



# Relazione sulla qualità dei servizi di Trenitalia 2014

## Premessa

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 "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

In questo contesto, 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 sono disponibili, con differenti livelli di dettaglio, anche in specifiche pubblicazioni, quali le Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, le Carte dei Servizi dei treni a media e lunga percorrenza e delle Direzioni regionali e provinciali di Trenitalia, la Guida del Viaggiatore, le sezioni dedicate a Trenitalia nel Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane, nonché sui siti internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it), [www.fsnews.it](http://www.fsnews.it).

Trenitalia, nel dicembre 2014, ha ottenuto il rinnovo triennale della 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.

## Indice

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

## Missione della società



Trenitalia è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori e merci in ambito nazionale ed internazionale.

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, anche in aree a scarsa domanda di mobilità.

I servizi pubblici di trasporto regionale e locale, rispetto ai quali le singole Regioni/Province committenti definiscono i livelli di quantità e di qualità per soddisfare le necessità della collettività, sulla base delle risorse finanziarie disponibili, sono 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.



## Informazioni e Biglietti



Trenitalia garantisce l'informazione sui servizi offerti attraverso l'orario ferroviario, le pubblicazioni "In Treno Orario Tutt'Italia" e "In treno Orario Regionale", disponibili in formato digitale sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Mediante gli strumenti telematici "ViaggiaTreno" (all'indirizzo [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it)) e l'app "ProntoTreno" è inoltre possibile conoscere in tempo reale l'orario e l'andamento di ciascun treno in circolazione sull'intera rete ferroviaria italiana.

Il viaggiatore ha a sua disposizione numerosi canali di informazione:

- il sito web [trenitalia.com](http://trenitalia.com);
- gli Uffici Assistenza;
- le biglietterie di stazione;
- i Call Center di Trenitalia:  
89 20 21 <sup>1</sup>  
199 89 20 21 (06 30 00 per utenze non abilitate all'199) <sup>2</sup>;
- gli Uffici Gruppi Trenitalia:  
06 60 00 <sup>3</sup>

Inoltre, a disposizione della Clientela, vi sono venditori di biglietti autorizzati (agenzie di viaggio abilitate, ecc.), dislocati sull'intero territorio nazionale e, per le persone a mobilità ridotta, un servizio dedicato tramite il numero unico nazionale di Rete Ferroviaria Italiana (di seguito RFI) 199 30 30 60 oppure il Numero Verde delle Sale Blu 800 90 60 60, attivo solo da rete fissa <sup>4</sup>.

(1) Costi: 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.

(2) Il costo del numero 199 89 20 21 da rete fissa (IVA inclusa) è di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile varia in funzione del gestore. Per il numero 06 30 00 la tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti.

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

(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".

Sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) sono, inoltre, disponibili le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:

- le Condizioni generali 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 (cucette, VL, ristorazione, ecc.);
- interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami.



Nelle stazioni in cui la biglietteria e/o le self service non sono funzionanti, viene garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto e sulle stazioni più vicine in cui le biglietterie o le self service sono funzionanti. Parimenti, nelle stazioni in cui non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui il servizio è presente.

Inoltre, 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, inclusi i convogli di nuova concezione (Jazz, Minuetto, Vivalto, Taf e Swing), 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 treni della media e lunga percorrenza sono dotati di sistemi di diffusione sonora delle informazioni. Inoltre, a bordo delle carrozze dei treni Frecciarossa e Frecciargento sono presenti monitor che forniscono informazioni e news di viaggio continuamente aggiornate (fermata successiva, treni in partenza dalla fermata successiva, eventuale ritardo, ecc.).

I biglietti possono essere acquistati nelle biglietterie (più di 340 biglietterie con personale e 1.900 self-service), nelle agenzie di viaggio (6.000 sul territorio nazionale e oltre 1.500 all'estero), sul sito ufficiale di Trenitalia ([www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)), mediante l'app "ProntoTreno", attraverso il call center, presso giornali e tabaccai, nonché nei 70mila punti vendita aderenti ai circuiti LIS, Servizi In Rete e SISAL.

Nell'ambito dei servizi di media e lunga percorrenza, il 54,9% degli incassi del 2014 è stato realizzato attraverso canali innovativi (ad es. sito web, applicazioni per smartphone, biglietterie automatiche). Con riferimento ai servizi di trasporto regionale, la quota è inferiore in quanto la clientela utilizza ancora prevalentemente i canali tradizionali.



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



La circolazione dei treni viene seguita in tempo reale dalla Sala operative di prodotto e dalle Sale operative territoriali delle Divisioni di Business, coordinate dalla Sala operativa Trenitalia.

In caso di criticità, le Sale operative attivano il flusso di comunicazione 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, anche con il Gestore dell'Infrastruttura, per risolvere le criticità ricorrenti (ad es. orario, turni del personale e del materiale rotabile) nella logica del miglioramento continuo.

Le tabelle seguenti riportano i valori della puntualità e delle soppressioni per il 2014.

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

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza (esclusi treni internazionali)	92,3 %
Treni internazionali	95,2 %
Treni regionali	97,3 %

### PERCENTUALE DEI TRENI GIUNTI A DESTINAZIONE NELLA FASCIA 0-5 MINUTI \*

Tipologia di servizio	
Treni regionali	89,8 %

### PERCENTUALE DEI TRENI GIUNTI A DESTINAZIONE NELLE FASCE 60'-120' MINUTI E OLTRE 120' MINUTI \*

Tipologia di servizio	60'-120'	>120'
Treni media e lunga percorrenza	0,8 %	0,2 %
Treni internazionali	0,6 %	0,2 %
Treni regionali	0,1 %	0 %

\* Valori calcolati rispetto all'orario previsto di arrivo. Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero.

\*\* Soppressioni totali e parziali (valori calcolati senza esclusioni).

### PERCENTUALE DEI TRENI SOPPRESSI \*\*

Tipologia di servizio	
Treni media e lunga percorrenza	0,7 %
Treni internazionali	1,1 %
Treni regionali	2,9 %

In caso di criticità, connesse a perturbazioni della circolazione, vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento CE n.1371/2007, quali ad esempio:

- informazioni in tempo reale sulla criticità in corso;
- rimborso in caso di sospensione del viaggio;
- 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 e laddove possibile.

L'elenco dei treni garantiti in caso di sciopero è specificato sulle pubblicazioni orario "In Treno Tutt'Italia" e "in Treno Regionale", e sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), alla voce "In caso di sciopero" nella sezione "Informazioni e assistenza".

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



## Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni



I servizi di pulizia di 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 previsti <sup>5</sup>, per le carrozze dei treni regionali il dato relativo alla qualità media erogata <sup>6</sup> è dell'84,4%.

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

La Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia promuove, inoltre, una campagna nazionale di sensibilizzazione 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, nonché a richiamare 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.

(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* tramite interviste CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) su un campione rappresentativo di viaggiatori precedentemente contattati in stazione.

La soddisfazione della clientela viene rilevata da un istituto di ricerca indipendente: sono considerati soddisfatti i clienti che hanno espresso una valutazione positiva  $\geq 6$  in una scala da 1 a 9.

Nelle seguenti tabelle sono riportati i risultati per l'anno 2014.

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

Fasi del viaggio	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Preparazione del viaggio	96,9 %	92,7 %
Afflusso stazione di partenza	87,1 %	77,6 %
Permanenza in stazione	88,4 %	79,5 %
Permanenza a bordo treno	92,1 %	74,0 %
Deflusso dalla stazione di arrivo	88,4 %	74,7 %
Informazioni	96,5 %	89,4 %
Giudizio nel complesso	91,4 %	74,1 %

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

Permanenza a bordo	Media e lunga percorrenza	Trasporto regionale
Comfort	90,8 %	73,8 %
Pulizia	86,1 %	58,8 %
Puntualità	83,5 %	63,5 %
Informazioni a bordo	90,3 %	71,7 %
Personale	95,6 %	85,1 %

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



### 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 inviare un reclamo a Trenitalia compilando il modulo di segnalazione, disponibile in italiano e in inglese, sul portale Trenitalia nell'Area informazioni, oppure presso gli uffici assistenza e vendita, o ancora mediante corrispondenza ordinaria.

Il canale di contatto più utilizzato per l'inoltro di reclami è, nel 70% dei casi, il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) attraverso la compilazione dell'apposito modulo online.

Le tipologie di reclami possono essere ricondotte alle fasi di pre-viaggio (informazioni, acquisto), 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 2014 sono pervenuti 30.237 reclami, di questi il 99,8% è stato chiuso entro i 30 giorni. Le principali cause di disservizio che hanno formato oggetto di reclamo sono state: puntualità (21,7%), sito Internet (19%) e normativa commerciale (12,5%).

Per i treni regionali nel 2014 sono pervenuti 27.244 reclami, di questi il 95% è stato chiuso entro i 30 giorni. Le principali cause di disservizio che hanno formato oggetto di reclamo sono state: puntualità (20%), regolarità del servizio (16,7%) e normativa commerciale (12%).

### Conciliazione Paritetica

La procedura di Conciliazione Paritetica è stata estesa a tutti i treni della Divisione Passeggeri Long Haul. 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 sulle soluzioni proposte che, per il 2014, è stato del 92 % dei casi trattati.

### 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, per tutte le tipologie di biglietti.

### Indennizzi per ritardo o per guasto climatizzazione

Se il cliente giunge a destinazione in ritardo è previsto, indipendentemente dalla causa del ritardo (recepimento della Sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 26 settembre 2013) e 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.

Sui treni Frecciarossa, Frecciargento, Freccia Bianca ed Intercity (esclusi i treni internazionali in servizio interno), oltre agli indennizzi per i ritardi, in caso di guasto alla climatizzazione dell'intera carrozza in cui si trova il cliente, qualora sia impossibile 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 per i quali è previsto il diritto all'indennità. Il cliente può richiedere l'indennità, senza formalità, dal 21° giorno successivo al viaggio fino ad un anno.

Trenitalia nel 2014 ha effettuato complessivamente, tra rimborsi e indennizzi correlati anche all'applicazione del Regolamento Europeo 1371/2007, circa 160mila operazioni per un valore complessivo di circa 3,8 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 essi 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.

Nel 2014 Trenitalia ha maturato penali nei confronti delle regioni per circa 8 milioni di euro.

## Assistenza fornita 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.

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 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 attualmente offrono il servizio di assistenza in un circuito di 269 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 di RFI 800 90 60 60 - da telefono fisso
- Numero unico nazionale di RFI 199 30 30 60 <sup>7</sup> - da telefono mobile e fisso
- Call Center di Trenitalia 199 89 20 21 <sup>8</sup> (opzione 5, per prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta) o 06 3000 <sup>9</sup> per utenze non abilitate al 199.

(7) Costi: Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 6,22 centesimi di euro e di 2,68 centesimi di euro al minuto di conversazione. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore.

(8) Da rete fissa (IVA inclusa): alla risposta il costo è di 0 centesimi di euro e di 10 centesimi di euro al minuto di conversazione. 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.

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](http://www.trenitalia.com)) e di RFI ([www.rfi.it](http://www.rfi.it)).

Nel corso del 2014 Trenitalia ha eseguito, attraverso le Sale Blu di RFI, circa 225mila servizi a viaggiatori con mobilità ridotta. Il 91,3% dei viaggiatori PRM si dichiara soddisfatto del servizio offerto a bordo treno da Trenitalia. (Fonte: osservatorio di Mercato RFI – Indagine Sale Blu – 2° semestre 2014 – target di riferimento: viaggiatori PRM che usufruiscono del servizio Sale Blu).



## Miglioramenti nella qualità del servizio



Nel corso del 2014, per quanto riguarda il trasporto di media e lunga percorrenza, sono proseguiti gli interventi di restyling delle carrozze Bistrò dei treni Frecciarossa, che stanno sostituendo progressivamente le attuali carrozze ristorante. Queste vetture, dotate di moderne attrezzature e maggiori spazi espositivi e caratterizzate da un design innovativo, consentono di offrire un servizio in linea con la riduzione dei tempi di percorrenza consentita dai servizi AV e più coerente con le esigenze della moderna clientela. L'area Bar è stata completamente rinnovata e l'area ristorante è stata allestita con posti a sedere di livello Business.

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

A conclusione dell'allestimento di tutta la flotta Frecciargento con gli apparati necessari per l'erogazione dei servizi multimediali di bordo, è stato attivato il Portale Frecciargento con la stessa offerta di servizi, già previsti nel Portale Frecciarossa: connessione internet WIFI gratuita, intrattenimento multimediale e informazioni di viaggio.

E' stato completato il progetto di installazione dei monitor di bordo anche sui treni ETR 485 Frecciargento (due monitor a carrozza); in tal modo tutta la flotta Frecciargento offre oggi lo stesso palinsesto video, con informazioni e news di viaggio sempre aggiornate.

È stato arricchito il palinsesto degli annunci vocali a bordo delle Frecce, attraverso l'introduzione di nuovi annunci commerciali e di ristorazione. Pertanto, la comunicazione dal 2014 è stata specificamente indirizzata per tipologia di treno, tratta, classe e livello di servizio, con una rotazione mensile dei annunci.

Sul fronte del programma di fidelizzazione CartaFRECCIA, è stata introdotta la possibilità per il cliente di trasferire i propri punti ad altri soci, nonché l'inserimento nel Catalogo premi anche di voli offerti da compagnie aeree partner. Inoltre, si è operato rafforzando le partnership commerciali con le aziende, che condividono con Trenitalia l'impegno sul fronte della sostenibilità ambientale e dell'intermodalità.

Per rispondere alle esigenze della clientela, è stata mantenuta, anche a bordo delle Frecce, la possibilità di trasportare cani di qualsiasi taglia e di trasportare gratuitamente la propria bicicletta pieghevole, opportunamente chiusa, a bordo di tutti i treni e senza l'obbligo di riporla nella sacca.

Per quanto riguarda i treni del servizio universale, nel corso dell'anno è proseguita l'immissione di nuove carrozze destinate ai treni Intercity Giorno; si tratta di un progetto finalizzato alla completa modernizzazione del parco Giorno. Per gli Intercity Notte è stata introdotta, su un collegamento Roma-Sicilia, una carrozza T3S ristrutturata.

Nell'ambito del trasporto regionale, Trenitalia ha proseguito, nel corso del 2014,

Il progetto di ammodernamento della flotta con l'acquisto di nuovi treni Vivalto, Jazz e Swing. Un elemento caratterizzante dei nuovi mezzi è la rinnovata livrea del trasporto regionale di Trenitalia, che sarà gradualmente applicata anche ai treni già in circolazione, in particolare alle numerose vetture che nel corso dell'anno saranno sottoposte ad interventi di revamping e di face-lift.



Importanti innovazioni sono state realizzate anche nell'ambito della tecnologia applicata alla vendita dei biglietti:

- è stato completato il progetto di sostituzione delle vecchie emettitrici di biglietti self service con l'istallazione di circa 1.300 nuove unità dislocate nei principali punti di traffico, che garantiscono una notevole facilità di utilizzo da parte della clientela e permettono acquisti anche con carte di credito/debito;
- è stata attivata una nuova rete di vendita con 70.000 nuovi punti vendita aderenti ai circuiti Lis Paga di Lottomatica, Punto Servizi di Servizi In Rete e Sisal Pay;
- è stata ampliata la possibilità di acquistare il biglietto paperless on line, anche attraverso TV Samsung;
- è stata prevista, per tutti i titoli di viaggio emessi con le modalità digitali, la visualizzazione a bordo anche da apparato elettronico, eliminando l'obbligatorietà della stampa del biglietto che resta facoltativa per successivi utilizzi da parte del viaggiatore;
- è stata avviata la sperimentazione della Smart Card, per relazioni interne alla Regione Piemonte, per titoli di abbonamento sia ferroviari che integrati BIP – Formula.



L'aver dotato di palmari il Personale di bordo ha dato, inoltre, la possibilità ai viaggiatori di acquistare/regolarizzare a bordo treno il proprio biglietto, laddove previsto, con carte di credito/debito.

Sul fronte dell'offerta internazionale, con riguardo ai collegamenti da e per l'Austria e la Germania, è stata ampliata la scelta tra le sistemazioni a bordo sui collegamenti notturni, grazie all'introduzione di carrozze con posti a sedere sulle relazioni internazionali Roma-Monaco e Milano-Vienna, e viceversa.

Inoltre, da giugno 2014, è stato introdotto il servizio di trasporto con auto al seguito sul collegamento notturno Verona-Vienna e viceversa, ed è stata aumentata la frequenza dei collegamenti Italia-Svizzera, con l'aggiunta di 2 treni sull'asse Milano-Zurigo.

E' stata introdotta la possibilità per le aziende di acquistare direttamente i biglietti Eurocity per i viaggi d'affari, a condizioni vantaggiose. Inoltre, i clienti a bordo treno possono acquistare e consumare i pasti, rimanendo comodamente seduti.

E' stato avviato, in fase sperimentale, il servizio di pulizia aggiuntivo anche in corso di viaggio, grazie alla presenza del Pulitore Viaggiante, a bordo di alcuni convogli. Sul fronte dei vantaggi legati al programma di fidelizzazione CartaFRECCIA, è stato introdotto l'accumulo dei punti del programma CartaFRECCIA anche per le relazioni internazionali Italia-Svizzera.

Con riferimento ai propri canali di vendita, Trenitalia ha introdotto la possibilità di acquistare biglietti regionali tramite l'app ProntoTreno sui dispositivi iOS, Android, Blackberry e Smart TV.

Anche per il 2014 è stato rinnovato l'accordo per promuovere il Bike Sharing tra Trenitalia e Clear Channel, la società che gestisce oltre 3.000 bici in condivisione nelle città di Milano e Verona, grazie al quale i soci CartaFRECCIA Trenitalia possono acquistare a prezzo agevolato gli abbonamenti annuali ai sistemi di Bike Sharing.

E' proseguita l'espansione della proposta di Car Sharing "Enjoy", gestita da Eni in partnership con Trenitalia e Fiat, attraverso il lancio del servizio nelle città di Roma e Firenze, portando il numero complessivo di auto in condivisione ad oltre 1.000. L'offerta, che somma le virtù ambientali del treno a quelle del Car Sharing, durante i mesi estivi è stata disponibile anche nella città di Rimini, per consentirne l'utilizzo ai cittadini e ai turisti che in estate confluiscano, anche in treno, nella riviera romagnola. Grazie a questa espansione, prosegue il percorso finalizzato a creare un sistema evoluto di mobilità sostenibile, dove il Frecciarossa è anello di congiunzione tra le grandi città ed Enjoy una valida alternativa per percorrere l'ultimo miglio.

[trenitalia.com](http://trenitalia.com)