

Relazione sulla qualità dei servizi 2016



3	PREMESSA
4	INFORMAZIONI E BIGLIETTI
8	PUNTUALITÀ DEI TRENI, PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO, E SOPPRESSIONE DI TRENI
12	PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI
15	INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA
16	TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
20	ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

Premessa

Trenitalia opera nel settore dei servizi di trasporto di viaggiatori in ambito nazionale ed internazionale. Alla base della sua missione Trenitalia pone, quali condizioni essenziali, la sicurezza del servizio, la qualità, la salute dei lavoratori, la tutela dell'ambiente e considera la centralità del rapporto con la clientela la via per realizzare un vantaggio competitivo stabile e creare valore per l'azionista. L'intera organizzazione di Trenitalia, impegnata a soddisfare le esigenze del cliente e le richieste del mercato, assicura sempre i più elevati standard di sicurezza e realizza piani di sviluppo e modernizzazione nel rispetto della sostenibilità economica, sociale ed ambientale. La Società, per adempiere alla sua missione, si è dotata di una struttura organizzativa articolata in Divisioni a ciascuna delle quali è assegnato, in funzione delle peculiarità del mercato di riferimento, il presidio del business di competenza. In particolare, i servizi di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza sono gestiti dalla Divisione Passeggeri Long Haul e sono articolati in:

- Servizi a Mercato, esercitati in piena autonomia commerciale, il cui rischio d'impresa è totalmente a carico di Trenitalia;
- Servizio Universale, regolato da un Contratto di Servizio per il quale Trenitalia riceve un corrispettivo dallo Stato al fine di garantire il trasporto sul territorio nazionale, prevalentemente in aree a scarsa domanda di mobilità.

I servizi pubblici di trasporto regionale e locale, rispetto ai quali le singole Regioni/Province Autonome e lo Stato (limitatamente ad alcuni servizi interregionali) committenti definiscono i livelli di quantità e di qualità per soddisfare le necessità della collettività sulla base delle risorse finanziarie disponibili, sono invece gestiti dalla Divisione Passeggeri Regionale, nell'ambito dei contratti di servizio stipulati tra Trenitalia e le singole amministrazioni. Le Carte dei servizi sono allegate ai contratti di servizio stipulati con ciascuna Regione/Provincia Autonoma.

Trenitalia ha mantenuto nel 2016 la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI ES ISO14001:2004, UNI EN ISO 9001:2008, BS OHSAS 18001:2007, il cui rinnovo triennale è stato ottenuto a dicembre 2014. In applicazione dell'articolo 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito per brevità "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

Con il presente documento, Trenitalia intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio, con particolare riferimento ai seguenti elementi: informazioni e biglietti, puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni, pulizia del materiale rotabile e delle stazioni, 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 a mobilità ridotta.

Le informazioni riportate nel presente documento sono fornite sulla base dei dati disponibili secondo le modalità e tecnologie di rilevazione in uso e diffuse, con differenti livelli di dettaglio, anche attraverso specifiche pubblicazioni di Trenitalia, quali le Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri, le Carte dei Servizi, la Guida del Viaggiatore, le sezioni dedicate a Trenitalia nel Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane, nonché sui siti trenitalia.com, rfi.it, fsitaliane.it, fsnews.it.

Informazioni e Biglietti

INFORMAZIONI DURANTE IL VIAGGIO

Su tutti i treni di Trenitalia il personale di bordo è in grado di fornire direttamente, o attraverso il sistema di diffusione sonora, costanti informazioni ai viaggiatori.

I treni della media e lunga percorrenza sono dotati di sistema automatico di diffusione sonora delle informazioni (OBoE). Inoltre, a bordo delle carrozze dei treni Frecciarossa e Frecciargento, sono presenti monitor che forniscono informazioni di viaggio continuamente aggiornate (fermata successiva, treni in partenza dalla fermata successiva, eventuale ritardo, ecc.).

Sui 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 preregistrati). Tutti i nuovi treni sono dotati di monitor con informazioni utili, quali ad esempio gli orari di fermata del treno, velocità del convoglio, temperatura interna/esterna, e avvisi commerciali diretti ai passeggeri. Inoltre, nel corso degli interventi di riqualificazione e ammodernamento del restante materiale, è prevista, tra l'altro, anche l'installazione dei monitor.

Mediante gli strumenti telematici "ViaggiaTreno" (all'indirizzo viaggiatreno.it) e la App Trenitalia è possibile conoscere in tempo reale l'orario e l'andamento di ciascun treno in circolazione sull'intera rete ferroviaria italiana. Il sito "ViaggiaTreno" consente anche la stampa dell'orario di arrivo del treno (con la funzione "Stampa il tuo arrivo"). Inoltre, è disponibile anche la versione Mobile adattata a tutti i dispositivi Smartphone e Phablet, con tecnologia IOS, Android e Windows con schermi inferiori a 8 pollici.



GESTIONE DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI IN STAZIONE

Il personale di Trenitalia fornisce informazioni alla clientela sugli orari e sui servizi dei treni, sulle modalità di prenotazione dei posti, sull'andamento della circolazione e fornisce assistenza in caso di criticità e perturbazioni del traffico ferroviario.

Inoltre, nelle principali stazioni sono attivi gli Uffici Assistenza, aperti 365 giorni all'anno, anche per raccogliere segnalazioni. L'elenco degli Uffici Assistenza e i relativi orari di apertura sono pubblicati sul sito trenitalia.com. Laddove non presenti gli Uffici Assistenza, la gestione delle richieste di informazioni viene assicurata dal personale di biglietteria.

MODALITÀ CON LE QUALI SONO FORNITE LE INFORMAZIONI SU ORARI DEI TRENI, TARIFFE E BINARI

Trenitalia mette a disposizione dei viaggiatori numerosi canali di informazione:

- il sito web trenitalia.com;
- gli Uffici Assistenza;
- le biglietterie di stazione;
- le self-service;
- il Call Center 89 20 21¹
- gli Uffici Gruppi Trenitalia 06 60 00²
- il numero verde 800 18 60 19³ per la clientela Corporate.

In particolare, sul sito trenitalia.com sono disponibili le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:

- le Condizioni di trasporto;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità ed a mobilità ridotta (PRM);
- le condizioni per l'accesso di biciclette;
- disponibilità dei servizi a bordo (cuccette, VL, ristorazione, etc.);
- le interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- le procedure per il recupero dei bagagli smarriti (Servizio di Cortesia per i clienti delle Frecce nelle stazioni di Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Venezia Santa Lucia, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale);
- le procedure per la presentazione di reclami.

1) Costi: Call center 89 20 21 (da rete fissa il costo dello scatto alla risposta, IVA inclusa, è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata); 06 3000 (la tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti) o 199 89 20 21 (costo da rete fissa, IVA inclusa, di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variabile in funzione del proprio gestore). Prima di chiamare i Call Center leggere con attenzione l'informativa sulla privacy nell'apposita area del sito trenitalia.com.

2) Da rete fissa al costo di una telefonata urbana da tutta Italia. Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.

3) A disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00.

L'informazione sui servizi offerti è fornita anche attraverso le pubblicazioni orario della linea editoriale In Treno di Trenitalia.

In particolare dal sito trenitalia.com/tcom/Informazioni/Orario-ferroviario è possibile scaricare gratuitamente le versioni digitali dei seguenti prodotti:

- "Orario Tutt'Italia digitale": pubblicazione con gli orari dei treni nazionali e internazionali, le tratte locali e metropolitane, arricchita anche dall'offerta di altre imprese di trasporto.
- "Orario Regionale digitale": 11 edizioni regionali contenenti gli orari di tutti i treni, locali e nazionali, che circolano nel territorio delle Regioni interessate. A queste pubblicazioni si aggiungono le versioni digitali delle oltre 100 tipologie di fiches horaires sviluppate per specifiche tratte regionali e che nella loro realizzazione cartacea vengono distribuite gratuitamente soprattutto nelle biglietterie di competenza del trasporto regionale e nelle principali stazioni.
- "Orario Le Frecce digitale": orario tascabile bilingue italiano-inglese dedicato ai soli servizi delle Frecce di Trenitalia. Disponibile anche in versione cartacea distribuita gratuitamente presso Biglietterie Trenitalia, FRECCIAClub e a bordo treno in allegato alle riviste del Gruppo FS.

Inoltre, in occasione di eventi di rilevanza internazionale quale ad esempio, nel corso del 2016, il Giubileo della Misericordia, vengono realizzate delle pubblicazioni orario della linea editoriale In Treno focalizzate su tutta l'offerta ferroviaria idonea a raggiungere la sede principale dell'Evento, nello specifico Roma, da qualsiasi stazione italiana ed europea servita dai treni nazionali e internazionali offerti da Trenitalia. Sul sito Trenitalia sono state quindi rese disponibili le versioni digitali delle pubblicazioni cartacee, orario bilingue "Raggiungi Roma In Treno" e 7 tipologie di fiches horaires, distribuite gratuitamente presso le biglietterie Trenitalia, i FRECCIAClub e a bordo treno in allegato alle riviste del Gruppo FS (sulle riviste solo l'orario).

Le informazioni in stazione su orari dei treni e binari sono forniti dal Gestore dell'infrastruttura (RFI) attraverso monitor e annunci sonori.

SISTEMI DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI

I biglietti possono essere acquistati nelle biglietterie (oltre 300 biglietterie con personale e oltre 1.900 self-service dislocate su tutto il territorio nazionale), nelle agenzie di viaggio sul territorio nazionale (circa 6.500) e all'estero (oltre 1.700), attraverso il call center, nonché nei punti vendita dei circuiti Lis Paga di Lottomatica, Punto Servizi e SisalPay (circa 70mila), limitatamente ai biglietti e abbonamenti regionali.

Trenitalia, inoltre, mette a disposizione dei propri clienti modalità innovative di acquisto dei biglietti quali il sito trenitalia.com, l'App Trenitalia e la versione del sito internet mobile.trenitalia.com, entrambe ottimizzate per la navigazione da smartphone.

Nell'ambito dei servizi di media e lunga percorrenza, oltre il 40% degli incassi del 2016 è stato realizzato attraverso canali innovativi quali il sito web e l'App per smartphone. La quota delle vendite dei servizi di trasporto regionale attraverso i canali innovativi è in costante crescita, pur attestandosi ancora a livelli inferiori rispetto agli altri servizi (circa 8%).

DISPONIBILITÀ DI PERSONALE IN STAZIONE PER INFORMAZIONI E VENDITA DI BIGLIETTI

Il personale di Trenitalia è presente e fornisce informazioni nelle stazioni, ad eccezione di quelle che, per motivi commerciali, sono impresenziate.

La vendita dei biglietti avviene attraverso le biglietterie o le self-service presenti in stazione. Nelle stazioni in cui il servizio di biglietteria non è attivo e le self-service non sono presenti, viene garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto nelle stazioni più vicine, dove il servizio di biglietteria o le self-service sono disponibili, e nei punti vendita delle reti convenzionate, nonché sono indicati gli altri canali di vendita a disposizione della clientela (ad esempio, il sito trenitalia.com).

MODALITÀ CON LE QUALI SONO FORNITE LE INFORMAZIONI ALLE PERSONE DISABILI E AI PRM

In aggiunta ai canali di informazione disponibili per tutti i passeggeri, Trenitalia garantisce specifici servizi alle persone disabili e alle persone a mobilità ridotta (PRM), direttamente o, come le altre Imprese Ferroviarie operanti in Italia, attraverso le Sale Blu gestite da RFI⁴.

Nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone disabili o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.



4) Maggiori informazioni sui servizi offerti alle persone a mobilità ridotta sono disponibili nella sezione del presente documento "Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta".

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

La circolazione dei treni viene seguita in tempo reale da Trenitalia attraverso le Sale operative di prodotto e le Sale operative territoriali delle Divisioni di business, coordinate dalla Sala operativa centrale di Trenitalia.

In caso di criticità, le Sale operative attivano il flusso di comunicazione verso il personale dei treni per l'informazione alla clientela.

I risultati dei fattori fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) sono oggetto di analisi quotidiana e di incontri periodici, ove necessario anche con il Gestore dell'Infrastruttura, per affrontare le questioni ricorrenti (ad es. orario, turni del personale e del materiale rotabile) nella logica del miglioramento continuo.

RITARDI

PERCENTUALE DI RITARDO IN PARTENZA 2016 *

Tipologia di servizio	≤ 5'	> 5'
Treni media e lunga percorrenza	92,0 %	8,0%
Treni internazionali	81,4 %	18,6 %
Treni regionali	94,6 %	5,4 %

RITARDO MEDIO IN ARRIVO (MINUTI) 2016 **

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	6'
Treni internazionali	6'
Treni regionali	1,8'



* Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI. I valori sono calcolati rispetto all'orario previsto di partenza. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero (standard B1). ** Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI. I valori sono calcolati rispetto all'orario previsto di arrivo. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero (standard B1).

PERCENTUALE DI RITARDO IN ARRIVO 2016 **

Tipologia di servizio	< 60'	60'-120'	≥ 120'
Treni media e lunga percorrenza	99,2 %	0,6 %	0,2 %
Treni internazionali	99,3 %	0,6 %	0,1 %
Treni regionali	99,9 %	0,1 %	0 %

PERCENTUALE DI RITARDO IN ARRIVO NELLA FASCIA 0-5 MINUTI 2016 **

Tipologia di servizio	
Treni regionali	93,4 %

PERCENTUALE DI RITARDO IN ARRIVO NELLA FASCIA 0-15 MINUTI 2016 **

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	92,3 %
Treni internazionali	93,8 %
Treni regionali	98,4 %



DISSERVIZI

Esistenza e descrizione dei piani di emergenza e di gestione della crisi

In caso di perturbazione della circolazione (sia in gestione operativa, sia per eventi programmati) vengono attuati dei “piani di emergenza” elaborati dal Gestore dell’Infrastruttura con le imprese ferroviarie interessate.

Per affrontare specifiche casistiche ricorrenti, vengono elaborati dei piani di emergenza dedicati. A titolo esemplificativo, il “piano di emergenza neve”, predisposto annualmente insieme al Gestore dell’Infrastruttura prima del cambio orario invernale, definisce ruoli e compiti dei diversi attori coinvolti e identifica, sulla base della capacità dell’infrastruttura, i treni che potranno circolare e quelli che saranno soppressi. Per questi ultimi, viene prevista opportuna informativa alla clientela (ad es. locandine in stazione, informative sul sito di Trenitalia).

In caso di “indisponibilità di linee/impianti”, sono previsti appositi piani delle deviazioni dei treni che identificano le alternative di percorso e l’eventuale ritardo stimato. Inoltre, in caso di “eventi particolari”, vengono predisposti appositi piani di contingenza con il contributo dei vari attori interessati (Gestore dell’Infrastruttura, altre imprese ferroviarie, etc.).

Infine, Trenitalia si è dotata di procedure organizzative che stabiliscono i comportamenti da seguire in situazioni di criticità specifiche (sistema soccorso, inconveniente di esercizio in galleria, etc.).

In caso di criticità, connesse a perturbazioni della circolazione, vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento, quali ad esempio:

- informazioni tempestive sulla criticità in corso;
- rimborso, integrale o parziale, nei casi previsti;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno o su percorsi alternativi;
- utilizzo di mezzi sostitutivi laddove necessario;
- pernottamenti e distribuzione di generi di conforto nei casi previsti, laddove possibile.

L’elenco dei treni garantiti in caso di sciopero è specificato sul sito trenitalia.com alla voce “In caso di sciopero” nella sezione “Informazioni e assistenza” ed è anche raggiungibile, con appositi link, dalle pubblicazioni digitali “In Treno – Orario Tutt’Italia” e “In Treno – Orario Regionale”.

Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico gratuito 800 89 20 21.

SOPPRESSIONI

PERCENTUALE DEI TRENI SOPPRESSI 2016 ***

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	0,6 %
Treni internazionali	0,5 %
Treni regionali	1,6 %

*** Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI. I valori si riferiscono alle soppressioni totali e parziali calcolati senza esclusioni (standard NE).



Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

INTERVALLI DI PULIZIA

I servizi di pulizia dei treni sono svolti da imprese selezionate mediante procedure di gara europee con contratti specializzati per area geografica e per tipologia di servizio, al fine di garantire i migliori standard di qualità della pulizia. La pulizia a bordo treno segue un programma di interventi periodici ed occasionali effettuati, per ciascuna categoria di treni, nell'impianto di riferimento e in corso di viaggio.

Nelle tabelle seguenti sono descritte le attività e la frequenza delle principali tipologie di intervento, rispettivamente relativi ai treni di media e lunga percorrenza e ai treni regionali.

TRENI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

Tipologia intervento	Descrizione	Frequenza
Intervento di pulizia di Stazione	È un intervento che si esegue durante la sosta nelle stazioni di termine corsa ove il treno termina un servizio commerciale ed il convoglio deve essere approntato per un servizio commerciale successivo. Tale intervento è mirato a ripristinare idonee condizioni di pulizia/igiene di tutti gli ambienti mediante la rimozione dei rifiuti grossolani all'interno del rotabile, la pulizia accurata delle toilette ed assicurare il rifornimento idrico, di sapone e di accessori igienici alle stesse, la pulizia/igiene della carrozza ristorante e del corner bar, la pulizia delle attrezzature fisse e delle superfici dedicate alla produzione e somministrazione di alimenti, ed il ritiro dei sacchi di rifiuti raccolti dal personale della ristorazione al termine del servizio svolto.	Anche più volte al giorno
Intervento di pulizia Giornaliero	È un intervento che ha la finalità di ripristinare idonee condizioni di pulizia e igiene di tutti gli ambienti dei rotabili eliminando la sporcizia accumulata durante i precedenti servizi commerciali effettuati nella giornata di turno ed assicurando un elevato livello di pulizia e igiene di tutte le parti che si trovano a più diretto contatto con i clienti. Relativamente alla carrozza ristorante ed al corner bar, l'intervento deve assicurare condizioni di pulizia e igiene di tutte le superfici, piani di lavoro e delle attrezzature fisse utilizzate per il servizio di ristorazione.	Giornaliera
Intervento di pulizia di Fondo	Ha lo scopo di ripristinare periodicamente ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili, della carrozza ristorante e del corner bar mediante l'esecuzione di accurati lavaggi, eseguiti con appropriate attrezzature elettromeccaniche, macchinari e prodotti specifici atti a garantire il livello di qualità richiesto. Inoltre gli accessori igienici delle toilette devono essere puliti, igienizzati e disinfettati.	10-30 giorni
Intervento di pulizia Radicale	Ha lo scopo di bonificare il materiale rotabile, riportando tutte le superfici ed i particolari in condizioni di eccellenza alla percezione del cliente, mediante l'esecuzione di accurate aspirazioni e lavaggi, eseguiti esclusivamente con l'utilizzo di adeguate attrezzature, l'impiego di prodotti specifici e di generatori di vapore. Per quanto riguarda la carrozza ristorante ed il corner bar, l'intervento deve assicurare ottimali condizioni di pulizia ed igiene di tutte le superfici, anche quelle normalmente non accessibili, dei piani di lavoro, le attrezzature fisse. L'intervento di pulizia radicale prevede anche il lavaggio manuale della superficie esterna del rotabile, delle testate e l'asciugatura dei finestrini esterni del rotabile.	30-90 giorni

TRENI REGIONALI

Tipologia intervento	Descrizione	Frequenza
Intervento Veloce	Attività: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti. Ha lo scopo di ripristinare all'interno del treno una condizione di pulizia accettabile, attraverso la rimozione dei rifiuti, la vuotatura dei portarifiuti e il ricondizionamento minimo delle toilette. L'intervento è eseguito secondo necessità in funzione della frequentazione e quando i tempi di sosta non consentono interventi più approfonditi.	Secondo necessità
Intervento di Manutenimento	Attività: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento e lavaggio del pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela. Ha lo scopo di rimuovere sporcizia, impronte, macchie e polvere accumulata sui pavimenti e sui componenti più soggetti all'uso dalla clientela e di garantire alle toilette una pulizia mirata.	Giornaliera
Intervento di Base	Attività: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili unita a rotazione, se necessario, ad azioni approfondite di pulizia di componenti particolari del rotabile.	Settimanale
Intervento di Fondo	Attività: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature. Ha lo scopo di ripristinare la migliore condizione igienica con lavaggio accurato di tutti i componenti del rotabile in modo da rimuovere lo sporco anche dalle zone difficilmente accessibili degli interni.	Due volte all'anno

Fonte: Capitolato Tecnico "Servizi di Pulizia del Materiale Rotabile" Trenitalia



QUALITÀ DELL'ARIA

Tutte le carrozze dei treni sono dotate di sistema di climatizzazione. A garanzia di funzionalità, igiene e affidabilità dei sistemi di climatizzazione, sono previsti due fondamentali controlli generali prima dell'utilizzo nella stagione invernale ed estiva. Inoltre, a garanzia della qualità dell'aria, tali sistemi vengono mantenuti periodicamente controllandone il corretto funzionamento. Con l'ausilio degli impianti di climatizzazione si realizza il ricambio dell'aria, come previsto dalle norme internazionali in materia: la portata d'aria complessivamente elaborata dagli impianti è una miscela formata da aria proveniente dall'esterno (funzione del numero massimo di passeggeri previsti) e da aria interna di ricircolo. Sui convogli del tipo ETR1000 gli impianti di climatizzazione monitorano costantemente il tenore di CO₂ dell'aria interna, modulando il ricambio dell'aria in funzione delle soglie di guardia previste.

DISPONIBILITÀ DI TOILETTE

I treni di media lunga percorrenza sono dotati generalmente di 2 toilette per ogni carrozza (sulle Freccie è presente una toilette attrezzata per disabili). Per i treni regionali la dotazione di toilette varia in funzione della tipologia del materiale rotabile, nonché della composizione del convoglio.

E' attualmente prevista la presenza del servizio di pulizia in corso di viaggio su tutti i treni Freccie e su alcuni treni del Servizio Universale e del trasporto regionale.

PULIZIA DELLE STAZIONI

Per quanto riguarda la pulizia nelle stazioni si rinvia a quanto comunicato dal rispettivo gestore della stazione.



Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di customer satisfaction tramite interviste a viaggiatori e frequentatori delle stazioni. La soddisfazione della clientela viene rilevata da istituti di ricerca indipendenti, selezionati tramite gara europea ad evidenza pubblica. Sono considerati soddisfatti i clienti che esprimono una valutazione positiva ≥ 6 in una scala da 1 a 9.

FASI DEL VIAGGIO (percentuale di passeggeri soddisfatti)

	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Preparazione del viaggio	96,7%	93,1 %
Afflusso stazione di partenza	82,5 %	79,1 %
Permanenza in stazione	84,4 %	82,8 %
Permanenza a bordo treno	91,9 %	80,0 %
Deflusso dalla stazione di arrivo	86,0 %	78,2 %
Informazioni	97,3 %	94,4 %
Giudizio nel complesso	91,8 %	79,6 %

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia

PERMANENZA A BORDO (percentuale di passeggeri soddisfatti)

	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Comfort	91,5 %	79,3 %
Pulizia	88,9 %	65,6 %
Puntualità	80,9 %	70,0 %
Informazioni a bordo	90,7 %	77,2 %
Personale	96,0 %	91,2 %
Decoro	90,1 %	77,4 %
Sicurezza a bordo treno	88,5 %	76,2 %
Funzionalità toilette	81,4 %	57,5 %

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA (percentuale viaggiatori soddisfatti 6-9)

Informazioni al pubblico in condizioni di criticità	91,8 %
Chiarezza e tempestività informazioni visive ed efficienza degli impianti	97,0 %
Qualità delle informazioni cartacee - quadri orario di arrivo/partenza	97,4 %
Security	89,0 %
Pulizia	98,2 %
Manutenzione e decoro	98,4 %
Servizio Sale Blu nel complesso	99,0 %

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di RFI

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

MODALITÀ CON LE QUALI LE IMPRESE FERROVIARIE INFORMANO I PASSEGGERI IN MERITO AI DIRITTI DI CUI BENEFICIANO E AGLI OBBLIGHI CHE LORO INCOMBONO AI SENSI DEL REGOLAMENTO N. 1371/2007 QUANDO VENDONO BIGLIETTI AI SENSI DELL'ARTICOLO 29

Trenitalia fornisce ai passeggeri le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi sul sito trenitalia.com, presso le biglietterie e gli Uffici di assistenza, tramite i call center, le agenzie di viaggio e attraverso il personale di assistenza e a bordo treno.

Inoltre, le informazioni sulle modalità per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) per presentare segnalazioni ai sensi del Regolamento sono disponibili nelle Carte dei servizi, nonché fornite attraverso apposita comunicazione a bordo treno e nelle stazioni.

PROCEDURA APPLICATA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Si può inviare un reclamo a Trenitalia compilando il modulo di segnalazione, disponibile in italiano e in inglese, sul sito trenitalia.com nell'area "Informazioni e Assistenza", oppure presso gli uffici assistenza e vendita, o ancora mediante corrispondenza. I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica integrata.

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

NUMERO DI RECLAMI E RISULTATI

Attualmente il canale di contatto più utilizzato per l'inoltro dei reclami è il sito trenitalia.com attraverso la compilazione dell'apposito modulo online.

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai reclami ⁵, distinti per tipologia di servizio.

RECLAMI PER SERVIZI PASSEGGERI LONG HAUL MERCATO - 2016

Numero di reclami pervenuti	48.472
Numero di reclami processati	48.119
Tempo medio di risposta in giorni	8,2
Principali cause di disservizio oggetto di reclamo	Livello del Servizio (58%) Regolarità e Puntualità (23%) Comfort (7%)

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM.

Nota: La voce "Livello del Servizio" è composta prevalentemente dalle sottovoci Vendita-Biglietteria online (sito) pari al 33%, Offerta-Programmi di fidelizzazione (30%), e Normativa (11%).

RECLAMI PER SERVIZI PASSEGGERI LONG HAUL UNIVERSALE - 2016

Numero di reclami pervenuti	17.719
Numero di reclami processati	13.368
Tempo medio di risposta in giorni	7,6
Principali cause di disservizio oggetto di reclamo	Livello del Servizio (38%) Regolarità e Puntualità (32%) Comfort (13%)

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM.

Nota: La voce "Livello del Servizio" è composta prevalentemente dalle sottovoci Normativa (32%), Gestione bonus/rimborsi/reclami (28%), e Vendita-Biglietteria online (14%).

RECLAMI PER SERVIZI PASSEGGERI REGIONALI - 2016

Numero di reclami pervenuti	26.158
Numero di reclami processati	25.665
Tempo medio di risposta in giorni	15,7
Principali cause di disservizio oggetto di reclamo	Livello del Servizio (46%) Regolarità e Puntualità (26%) Personale di Front Line (9%)

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM.

Nota: la voce "Livello del Servizio" è composta prevalentemente dalle sottovoci Normativa (39%), Vendita attraverso biglietterie self service (20%), e Gestione Bonus/Rimborsi/Reclami (9%).

5) Nel numero di reclami pervenuti, oltre ai nuovi reclami arrivati nell'anno di riferimento, sono inclusi i reclami ricevuti per competenza da altre strutture e le repliche del cliente. Il n. di reclami processati include, oltre ai reclami chiusi, quelli inviati per competenza ad altre strutture. Il disallineamento dei dati è imputabile principalmente al flusso dei reclami chiusi dalla struttura ricevente ed inviati, per competenza, ad altre strutture del Gruppo FS.

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 offerte, ad esempio quelle promozionali, che lo escludano.

Nel caso in cui la rinuncia al viaggio sia dovuta, invece, alla soppressione del treno o ad una ragionevole previsione di ritardo superiore a 60 minuti all'arrivo, il rimborso è previsto per tutte le tipologie di biglietti.

INDENNIZZI PER RITARDO O PER GUASTO CLIMATIZZAZIONE

Se il cliente giunge a destinazione in ritardo è prevista, indipendentemente dalla causa del ritardo, un'indennità, pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi da 60 a 119 minuti e al 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti, da corrispondere con le stesse modalità del pagamento del biglietto o, a scelta del cliente, con bonus.

Inoltre, esclusivamente sui treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, per ritardi tra 30 e 59 minuti, Trenitalia prevede il rilascio di un bonus di importo pari al 25% del prezzo del biglietto.

Sono garantiti l'assistenza e l'indennizzo da ritardo (da calcolarsi rispetto all'intero importo versato) per i passeggeri in possesso di biglietti per soluzioni di viaggio (proposte dai sistemi di vendita di Trenitalia) che contemplino più servizi del trasporto nazionale ("biglietto globale") ovvero servizi del trasporto nazionale e regionale di Trenitalia, in combinazione fra loro ("biglietto globale misto"). L'indennità non viene riconosciuta per i biglietti gratuiti e quando il suo importo risulterebbe inferiore a 4 euro a viaggiatore.

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 qualora sia impossibile assegnare un posto in altra carrozza, viene riconosciuto al cliente un bonus di importo pari al 25% del prezzo del biglietto.

La richiesta di indennizzo, per i treni di media e lunga percorrenza, può essere fatta, entro i dodici mesi successivi al viaggio, presso le biglietterie, l'agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto, o compilando l'apposito web-form disponibile sul sito trenitalia.com, e attraverso il Call Center. Inoltre, solo per i biglietti acquistati on-line, si può richiedere l'indennizzo sul sito trenitalia.com con la funzionalità "Richiedi Indennizzo" disponibile dopo aver inserito il dettaglio del viaggio.

Per il trasporto regionale, i Contratti di Servizio stipulati con Regioni e Province prevedono che, qualora non vengano raggiunti determinati gli standard di qualità in essi contenuti, Trenitalia sia passibile di penalità, strumento attraverso il quale gli Enti committenti possono agire a tutela degli utenti, assicurando loro il pieno ristoro per gli eventuali disagi o danni subiti.

CONCILIAZIONE PARITETICA

La Procedura di Conciliazione, introdotta con Protocollo d'Intesa sottoscritto con le Associazioni dei consumatori relativamente a viaggi effettuati sui treni di media e lunga percorrenza, prevede che il cliente non soddisfatto della risposta ricevuta al reclamo o alla richiesta di rimborso o indennizzo possa chiedere il riesame della pratica alla Commissione di Conciliazione.

La Commissione è formata da un rappresentante della Associazione dei consumatori scelta dal cliente e da un rappresentante di Trenitalia.

La procedura è gratuita per la clientela e non è vincolante in quanto la soluzione proposta è sottoposta alla libera accettazione del cliente.

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

La procedura si conclude mediamente in 38 giorni, con un esito positivo che, nel 2016, è stato pari al 94% dei casi.

La Conciliazione Paritetica ha evidenti benefici economico-sociali correlati alla deflazione del contenzioso giudiziale.

L'evoluzione normativa a livello europeo e nazionale è il riconoscimento che la Conciliazione Paritetica è un successo ed una best practice.

Con il D.Lgs. 130/2015 è stata recepita la Direttiva U.E. 11/2013 che regola gli organismi A.D.R. (per la risoluzione alternativa delle controversie) riconoscendo una valenza giuridico-legale rafforzata agli organismi di conciliazione paritetica.

Trenitalia è iscritta, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, nell'elenco degli organismi ADR operanti in Italia ed è inserita nella piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR) della Commissione Europea.

In coerenza con gli indirizzi dell'Unione europea, Trenitalia partecipa al fondo pubblico istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico per la corresponsione dei contributi spese alle Associazioni dei Consumatori aderenti ai Protocolli di Conciliazione Paritetica.

PRINCIPALI AZIONI MESSE IN ATTO NEL 2016 PER IL MIGLIORAMENTO DEI DISSERVIZI SEGNALATI DAI CLIENTI ATTRAVERSO I RECLAMI

Per quanto riguarda il trasporto media e lunga percorrenza si segnalano:

- modifiche nell'organizzazione dei turni equipaggi e sensibilizzazione presidio Sale Operative per monitorare il rispetto della puntualità in partenza;
- interventi di efficientamento su alcune tracce orarie con conseguente miglioramento nella circolazione;
- interventi di manutenzione specifica sugli impianti di climatizzazione e per il ripristino del decoro di alcune tipologie di carrozze Intercity;
- estensione del Sistema OBOE per le informazioni alla clientela a bordo, sulla flotta Intercity;
- interventi per il miglioramento della gestione delle transazioni di vendita e dei pagamenti sul sito internet;
- potenziamento tecnologico-organizzativo dei Call Center;
- potenziamento uffici di customer care con postazioni dotate della nuova piattaforma commerciale integrata;
- dotazione di dispositivi tablet al personale di assistenza per migliorare l'accoglienza dei clienti.

Con riferimento al trasporto regionale, gli importanti investimenti in materiale rotabile attivati da Trenitalia, anche in virtù di contratti di servizio pluriennali, hanno già consentito un parziale ammodernamento della flotta. Gli investimenti proseguiranno nel corso dei prossimi anni, per cui Trenitalia ha concluso una gara per l'acquisto di treni regionali ad alta e media capacità. L'entrata in servizio dei nuovi treni, prevista dal 2019 in poi, porterà al rinnovamento del 75% dell'intero parco rotabili del trasporto regionale.

Prosegue, inoltre, il cammino della digitalizzazione e dell'innovazione tecnologica, come la video sorveglianza globale di bordo o l'uso dell'App Trenitalia come canale commerciale e strumento di informazione. In particolare, il nuovo sistema di video sorveglianza a bordo sui treni è composto da monitor che diffondono in diretta le immagini a colori riprese da altrettante telecamere; tali filmati sono inoltre registrati su apposito supporto al fine di consentire l'eventuale visione differita da parte delle Forze dell'Ordine in caso di necessità. I monitor sono in grado di alternare le immagini provenienti dalle telecamere con altre informazioni di viaggio utili a bordo treno come la velocità del convoglio, la temperatura interna/esterna, gli orari di fermata del treno e gli avvisi commerciali diretti ai passeggeri. La novità è volta a dissuadere possibili atti illeciti a bordo treno da parte di malintenzionati e vandali, con l'obiettivo di aumentare gli standard di sicurezza sui treni e offrire un viaggio più sereno e confortevole ai passeggeri che hanno scelto il treno per i propri spostamenti.

Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

PROCEDURA DI ASSISTENZA ADOTTATA

Per la gestione dei servizi a terra alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, Trenitalia si avvale dei servizi di RFI, il Gestore dell'infrastruttura nazionale, a cui spetta, in qualità di "gestore di stazione" in applicazione del Regolamento, il compito di garantire l'accessibilità delle stazioni a tutti i cittadini in partenza, transito e arrivo, con particolare attenzione alle persone con disabilità o persone a ridotta mobilità (PRM), fornendo adeguati servizi di assistenza in stazione e informazioni mirate.

I servizi di assistenza RFI sono rivolti a:

- persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione;
- persone che si muovono su sedia a ruote (v. dettagli);
- persone non vedenti o con disabilità visive;
- persone non udenti o con disabilità uditive;
- persone anziane;
- donne in gravidanza.

In caso di non autosufficienza del viaggiatore per cui sono richiesti i servizi di assistenza, questi potrebbero essere subordinati alla presenza di un assistente personale in stazione o di un accompagnatore durante il viaggio.

Sono coinvolte nel circuito di assistenza di RFI oltre 270 stazioni diffuse su tutto il territorio nazionale e individuate in base alle caratteristiche di accessibilità, al tipo di treni che in esse fanno fermata e all'effettiva domanda nel bacino di utenza.

È possibile richiedere le informazioni e i servizi di assistenza PRM:

- recandosi in una delle 14 Sale Blu di RFI aperte dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi;
- inviando una e-mail ad una delle 14 Sale Blu;
- telefonando ad una delle 14 Sale Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite il numero verde gratuito 800 90 60 60 (da telefono fisso) o il numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 (da telefono fisso e mobile);
- Call Center di Trenitalia 199 89 20 21 ⁶ (opzione 5, per prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta) o 06 3000 ⁷ per utenze non abilitate al 199.

Ciascuna Sala Blu assicura l'informazione sull'assistenza offerta da RFI in tutte le stazioni del circuito e la prenotazione dei servizi, erogati 24 ore su 24, relativi a:

- accoglienza in stazione presso il punto di incontro concordato o, per i viaggiatori in arrivo, al posto occupato sul treno;
- accompagnamento a bordo del treno in partenza o dal treno di arrivo all'uscita della stazione o, per chi prosegue il viaggio, a bordo di altro treno;
- messa a disposizione, su richiesta, della sedia a ruote per l'accompagnamento in stazione a/dal treno;
- salita e discesa a/dal bordo treno tramite carrello elevatore per i viaggiatori su sedia a ruote;
- eventuale servizio, su richiesta, di portabagagli a mano (1 bagaglio).

Per maggiori dettagli sulle modalità di prenotazione dei servizi e per tutte le altre informazioni sui servizi di assistenza PRM si rinvia alla specifica sezione del sito trenitalia.com e al sito del Gestore dell'infrastruttura (rfi.it).

NUMERO DI CASI DI ASSISTENZA PER CATEGORIA DI SERVIZIO

Nel corso del 2016 Trenitalia ha eseguito, attraverso le Sale Blu di RFI, circa 265mila servizi a viaggiatori con mobilità ridotta (circa 165mila servizi per il trasporto media e lunga percorrenza e circa 100mila servizi per il trasporto regionale).



⁶ 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.

⁷ 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.

trenitalia.com