

QUALITY REPORT 2012

ntv
Nuovo Trasporto Viaggiatori



.italo 

INDICE



.italo 


Nuovo Trasporto Viaggiatori

- 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 (QUALITÀ DELL'ARIA NELLE CARROZZE, IGIENE DEGLI IMPIANTI SANITARI, ECC.)
- 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

I convogli AGV575 sono dotati del SIV (Sistema Informativo Viaggiatori) Alstom che consente di trasmettere informazioni audio e visive ai Viaggiatori sia negli ambienti interni che tramite display esterni. Il SIV permette inoltre il monitoraggio dei vestiboli e delle aeree portabagagli tramite un sistema di video sorveglianza.

Il SIV, per tutto ciò che attiene eventi particolari di servizio e circolazione, è supportato dal MAB (Manuale Annunci di Bordo) che rappresenta uno strumento di guida per il personale di bordo nell'effettuazione di annunci manuali con l'obiettivo di esprimere un linguaggio di comunicazione uniforme come terminologia e approccio su tutti i canali NTV.

I device di Casa Italo (Infopanel e striscia led), e Italo in Viaggio (sul sito web) consentono un aggiornamento sul servizio NTV indifferenziato per tipologia di viaggiatori e sono quindi definiti OneToMany.

L'informazione personalizzata, definita OneToOne, è inviata via mail/sms a tutti i Viaggiatori registrati/che hanno fornito un contatto in fase di acquisto, al fine di informare tempestivamente in caso di eventi perturbativi del servizio (ritardi, variazioni, ecc.).

L'acquisto dei biglietti per viaggiare con Italo avviene attraverso diversi canali:

- Sito internet www.italotreno.it;
- Agenzie di viaggio;
- Biglietterie self service, presenti sia nelle Case sia nei punti di maggiore affluenza della stazione;
- Contact center Pronto Italo.

I viaggiatori che scelgono di rivolgersi al Contact Center Pronto Italo, possono richiedere supporto relativamente alla vendita di biglietti, informazioni su costi orari e tratte, servizi italo no stress, iscriversi al programma Italo più e richiedere supporto amministrativo per fatture e liquidazione di eventuali indennizzi.

Casa Italo è il centro servizi di Italo, presente in tutte le stazioni Alta Velocità in cui effettuano servizio i treni di NTV.

In tutte le case sono presenti:

- un desk di accoglienza per darti informazioni e assistenza, gestire un reclamo, ecc.;
- biglietterie Self Service sia all'interno che all'esterno;
- connessione Wi-Fi gratuita;
- area di sosta breve, con divani e sedute per trascorrere comodamente il tempo d'attesa;
- display informativi con gli orari dei treni Italo in arrivo e partenza, numeri utili, informazioni meteo sulle città collegate da Italo;
- pannelli touch screen per scoprire tutte le novità di Italo.

In alcune Case Italo sono presenti inoltre delle aree riservate ai viaggiatori che scelgono di viaggiare in ambiente Club allestite con comodi divani e poltrone. All'interno sono presenti TV, display arrivi e partenze e servizi igienici ed è previsto un servizio di food&beverage. Il personale NTV nelle Case Italo oltre ad informare ed assistere i Viaggiatori presidia le piattaforme di arrivo/partenza dei treni NTV e le aree ad alta frequentazione della stazione.

NTV fornisce, tramite il Personale presente nelle stazioni ed a bordo treno, il Sito Internet oppure tramite il Contact Center, le informazioni sulla accessibilità al servizio di trasporto fornito dalla stessa NTV, sulle condizioni di accesso al materiale rotabile e sui servizi di assistenza a bordo ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a ridotta mobilità.

Ritardi

	$r > 0'$	$r > 5'$
% Ritardo in partenza	53,18%	5,57%

	$0' < r < 60'$	$60' \leq r < 120'$	$r \geq 120'$
% Ritardo in arrivo	47,02%	1,42%	0,19%

Interruzioni di servizio

Per l'eventuale soccorso di treni e per eventuali trasbordi, sono posizionati nelle località strategiche per ridurre al minimo i tempi di intervento:

- ❖ Un convoglio AGV575 posizionato a Firenze utilizzato come riserva calda per il soccorso di treni e per eventuali trasbordi.
- ❖ Quattro locomotive diesel utilizzate per il soccorso dei treni, posizionate a Milano, Bologna, Roma e Napoli.

Nel caso di indisponibilità infrastrutturali rilevanti, sono stati redatti dei piani di contingenza in funzione della gravità degli eventi ipotizzati, come instradamenti su itinerari alternativi a quelli programmati e utilizzo di stazioni diverse da quelle commerciali.

Per quanto attiene la gestione del viaggiatore in caso di criticità, NTV applica quanto previsto dal RE 1371/2007. In particolare garantisce il proseguimento del viaggio in caso di ritardi e/o soppressioni, la possibilità di usufruire di pernottamenti e di generi di conforto. A tal fine NTV ha stipulato una serie di convenzioni con fornitori alberghieri e di food&beverage.

SOPPRESSIONE DEI TRENI

.italo 

REGOLARITA' DEL SERVIZIO nel 2012

Programmati	6488	-
Soppressioni totali	11	0,17%
Soppressioni parziali	21	0,32%
Circolati intero percorso	6456	99,51%

Ogni materiale rotabile della flotta NTV è soggetto a cinque tipologie di interventi di pulizia

Tipologie di Intervento	Definizione	Durata (Minuti)	Frequenza (Ore)
L1	Un pulitore è presente a bordo del treno durante la tratta MI - RM e viceversa	120	n.a.
L2	L'attività è erogata fra due servizi commerciali consecutivi nella stessa giornata	45	4
L3	L'attività è erogata a fine giornata	60	24
L4L	L'attività è erogata contestualmente agli interventi di manutenzione presso l'impianto di Nola	75	96
L4H	L'attività è erogata contestualmente agli interventi di manutenzione presso l'impianto di Nola	240	960

NTV svolge diverse attività per raccogliere il feedback dei Viaggiatori.

I principali canali di raccolta sono:

- Indagine di Mercato sistematica svolta a livello mensile con tecnica CATI;
- Analisi di approfondimento su specifiche tematiche e ambiti mirate, con tecniche CATI e CAWI.

Le analisi e indagini contengono sia domande chiuse che aperte, ed in particolare le domande chiuse sono impostate con una scala di valori numerici assegnabili dai Clienti su base 10.

Di seguito si riporta una tabella indicante i valori medi di Customer Satisfaction (Customer Satisfaction index) su base 10, calcolati a dicembre 2012, suddivisi per categoria:

Categoria	Voto medio
Puntualità dei treni	8,9
Informazioni in caso di ritardo	7,2
Comfort acustico	8,7
sistemi di intrattenimento	7,8
WiFi	6,5
sedili	8,1
climatizzazione	8,9
pulizia complessiva	9,3
illuminazione	8,5
Pulizia interna	9,3
Informazioni in viaggio	9,0
Qualità delle toilets	9,2
Accessibilità treni	8

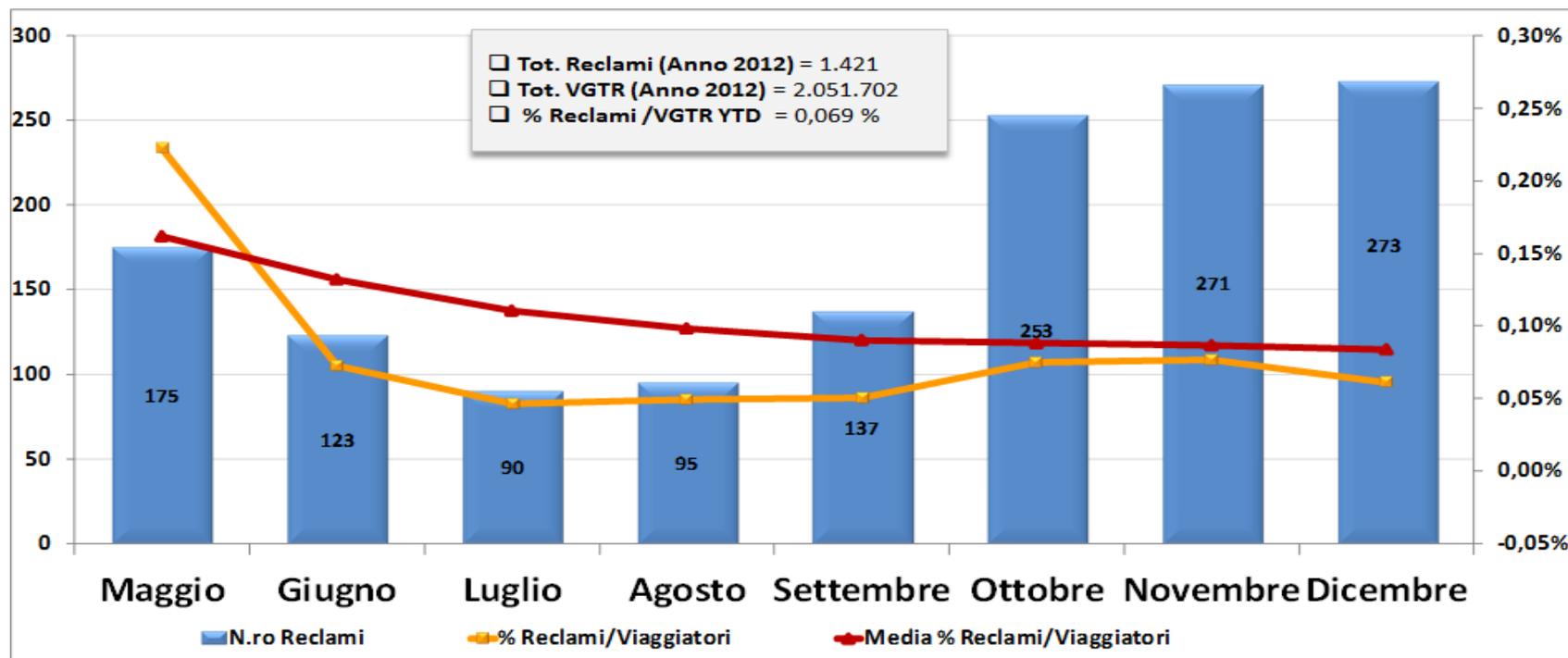
NTV tramite le Case Italo, le agenzie di viaggio abilitate, il contact center allo 06.0708, attivo 7 giorni su 7 dalle 5.00 alle 24.00, ed il proprio sito internet (www.italotreno.it)

rende disponibile ai propri clienti tutte le informazioni relative a:

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

NTV ha creato al proprio interno una struttura di relazioni con la clientela, avente lo scopo di risolvere eventuali reclami originati dal proprio servizio di trasporto e/o servizi accessori. Nella successiva analisi sono stati presi in considerazione anche i reclami originati dai servizi complementari, anche se non di pertinenza di NTV.

Dal 28 aprile 2012 al 31 dicembre 2012 NTV ha ricevuto e gestito 1421 reclami.



Il tempo medio di risposta ai reclami è stato di 3 giorni.

NTV si impegna a garantire un trasporto non discriminatorio delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in conformità a quanto disposto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007.

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

Nel rispetto della normativa vigente applicabile, su ogni treno sono disponibili posti riservati a Passeggeri con disabilità ed a Passeggeri a mobilità ridotta.

Ai Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità con sedia a rotelle al seguito sono riservati due posti per ogni treno posizionati in una delle carrozze dell'ambiente Smart.

Su ogni convoglio AGV575 possono essere trasportati sino ad un massimo di due Passeggeri su sedie a rotelle.

I titoli di trasporto relativi ai posti riservati a Passeggeri con sedia a rotelle possono essere acquistati esclusivamente tramite Contact Center.

Assistenza

Fermo restando i doveri del Gestore delle stazioni in termini di assistenza necessaria ai Passeggeri con disabilità ed ai Passeggeri a mobilità ridotta per salire e scendere dal treno, garantendo, altresì, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine e degli altri servizi, NTV mette a disposizione un servizio di prenotazione e informazione tramite il Contact Center, anche se l'acquisto del titolo di trasporto è stato effettuato tramite altro canale di vendita. Si possono prenotare i servizi di assistenza nelle fasce orarie e secondo il preavviso necessario stabilito dai Gestori delle stazioni (Sala Blu), rispetto all'orario di partenza programmato del treno scelto.

A partire dal 1 giugno 2012 sono state effettuate tramite il Contact Center 3041 prenotazioni attraverso il Portale di Rete Blu.