

Quality Report 2020

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



.italo 

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 2020, seppur notevolmente ridotto a causa degli effetti dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 ha collegato 39 città italiane (44 stazioni), lungo le direttrici ferroviarie Torino-Salerno-Reggio Calabria, Milano-Venezia, Udine-Venezia-Salerno, Bolzano/Bergamo-Napoli e Milano-Rimini-Ancona (servizio stagionale estivo).

Rispetto all'anno precedente, il network si è ampliato con l'aggiunta delle località di Reggio Calabria, Villa S.Giovanni, Rosarno, Vibo Pizzo, Lamezia Terme, Paola, Scalea, Sapri, Vallo della Lucania e Agropoli.



Città servite	
Agropoli	Reggio Emilia
Ancona	Riccione
Bergamo	Rimini
Bologna	Roma
Bolzano	Rosarno
Brescia	Rovereto
Conegliano	Rovigo
Desenzano	Salerno
Ferrara	Sapri
Firenze	Scalea
Lamezia Terme	Torino
Milano	Trento
Napoli	Treviso
Padova	Udine
Paola	Vallo della Lucania
Pesaro	Venezia
Peschiera D. G.	Verona
Pizzo Calabro	Vicenza
Pordenone	Villa San Giovanni
Reggio Calabria	

Informazioni e biglietti

INFORMAZIONI A BORDO TRENO

Tutti i materiali 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 sistema consente la comunicazione tra capo treno 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 (ADC nel caso specifico) mediante attivazione comunicazione citofonica SOS presente all'interno del comparto viaggiatori su ciascuna estremità.

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.

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 attraverso una struttura apposita che si occupa di gestire, monitorare e aggiornare tutti i canali informativi in operativo di ITALO.



Informazioni e biglietti



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 sono informati tempestivamente (via mail/ sms), in ottica preventiva, su ritardi e variazioni relativi al viaggio acquistato.

NUMERI UTILI, SITO E APP

Il servizio Pronto Italo 060708 è un canale telefonico per la vendita assistita di biglietti ferroviari. 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 (riprotezione o rimborso di viaggiatori in occasione di soppressioni massive di treni, come avvenuto per l'emergenza sanitaria) e attività di vendita e assistenza per i PRM (Passeggeri a mobilità ridotta)

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 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 rispetto ai biglietti emessi e alle condizioni commerciali applicate.

Il portale ItaloTreno.it è la biglietteria online disponibile 24 ore al giorno per un acquisto semplice e rapido in totale autonomia, disponibile da pc e smartphone.

È inoltre possibile acquistare e gestire la propria prenotazione grazie all'App di Italo treno disponibile per iPhone, Android e Huawei.

Informazioni e biglietti

SERVIZIO IN STAZIONE

Rispetto alle 39 città collegate dai treni Italo, il servizio commerciale in stazione è presente 35 città del territorio italiano (41 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 è effettuato attraverso locali presidiati da personale Italo*, mentre nelle stazioni minori esiste un servizio di vendita self service effettuato tramite l'utilizzo di Biglietterie Automatiche (BSS).

Nelle stazioni di Napoli Cle, Roma Tni, Roma Tib, Firenze SMN, Milano Cle, Venezia SL e Torino PS, sono inoltre presenti le Lounge .Italo Club, appositi ambienti funzionali all'accoglienza di frequent travellers o di clienti VIP.

Stazione	Presidio
TORINO PN	Biglietteria Italo
TORINO PS	Biglietteria Italo + Lounge
MILANO C.LE	Biglietteria Italo + Lounge
MILANO ROG	Biglietteria Italo
BRESCIA	Biglietteria Italo
VERONA	Biglietteria Italo
PADOVA	Biglietteria Italo
VENEZIA S.LUCIA	Biglietteria Italo + Lounge
VENEZIA MESTRE	Biglietteria Italo
BOLOGNA C.LE	Biglietteria Italo
REGGIO EMILIA	Biglietteria Italo
FIRENZE SMN	Biglietteria Italo + Lounge
ROMA TERMINI	Biglietteria Italo + Lounge
ROMA TIBURTINA	Biglietteria Italo + Lounge
NAPOLI C.LE	Biglietteria Italo + Lounge
SALERNO	Biglietteria Italo
AGROPOLI	Solo BSS
ANCONA	Solo BSS
BERGAMO	Solo BSS
BOLZANO	Solo BSS
CONEGLIANO	Solo BSS

Stazione	Presidio
DESENZANO	Solo BSS
FERRARA	Solo BSS
LAMEZIA	Solo BSS
MILANO P.GARIBALDI	Solo BSS
NAPOLI AFRAGOLA	Biglietteria Italo
PAOLA	Solo BSS
PARMA	Solo BSS
PESARO	Solo BSS
PESCHIERA	Solo BSS
PORDENONE	Solo BSS
REGGIO CALABRIA	Solo BSS
RICCIONE	Solo BSS
RIMINI	Solo BSS
ROVERETO	Solo BSS
ROVIGO	Solo BSS
SAPRI	Solo BSS
TRENTO	Solo BSS
TREVISO	Solo BSS
VICENZA	Solo BSS
UDINE	Solo BSS
VILLA SAN GIOVANNI	Solo BSS

(*) le stazioni di fermata del treno, non presidiate da servizio commerciale sono Vibo Pizzo, Rosarno, Vallo della Lucania, Scalea.

(**) in alcune stazioni i punti vendita sono plurimi e dislocati nei punti di maggior affluenza della clientela.

Informazioni e biglietti

A causa della pandemia, il servizio di vendita e assistenza in stazione ha subito un adeguamento in relazione alla minor offerta commerciale e conseguentemente alla minor presenza di viaggiatori.

Nelle 17 stazioni in cui sono presenti le biglietterie .Italo, sono stati mantenuti i presidi atti a fornire assistenza ed informazioni ai clienti che hanno avuto bisogno di viaggiare in questo particolare momento.

Nel corso del 2020 e in special modo dall'inizio della pandemia, è stata fondamentale l'attività di assistenza ai clienti che, per le suddette motivazioni, hanno avuto la necessità di riprogrammare o cancellare i propri viaggi.

Nel 2020 è rimasto sempre attivo, il servizio di informazione personalizzata che viene utilizzato in casi di eventi perturbativi del servizio a tutti i Viaggiatori registrati o che comunque hanno fornito un contatto in fase di acquisto.

A partire da febbraio 2020, nell'ottica di limitare situazioni di contagio e, a causa delle restrizioni imposte dai DPCM, è stato necessario sospendere il servizio delle Lounge .Italo Club, tuttora non attive.

In generale il servizio svolto dal personale ITALO nel 2020 è stato determinante per l'attività di assistenza e informazione ai clientiche durante la pandemia hanno avuto la necessità di spostarsi in treno.



Informazioni e biglietti

Infine Italo ha garantito durante tutto il 2020 l'attività di vendita e di supporto all'acquisto di biglietti, attraverso le biglietterie presidiate da personale Italo (seppur con le limitazioni sopra descritte) e attraverso il supporto dalle 207 biglietterie automatiche presenti su 40 città del territorio italiano, attive h24.

Durante la pandemia, 100 BSS sono state disattivate temporaneamente per garantire il distanziamento dei viaggiatori tra una macchina e l'altra durante l'acquisto.

Inoltre 8 nuove BSS sono state installate nel corso del 2020 a seguito dell'apertura di nuovi mercati.



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

Nell'anno 2020 è stato inserito un ulteriore indicatore di puntualità 5 minuti.

Di seguito sono riportati tre diversi standard di misura e gli andamenti nei diversi mesi del 2020:

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.), RFI e altre IF.



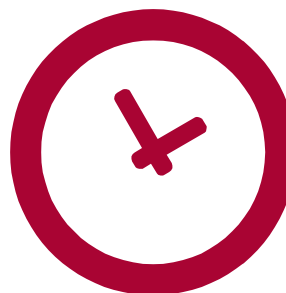
Puntualità Standard B1 (5' e 15')

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.

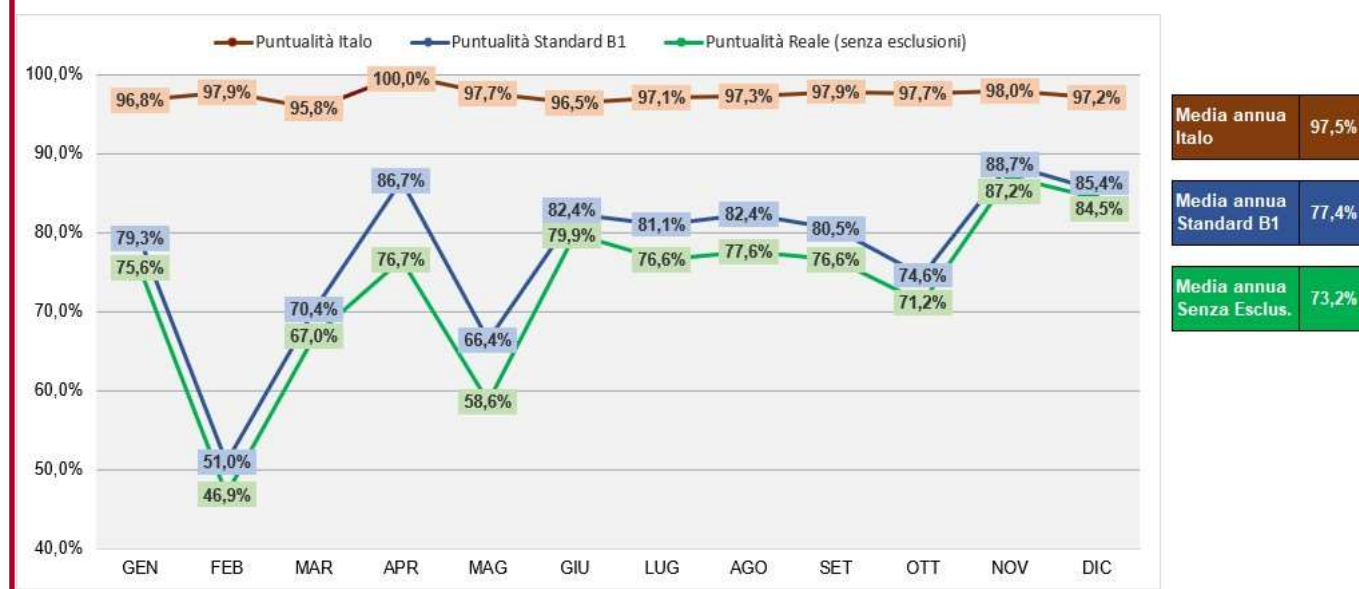
Puntualità Reale senza esclusioni (5' e 15')

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.

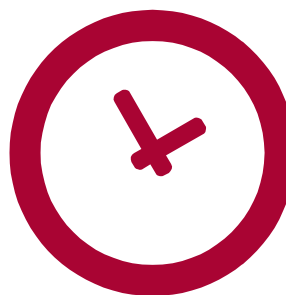
Puntualità a 5' dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.



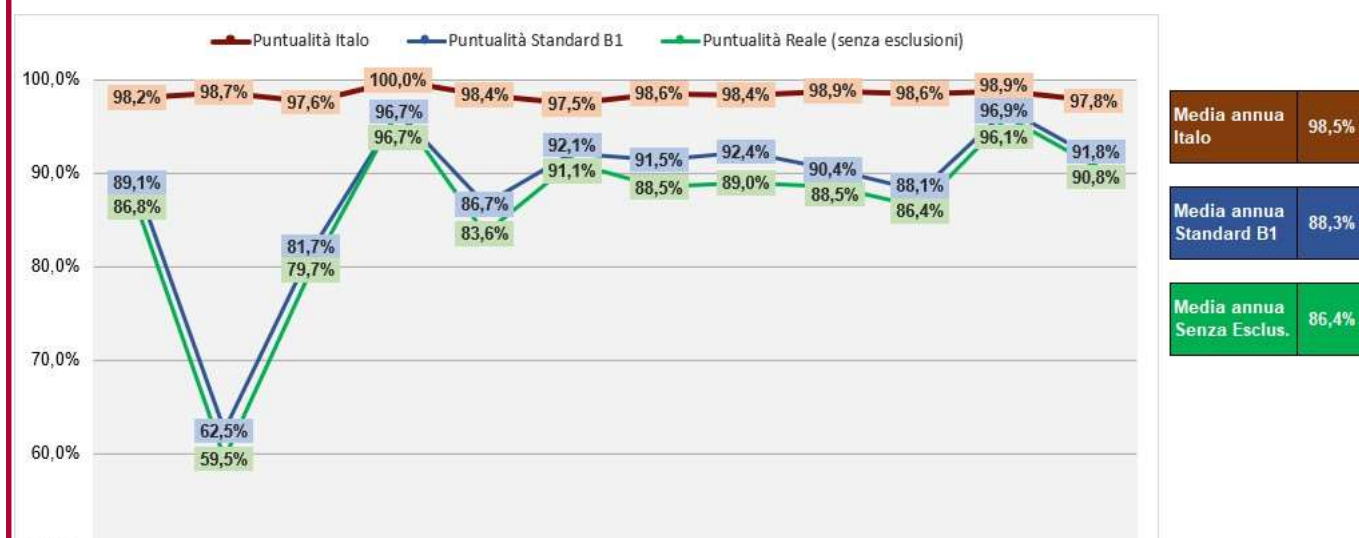
Puntualità 2020 a 5 minuti



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



Puntualità 2020 a 15 minuti



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 2020:

Cause di ritardo a 5'	%
ESTERNE	13,5%
RFI	59,3%
ALTRE IF	17,7%
ITALO	9,4%

Cause di ritardo a 15'	%
ESTERNE	14,4%
RFI	60,0%
ALTRE IF	16,0%
ITALO	9,6%

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

Arrivi	%
% ritardo in arrivo $r > 0'$	54,8%
% $0' < r < 60'$	52,3%
% $60' \leq r < 120'$	2,0%
% $r \geq 120'$	0,5%

Partenze	%
% treni partiti con $r > 0'$	71,3%
% treni partiti con $r > 5'$	9,5%

SOPPRESSIONI

Le soppressioni sono da suddividere in totali e parziali.

Nel 2020 è stato soppresso interamente il 5,88% dei treni commerciali programmati Italo.

Ha subito una soppressione parziale del percorso lo 0,47% dei treni commerciali circolati Italo.

Puntualità 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:

- Sette locomotive diesel consorziate con Trenitalia utilizzate per il soccorso dei treni, dislocate a Milano e Bologna gestite da Italo, mentre Torino, Firenze, Roma, Napoli e Paola 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 del tratto AV Roma-Napoli e instradamento sulla linea Formia è impossibile effettuare la fermata di Napoli Afragola. In questo caso il servizio viaggiatori viene effettuato nella stazione di Napoli Centrale e i passeggeri con destino Napoli Afragola vengono trasferiti in autobus.

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.	A ogni servizio commerciale	Bordo Treno
L2	Pulizia di servizio sommaria, erogata tra due servizi commerciali consecutivi nella stessa giornata	25	1-3 interventi/giorno	Stazione
L3	Pulizia di servizio standard, erogata in maniera sistematica negli impianti a fine giornata	60-75	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 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 (~4800 nel 2020).
- Monitoraggi periodici L1 a bordo treno L1 con focus mensile su diverse tratte (~80 nel 2020).
- Ricezione ed elaborazione di tutti i feedback lato bordo (implementazione Railmobile).
- Ricezione ed elaborazione delle segnalazioni di processo lato IdFT/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
Bergamo	194	8	4,12%
Ancona	177	0	0,00%
Brescia	418	44	10,53%
Bolzano	404	22	5,45%
Salerno	284	15	5,28%
Venezia	2631	580	22,04%
Napoli	3458	859	24,84%
Milano	4068	1408	34,61%
Roma	2481	917	36,96%
Nola	1835	141	7,68%
Udine	214	6	2,80%
Reggio calabria	298	12	4,03%
Torino	2424	821	33,87%
Tot	18886	4833	25,59%



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 2020

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	53	59	11	1	2	13	41	39	30	28	24	7	26	
Toilet PRM	9	3	3	0	0	0	12	1	2	2	2	1	3	
Veicoli circolanti	25	25	24	6	11	25	25	25	25	25	24	22	22	
Servizi Comm.li / mese	1687	1430	607	54	120	939	1440	1357	1372	1325	418	184	911	
Servizi Comm.li / gg	54	49	20	2	4	31	46	44	46	43	14	6	30	
Toilet STD / giorno	1,71	2,03	0,35	0,03	0,06	0,43	1,32	1,26	1,00	0,90	0,80	0,23		
Toilet PRM / giorno	0,29	0,10	0,10	0,00	0,00	0,00	0,39	0,03	0,07	0,06	0,07	0,03		

Flotta ETR-675	19/22	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	28	13	3	0	0	1	25	18	13	12	21	3	11		
Toilet PRM	2	0	0	0	0	2	6	3	3	0	4	0	2		
Veicoli circolanti	19	20	19	0	0	15	22	22	22	22	22	22	17		
Servizi Comm.li / mese	1547	1465	361	0	0	184	1163	1138	1158	1094	265	106	707		
Servizi Comm.li / gg	50	51	12	0	0	6	38	37	39	35	9	3	23		
Toilet STD / giorno	0,90	0,45	0,10	0,00	0,00	0,03	0,81	0,58	0,43	0,39	0,70	0,10			
Toilet PRM / giorno	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,07	0,19	0,10	0,10	0,00	0,13	0,00			

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 anno 2020

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 2020 è stata raggiunta la quota campione di 82.296 intervistati.

CS/KPI	2020
Overall Satisfaction	91,7% average rating 4.14
Facilità acquisto biglietto	96,5% average rating 4.52
Personale di bordo	96,7% average rating 4.48
Pulizia	95,1% average rating 4.24
Puntualità	87,9% average rating 4.18
Comfort treni	93,0% average rating 4.14
Welcome Drink Prima e Club	92,7% average rating 4.20
Servizi Italo in stazione	93,4%
Propensione riutilizzo Italo	93,9%

Customer Satisfaction Italo treno anno 2020

% 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 del servizio.

Nel corso dell'anno 2020 i canali di acquisizione dei reclami a disposizione dei clienti sono stati il form online, il Contact center Italo Assistenza 892020 e la posta ordinaria.

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

L'emergenza sanitaria ha innalzato il tempo medio di gestione a 24 gg (rispetto agli 8 gg. del 2019) per effetto della congestione di richieste non appropriate (ovvero richieste di assistenza) inoltrate tramite form reclami we. Tale fenomeno è stato causato dalla congestione dei canali telefonici preposti (060708 e 892020) nei mesi di picco emergenziale.

RECLAMI	2020
Reclami pervenuti	3.320
Reclami processati	3.320
Tempo medio di gestione (gg)	24
Principali cause di reclamo	- Anomalie in fase di acquisto (56%) - A bordo di Italo (20%) - Programma Loyalty (6%) - Biglietterie self service in stazione (5%) - Informazioni relative al viaggio (5%) - Altro (8%)

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

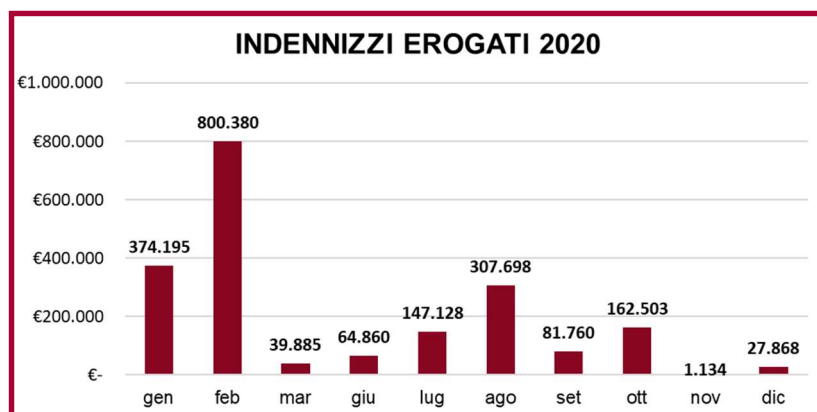
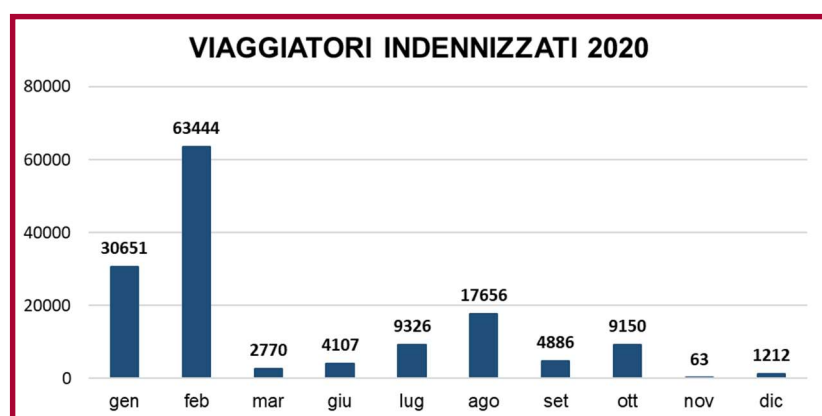
L'erogazione degli indennizzi viene erogata in base al ritardo che il viaggiatore ha subito al suo arrivo a destinazione secondo la normativa europea contenuta nel Regolamento (CE) n. 1371/2007.

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 2020 sono stati indennizzati 143.264 viaggiatori.



Assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta.

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

Ogni veicolo 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.



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 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 2020 sono stati effettuati **15144** servizi di assistenza prenotati dal Contact Center ITALO attraverso il Portale di Rete Blu.