

**Qualità dei servizi
Relazione 2013**

Premessa

Il presente documento è coerente con quanto previsto dal Regolamento CE 1371/2007 (art. 28), entrato in vigore nel dicembre 2009, per viaggi effettuati sui treni regionali, media e lunga percorrenza e internazionali.

Le informazioni riportate nella Relazione - ed i relativi dettagli - sono altresì disponibili nelle specifiche pubblicazioni, quali le Carte dei Servizi dei treni a media e lunga percorrenza e delle Direzioni regionali e provinciali di Trenitalia, il Rapporto di Sostenibilità, le Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia nonché sui siti internet trenitalia.com, fsitaliane.it, fsnews.it.

Trenitalia, nel dicembre 2011, ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI ES ISO 14001:2004, UNI EN ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007.

Le Carte dei Servizi delle Direzioni regionali e provinciali di Trenitalia hanno mantenuto, anche per il 2013, una versione che - in coerenza con le indicazioni del Regolamento - riporta sia gli obiettivi annuali relativi alla qualità del servizio sia gli obiettivi e consuntivi dell'anno precedente.

Dati riferiti al 2013

Indice

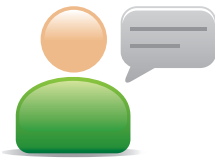


- 2 PREMESSA
- 4 INFORMAZIONI E BIGLIETTI
- 6 PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO
- 7 CANCELLAZIONE TRENI
- 8 PULIZIA DI CONVOGLI E CARROZZE E DELLE STAZIONI
- 9 INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA
- 10 MIGLIORAMENTI NELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTRODOTTI NEL 2013
- 12 TRATTAMENTO RIMBORSI, INDENNIZZI E RECLAMI
- 14 ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

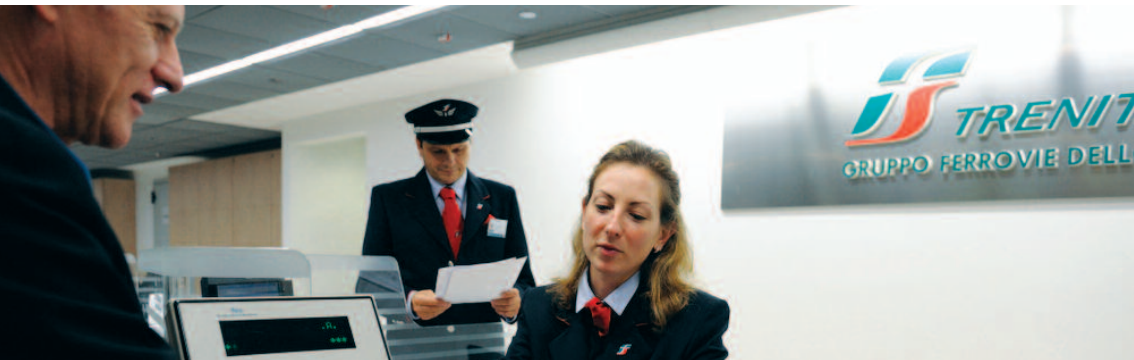
Informazioni e Biglietti

Trenitalia mette a disposizione della clientela i seguenti canali di informazione:

- Uffici informazioni e biglietterie di stazioni
- Agenzie di viaggio
- Uffici assistenza ai viaggiatori
- Siti web fsitaliane.it, trenitalia.com, fsnews.it
- Televideo
- Call center 89 20 21¹, 199 89 20 21², 199 30 30 60³
- Uffici gruppi Trenitalia 06 6000⁴
- Orario cartaceo In Treno Tutt'Italia, In Treno Regionale



Il servizio **ViaggiaTreno**, all'indirizzo www.viaggiatreno.it, e l'app di Trenitalia ProntoTreno consentono di conoscere in tempo reale l'orario e l'andamento di ciascun treno in circolazione sull'intera rete ferroviaria italiana. Il call center ed il sito web garantiscono un servizio di informazione alla clientela nelle 24 ore. Oltre ai canali informativi già citati, su tutti i convogli di Trenitalia il personale di bordo è in grado di fornire direttamente, o attraverso il sistema di diffusione sonora, costanti informazioni ai viaggiatori. Sul 97% dei treni regionali è installato un sistema automatico di informazione (OBOE), collegato direttamente alla sala operativa, in grado di fornire informazioni automatiche sulla marcia del treno (fermata successiva, ritardo, annunci di servizio pre-registarti).



(1) Costi: Da rete fissa (IVA inclusa): scatto alla risposta: 30,3 centesimi di euro; costo al minuto: 54,5 centesimi di euro.
Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.
Dall'Estero: i costi dipendono dal gestore di telefonia del paese da cui si chiama.
Per i telefoni cellulari con profilo aziendale, la possibilità di chiamare il numero 89 20 21 varia a seconda del contratto stipulato con i gestori di telefonia mobile. Nel caso in cui siano ammesse, si deve comunque anteporre il 12 prima di comporre la numerazione.
(2) Da rete fissa (IVA inclusa): scatto alla risposta: 0 centesimi di euro; costo al minuto: 10 centesimi di euro.
Da rete mobile: i costi variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata.
(3) Da rete fissa (IVA inclusa): scatto alla risposta: 6,12 centesimi di euro + 2,64 centesimi di euro al minuto.
Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.
(4) Da rete fissa al costo di una telefonata urbana da tutta Italia. Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.

A bordo delle carrozze sono presenti monitor che forniscono informazioni e news di viaggio in continuo aggiornamento (fermata successiva, treni in partenza dalla stazione successiva, eventuale ritardo, ecc.). Anche sui convogli regionali di nuova concezione (Jazz, Minuetto, Vivalto e Taf) sono disponibili display con informazioni relative alle fermate e ai ritardi.

DIFFUSIONE SONORA A BORDO

Tipologia di servizio	Percentuale treni attrezzati
Alta Velocità	100 %
Media e lunga Percorrenza	100 %
Regionale	97 %

CANALI DI VENDITA DEI BIGLIETTI

Tipologia	Quantità
Biglietterie con personale	336
Biglietterie automatiche	1.853
Agenzie di viaggio nazionali	6.500
Agenzie di viaggio all'estero	1.000
Altri punti vendita (giornalai, tabaccai, ecc.)	4.300
Sito web	trenitalia.com
Call center	89 20 21 - 199 89 20 21*

*con risponditore automatico

Nell'ambito dei servizi di media e lunga percorrenza il 48,5 % degli incassi è stato realizzato attraverso canali innovativi (biglietterie automatiche, sito web e Call center). Le informazioni relative ai canali informativi ed alla vendita dei biglietti sono contenute nelle CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DEI PASSEGGERI DI TRENITALIA, disponibili sulla home page del sito trenitalia.com.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO TRENITALIA.COM

- Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia
- Carta dei Servizi media e lunga percorrenza
- Carte dei Servizi Direzioni regionali e provinciali
- Rapporto di Sostenibilità (sul sito fsitaliane.it)

INOLTRE, SUL SITO DI TRENITALIA SONO DISPONIBILI IN DETTAGLIO TUTTE LE INFORMAZIONI RELATIVE A:

- Orari e acquisto
- Rete di vendita e di assistenza
- Promozioni e offerte
- Servizi complementari e aggiuntivi

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

L'elenco dei treni garantiti in caso di sciopero è specificato sulle pubblicazioni orario *In Treno Tutt'Italia*, *in Treno Regionale* e sul sito trenitalia.com, alla voce "In caso di sciopero" nella sezione "Informazioni per chi viaggia".
Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico gratuito 800 89 20 21.
In caso di perturbazioni alla circolazione dei treni, Trenitalia garantisce gli interventi commerciali ed i servizi di assistenza previsti dal Regolamento CE 1371/2007.



PERCENTUALE DEI TRENI GIUNTI A DESTINAZIONE NELLA FASCIA 0-15 MINUTI

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	90,9 %
Treni internazionali	93,8 %
Treni regionali	97,2 %

PERCENTUALE DEI TRENI REGIONALI GIUNTI A DESTINAZIONE NELLA FASCIA 0-5 MINUTI

Tipologia di servizio	
Treni regionali	89,5 %

PERCENTUALE DEI TRENI GIUNTI A DESTINAZIONE NELLE FASCE: <15', 16'-60', 61'-120', >120 MINUTI

Tipologia di servizio	0'-15'	16'-60'	61'-120'	>120'
Treni media e lunga percorrenza	90,9 %	7,8 %	1 %	0,3 %
Treni internazionali	93,8 %	4,8 %	1 %	0,4 %
Treni regionali	97,2 %	2,6 %	0,1 %	0 %

La puntualità è calcolata con riferimento allo Standard B1

Cancellazione treni

PERCENTUALE DEI TRENI CANCELLATI

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	0,6 %
Treni internazionali	0,9 %
Treni regionali	2,7 %

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO [TRENITALIA.COM](http://trenitalia.com)

- *Carta dei Servizi media e lunga percorrenza*
- *Rapporto di Sostenibilità (sul sito fsitaliane.it)*



Pulizia di convogli e carrozze e delle stazioni

I servizi di pulizia dei convogli e carrozze della flotta Trenitalia sono svolti da imprese selezionate mediante procedure di gara europee con contratti specializzati per area geografica e per tipologia di servizio (Alta Velocità, media e lunga percorrenza, regionale). La pulizia a bordo treno segue un programma di interventi effettuati, per ciascuna categoria di treni, nell'impianto di riferimento e con appositi interventi in corso di viaggio.

Sui treni a lunga percorrenza, in fermate appositamente individuate, viene effettuata una pulizia aggiuntiva tesa a garantire il rispetto degli standard di qualità del servizio.

Il 98% dei controlli effettuati sulle carrozze dei treni a media e lunga percorrenza è risultato rispondente agli standard previsti⁵, per le carrozze dei treni regionali il dato relativo alla qualità media erogata⁶ è del 83,40%.

Su gran parte dei treni di media e lunga percorrenza, con l'intento di offrire un elevato livello di pulizia per tutta la durata del viaggio, opera il cosiddetto "pulitore viaggiante": un operatore dedicato alla verifica ed al mantenimento della pulizia sul treno in tutte le fasi del viaggio e che provvede anche ai rifornimenti di accessori igienici ed al costante mantenimento in efficienza delle toilette.

La Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia promuove la campagna nazionale di sensibilizzazione detta "Treni Puliti" sul tema della pulizia e del decoro volta a rendere la clientela più consapevole sia dei comportamenti utili a mantenere il decoro delle carrozze, sia dei costi economici e sociali generati dagli atti vandalici.

È stato anche avviato il progetto "Piccole Inciviltà Quotidiane" volto a dare maggiore attenzione al senso civico durante il viaggio in treno.

Tutte le carrozze dei treni a lunga percorrenza e le nuove carrozze del servizio regionale sono dotate di sistema di climatizzazione.

Il ricambio di aria, come previsto dalle norme internazionali in materia, avviene mediante sistemi di climatizzazione con una commistione di aria proveniente dall'esterno ed una parte di aria di ricircolo.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO TRENITALIA.COM

- Carta dei Servizi media e lunga percorrenza
- Carte dei Servizi Direzioni regionali e provinciali
- Rapporto di Sostenibilità (sul sito fsitaliane.it)

(5) Percentuale di controlli rispondenti agli standard previsti su un minimo di 300 controlli mensili effettuati

(6) Percentuale dei controlli rispondenti agli standard previsti sul totale dei controlli effettuati

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di *customer satisfaction*.

Si basa sulla percentuale dei controlli rispondenti agli standard previsti sul totale dei controlli effettuati CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) su un campione di viaggiatori precedentemente contattati in stazione.

Nelle seguenti tabelle sono riportati i risultati per l'anno 2013.



CUSTOMER SATISFACTION DELLE DIVERSE FASI DEL VIAGGIO (percentuale di passeggeri soddisfatti)

Fasi del viaggio	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Preparazione del viaggio	95,5 %	91 %
Afflusso in stazione	84,9 %	75,1 %
Permanenza in stazione	88,5 %	79,7 %
Permanenza a bordo	89,3 %	72,6 %
Deflusso	85,5 %	74,7 %
Informazioni	95 %	90,8 %
Giudizio del viaggio nel complesso	89,9 %	73,8 %

CUSTOMER SATISFACTION DELLA PERMANENZA A BORDO (percentuale di passeggeri soddisfatti)

Permanenza a bordo	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Comfort	88,8 %	71,1 %
Pulizia	83 %	54,8 %
Puntualità	81,1 %	62,6 %
Informazioni a bordo	88,6 %	67,1 %
Personale	94,2 %	84,6 %

Miglioramenti nella qualità del servizio introdotti nel 2013

Per il crescente apprezzamento da parte della clientela le iniziative dedicate alla mobilità dell'ultimo miglio sono state incrementate anche attraverso nuovi accordi commerciali. Trenitalia è partner commerciale in un servizio di car sharing "a flusso libero" che, inizialmente introdotto a Milano, verrà esteso ad altre importanti città italiane.

Dal marzo 2013, in 30 stazioni italiane, è in corso la sperimentazione del servizio di prenotazione online di auto con conducente (NCC), e da settembre 2013 è possibile prenotare online un parcheggio in 30 stazioni della rete italiana.

E' possibile trasportare gratuitamente la propria bicicletta pieghevole, opportunamente chiusa, a bordo di tutti i treni senza l'obbligo di riporla nella sacca.

Per rispondere alle esigenze della clientela è stata estesa anche a bordo delle *Frecce* la possibilità di trasportare cani di qualsiasi taglia.

Ad inizio febbraio 2013 è stato completato, su tutta l'offerta commerciale, il restyling dei *Frecciarossa* dotandoli dei nuovi ambienti *Executive*, *Business*, *Premium* e *Standard*.

Sono state realizzate le prime nuove vetture *Bistrò Frecciarossa*, che sostituiranno gradualmente le attuali carrozze ristorante. L'area *bar* è completamente rinnovata e dotata di moderne attrezzature e maggiori spazi espositivi. L'area ristorante è allestita con poltrone *Business*.

Sui *Frecciabianca* a dicembre 2012, in coincidenza con l'avvio dell'orario invernale, è stato completato l'*upgrade* del servizio di ristorazione, dotando tutti i *Frecciabianca* di un'area *bar* appositamente realizzata.

Nelle toilette della vettura n. 3 di tutti i *Frecciarossa* sono stati installati dei fasciatoi uniformando in tal modo il servizio su tutte le *Frecce*.

Sui treni *Frecciarossa*, *Frecciargento* e *Frecciabianca* è stato agevolato l'accesso a bordo applicando sulle porte di ogni carrozza dei pittogrammi con indicazione dell'ingresso consigliato in funzione della fila di appartenenza del posto prenotato.

Sui treni *Frecciargento* (ETR 600 e 610) è stata completata l'introduzione dei nuovi rivestimenti in pelle dei sedili di 1a classe.

Sui *Frecciarossa* è proseguita l'attività di consolidamento e miglioramento del portale di bordo con i servizi internet Wi-Fi e di intrattenimento.

Nel dicembre 2013 è stato introdotto anche il portale per i *Frecciargento*.

Per il Trasporto regionale sono state realizzate, nell'anno 2013, una serie di iniziative che hanno migliorato il servizio, come l'introduzione di nuovi treni doppio piano di tipo Vivalto.

Le attività di riqualificazione delle carrozze, già avviate negli anni precedenti, sono proseguite con il restyling delle vetture per il servizio di media distanza.

Si è anche provveduto:

- alla rimodulazione dell'offerta nel Lazio della linea FL3 Roma-Cesano-Viterbo;
- all'elettrificazione della tratta Porto d'Ascoli-Ascoli Piceno che ha consentito una riprogettazione dell'offerta sulla direttrice Ascoli Piceno-Ancona con una riduzione, fino a 30', dei tempi di percorrenza e con un incremento dei collegamenti diretti;
- alla razionalizzazione dei servizi ferroviari nel Veneto con l'introduzione di un modello di offerta cadenzato;
- al completamento del progetto che prevedeva l'implementazione, su diverse direttrici del Piemonte, di un servizio di tipo metropolitano (Pinerolo-Chivasso/Bra-Torino Stura/Asti-Torino), come pure in Campania sulla direttrice Napoli-Salerno.

Per facilitare l'acquisto dei biglietti sono state introdotte importanti novità tra le quali l'installazione di 432 nuove *self service* e di 4.852 validatrici e l'introduzione del Biglietto Elettronico Regionale (BER), biglietto smaterializzato grazie alla consegna a tutto il personale di controlleria di speciali palmari che consentono il controllo del BER.

L'hardware è dotato di una tecnologia in grado di accettare pagamenti con POS.

Tale possibilità di accedere all'acquisto con carte sarà progressivamente estesa a tutto il territorio nazionale.

A dicembre 2013 l'app di Trenitalia ProntoTreno per iPhone e iPad, che consente l'acquisto di biglietti elettronici direttamente dal proprio telefonino, è stata implementata consentendo l'acquisto anche per i titoli di viaggio regionali. L'implementazione proseguirà anche sull'app per Android e Blackberry.

Sono state inoltre attivate una serie di iniziative per la clientela interessata ai collegamenti aeroportuali. Da settembre 2013 presso gli arrivi del Terminal 3 dell'Aeroporto internazionale "Leonardo da Vinci" di Fiumicino è attivo un *Info Point* dove il personale di Trenitalia fornisce ai passeggeri tutte le indicazioni utili sui collegamenti ferroviari con la capitale, sugli orari dei treni e sui servizi offerti in tutto il territorio nazionale.

Nuove biglietterie *self service* sono state installate presso i due Terminal arrivi T1 e T3 consentendo ai clienti l'acquisto del biglietto del treno direttamente in aeroporto e la modifica delle prenotazioni già effettuate oltre che la consultazione degli orari.

Nel giugno 2013 è stata inaugurata la nuova stazione di Elmas Aeroporto, opera che riveste particolare interesse per lo sviluppo dell'intermodalità tra i servizi di trasporto ferroviario ed aereo nell'ambito dell'intera area metropolitana cagliaritana.

Nello stesso mese è stata installata una *self service* nel terminal arrivi dell'Aeroporto "Cristoforo Colombo" di Genova che consente all'utenza aeroportuale di accedere immediatamente alla rete di vendita completa di Trenitalia.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO TRENITALIA.COM

- Rapporto di Sostenibilità (sul sito fsitaliane.it)

Trattamento rimborsi, indennizzi e reclami

Rimborsi biglietti

Se il cliente, per motivi personali, rinuncia al viaggio è prevista la possibilità di ottenere il rimborso del biglietto, con applicazione di una trattenuta, salvo nel caso di particolari tariffe, ad esempio le promozionali, che lo escludano.

Nel caso la rinuncia al viaggio sia dovuta invece alla soppressione del treno o al ritardo superiore all'ora il rimborso è integrale.

Laddove il cliente lo preferisca può ottenere un cambio di prenotazione (data, ora) o un cambio del biglietto (relazione, tipologia treno, classe, ecc.), sempre salvi i casi i cui le offerte non lo escludano.

Indennizzi per ritardo o per guasto climatizzazione

Se il cliente giunge a destinazione in ritardo è previsto, in osservanza del Regolamento Europeo 1371/2007, un indennità del 25 % del prezzo del biglietto per ritardi da 60 a 119 minuti e del 50 % per ritardi pari o superiori a 120 minuti.

L'indennità non viene riconosciuta per i biglietti gratuiti e non è dovuta ove il suo importo sia pari o inferiore a 4 euro a viaggiatore.

Oltre agli indennizzi per i ritardi, sui treni *Frecciarossa*, *Frecciargento*, *FrecciaBianca* ed *Intercity* (esclusi i treni internazionali in servizio interno) in caso di guasto alla climatizzazione dell'intera carrozza in cui si trova il cliente, e nell'impossibilità di assegnare un posto in altra carrozza, Trenitalia prevede il rilascio di un bonus nominativo di importo pari al 25 % del prezzo del biglietto, non cumulabile con il precedente. In entrambi i casi, sui treni di media e lunga percorrenza, l'indennità viene erogata a domanda del cliente il quale deve esibire il biglietto, o fornire il codice PNR per i biglietti in modalità *ticketless*, per consentire le verifiche necessarie mediante una piattaforma informatica nella quale, nei venti giorni successivi alla data del viaggio, vengono inseriti i treni che danno diritto all'indennità. Il cliente può richiedere l'indennità, senza formalità, dal 21° giorno successivo al viaggio fino ad un anno.

Trenitalia nel 2013 ha effettuato complessivamente, tra rimborsi e indennizzi correlati anche all'applicazione del Regolamento Europeo 1371/2007, circa 185.000 operazioni per un valore complessivo di circa 3,9 milioni di euro.

Per il Trasporto regionale, indipendentemente dall'applicazione di quanto sancito nelle Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri che recepiscono la normativa di cui al Regolamento Europeo 1371/2007, i Contratti di Servizio stipulati con Regioni e Province prevedono che, qualora non vengano raggiunti determinati standard di qualità in esso contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale la Regione o la Provincia può agire a tutela degli utenti, assicurando loro il pieno ristoro per eventuali disagi o danni subiti.

Trattamento dei reclami

La gestione dei reclami offre un'occasione preziosa per dialogare e rispondere alle aspettative e alle esigenze dei clienti che hanno riscontrato un disservizio.

Rientrano nella categoria le richieste dei clienti per inconvenienti direttamente connessi con il trasporto ferroviario al di fuori dei rimborsi e degli indennizzi.

Si può compilare il modulo di segnalazione, disponibile in italiano e in inglese, direttamente sul portale Trenitalia nell'Area informazioni, o rivolgendosi agli uffici assistenza e vendita, oppure mediante corrispondenza ordinaria.

Il canale di contatto più utilizzato per l'inoltro di reclami è, nel 70% dei casi, il sito trenitalia.com attraverso la compilazione dell'apposito modulo online.

Le tipologie di reclami possono essere ricondotte alle fasi di pre-viaggio (informazioni, acquisto), di viaggio (assistenza, comfort a bordo, ambiente, funzionamento apparecchiature) e di post viaggio (assistenza per ritardo, generi di conforto, rimborsi/indennizzi).

Per i treni di media lunga percorrenza nel 2013 sono pervenuti 34.698 reclami, di questi il 98,1% è stato chiuso entro i 30 giorni. I reclami sono riconducibili a quattro principali cause di disservizio: treno-servizi a bordo (41%), sito internet (23%), normativa (13%) e prezzi (8%).

Per i treni regionali nel 2013 sono pervenuti 29.036 reclami, di questi l'89,1% è stato chiuso entro i 30 giorni. I reclami sono stati riconducibili a tre principali cause di disservizio: regolarità-puntualità (42,7%), livello del servizio (30%), comfort (10%).

Conciliazione Paritetica

Per il segmento dei treni di media lunga percorrenza non soggetti a contribuzione pubblica, pari al 67%, è operativa la Procedura di Conciliazione Paritetica. Questa, sulla base di un Protocollo d'Intesa stipulato con le Associazioni dei consumatori, prevede, laddove il cliente ritenga di aver ricevuto una risposta al reclamo non soddisfacente o nel caso di mancata risposta, che possa essere richiesto il riesame della pratica alla Commissione di Conciliazione formata da un rappresentante di Trenitalia e un rappresentante della Associazione dei consumatori incaricata.

La richiesta viene valutata secondo principi di equità, con riferimento agli impegni contrattuali di Trenitalia e secondo le norme di tutela dei consumatori, con gratuità per la clientela.

La procedura si conclude mediamente in 30 giorni riscuotendo un gradimento da parte della clientela delle soluzioni proposte che, per il 2013, è stato del 93 % dei casi trattati.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO TRENITALIA.COM

- Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia
- Carta dei Servizi media e lunga percorrenza
- Carte dei Servizi Direzioni regionali e provinciali
- Rapporto di Sostenibilità (sul sito fsitaliane.it)

Assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Il servizio è rivolto alle persone la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), mentale o di altra disabilità, per l'età o la cui condizione richieda un'attenzione adeguata nell'uso del mezzo di trasporto ferroviario.

Trenitalia per la gestione dei servizi a terra alle persone con disabilità e a mobilità ridotta si avvale dei servizi di RFI-Rete Ferroviaria Italiana, il Gestore dell'infrastruttura nazionale, a cui spetta il compito di stabilire e garantire norme di accesso nelle stazioni ed ai treni non discriminatorie per qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta.

Il servizio di assistenza alle persone con disabilità è assicurato su tutti i treni a media e lunga percorrenza e sui treni regionali identificati sull'orario ufficiale dall'apposito pittogramma e nelle stazioni della Rete Blu di RFI.

Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio delle persone con disabilità o mobilità ridotta è costituito dalle Sale Blu, che offrono il servizio di assistenza in un circuito di 264 stazioni abilitate.

Le Sale Blu sono presenti in 14 stazioni principali ed il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24.

È possibile richiedere le informazioni e i servizi di assistenza rivolgendosi direttamente alle Sale Blu gestite da RFI, anche tramite posta elettronica, oppure telefonando a una delle 14 Sale Blu dalle ore 6.45 alle 21.30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite:

- Numero verde gratuito 800 90 60 60 - da telefono fisso
- Numero unico nazionale 199 30 30 60⁷ - da telefono mobile e fisso

Oppure rivolgendosi a Trenitalia tramite il Call Center 199 89 20 21⁸ (opzione 7) o 06 3000⁹ per utenze non abilitate al 199.

Le informazioni dettagliate sull'assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta sono disponibili nella specifica sezione del sito di Trenitalia (www.trenitalia.com) e di RFI (www.rfi.it).

Nel corso del 2013 Trenitalia ha eseguito, attraverso le Sale Blu di RFI, circa 195.000 servizi a viaggiatori con mobilità ridotta.

Il 93,3% dei viaggiatori PRM si dichiara soddisfatto del servizio offerto a bordo treno da Trenitalia.

(Fonte: osservatorio di Mercato RFI - Indagine Sale Blu - II semestre 2013 - target di riferimento: viaggiatori PRM che usufruiscono del servizio Sale Blu).



DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO TRENITALIA.COM

- Carta dei Servizi media e lunga percorrenza
- Carte dei Servizi Direzioni regionali e provinciali
- Rapporto di Sostenibilità (sul sito fsitaliane.it)

(7) Da rete fissa (IVA inclusa): scatto alla risposta: 6,22 centesimi di euro + 2,68 centesimi di euro al minuto.
Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.

(8) Da rete fissa (IVA inclusa): scatto alla risposta: 0 centesimi di euro ; costo al minuto: 10 centesimi di euro.
Da rete mobile: i costi variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata.

(9) Costi: La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti.
Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.

www.trenitalia.com