

# 2021

## RELAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI

ART. 28.2 REG. (CE) N. 1371/2007





## INDICE

	<b><u>Premessa</u></b>	04
<b>01</b>	<b><u>Informazioni</u></b> ai passeggeri e biglietti	06
<b>02</b>	<b><u>Puntualità</u></b> dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico	10
<b>03</b>	<b><u>Pulizia</u></b> dei treni e delle stazioni	14
<b>04</b>	Indagine sul grado di <b><u>soddisfazione</u></b> della clientela	20
<b>05</b>	Treatmento dei <b><u>reclami, rimborsi e indennità</u></b> per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	24
<b>06</b>	<b><u>Assistenza</u></b> fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	34



## 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).

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 dei passeggeri, 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, le sezioni dedicate a Trenitalia nel Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane, nonché sui siti istituzionali di Trenitalia, RFI e FS Italiane, oltre che su fsnews.it.

Il documento è consultabile sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) (di seguito sito) e sul sito dell'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (European Union Agency for Railways).

Gli standard relativi alla qualità del servizio, alla tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del personale sono costantemente verificati nell'ambito del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze (che include sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale) e Qualità, per il quale Trenitalia ha ottenuto i certificati di conformità ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

In considerazione del prolungarsi degli effetti della pandemia da Covid-19, nel documento sono sinteticamente illustrate le principali iniziative che Trenitalia ha continuato ad adottare nel corso del 2021 per tutelare la salute dei clienti, dei lavoratori dipendenti e del personale delle ditte appaltatrici nell'ambito dell'emergenza epidemiologica.

A conferma dell'impegno profuso per garantire condizioni di viaggio in massima sicurezza per la salute di tutte le persone presenti a bordo treno, nonché ambienti di lavoro sani e idonei, Trenitalia è stata la prima impresa ferroviaria al mondo ad ottenere la Biosafety Trust Certification, che riconosce le best practice adottate in materia di prevenzione e controllo delle infezioni.

Nel luglio 2021, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è aggiudicato il Premio Amico del Consumatore, che l'associazione Codacons assegna ad aziende e soggetti che si sono contraddistinti per l'impegno nella difesa dei cittadini e della tutela dell'ambiente e la collettività, per aver tempestivamente attuato le disposizioni in merito all'emergenza epidemiologica da Covid-19 sui treni e nelle stazioni ferroviarie, al fine di garantire viaggi in sicurezza ai cittadini e ai propri dipendenti, su mezzi sanificati e controllati mantenendo attivo il servizio anche con pochissimi passeggeri.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

# 01 Informazioni ai passeggeri e biglietti

## Informazioni durante il viaggio

Le informazioni a bordo treno sono fornite dal personale di bordo direttamente, attraverso il sistema di diffusione sonora, ovvero tramite sistemi automatici di diffusione sonora e monitor in base alle caratteristiche dei treni.

Le informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria sono disponibili sul sito [viaggiatreno.it](http://viaggiatreno.it) (con possibilità di stampare l'orario di arrivo nella stazione di proprio interesse) e, per talune informazioni particolarmente rilevanti, nella sezione Infomobilità del sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), attraverso le biglietterie self-service in fase di acquisto del biglietto, sui monitor commerciali dei FRECCIAClub/FRECCIALounge e sull'app Trenitalia.

Trenitalia fornisce informazioni ai passeggeri anche attraverso altri canali:

- smart caring per coloro che all'atto dell'acquisto abbiano richiesto di ricevere informazioni relativamente al treno selezionato (le informazioni vengono fornite sul numero di cellulare o indirizzo mail indicati dal passeggero);
- smart caring su app Trenitalia con possibilità di ricevere informazioni fino ad un massimo di quattro treni e sulle linee associate attraverso messaggi push;
- social caring attraverso i canali social a disposizione dei clienti.

## Gestione delle richieste di informazioni in stazione

Il personale di Trenitalia fornisce informazioni su orari e servizi, modalità di fruizione di questi ultimi nonché di acquisto e prenotazione dei posti, andamento della circolazione e assistenza in caso di criticità e perturbazioni del traffico ferroviario.

Oltre alle biglietterie, nelle principali stazioni sono attivi servizi di customer service dedicati, con appositi uffici assistenza e desk polifunzionali attraverso i quali è possibile richiedere informazioni, modificare il proprio viaggio, sia per motivi personali che per ragioni correlate a criticità di circolazione, nonché presentare segnalazioni/reclami. Gli elenchi e gli orari di apertura sono disponibili sul sito.

Nelle principali stazioni e in quelle minori laddove le circostanze lo richiedano (ad esempio, durante la stagione estiva e periodi con maggiore afflusso di viaggiatori) sono attivati ulteriori desk per l'assistenza alla clientela.

Inoltre, con il servizio Fissa un appuntamento, attivo nelle biglietterie delle principali stazioni, tramite l'app Trenitalia è possibile fissare un appuntamento presso le biglietterie e uffici di assistenza, stabilendo giorno e orario preferiti tra quelli disponibili per chiedere informazioni ed effettuare acquisti, al fine di ridurre il più possibile code allo sportello e possibili assembramenti.

## Modalità con le quali sono fornite le informazioni su orari dei treni, tariffe e binari

Le informazioni sono fornite attraverso numerosi canali, tra cui: il sito, l'app, gli uffici assistenza e le postazioni di customer care in stazione, le biglietterie di stazione, le self-service, i call center, gli uffici gruppi Trenitalia, le agenzie di viaggio autorizzate in Italia e all'estero e i punti vendita delle imprese

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

trenitalia.com



Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

ferroviarie partner in Europa.

Nelle principali stazioni sono attivi desk di customer care che forniscono informazioni e assistenza ai passeggeri, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di viaggio.

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

- le condizioni generali di trasporto applicabili e i contenuti delle Carte dei Servizi, nonché i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile;
- gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- le condizioni di accesso e il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PRM);
- le condizioni per l'accesso di biciclette;
- la disponibilità dei servizi a bordo (cucette, vagoni letto, ristorazione, distribuzione di health and safety kit composti da mascherina, gel igienizzante per mani, poggiatesta monouso e una confezione di acqua durante il periodo dell'emergenza sanitaria da Covid-19, ecc.);
- 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 Freccie nelle stazioni di Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Venezia Mestre, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, Padova, Brescia, Genova Piazza Principe, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Ancona, Roma Termini, Napoli Centrale, Bari, Foggia, Lecce e Reggio Calabria Centrale);
- le procedure per la presentazione di reclami;
- l'offerta orario di Trenitalia (linea editoriale In Treno).

Trenitalia ha inoltre fornito informazioni puntuali sulle regole da seguire per il contenimento del contagio da Covid-19 (ad esempio, segnalando appositamente le porte di salita e discesa e i posti non utilizzabili per garantire il distanziamento sociale), secondo quanto previsto dalle disposizioni normative. Inoltre, per garantire condizioni di viaggio sicure, è stato attivato un sistema di contingentamento delle vendite dei biglietti, oltre ad un sistema di comunicazione real time sulla disponibilità dei posti a bordo sia per i treni a media e lunga percorrenza sia per gran parte dei treni regionali.

Le informazioni in stazione su orari dei treni e binari sono fornite dai Gestori dell'infrastruttura attraverso monitor e annunci sonori.

### Sistemi di acquisto dei biglietti

I biglietti possono essere acquistati attraverso:

- sito Trenitalia (consultabile anche da cellulare su mobile.trenitalia.com)
- app Trenitalia
- call center
- punti vendita in Italia (elenco consultabile sul sito)
  - » oltre 300 biglietterie con personale in stazione
  - » oltre 2.000 biglietterie self-service in stazione
  - » oltre 6.000 agenzie di viaggio
  - » circa 65.000 rivenditori autorizzati
- agenzie di viaggio all'estero (oltre 6.000) e punti vendita delle imprese ferroviarie partner in Europa.

### Disponibilità di personale in stazione per informazioni e vendita di biglietti

Il personale di Trenitalia, ove presente in stazione, fornisce informazioni alla clientela.

La vendita o la modifica dei biglietti precedentemente acquistati avvengono attraverso le biglietterie o le self-service presenti in stazione, nonché presso alcuni touchpoint di customer service presenti nelle principali stazioni (limitatamente al pagamento tramite POS, cd. servizio last-minute); per i biglietti regionali la modifica può essere effettuata anche presso i punti vendita terzi (es. tabaccherie, edicole), con una maggiorazione di 0,50 euro.

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, nei punti vendita delle reti convenzionate e sugli altri canali di vendita a disposizione della clientela (ad esempio, il sito Trenitalia), anche contattando Trenitalia telefonando al numero telefonico gratuito 800 89 20 21.

### Modalità con le quali sono fornite le informazioni alle persone disabili e a mobilità ridotta (PMR)

In aggiunta ai canali di informazione disponibili per tutti i passeggeri, Trenitalia garantisce specifici servizi alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, direttamente o attraverso il Gestore dell'infrastruttura (per maggiori informazioni si rinvia alla sezione dedicata).

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.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza



# 02 Puntualità dei treni e gestione delle perturbazioni del traffico

La circolazione dei treni è monitorata in tempo reale e, in caso di criticità, viene attivata la comunicazione al personale a bordo treno per informare i clienti.

L'output degli elementi fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) è oggetto di analisi quotidiana e di incontri periodici, ove necessario anche con il Gestore dell'infrastruttura, per affrontare le questioni ricorrenti (ad esempio, orario, turni del personale e del materiale rotabile) nella logica del miglioramento continuo.

Ritardo in partenza dalla stazione di origine* 2021		
TIPOLOGIA SERVIZIO	% RITARDO ≤ 5'	% RITARDO > 5'
<b>Treni media e lunga percorrenza</b>	92,5	7,5
<b>Treni internazionali</b>	73,9	26,1
<b>Treni regionali</b>	95,2	4,8

\* 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).

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Ritardo in arrivo nella stazione di destinazione ** 2021				
TIPOLOGIA SERVIZIO	% RITARDO < 60'	% RITARDO 60'-119'	% RITARDO ≥ 120'	RITARDO MEDIO (MINUTI)
<b>Treni media e lunga percorrenza</b>	98,5	1,2	0,3	6,5
<b>Treni internazionali</b>	97,6	1,8	0,6	12,1
<b>Treni regionali</b>	99,9	0,1	0,0	1,8

\*\* 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).

### Piani di emergenza e di gestione della crisi

In caso di perturbazione della circolazione (sia per eventi programmati che non 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. In caso di indisponibilità di linee/impianti, sono previsti appositi piani per le deviazioni dei treni e individuate le alternative di percorso e l'eventuale ritardo stimato.

In caso di eventi particolari, sono predisposti appositi piani di contingenza con il contributo dei vari attori interessati (Gestore dell'infrastruttura, altre Imprese Ferroviarie, ecc.).

Trenitalia si è dotata di procedure organizzative che stabiliscono i comportamenti da seguire in situazioni di criticità specifiche (ad esempio, cd. piano neve, sistema soccorso, anomalie rilevanti o inconvenienti di esercizio, ecc.). A seguito dell'emergenza epidemiologica è stato implementato uno specifico sistema di procedure anche per i casi di sospetti Covid-19, sia a bordo treno che in stazione, al fine di ridurre possibili impatti negativi per i clienti ed il personale. Tali procedure prevedono anche il coinvolgimento di altri soggetti, quali Protezione Civile, Polizia Ferroviaria, Autorità Sanitarie, Gestore infrastruttura.

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

- informazioni tempestive tramite i canali previsti sulla criticità in corso;
- informazioni ai passeggeri tramite i canali previsti sul diritto al rimborso (integrale o parziale) ovvero sull'indennità per ritardo;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno o su percorsi alternativi;
- utilizzo di mezzi sostitutivi;

- pernottamenti e distribuzione di generi di conforto nei casi previsti, ove possibile.

In caso di sciopero, Trenitalia pubblica l'elenco dei treni garantiti, consultabile sul sito, nonché tutte le ulteriori informazioni (ad esempio, orari delle agitazioni sindacali, eventuali fasce protette) consultabili anche sulla pagina Infomobilità.

Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico gratuito 800 89 20 21. Per i clienti che si trovano all'estero è disponibile il call center +39.06.68475475, attivo tutti i giorni dalle 7:00 alle 23:59.

Soppressioni*** 2021	
TIPOLOGIA SERVIZIO	% TRENI SOPPRESSI
<b>Treni media e lunga percorrenza</b>	0,99
<b>Treni internazionali</b>	1,98
<b>Treni regionali</b>	1,81

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



Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

# 03

## Pulizia dei treni e delle stazioni

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

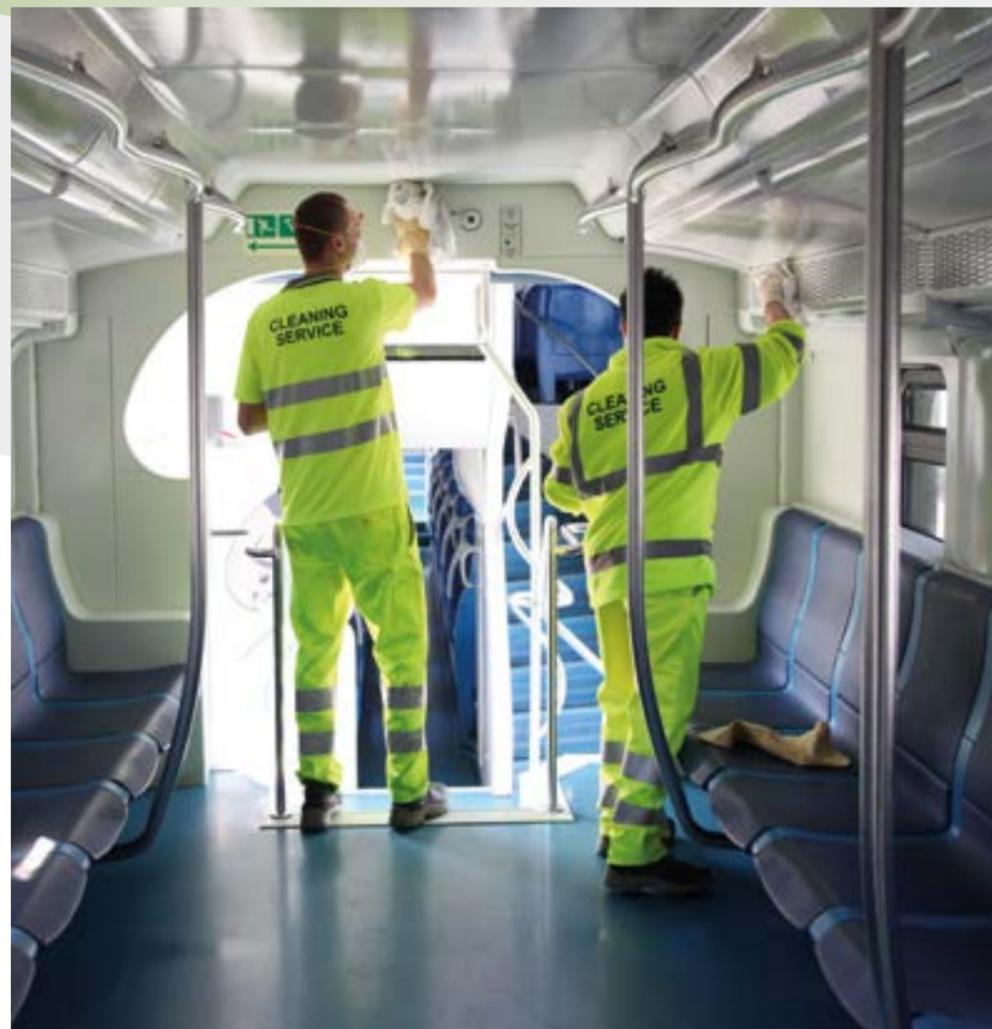
Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

### Intervalli di pulizia

I servizi di pulizia dei treni sono svolti da imprese qualificate e selezionate mediante procedure di gara europee con contratti specializzati per area geografica e per tipologia di servizio, al fine di garantire elevati standard di qualità. 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 relative ai treni di media e lunga percorrenza (distinti in Frecciarossa/Frecciargento e Frecciabianca/Intercity) e ai treni regionali.



Treni Frecciarossa/Frecciargento		
TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA
<b>Distinzione degli interventi in due categorie: Pulizia leggera, comprendente i seguenti interventi:</b>		
<b>Intervento light</b>	<p>Si esegue di norma durante la sosta dei treni nelle stazioni di transito ma può, eccezionalmente, essere eseguito anche nei cantieri e negli impianti di manutenzione al termine del servizio commerciale. L'intervento è mirato a ripristinare idonee condizioni di pulizia/igiene delle toilette, nonché a rimuovere i rifiuti all'interno della carrozza, compreso lo svuotamento dei cestini, compatibilmente con la presenza di viaggiatori a bordo treno. L'intervento comprende al suo interno le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota;</li> <li>• completo rifornimento prodotti igienici di consumo delle toilette.</li> </ul>	Anche più volte al giorno
<b>Intervento quick</b>	<p>Si esegue di norma durante la sosta dei treni al termine del servizio commerciale nelle stazioni capolinea, ma può essere eseguito anche nei cantieri e negli impianti di manutenzione. L'intervento ha lo scopo di ripristinare, per il successivo servizio commerciale, la pulizia degli ambienti interni della carrozza nonché la pulizia e l'igiene delle toilette, mediante l'utilizzo di attrezzature, macchinari e prodotti specifici. L'intervento comprende anche le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua;</li> <li>• completo rifornimento prodotti igienici di consumo;</li> <li>• lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota;</li> <li>• riordino rivista edita dal Gruppo.</li> </ul>	Anche più volte al giorno
<b>Intervento middle</b>	<p>Si esegue di norma negli impianti di Trenitalia o nelle stazioni durante la sosta dei treni, generalmente di notte. L'intervento ha lo scopo di ripristinare ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili, mediante appropriate attrezzature, macchinari e prodotti specifici per garantire il raggiungimento del livello di qualità richiesto. Al riguardo deve essere garantita un'accurata aspirazione dei pavimenti, delle moquette dei vestiboli, dei sedili degli interstizi e delle fessure in generale (ad esempio, cerniere di chiusura tavolini, collegamento sedile/scozza, ecc.). L'intervento comprende anche le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua;</li> <li>• completo rifornimento prodotti igienici di consumo;</li> <li>• lavaggio vetri frontali locomotive/semipilota;</li> <li>• riordino rivista edita dal Gruppo.</li> </ul>	In media ogni 2 giorni

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

### Treni Frecciarossa/Frecciargento

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA
<b>Intervento top</b>	<p>Si esegue di norma negli impianti di manutenzione. È un intervento di pulizia di fondo, che ha lo scopo riportare il materiale rotabile in condizioni di eccellenza alla percezione del cliente, mediante l'esecuzione di accurate aspirazioni e lavaggi di tutti gli ambienti e le superfici del rotabile. Tali operazioni devono essere eseguite esclusivamente con l'utilizzo di adeguate attrezzature, di macchinari e di prodotti specifici. In particolare, dovrà essere previsto l'impiego sistematico di generatori di vapore saturo secco.</p> <p>L'intervento di pulizia interessa anche le cabine di guida delle carrozze semipilota e delle locomotive.</p> <p>L'intervento, inoltre, comprende al suo interno le operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rifornimento idrico completo dei serbatoi d'acqua;</li> <li>• completo rifornimento prodotti igienici di consumo;</li> <li>• lavaggio vetri frontali locomotive/carrozze semipilota;</li> <li>• svuotamento dei serbatoi reflui;</li> <li>• riordino rivista edita dal Gruppo;</li> <li>• pulizia approfondita, deceratura e ceratura dei pavimenti (con prodotti specifici anche a bassa densità).</li> </ul>	Di norma ogni 25 giorni

Fonte: Capitolato tecnico Pulizia del materiale rotabile della flotta Alta Velocità.



### Treni Frecciabianca/Intercity

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA
<b>Intervento di pulizia di stazione</b>	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
<b>Intervento di pulizia giornaliero</b>	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
<b>Intervento di pulizia di fondo</b>	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
<b>Intervento di pulizia radicale</b>	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

Fonte: Capitolato Tecnico Servizi di pulizia del materiale rotabile, Trenitalia

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Treni regionali		
TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA
<b>Intervento veloce</b>	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
<b>Intervento di mantenimento</b>	Attività: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento e lavaggio del pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela. Tali attività hanno 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
<b>Intervento di base</b>	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
<b>Intervento di fondo</b>	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

Sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria da Covid-19, Trenitalia ha potenziato le procedure per la pulizia, l'igiene e la sanificazione dei treni, riducendo i tempi fra le varie sessioni di pulizia e prevedendo specifici interventi di sanificazione. Inoltre, sono state adottate nuove metodologie per migliorare gli interventi di igienizzazione e sanificazione, tra cui l'utilizzo di strumenti di nebulizzazione e vaporizzazione che permettono un'igiene profonda di tutte le superfici a contatto con i passeggeri.

In particolare, tra le misure adottate per l'igiene e la sanificazione dei treni, anche ai fini del contenimento dell'emergenza da Covid-19, sono state previste:

- sanificazione, costituita da interventi di pulizia approfondita e disinfezione sistematica di tutti gli ambienti frequentati dai viaggiatori e delle cabine di guida (con le modalità, tempistiche e prodotti definiti dagli specifici Protocolli di regolamentazione per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus e da circolari e Linee guida del Ministero della sanità e dell'Istituto superiore di sanità);

- disinfezione frequente delle superfici maggiormente esposte al contatto delle persone, ad ogni occasione utile in funzione delle soste in stazione e, durante il viaggio a cura del Pulitore Viaggiante, la cui presenza è stata ulteriormente incrementata;
- installazione a bordo di dispenser con gel idroalcolico disinfettante per l'igiene delle mani;
- sanificazione e disinfezione del convoglio a seguito di presenza di un caso sospetto o accertato di persone con Covid-19 all'interno.

### Qualità dell'aria

Tutte le carrozze dei treni sono dotate di un sistema di climatizzazione.

Gli impianti di climatizzazione dei veicoli ferroviari, così come quelli di altri mezzi di trasporto, funzionano con un misto di aria di ricircolo e aria di ricambio proveniente dall'esterno. In particolare, tutta l'aria trattata dall'impianto immessa all'interno della carrozza è costituita da circa 2/3 di aria di ricircolo e 1/3 di aria prelevata dall'esterno (almeno 20 m3/h per passeggero) per il necessario rinnovo dell'aria come previsto dalle normative in materia.

A garanzia dell'igiene, funzionalità e affidabilità dei sistemi di climatizzazione, sono presenti filtri per l'aria conformi agli standard richiesti che sono periodicamente sostituiti, come previsto dai piani di manutenzione specifici per tipologia di rotabile.

La manutenzione degli impianti di climatizzazione, oltre ai controlli periodici a garanzia della qualità dell'aria, prevede due fondamentali controlli generali, prima dell'utilizzo nella stagione estiva ed invernale.

Inoltre, in ragione dell'emergenza epidemiologica, per favorire ulteriormente il ricambio dell'aria all'interno dei treni, è stata inibita la chiusura automatica a tempo delle porte durante la sosta nelle stazioni e nelle fermate.

### Disponibilità di toilette

I treni di media e lunga percorrenza sono dotati anche di toilette attrezzata per disabili. Per i treni regionali la dotazione di toilette, sempre presente, varia in funzione della tipologia del materiale rotabile, nonché della composizione del convoglio.

È prevista la presenza del servizio di pulizia in corso di viaggio su tutti i treni Freccie, sul 100% degli Intercity Notte, sul 60% degli Intercity Giorno e su alcuni treni del trasporto regionale, opportunamente incrementata in ragione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

### Pulizia delle stazioni

Per quanto riguarda la pulizia nelle stazioni si rinvia a quanto comunicato dal rispettivo gestore della stazione. In particolare, nel corso dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, per gli ambienti e le postazioni mobili nonché le biglietterie self-service e obliterate di competenza di Trenitalia presenti nelle stazioni, sono state previste attività di:

- pulizia e disinfezione giornaliera;
- sanificazione frequente delle superfici a maggior contatto con l'utente di biglietterie, self-service, bacheche e validatrici;
- sanificazione degli ambienti al cambio turno;
- collocazione di dispenser con gel idroalcolico igienizzante.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

# 04 Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di customer satisfaction tramite interviste ai viaggiatori presso le stazioni di RFI. La soddisfazione della clientela viene rilevata da istituti di ricerca indipendenti accreditati presso l'Assirm - Associazione istituti italiani di ricerche di mercato, selezionati tramite gara europea ad evidenza pubblica.

I dati di soddisfazione dei clienti di Trenitalia sono espressi considerando anche l'aggregato dei voti 7-9 (molto soddisfatti).

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

FASI DEL VIAGGIO	SERVIZI PASSEGGERI LONG HAUL		SERVIZI PASSEGGERI REGIONALI	
	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)
<b>Preparazione del viaggio</b>	93,1	98,2	96,1	98,8
<b>Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute</b>	95,8	98,3	95,9	98,7
<b>Afflusso stazione di partenza</b>	84,6	92,6	78,5	91,0
<b>Permanenza in stazione</b>	83,0	93,6	79,5	93,9
<b>Permanenza a bordo treno</b>	90,4	97,1	78,1	91,8
<b>Deflusso dalla stazione di arrivo</b>	86,8	94,5	69,0	86,5
<b>Giudizio nel complesso</b>	90,1	97,1	76,1	90,4

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza



	SERVIZI PASSEGGERI LONG HAUL		SERVIZI PASSEGGERI REGIONALI	
	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)	(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)
PERMANENZA A BORDO				
<b>Puntualità</b>	85,2	91,4	70,4	82
<b>Regolarità</b>	83,7	93,7	67,7	86,1
<b>Comfort</b>	89,3	96,8	74,8	90,7
<b>Pulizia</b>	85,0	94,9	64,7	81,1
<b>Funzionalità toilette</b>	78,8	90	59,7	74,8
<b>Decoro</b>	86,8	95,9	70	87,9
<b>Informazioni a bordo</b>	91,3	96,7	75,1	89,7
<b>Personale</b>	95,0	98,4	92,5	97,5
<b>Sicurezza a bordo treno</b>	89,0	95,7	73,2	86,6

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di Trenitalia.

Indagine sulla soddisfazione dei frequentatori delle stazioni (% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 6 a 9 in una scala da 1 a 9)	Intera rete
<b>Informazione al pubblico in condizioni di criticità *</b>	96,3
<b>Informazione al pubblico nel suo complesso *</b>	98,8
<b>Security *</b>	95,4
<b>Pulizia *</b>	98,5
<b>Manutenzione e decoro *</b>	97,8
<b>Servizio Sale Blu nel complesso *</b>	99,6
<b>Accessibilità e fruibilità della stazione nel complesso **</b>	97,5
<b>Accessibilità e fruibilità dei percorsi ai binari **</b>	97,2

\* Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di RFI (Osservatorio di Mercato 2021)

\*\* Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di RFI (Osservatorio Sale Blu 2021)

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza



# 05 Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del ser- vizio

Modalità con le quali le Imprese Ferroviarie informano i passeggeri in merito ai loro diritti ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento (Ce) n. 1371/2007.

Trenitalia fornisce ai passeggeri le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi tramite il proprio sito, presso le biglietterie e gli uffici di assistenza presenti nelle principali stazioni, tramite i call center, le agenzie di viaggio autorizzate in Italia e all'estero e attraverso il personale di assistenza in stazione 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 pubblicate sul sito, nonché fornite attraverso apposita comunicazione a bordo treno e nelle stazioni.

## Procedura applicata per la gestione dei reclami

I reclami possono essere trasmessi attraverso:

- modulo di segnalazione, disponibile sul sito (anche in inglese);
- uffici assistenza e biglietterie;
- posta ordinaria.

I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica integrata.

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

## Numero di reclami e risultati

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai reclami, distinti per tipologia di servizio. Nel numero di reclami pervenuti sono inclusi quelli arrivati nell'anno di riferimento (inviati direttamente dai clienti, arrivati per competenza da altre strutture, repliche dei clienti). Il numero delle pratiche processate include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni nonché le risposte alle repliche del cliente. Si precisa che ad un reclamo possono essere associati anche più disservizi (da intendersi come problematiche associate ai reclami) e che alcuni reclami processati nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nel periodo precedente. La differenza tra il numero di reclami

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi  
e indennità

Assistenza

Premessa

pervenuti e quelli processati è principalmente imputabile al flusso dei reclami ricevuti da una struttura ed inviati, per competenza, ad altre strutture del Gruppo FS. Si segnala, inoltre, che anche i dati dei reclami pervenuti nel 2021 sono fortemente condizionati dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che ha generato numerose segnalazioni legate a solleciti di rimborso per rinuncia al viaggio e treni soppressi e per la monetizzazione dei bonus ricevuti a titolo di rimborso.

Informazioni

### Reclami per servizi passeggeri Long Haul – 2021

<b>Numero di pratiche ricevute (*)</b>	90.444
<b>di cui reclami pervenuti</b>	73.389
<b>di cui di competenza dei servizi passeggeri Long Haul</b>	53.989
<b>Numero di reclami processati</b>	53.784
<b>Tempo medio di risposta reclami (giorni)</b>	20,7
<b>Principali cause di disservizio oggetto di reclamo</b>	Livello del Servizio 44% Regolarità e Puntualità 33% Comfort 9%

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

(\*) Sono incluse circa 17.000 richieste relative all'emergenza sanitaria, in particolare quelle relative alla monetizzazione dei bonus ricevuti a titolo di rimborso.

Nota: la voce Livello del servizio è composta prevalentemente dalle sottovoci: gestione bonus/rimborsi/reclami (52%), vendita biglietteria online (sito) (12%), normativa (9%) e programmi di fidelizzazione (7%).

Assistenza

### Reclami per servizi passeggeri regionali – 2021

<b>Numero reclami pervenuti</b>	23.973
<b>di cui di competenza dei servizi passeggeri regionali</b>	20.329
<b>Numero reclami processati</b>	20.387
<b>Tempo medio di risposta (giorni)</b>	15,5
<b>Principali cause di disservizio oggetto di reclamo</b>	Livello del servizio 40,4% Regolarità e Puntualità 23,9% Comfort 9,7%

Fonte: Elaborazioni Microstrategy su dati CRM di Trenitalia.

Nota: la voce Livello del servizio è composta prevalentemente dalle sottovoci: gestione bonus/rimborsi/reclami (30%), normativa (29%), vendita biglietteria self-service (17%), offerta commerciale (6%), vendita/biglietteria online (sito) (5%).



Premessa

In ottemperanza a quanto previsto dalla Misura 9.8 della Delibera ART n. 106/2018, nella tabella sottostante sono riportati i motivi di reclamo (disservizi) segnalati nel corso del 2021 dai clienti dei servizi connotati da Oneri di servizio pubblico (di seguito, OSP), catalogati in conformità alle voci individuate nel modulo reclamo reperibile sul sito web istituzionale dell'ART.

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

Motivi di reclamo relativi ai servizi OSP (Delibera ART n. 106/2018)	Treni media lunga percorrenza	Treni regionali
Trasporto di bicicletta	6	59
Clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto	0	13
Informazioni sulla soppressione di servizi	34	99
Informazioni relative al viaggio	87	950
Modalità di vendita dei biglietti	250	1.718
Informazioni di viaggio e di prenotazione	0	0
Assicurazione minima	0	0
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero	0	0
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	1.744	3.701
Mancata assistenza al viaggiatore	48	279
Inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità/PMR	4	46
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	65	530
Trattamento dei reclami	22	105
Qualità del servizio	1.620	7.485
Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti	0	0

Il 28 febbraio 2021 è stata pubblicata la Delibera ART n. 28/2021, che ha introdotto novità sul trattamento dei reclami, in vigore dal 1° gennaio 2022.

Nel corso del 2021 Trenitalia ha avviato le attività necessarie all'implementazione delle misure regolatorie di cui alla Delibera ART n. 28/2021, tra cui l'aggiornamento delle informazioni alla clientela nei vari documenti aziendali (a titolo esemplificativo, modulo Reclami, Condizioni Generali di Trasporto e sezione Reclami del sito) e presso i canali di contatto.

### Rimborsi biglietti

Nel caso in cui il passeggero, per proprie esigenze, intenda rinunciare all'intero viaggio, prima della partenza del treno, può chiedere il rimborso del biglietto, con applicazione di una trattenuta pari al 20%, salvo il caso di particolari offerte, ad esempio quelle promozionali, che possono escluderlo. Per i servizi regionali, salvo casi non previsti da disposizioni regionali/provinciali o per particolari offerte, la richiesta deve essere effettuata entro le 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto. Non è previsto il rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della ritenuta, è pari o inferiore a 8,00 euro.

Qualora la mancata effettuazione del viaggio sia dovuta a fatto imputabile a Trenitalia o ad ordine dell'Autorità pubblica (es. per soppressione del treno, prevedibile ritardo in arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, ecc.) è previsto il rimborso integrale del biglietto.

In relazione all'emergenza epidemiologica da Covid-19, in continuità con quanto disposto nel corso del 2020, Trenitalia ha previsto specifiche modalità per il rimborso dei titoli di viaggio, tenendo conto anche dell'introduzione dell'obbligo di Green Pass per l'accesso ai treni.

Le casistiche per l'erogazione del rimborso e le modalità di richiesta sono state pubblicate sul sito trenitalia.com e costantemente aggiornate.

### Indennità per ritardo e indennizzi per guasto climatizzazione

In caso di ritardo in arrivo superiore ai 59 minuti Trenitalia corrisponde un'indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 50% del prezzo del biglietto di corsa semplice per un ritardo pari o superiore a 120 minuti;

L'indennità è corrisposta a scelta del passeggero:

- con un bonus per acquisto di un nuovo biglietto entro 12 mesi;
- in denaro.

L'indennità spetta anche nel caso di biglietti acquistati in tutto o in parte con altro bonus da indennità ed è calcolata rispetto al prezzo complessivo dell'intera soluzione di viaggio proposta dai sistemi di vendita Trenitalia, laddove si configuri una soluzione di viaggio globale.

In caso di ritardo in arrivo dei treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca e del servizio Freczialink (servizio intermodale effettuato con autobus che prevede, su alcune linee, un'offerta integrata con le Frecce) compreso tra 30 e 59 minuti, Trenitalia riconosce un bonus pari al 25% del prezzo del biglietto che potrà essere utilizzato entro 12 mesi per l'acquisto di un nuovo biglietto. Il bonus non è cumulabile con l'indennità riconosciuta in caso di ritardo superiore a 60 minuti né con indennità di altra tipologia.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

## Premessa

Sono garantiti l'assistenza e l'indennità per ritardo (da calcolarsi rispetto all'intero importo versato) ai 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 coincidenza (biglietto globale misto). Sono esclusi i treni del servizio internazionale o di altra impresa ferroviaria. Ai fini del calcolo dell'indennità viene considerato l'orario di arrivo dell'intera soluzione di viaggio e, per i treni regionali, l'orario di arrivo del treno selezionato in fase di acquisto.

## Informazioni

L'indennità non viene riconosciuta per i biglietti gratuiti e quando il suo importo risulta inferiore a 4,00 euro a passeggero.

## Puntualità

Inoltre, in ottemperanza a quanto previsto dalla Misura 7 della Delibera ART n. 106/2018, Trenitalia riconosce uno specifico indennizzo ai titolari di abbonamento Intercity o regionali che, nel periodo di validità dello stesso incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni nella tratta indicata sul titolo di viaggio.

## Pulizia

In particolare, ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

## Soddisfazione

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

## Reclami, rimborsi e indennità

In caso di guasto all'impianto di climatizzazione nei treni Frecciarossa, Frecciargento, Frecciabianca, Intercity, Intercity Notte o sul servizio Freccialink (esclusi i treni internazionali in servizio interno), laddove non sia possibile assegnare al passeggero un posto in un'altra vettura, Trenitalia riconosce un bonus di importo pari al 25% del prezzo del biglietto.

## Assistenza

L'indennità per ritardo e il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione possono essere richiesti a partire dal giorno seguente la data in cui si è verificato il disservizio (ritardo o guasto climatizzazione) fino a dodici mesi successivi e non sono fra loro cumulabili (in caso di compresenza dei suddetti disservizi il viaggiatore ha diritto solo all'indennità per ritardo).

Per i servizi di media e lunga percorrenza la richiesta può essere avanzata:

- compilando l'apposito web form disponibile sul sito;
- utilizzando l'apposita funzionalità disponibile sul sito per i biglietti ticketless acquistati tramite sito, call center o app;
- contattando il call center, solo per i biglietti acquistati tramite sito o call center;
- presso qualsiasi biglietteria;
- presso l'agenzia di viaggi che ha emesso il biglietto;
- tramite posta a Trenitalia SpA, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma.

Per i servizi del trasporto regionale, la richiesta di indennità deve essere presentata presso le biglietterie o compilando il web form disponibile sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) o inviando per posta il modulo dell'abbonamento alla Direzione Regionale o Provinciale competente per la località di arrivo del viaggio.

Inoltre, i Contratti di Servizio stipulati con Regioni e Province autonome prevedono che, qualora non vengano raggiunti 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.



Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

## Indennità aggiuntiva per persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR)

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, Trenitalia riconosce all'utente con disabilità o a mobilità ridotta un'indennità aggiuntiva pari al 25% per i treni Intercity/Intercity Notte e al 50% per i treni regionali, oltre al rimborso del biglietto.

L'indennità può essere richiesta, fino a dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il disservizio, tramite:

- web form disponibile sul sito trenitalia.com;
- modulo disponibile presso i punti di contatto;
- posta (limitatamente ai servizi di trasporto regionale, la richiesta può essere inviata alla Direzione Regionale/Provinciale competente per la località di partenza del viaggio, in caso di biglietteria di partenza chiusa o assente). Per i treni del trasporto nazionale scrivendo a Trenitalia SpA, Ufficio Reclami e Rimborsi, Piazza della Croce Rossa 1, 00161 Roma).

Non è previsto un minimo non indennizzabile.

## Conciliazione Paritetica

La Procedura di Conciliazione è stata adottata in Trenitalia a partire dal 2009, sulla base di un Protocollo d'intesa sottoscritto con le Associazioni dei consumatori, per i viaggi effettuati su tutti i treni di Trenitalia, ad esclusione dei treni del trasporto regionale. Il cliente non soddisfatto della risposta ricevuta al reclamo o alla richiesta di rimborso o indennità può chiedere il riesame della pratica alla Commissione di Conciliazione.

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

Nel corso del 2021 il 96,6% delle richieste si è concluso con esito positivo e con un tempo medio di evasione delle domande pari a 36 giorni.

L'Organismo di conciliazione paritetica di Trenitalia è riconosciuto come una best practice dalla Commissione Europea e, sia in ambito europeo che nazionale, Trenitalia è invitata a partecipare a convegni e seminari in tema di risoluzione alternativa delle controversie giudiziarie (ADR – Alternative Dispute Resolution), per illustrare l'attività svolta.

A seguito del d.lgs. n. 130/2015, che recepisce la direttiva 11/2013/UE e conferisce valenza giuridico-legale rafforzata agli Organismi di conciliazione paritetica che rispettano determinati requisiti, la Conciliazione Paritetica di Trenitalia, ritenuta dal Ministero dello sviluppo economico conforme alla normativa, è stata iscritta nell'elenco degli Organismi ADR operanti in Italia.

A marzo 2021 è stato sottoscritto fra Trenitalia e le associazioni nazionali dei consumatori il Protocollo d'intesa per l'introduzione della procedura di Conciliazione Paritetica per i servizi del trasporto regionale e concluse, in chiusura dell'anno, le attività propedeutiche al suo avvio.

## Principali iniziative e misure adottate per migliorare eventualmente le procedure

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

- ristrutturazione delle carrozze del parco Intercity per ammodernare la flotta;
- installazione di vending machine per alimenti e bevande e posto attrezzato bici in carrozza 3 degli Intercity Giorno;

- modifica al software per la gestione del sistema di bordo degli ETR 1000 volto al miglioramento della puntualità e regolarità del servizio;
- interventi mirati di risoluzione puntuale delle criticità relative ai canali di vendita B2C, mobile, call center e trade;
- potenziamento del servizio wifi a bordo dei treni Frecciarossa (conclusa su ETR 1000; avviata su ETR 500) e Frecciargento;
- installazione al posto di prese USB per ricarica telefoni e tablet sugli ETR 1000.

Con riferimento al trasporto regionale, si evidenziano in particolare:

- prosecuzione del rinnovo della flotta, con treni Rock prodotti da Hitachi Rail Italy e Pop prodotti da Alstom dotati delle tecnologie più avanzate e possibilità di essere personalizzati con un'ampia scelta d'interni, moduli e accessori (porta bici, porta sci, porta bagagli, corner shop, spazi per lavorare), in grado di fornire numerosi servizi di bordo, tra cui Intranet wifi, sistema audio video e videosorveglianza live;
- avvio della sperimentazione su alcuni treni nelle regioni Veneto, Lazio e Sicilia del servizio di vendita di snack confezionati e bevande fredde a bordo dei treni regionali mediante vending machine, con lo scopo di migliorare l'esperienza di viaggio;
- ulteriore intensificazione dell'attività tesa alla sottoscrizione di accordi commerciali e di co-marketing per la promozione delle maggiori mostre d'arte ospitate sul territorio nazionale, nonché iniziative finalizzate ad una più stretta collaborazione con le municipalità locali (a titolo esemplificativo, Genova City Pass e Orvieto Card);
- ulteriori sottoscrizioni e rinnovi di numerosi accordi per favorire l'integrazione tra i diversi vettori di trasporto pubblico locale, per facilitare una mobilità sostenibile ed integrata e la tutela ambientale, assicurando una esperienza di acquisto e di viaggio door to door, nonché accordi di co-marketing al fine di rafforzare il posizionamento nel mercato turistico;
- sottoscrizione del Contratto di Servizio dal 2022 al 2031 con la regione autonoma Friuli Venezia Giulia;
- sottoscrizione di una importante collaborazione con Giunti Editore per la pubblicazione di guide per scoprire le bellezze locali a bordo dei treni regionali, ispirando le scelte di viaggi fuori porta alla scoperta delle bellezze della penisola;
- promozioni commerciali volte ad incentivare l'utilizzo del treno per spostamenti legati al turismo di prossimità, come la promo Estate Insieme e la promo Junior, la promo Plus 3 e Plus 5 e la promo Viaggia con me.

Premessa

Informazioni

Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza

# SALA BLU



## 06 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 (PMR), Trenitalia si avvale dei servizi del Gestore dell'infrastruttura nazionale (RFI) a cui spetta, in qualità di Gestore di stazione, il compito di garantire l'accessibilità delle stazioni comprese nel circuito di assistenza a tutti i cittadini, con particolare attenzione alle persone con disabilità o persone a ridotta mobilità, fornendo adeguati servizi di assistenza in stazione e informazioni mirate.



#### Per richiedere il servizio di assistenza PMR è possibile:

- inviare una e-mail ad una delle 14 Sale Blu di RFI;
- utilizzare l'applicativo web Sala Blu online;
- utilizzare l'app SalaBlu Plus;
- recarsi direttamente in una delle 14 Sale Blu dalle 6:45 alle 21:30 tutti i giorni (festivi inclusi);
- telefonare al numero nazionale a tariffazione ordinaria 06 3000 opzione 5;
- telefonare a una delle 14 Sale Blu dalle 6:45 alle 21:30 tutti i giorni (festivi inclusi) tramite:
  - o numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso;
  - o numero nazionale a tariffazione ordinaria 02 32 32 32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.

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 sul sito del Gestore dell'infrastruttura (rfi.it).

### Numero di casi di assistenza per categoria di servizio

Nel corso del 2021 RFI, attraverso le Sale Blu, ha erogato circa 172.600 servizi a passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta per i viaggiatori che hanno utilizzato i treni di Trenitalia (oltre 98.000 servizi per il trasporto media e lunga percorrenza e oltre 74.000 servizi per il trasporto regionale).



Premessa

Informazioni

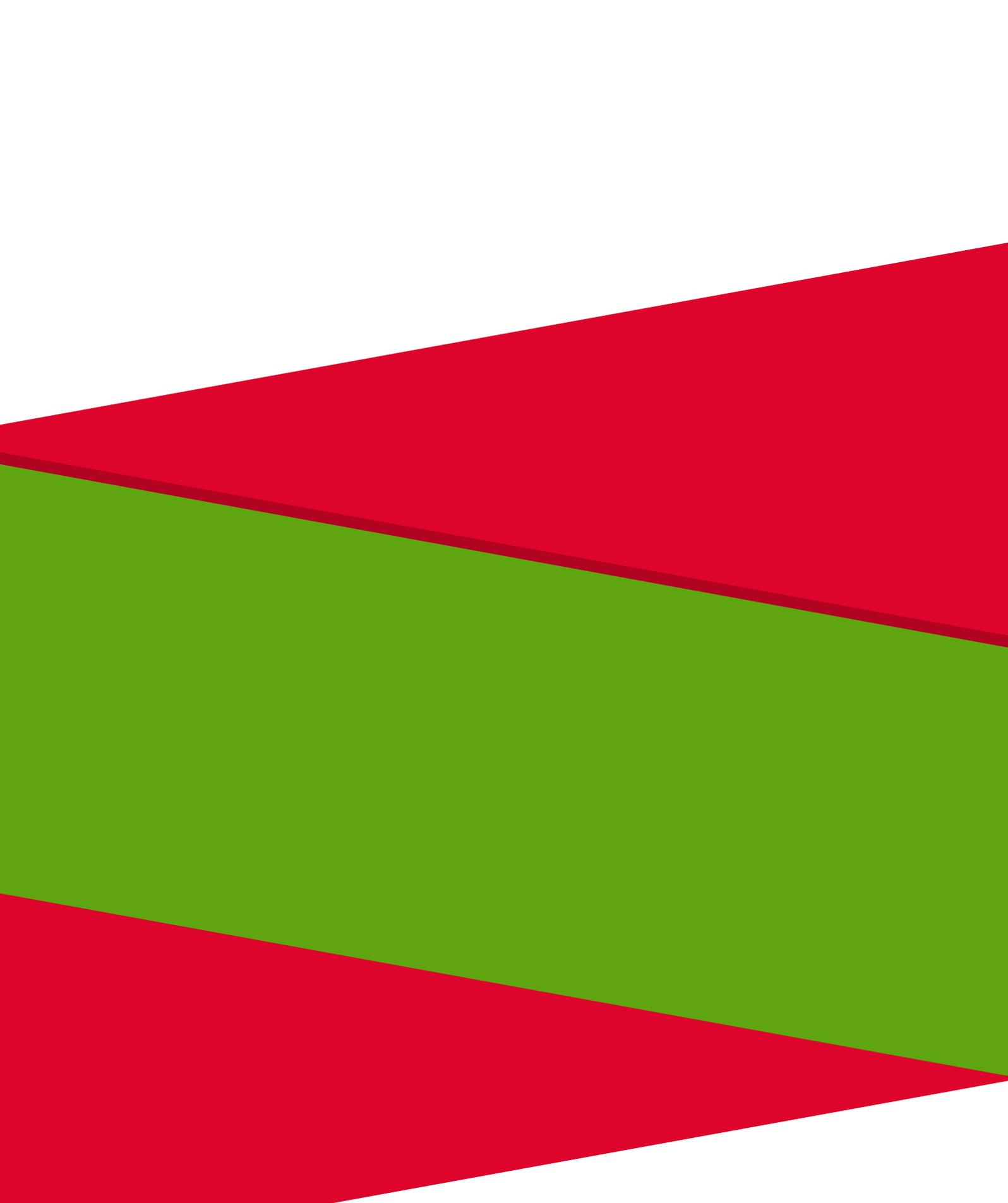
Puntualità

Pulizia

Soddisfazione

Reclami, rimborsi e indennità

Assistenza



Piazza della Croce Rossa 1  
00161 Roma

