

# Relazione sulla qualità dei servizi

## TRENITALIA

### anno 2012

versione maggio 2013

## Indice

1. PREMESSA
2. INFORMAZIONI E BIGLIETTI
3. PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI AL TRAFFICO
4. SOPPRESSIONI DI TRENI
5. PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI
6. INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA
7. TRATTAMENTO DEI RIMBORSI INDENNIZZI E RECLAMI
8. ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

## 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, sui treni di media e lunga percorrenza e sui treni 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/provinciali di Trenitalia, il Rapporto di Sostenibilità, le Condizioni Generali per il Trasporto Passeggeri 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, ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di gestione Integrato Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 9001:2008, UNI ES ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007.

Le Carte dei Servizi delle Direzioni regionali e provinciali di Trenitalia hanno mantenuto, anche per il 2012, una versione che – in coerenza con le indicazioni del Regolamento - riporta gli obiettivi riferiti alla qualità del servizio dell'anno nonché con gli obiettivi ed i consuntivi dell'anno precedente.

## Informazioni e Biglietti

Per le informazioni fornite alla clientela Trenitalia si avvale dei seguenti canali:

- uffici informazioni e biglietterie nelle stazioni;
- agenzie di viaggio;
- uffici assistenza ai viaggiatori;
- siti web [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it), [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), [www.fsnews.it](http://www.fsnews.it);
- televideo;
- call-center 892021 <sup>1</sup>, 199892021 <sup>2</sup>, 199303060 <sup>3</sup>;
- orario cartaceo In Treno Tutt'Italia, In Treno Regionale

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 del gestore da cui viene effettuata la chiamata.

(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: 6,17 centesimi di Euro + 2,66 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.

Inoltre il servizio **ViaggiaTreno**, all'indirizzo [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it), consente di conoscere in tempo reale l'orario e l'andamento di ciascun treno circolante 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 summenzionati, a bordo di tutti i treni operati da Trenitalia è presente personale di bordo che fornisce direttamente o attraverso il sistema di diffusione sonora informazioni ai viaggiatori durante il viaggio. Inoltre sul 70 % dei treni di Media e Lunga Percorrenza e sul 94% 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 (prossima fermata, ritardo, annunci di servizio pre-registarti).

A bordo dei materiali rotabili dedicati al servizio AV sono presenti monitor informativi che forniscono informazioni sulla prossima fermata, ritardo ed altre informazioni utili ai viaggiatori.

Anche sui treni regionali di nuova concezione (Minuetto, Vivalto e Taf) sono presenti display che forniscono informazioni relative a prossima fermata e ritardo.

## DIFFUSIONE SONORA A BORDO

Tipologia del servizio	Percentuale treni Attrezzati
Alta Velocità	100
Media e Lunga Percorrenza	99
Regionale	94

## CANALI DI VENDITA DEI BIGLIETTI

Tipologia	Quantità
Biglietterie con personale	341
Biglietterie automatiche	1620
Agenzie di viaggio	5500
Altri punti vendita (Giornalai, Tabaccai, ecc.)	6900
Online	www.trenitalia.com /mobile.trenitalia.com
Call center	892021 - 199 892021

Nell'ambito dei servizi di media e lunga percorrenza il 40% dei titoli è stato emesso attraverso canali innovativi (Biglietterie Automatiche, online 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 internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO WWW.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 [www.fsitaliane.it](http://www.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
- Tutti i servizi complementari e aggiuntivi

## Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni al traffico

L'elenco dei treni garantiti in caso di sciopero è pubblicato sull'orario *In Treno Tutt'Italia in Treno Regionale* e sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), alla voce "In caso di sciopero" della sezione "Informazioni per chi viaggia".

In caso di scioperi o perturbazioni gravi della circolazione è disponibile per le informazioni 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 stesso.

Seppure il contratto di trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali di trasporto di norma sia relativo all'uso da parte del viaggiatore di un singolo treno, ed è rappresentato da un singolo titolo di viaggio, Trenitalia, nel corso del 2012, in casi di perturbazione alla circolazione dei treni, si è adoperata in proprio affinché i suoi passeggeri potessero raggiungere la destinazione finale del proprio viaggio.

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

Tipologia servizio	0-15'
Media lunga percorrenza	92,9%
Treni Internazionali	96,1%
Treni Regionali	97,3%

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

Tipologia servizio	0-5'
Treni Regionali	89,8%

### PERCENTUALE DEI TRENI CON RITARDO IN ARRIVO NELLE FASCE : < 15'; 16 ' - 60'; 61' - 120'; > 120 MINUTI

Tipologia servizio	0 - 60 '		61' -120'	> 120'
	0- 15'	16' - 60'		
Media lunga percorrenza	92,9%	6,1%	0,8%	0,2%
Treni Internazionali	96,1%	3,3%	0,4%	0,2%
Treni Regionali	97,3%	2,6%	0,1%	0,0%

### SOPPRESSIONI DEI TRENI

Tipologia servizio	Soppressioni
Media lunga percorrenza	1,61%
Treni Internazionali	1,19%
Treni Regionali	3,39%

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

- Carta dei Servizi media e lunga percorrenza
- Rapporto di Sostenibilità (sul sito [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it))
- Carte dei Servizi Direzioni regionali e provinciali

## **Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni**

I servizi di pulizia del materiale rotabile di 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.

Per i treni a Lunga Percorrenza, in alcune fermate appositamente individuate, viene effettuata una pulizia aggiuntiva tesa a garantire il rispetto degli standard di qualità del servizio.

Per i materiali dei treni a media e lunga percorrenza l'89,6 % dei controlli effettuati è risultato rispondente agli standard previsti <sup>4</sup>; per i rotabili dei treni regionali il dato relativo alla qualità media erogata si attesta sopra l'88 % <sup>5</sup>.

A bordo dei treni di Media e Lunga Percorrenza la disponibilità delle toilette, comprese quelle per i passeggeri a mobilità ridotta, è segnalata da appositi quadri informativi nei saloni o nei corridoi visibili ai passeggeri dal posto.

Inoltre, a bordo dei treni di cui sopra, con l'intento di offrire un elevato livello di pulizia per tutta la durata del viaggio, ha operato ed opera il "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 ha avviato la campagna nazionale "Treni Puliti" per portare all'attenzione dei viaggiatori le rilevanti azioni di pulizia che quotidianamente l'Impresa attua sui propri treni per il mantenimento del decoro, anche di tipo straordinario quale la rimozione di graffiti, e per sensibilizzare i viaggiatori contro gli atti vandalici a bordo dei treni. E' stata inoltre avviata su alcune linee a maggior frequentazione in diverse regioni in via sperimentale la presenza a bordo del Pulitore Viaggiante.

Nel corso del 2012 sono state dismesse le ultime 60 carrozze per il traffico a lunga percorrenza non dotate di impianto di climatizzazione, per cui tutto il parco rotabile per treni AV e per treni a media e lunga percorrenza nonché i nuovi materiali rotabili per i servizi regionali sono dotati di sistema di impianto di climatizzazione.

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

*DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO WWW.TRENITALIA.COM*

- *Carta dei Servizi media e lunga percorrenza*
- *Carte dei Servizi Direzioni regionali e provinciali*
- *Rapporto di Sostenibilità (sul sito [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it))*

*(4) Percentuale di controlli rispondenti agli standard previsti su minimo 300 controlli mensili effettuati*

*(5) 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.

Le rilevazioni annuali, 6 per i treni di media e lunga percorrenza e 4 per i treni regionali, sono eseguite con metodologia CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) su un campione di viaggiatori precedentemente contattati in stazione.

Nelle tabelle seguenti sono riportati i risultati per l'anno 2012

## CUSTOMER SATISFACTION DELLE DIVERSE FASI DEL VIAGGIO

(percentuale di passeggeri soddisfatti)

Fasi del viaggio	Media lunga percorrenza	Trasporto regionale
Preparazione del viaggio	96,1	84,2
Afflusso in stazione	83,8	69,3
Permanenza in stazione	89,3	75,6
Permanenza a Bordo	88,8	71,5
Deflusso	88,3	79,8
Informazioni	96,0	91,8
Giudizio del viaggio nel complesso	90,0	71,9

## CUSTOMER SATISFACTION DELLA PERMANENZA A BORDO

(percentuale di passeggeri soddisfatti)

Permanenza a bordo	Media lunga percorrenza	Trasporto regionale
Comfort	86,2	66,6
Pulizia	80,4	50,2
Puntualità	84,3	62,7
Informazioni a bordo	88,6	62,5
Personale	95,5	82,2

### Miglioramenti nella qualità del servizio, introdotti nel 2012

Nel 2012 sono state attuate iniziative di car-sharing in tutte le principali città servite dalle Freccie ; inoltre è stato introdotto il trasporto gratuito della propria bicicletta pieghevole (opportunamente richiusa) a bordo di tutti i treni.

E' stata estesa la possibilità di trasporto dei cani di qualsiasi taglia a bordo delle Freccie per rispondere alle esigenze della clientela.

Nuovi servizi sono stati introdotti sul Frecciarossa sia passando al concetto di "4 livelli di servizio" (Executive, Business, Premium, Standard) sia migliorando i livelli di connessione internet tramite rete wi-fi

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO [WWW.TRENTALLA.COM](http://WWW.TRENTALLA.COM)

• *Rapporto di Sostenibilità* (sul sito [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it))

## TRATTAMENTO RIMBORSI, INDENNIZZI E RECLAMI

### Rimborsi biglietti

Nel caso in cui il cliente non possa più viaggiare, per motivi personali, è prevista la possibilità di ottenere il rimborso del biglietto salvi i casi in cui le tariffe particolari (ad esempio promozionali) lo escludano.

Al rimborso viene applicata una trattenuta in base al momento della richiesta ed alle tipologie del biglietto o di offerta.

Nel caso in cui la rinuncia al viaggio sia dovuta 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 o di data, 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 per cause riconducibili all'impresa ferroviaria è previsto, in osservanza al Regolamento Europeo 1371/2007, un indennizzo del 25 % del prezzo del biglietto per ritardi da 60 a 119 minuti e del 50 % del prezzo del biglietto 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 di Media Lunga Percorrenza 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 un indennizzo pari al 25 % del prezzo del biglietto, non cumulabile con il precedente. In entrambi i casi, sui treni di Media e Lunga Percorrenza, l'indennizzo viene erogato 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'indennizzo. Il cliente può richiedere l'indennizzo, senza formalità, dal 21 giorno successivo al viaggio fino ad un anno.

Nel corso del 2012 Trenitalia ha effettuato circa 121.000 rimborsi correlati anche all'applicazione del Regolamento Europeo 1371/2007 per un valore complessivo di circa 5,4 milioni di euro.

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

### **Trattamento dei reclami**

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

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

Le tipologie possono aggregarsi nelle fasi di pre-viaggio (informazioni, acquisto), di viaggio (assistenza, ambiente, funzionamento apparecchiature) e post viaggio (assistenza per ritardo, generi di conforto, rimborsi/indennizzi).

Nel mese di giugno il processo è stato implementato nel nuovo sistema CRM Trenitalia, che consente di gestire i reclami in maniera integrata con gli altri canali di contatto con la clientela. L'impegnativa migrazione del processo operativo è avvenuta in due fasi, una fase pilota ed una definitiva, nel corso delle quali si è monitorato l'andamento delle performance per accompagnare l'introduzione delle nuove funzionalità di sistema.

Per i treni di Media Lunga Percorrenza il 97,2 % dei reclami nel periodo gennaio-maggio è stato chiuso entro i 30 giorni, nel periodo giugno-dicembre, la percentuale dei trattati nei tempi è stata dell'82,2%. Per i treni Regionali nel periodo gennaio – maggio il 87,2% dei reclami è stato chiuso entro i 30 giorni, mentre nel periodo Giugno-Dicembre questo valore è sceso all' 86%.

La causa del calo nel secondo semestre è dovuta alla messa a punto del nuovo sistema di CRM implementato durante l'anno 2012.

Complessivamente Trenitalia nell'anno 2012 ha ricevuto circa 75.000 reclami.

## Conciliazione Paritetica

Per il segmento dei treni di Media Lunga Percorrenza non soggetti a contribuzione pubblica, pari al 62 % è operativa la Procedura di Conciliazione Paritetica che, sulla base di un Protocollo d'Intesa stipulato con le Associazioni dei Consumatori prevede che il cliente, laddove ritenga di aver ricevuto una risposta al reclamo non soddisfacente o nel caso di mancata risposta, possa richiedere 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 2012 si attesta al 98 % dei positivi casi trattati.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO [WWW.TRENITALIA.COM](http://WWW.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 [www.fsitaliane.it](http://www.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 locomotoria, permanente o temporanea), mentale o di altra disabilità, nonché per ragioni d'età o la cui condizione richieda un'attenzione adeguata nell'uso del mezzo di trasporto ferroviario.

La gestione dei servizi a terra per le persone con disabilità e a mobilità ridotta è offerta dal Gestore dell'Infrastruttura Nazionale (RFI), che ha 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 del Gestore dell'Infrastruttura Nazionale.

Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio delle persone con disabilità o mobilità ridotta è costituito dalle Sale Blu, che offrono servizio di assistenza in un circuito di 252 stazioni abilitate.

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

E' possibile richiedere le informazioni e i servizi di assistenza rivolgendosi direttamente alle Sale Blu gestite dal Gestore dell'Infrastruttura Nazionale (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 raggiungibile da telefono fisso

- NUMERO UNICO NAZIONALE 199 30 30 60 <sup>3)</sup> raggiungibile da telefono mobile e fisso

Oppure rivolgendosi a Trenitalia tramite il Call Center : 199 89 20 21 opzione 7 <sup>2)</sup> oppure 06/3000 per le utenze non abilitate all'199 <sup>6)</sup>

<sup>2)</sup> 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.

<sup>3)</sup> Da rete fissa (IVA inclusa): scatto alla risposta: 6,17 centesimi di Euro + 2,66 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile: i costi variano in funzione dell'operatore mobile.

<sup>6)</sup> 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 e di RFI.

Nel corso del 2012 Trenitalia ha trasportato, attraverso le sale Blu del Gestore dell'Infrastruttura Nazionale, circa 164.000 viaggiatori con mobilità ridotta.

*DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DISPONIBILI SUL SITO WWW.TRENTALIA.COM*

- *Carta dei Servizi media e lunga percorrenza*
- *Carte dei Servizi Direzioni regionali e provinciali*
- *Rapporto di Sostenibilità (sul sito [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it))*