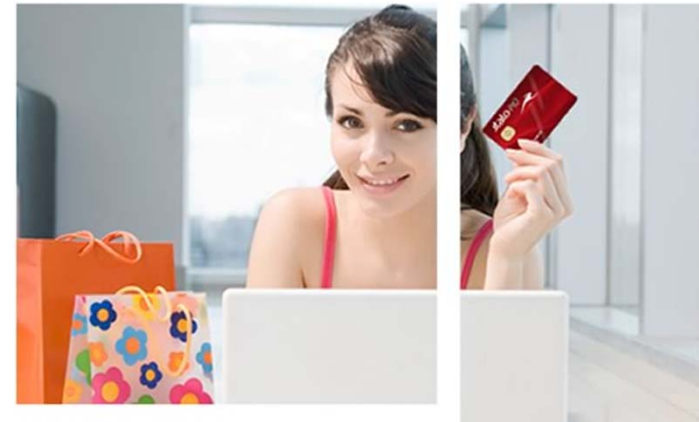
Vanno segnalati anche alcuni casi in cui la disponibilità giornaliera risultava superiore alla soglia. In alcuni casi infatti è stato richiesto al manutentore la disponibilità di un treno in più per l'effettuazione di treni charter o per la sostituzione di rotabili incidentati.



# INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

A partire da Luglio 2012, NTV ha avviato un'indagine di **Customer Satisfaction** per monitorare il livello di soddisfazione della propria clientela.

L'indagine, viene condotta mensilmente – mediante la tecnica delle interviste telefoniche – su un campione di clienti iscritti al programma ItaloPiù che hanno rilasciato la liberatoria per la realizzazione di indagini di mercato.



Di seguito i principali indicatori di sintesi dell'anno 2015 su un campione complessivo di 5.600 viaggiatori Italo, i valori medi per viaggi cumulati dal 1°Gennaio al 31°Dicembre 2015:

- esperienza complessiva di viaggio: voto medio 8,5 (su scala da 1 a 10, con l'86,90% dei voti tra 8 e 10);
- permanenza a bordo del treno Italo: voto medio 8,4 (su scala da 1 a 10, con l'84,6% dei voti tra 8 e 10);
- percentuale di viaggiatori che dichiarano di volere fortemente promuovere Italo ad amici e colleghi ("net promoter score"): 58,8%.

# INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Scendendo in maggiore dettaglio nei risultati dell'indagine si osserva quanto segue:

- l'esperienza complessiva di viaggio (inclusiva quindi della fase di acquisto del biglietto, di contatto in stazione, di eventuale assistenza post vendita) viene valutata equivalente (media 8,5) alla esperienza a bordo, segno di percezione unitaria di tutte le fasi del servizio offerto;
- tra le singole voci, la maggiore soddisfazione viene espressa dagli intervistati per il personale declinato nelle varie forme di attività: (bordo treno, Contact Center: media 9 e Casa Italo media:8,9) e per la pulizia del treno (media 8,5) mentre, la minore soddisfazione viene espressa relativamente al collegamento Wi-Fi (media 6,67).
- il tasso di fedeltà e quindi l'orientamento a ripetere l'esperienza di viaggio vissuta con Italo viene dichiarata nel 62% dei casi a conferma di un ottimo livello di soddisfazione generale.

# TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL SERVIZIO



NTV tramite i propri centri accoglienza (Casa Italo), le agenzie di viaggio abilitate, il contact center all'892020, attivo 7 giorni su 7 dalle 6.00 alle 23.00, ed il proprio sito internet ([www.italotreno.it](http://www.italotreno.it)) rende disponibile ai propri clienti tutte le informazioni relative a:

- Contratto di Trasporto;
- orari e condizioni per il trasporto più veloce;
- orari e condizioni per il trasporto al prezzo più basso;
- condizioni di accessibilità dei Passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità e disponibilità a bordo dei servizi di assistenza loro dedicati;
- eventuale interruzione o ritardo del servizio di trasporto;
- servizi di bordo;
- procedure per la presentazione di reclami.



## ITALOTRENO.IT

La biglietteria online è disponibile 24 ore al giorno per un acquisto semplice e rapidissimo. Oltre all'acquisto del biglietto, hai la possibilità di acquistare anche i servizi Italonostress, le soluzioni per la mobilità sviluppate da Italo con Partner specializzati: verrai automaticamente indirizzato per l'acquisto sui siti dei Partner, alle condizioni privilegiate che Italo ha sviluppato per te.



## PRONTO ITALO, IL TUO CONTACT CENTER

Pronto Italo è il Contact Center messo a disposizione da Italo, tutti i giorni dalle 5:00 alle 24:00, per assisterti durante tutta l'esperienza di viaggio. Chiamando il numero 06.07.08 puoi richiedere informazioni, acquistare il tuo biglietto ed effettuare cambi e rimborsi, avendo sempre la risposta diretta di un operatore Italo, con minimi tempi di attesa.



## BIGLIETTERIE SELF SERVICE

Italo ha sviluppato un concetto innovativo di Biglietterie Self Service, che trovi ben riconoscibili presso le stazioni, collocate sia in Casa Italo (all'esterno e all'interno), sia in alcuni comodi punti di transito.

Dotate di un design di grande effetto, con uno schermo di dimensioni particolarmente ampie, sono state pensate per facilitarti al massimo nell'acquisto del tuo biglietto, e in eventuali cambi e rimborsi. E' disponibile anche ad una funzione di acquisto rapido semplificato, che ti permette in meno di un minuto di acquistare un biglietto. Per ogni necessità, il nostro personale è a tua disposizione per assisterti nell'utilizzo delle Biglietterie Self Service.

Il pagamento è sempre possibile con carta di credito e bancomat, e da alcune macchine anche in contanti.



## AGENZIE DI VIAGGIO

Italo ha selezionato per te le migliori agenzie di viaggio per consentirti di effettuare i tuoi acquisti e cambi biglietto, dove più ti è comodo nella tua città. L'agenzia di viaggio potrà prevedere il pagamento di un extra per il servizio reso, da aggiungere al costo del biglietto: tale pagamento rientra nelle facoltà dell'agenzia (Italo non ne beneficia).



## PRENOTAZIONE AL BINARIO E VENDITA A BORDO

Direttamente al binario, fino a 3 minuti dalla partenza del treno, hai la possibilità di acquistare il biglietto del personale Italo dotato di apparati mobili. Ti verrà assegnato un posto sul treno scelto (salvo disponibilità) e potrai pagare direttamente a bordo, a treno partito, con una maggiorazione del 15% circa sulla offerta Base.



## TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL SERVIZIO



### *I rimborsi erogati*

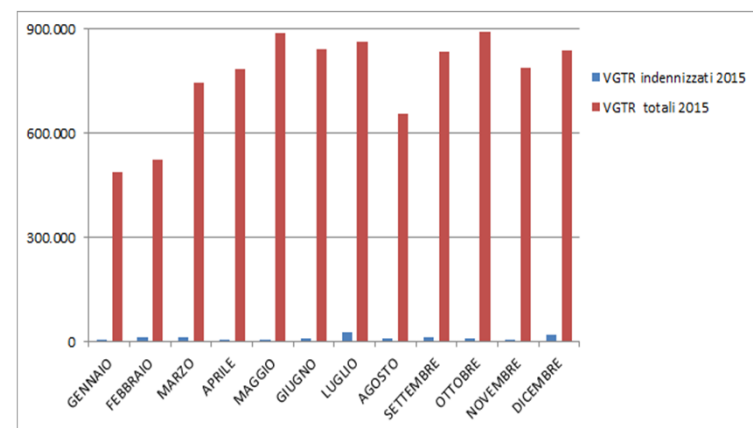
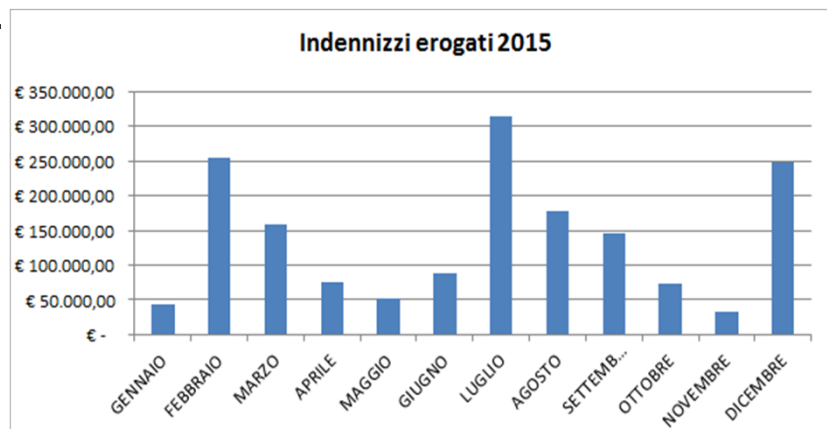
L'erogazione degli indennizzi per ritardo vengono erogati in base al ritardo che il viaggiatore ha subito al suo arrivo a destinazione secondo la normativa europea contenuta nel Regolamento (CE) n. 1371/2007.

**I viaggiatori di Italo non sono obbligati a richiedere l'indennizzo, ma è Italo stesso che li informa del diritto a riceverlo, quantificandone l'entità.**

Ciò avviene, di norma, entro due giorni 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, NTV eroga indennizzi superiori a quanto previsto dalla normativa comunitaria.

Nel 2015 sono stati indennizzati **122.066 viaggiatori**, per un importo totale di **1.670.000 euro**.



## ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITA' E MOBILITA' RIDOTTA

NTV 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 (CE) n. 1371/2007 e dalle altre normative in materia, concernenti le persone a mobilità ridotta nel sistema ferroviario transeuropeo convenzionale e ad alta velocità.

In determinati casi, qualora il Passeggero non sia autosufficiente, è richiesto che lo stesso sia accompagnato da un altro Passeggero maggiorenne, affinché gli sia fornita l'assistenza necessaria.



A bordo di Italo, nella carrozza 8 dell'ambiente Smart, 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**, dove i distributori automatici, presenti anche in carrozza 3, sono studiati per la massima accessibilità.



## ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITA' E MOBILITA' RIDOTTA

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.

Il Passeggero con disabilità ed il Passeggero a ridotta mobilità possono prenotare i servizi di assistenza nelle fasce orarie stabilite e secondo il preavviso necessario stabilito dai Gestori delle stazioni, rispetto all'orario di partenza programmato del treno scelto.



I Passeggeri con servizio di assistenza confermato dovranno 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 2015** sono stati effettuati **11.334** servizi di assistenza prenotati dal Contact Center NTV attraverso il Portale di Rete Blu.