

I Principi della Carta dei Servizi



I Principi fondamentali

Eguaglianza di diritti.

Il servizio offerto da Trenitalia è ispirato alle esigenze della collettività e riconosce a tutti i clienti/viaggiatori eguaglianza di diritti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e così via.

Trenitalia s'impegna a muoversi nel mercato come un'impresa attenta alla domanda di mobilità, progettando i propri servizi in relazione alle potenzialità delle linee e degli impianti messi a disposizione dal gestore dell'infrastruttura e, laddove è possibile, assicurando l'integrazione con altre modalità di trasporto.

La scelta di operare in una logica di mercato ma senza discriminazioni si manifesta anche attraverso l'impegno di facilitare la mobilità dei viaggiatori disabili.

A tale scopo nell'Orario Ufficiale sono esplicitamente indicati sia i treni che hanno in composizione carrozze attrezzate sia le località dove sono attivi gli appositi servizi di assistenza.

Continuità dei servizi

I servizi ferroviari vengono erogati tutti i giorni dell'anno.

Fanno eccezione alcuni treni periodici - esplicitamente indicati nell'Orario Ufficiale - che circolano solo in determinati giorni e/o periodi dell'anno.

Su alcune relazioni o in alcuni particolari periodi dell'anno i collegamenti vengono garantiti con autoservizi sostitutivi.

Gli spostamenti vengono assicurati anche in caso di sciopero, attraverso dei "servizi minimi" garantiti, esplicitamente indicati sull'Orario Ufficiale e sul sito www.trenitalia.com.

Partecipazione

Il rapporto con il cittadino/consumatore costituisce un punto irrinunciabile dell'orientamento al cliente da parte di Trenitalia, che si impegna, pertanto, a garantire al massimo il diritto all'informazione e a valutare critiche, proposte e suggerimenti, provenienti dai singoli clienti e dalle Associazioni di Consumatori. Al fine di favorire la collaborazione tra chi fornisce il servizio e chi ne è destinatario, vengono anche attivati specifici momenti di confronto con la clientela e con le sue associazioni, sia attraverso l'istituzione di tavoli nazionali di discussione, sia organizzando incontri periodici a livello regionale e locale.

Efficienza ed efficacia

Trenitalia si impegna ad adottare misure in grado di favorire la progettazione, la produzione e l'erogazione del servizio nell'ottica di un continuo miglioramento dei risultati economici e qualitativi.

I Fattori che determinano la Qualità del Servizio

La qualità dei servizi ferroviari dipende da molteplici elementi del servizio stesso.

L'opinione complessiva della clientela, pertanto, si viene a determinare sulla base di una serie di percezioni che il viaggiatore ha, nelle diverse fasi del suo viaggio, relativamente ad una serie di aspetti del servizio.

Tali aspetti, raggruppati per macro-famiglie, sono stati denominati "Fattori della Qualità", coerentemente con la terminologia adottata nello "Schema Generale di Riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del settore Trasporti" (DPCM 30.12.98), cui questa Carta è ispirata.

Per ciascun Fattore della Qualità sono stati individuati uno o più indicatori oggettivi e misurabili, mediante i quali Trenitalia dichiara il livello di qualità che intende conseguire (**qualità promessa**). Alcuni dei Fattori della Qualità che incidono sulla complessiva opinione sui servizi sono, evidentemente, di "sistema", cioè trasversali all'intera organizzazione di Trenitalia:

- Attenzione all'ambiente;
- Integrazione modale;
- Servizi per i clienti disabili;
- Sicurezza del viaggio (safety);
- Sicurezza patrimoniale (security).

Anche su questi fattori, benché in buona misura concorrano anche le politiche non solo del Gruppo Ferrovie, ma dell'intero Sistema-Paese, Trenitalia assume i propri, precisi, impegni per dare la misura del contributo che l'impresa vuole

dare su questi importantissimi aspetti, da cui discende direttamente la qualità della vita, in generale, dei cittadini.

Nella successiva sezione "A" della Carta, pertanto, trovano spazio proprio tali impegni.

Viceversa, gli impegni di Trenitalia per gli specifici mercati di riferimento vengono definiti dalle diverse Divisioni (Passeggeri, Trasporto Regionale e Cargo) che, nelle rispettive sezioni della Carta ("B", "C" e "D") delineano il profilo della propria offerta ed i relativi impegni.

I Fattori della Qualità che caratterizzano i servizi di trasporto viaggiatori, sia di media e lunga percorrenza, sia locale e regionale, sono i seguenti:

- Regolarità del servizio e Puntualità;
 - Pulizia dei mezzi;
 - Comfort;
 - Servizi aggiuntivi;
 - Informazioni alla clientela;
 - Livello di servizio;
 - Aspetti comportamentali e comunicazionali del personale di contatto.
- Il servizio di trasporto merci è, invece, caratterizzato da Fattori di diversa natura, legati alla specificità del tipo di servizio:
- Puntualità dei treni;
 - Affidabilità del servizio;
 - Sicurezza del trasportato;
 - Flessibilità;
 - Informazione e rapporti con la clientela.

La misura della qualità e l'ascolto del cliente

Con la Carta dei Servizi, si è detto, vengono definiti e resi pubblici gli obiettivi della qualità. Gli indicatori utilizzati a questo fine, puntualmente riferiti a specifici aspetti del servizio, hanno proprio lo scopo di rendere misurabile - e perciò og-

gettiva - ogni singola performance aziendale.

Ad avere il ruolo più grande, pertanto, sono proprio le misure, i dati di fatto. E questo è uno dei principali obiettivi della Carta dei Servizi: la costante misurazione dei risultati.

Ma se è imprescindibile monitorare oggettivamente le performance aziendali (la **qualità erogata**), lo è altrettanto avere l'esatta misura del gradimento che i servizi offerti riscuotono presso la clientela.

Per questo motivo Trenitalia misura con sistematicità la soddisfazione della propria clientela (**qualità percepita**) attraverso indagini che analizzano la customer satisfaction relativamente a tutti i principali aspetti dei differenti servizi.

La tecnica utilizzata consente di indagare sui vari momenti del viaggio con la stessa sequenza in cui il cliente viene in contatto con i diversi aspetti del servizio (la cosiddetta 'logica del door to door').

Si tratta di un impianto metodologico estremamente complesso ed articolato che, per validità scientifica, grado di approfondimento e dimensione campionaria, assume i connotati di una vera e propria campagna di indagine.

Infatti, queste rilevazioni, che vengono condotte almeno una volta l'anno, permettono di raccogliere dati utili a tracciare un profilo socio demografico della clientela su una base di circa 45.000 persone.

Successivamente, oltre 20.000 di questi clienti vengono inoltre intervistati con metodologia CATI (Computer Assisted Telephonical Interview) per esprimere i loro giudizi sul viaggio effettuato.

Ma lo sforzo per cercare la massima sintonia con il cliente non si esaurisce certo alle misure interne ed alle indagini campionarie.

L'ulteriore e fondamentale elemento che testimonia l'impegno di Trenitalia ad orientare i propri servizi verso le aspettative della clientela è rappresentato dal ventaglio di iniziative per assicurare un'efficace azione di ascolto della clientela stessa.

Infatti, è stato rafforzato l'impegno di Trenitalia in tema di comunicazione con la clientela, per raccogliere e valutare tutte le critiche, le proposte e i

suggerimenti provenienti sia dai singoli clienti, sia dalle Associazioni di Consumatori.

Al fine di favorire la collaborazione tra chi fornisce il servizio e chi ne è destinatario, vengono pertanto attivati specifici momenti di confronto con la clientela e con le sue associazioni, sia attraverso l'istituzione di tavoli nazionali di discussione, sia organizzando incontri periodici a livello regionale e locale.

Al fianco di questo canale di comunicazione per così dire 'intermediato', ne esiste un altro rappresentato dalle diverse modalità offerte ai singoli clienti per entrare in contatto con l'impresa.

Si tratta di un sistema che prevede molteplici mezzi (posta, e-mail, fax, ecc.) per **inviare reclami, segnalazioni o suggerimenti**.

Strutture appositamente dedicate delle Divisioni Passeggeri e Trasporto Regionale¹ provvedono a prendersi cura di ciascun caso, rispondendo, fornendo spiegazioni o risolvendo le problematiche espresse dai singoli clienti.

Le procedure utilizzate consentono un monitoraggio puntuale del processo di evasione delle risposte e dei relativi tempi, nonché una statistica dei diversi casi.

Tutto ciò è finalizzato ad individuare, valutando insieme i dati sui reclami, i risultati di performance (qualità erogata) e quelli di customer satisfaction (qualità percepita), le aree di miglioramento e le rispettive priorità di intervento.

I risultati principali vengono pubblicati l'anno successivo attraverso un apposito capitolo della Carta dei Servizi, la quale, peraltro, è presente sul sito internet www.trenitalia.com.

Nella successiva sezione di questa Carta, infatti, sono riportati i dati riferiti al 2002.

¹ Vedere le rispettive sezioni della presente Carta e l'elenco dei recapiti in allegato

C. I servizi della Divisione
Trasporto Regionale
per il trasporto in ambito locale



C.1. Profilo della Divisione Trasporto Regionale

La Divisione Trasporto Regionale di Trenitalia assicura i servizi di mobilità locale, rapportandosi alla domanda espressa dalle diverse realtà territoriali attraverso i Contratti di Servizio Regionali.

Con i suoi circa 22.000 dipendenti e le sue 21 Direzioni (19 Regionali e 2 Provinciali) realizza un'offerta di circa 175 milioni di treni-km/anno (oltre il 53% della produzione complessiva di Trenitalia), che consente di mettere a disposizione della clientela circa 6.800 treni al giorno, con oltre 67 miliardi di posti-km offerti.

Annualmente i viaggiatori-km trasportati dai treni che fanno capo alla Divisione Trasporto Regionale (i Regionali, i Diretti e gli Interregionali) sono 19,8 miliardi, con una quota di circa 1.500.000 passeggeri in un giorno medio feriale.

I pendolari in possesso di un abbonamento ferroviario sono oltre 500.000. La quota di mercato coperta dai treni del Trasporto Regionale ammonta al 40% del Trasporto Pubblico Locale, per la quota extra-urbana.

La rete di vendita interna è costituita dalle 487 biglietterie di Trenitalia, di cui 359 gestite dalla Divisione Trasporto Regionale e 128 dalla Divisione Passeggeri. Ad esse si aggiungono le oltre 100 località in cui è possibile acquistare dal personale dipendente da RFI biglietti per percorsi fino a 200 km. In numerose stazioni, individuate soprattutto fra quelle prive di servizi di sportello, si sta anche procedendo alla progressiva installazione di emettitrici automatiche dei titoli di viaggio.

Quelle in funzione ad inizio 2003 sono 658.

Tale circuito è integrato da una rete esterna di oltre 3.000 punti vendita gestiti da esercizi privati (tabaccai, edicole, bar ecc.).

Per facilitare la possibilità di reperire i titoli di viaggio, la Divisione Trasporto Regionale è anche

intervenuta per ampliare le modalità di acquisto, grazie all'attivazione di un servizio di vendita degli abbonamenti via Internet, con consegna a domicilio.

Nelle biglietterie che fanno capo alla Divisione Trasporto Regionale è stata inoltre avviata la commercializzazione di altri prodotti e servizi (orari Trenitalia, biglietti di altri vettori, abbonamenti ai parcheggi, schede e ricariche telefoniche ecc.).

E ciò anche nella convinzione che per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico e ridurre la congestione delle aree urbane occorra favorire l'interscambio con le altre modalità di trasporto.

Un impegno confermato anche dalle oltre 60 integrazioni tariffarie attivate nei diversi ambiti regionali, dalle circa 120 aree di sosta messe a disposizione della clientela del trasporto regionale e dagli oltre 5.600 treni su cui è possibile effettuare il trasporto di bici al seguito.

Le offerte commerciali

Carta Amicotreno

La Carta Amicotreno è nominativa, ha la validità di un anno e costa Euro 50,00 (Euro 10,00 e Euro 20,00, rispettivamente, per i possessori di abbonamenti ferroviari o integrati sia annuali che mensili).

Dà diritto alle agevolazioni riportate di seguito.

- 50% di sconto, per il titolare ed un eventuale accompagnatore, in prima e seconda classe sui treni Verdi della Divisione Trasporto Regionale, evidenziati sull'Orario Ufficiale di Trenitalia e sui quadri orario affissi nelle stazioni (*lo sconto può non essere applicato nelle aree in cui vigono sistemi tariffari integrati*).
- 10% di sconto, solo per il titolare, sui treni Espresso, Intercity giorno e notte, Eurocity (per i percorsi nazionali).

I servizi della Divisione Trasporto Regionale per il trasporto di viaggiatori in ambito locale

Il venerdì e la domenica lo sconto è praticato solo in prima classe.

- 10% di sconto sul biglietto auto del servizio Auto al seguito (esclusi i periodi di Natale e Pasqua e dal 1° luglio al 31 agosto).
- Riduzione sull'acquisto dei biglietti di alcune Ferrovie in Gestione Commissariale Governativa e di alcune Ferrovie estere.
- Prezzo ridotto (Euro 2,50) per il titolare ed un accompagnatore sull'acquisto dei biglietti di supplemento 24 ore per il trasporto di bici al seguito sui treni del trasporto locale.
- Riduzioni sulla ristorazione a bordo treno e nelle stazioni.

La Carta oltre ad altri benefici di carattere ferroviario (fra cui il ritiro gratuito dell'Orario Ufficiale di Trenitalia nell'edizione "Regionale" o "Tutt'Italia") dà poi diritto a sconti sui prodotti ed i servizi di circa 3.500 esercizi convenzionati (librerie, alberghi, ristoranti, teatri ecc.).

Ai soci del Touring Club Italiano è riservata la Carta Amicotreno TCI, che viene venduta al prezzo di Euro 35,00 e dà diritto solo alle agevolazioni di carattere ferroviario.

Abbonamenti mensili

Sono per relazioni di percorrenza non superiore a 250 km e a condizione che non sia ad esse applicabile specifica tariffa regionale, metropolitana o integrata. Gli abbonamenti sono individuali e nominativi.

Abbonamenti annuali

Vengono rilasciati alle medesime condizioni previste per l'abbonamento mensile e garantiscono un ulteriore sconto rispetto all'acquisto di un equivalente numero di abbonamenti mensili.

Abbonamenti Regionali/Provinciali

Per i viaggi effettuati con treni classificati Espressi, Interregionali, Diretti e Regionali, la cui percorrenza sia compresa nei confini tariffari di una Regione o Provincia Autonoma indicata nell'elenco allegato alle "Condizioni e tariffe per i trasporti delle persone sulle Ferrovie dello Stato", sono stati istituiti appositi abbonamenti.

Biglietti di viaggio per servizi integrati

La Divisione Trasporto Regionale sta progressivamente attivando accordi di integrazione tariffaria con altri vettori in ambito locale. A seguito di tali accordi possono essere istituite particolari tipologie di biglietti e di abbonamenti.

Altre offerte

In alcune regioni sono state istituite offerte commerciali che danno diritto a sconti per specifiche tipologie di servizi o hanno validità in ambiti territoriali definiti. Le relative informazioni sono riportate all'interno delle singole Carte dei Servizi Regionali.

Offerte commerciali relative alla media e lunga percorrenza che danno diritto ad agevolazioni anche sui treni del Trasporto Regionale

Le offerte Carta Club Eurostar, Carta d'Argento (per la clientela di oltre 60 anni d'età), Carta Verde (per i giovani fino a 26 anni), Carta Blu e offerte "Famiglia" e "Comitive" danno diritto ad agevolazioni anche sui servizi della Divisione Trasporto Regionale.

Si possono avere maggiori informazioni di dettaglio rivolgendosi alle biglietterie Trenitalia, consultando l'Orario Ufficiale Trenitalia o collegandosi al sito www.Trenitalia.com.

C.2. Obiettivi e Impegni

Per raggiungere l'obiettivo di soddisfare in maniera efficace le esigenze di mobilità presenti sul territorio, riequilibrando l'attuale ripartizione modale, la leva più importante è stata individuata nel miglioramento complessivo del prodotto offerto.

In tale ottica, la Divisione Trasporto Regionale ha avviato un programma pluriennale di investimenti che riguarda tutti i fattori che incidono sui principali aspetti del servizio, realizzando consistenti interventi finalizzati a rinnovare il parco rotabili, a migliorare la pulizia ed il decoro dei treni, nonché i servizi nelle stazioni, gli impianti di manutenzione, i sistemi di bigliettazione e quelli di informazione.

Il piano quadriennale 2002-2005 prevede un impegno finanziario di 2.090 milioni di euro, di cui 862 saranno utilizzati per l'acquisto di nuovo materiale rotabile e per l'ammodernamento di quello esistente, 146 per la sicurezza a bordo (vigilante, sistemi automatici di controllo della marcia ecc.), 41 per il potenziamento delle officine, 83 per l'installazione di nuovi sistemi di informazione e per la realizzazione di sistemi innovativi di bigliettazione che possano facilitare l'integrazione con altri vettori.

Per il 2003 lo stanziamento è di 546 milioni di euro, che saranno impiegati soprattutto per realizzare efficaci sistemi di informazione alla clientela e per proseguire nell'opera di rinnovamento e potenziamento del parco rotabili.

All'inizio del 2003, in particolare, sono già disponibili 91 Treni ad Alta Frequentazione, di nuova costruzione. Altri 8, già ordinati, svolgeranno servizio entro il 2003.

Si sta inoltre ammodernando tutto il materiale esistente, con interventi di revamping (ristrutturazione radicale) o di restyling (modifiche di carattere più leggero). Grazie al recupero delle UIC X,

sono già in esercizio 126 carrozze IR e 28 semipilota IR dotate di impianti di condizionamento ed in grado di offrire elevate condizioni di comfort. Ad esse seguiranno entro il 2003 altre 10 semipilota IR, oltre a circa 140 carrozze a piano ribassato e a 30 carrozze doppio piano.

Sono poi state immesse in circolazione circa 700 Aln 668 climatizzate e 500 carrozze media distanza, cui si aggiungeranno entro il 2003 parte dei complessi di Ale 582, 642, 724 e 801/940 e circa 450 carrozze media distanza. Particolare attenzione si sta anche dedicando al rinnovo dei mezzi di trazione. E' infatti entrato in esercizio un particolare tipo di locomotiva appositamente progettata per i servizi di trasporto locale, la E464, di cui, alla fine del 2002, risultano già utilizzati 138 esemplari, cui si prevede di farne seguire altri 42 entro il 2003.

Per migliorare il decoro dei rotabili tutto il parco è stato dotato di pellicole protettive, che consentono di rimuovere entro pochissimo tempo le scritte praticate sulle vetture e sui mezzi di locomozione.

Un sensibile ulteriore miglioramento, nel corso del 2003, è previsto anche sul versante della pulizia. Grazie ai nuovi contratti per l'affidamento dei servizi, attivati nel corso dell'anno 2002, sarà infatti possibile ottenere dalle imprese appaltatrici prestazioni più efficaci, vincolate al rispetto di parametri di qualità rigorosamente definiti e monitorati.

Contemporaneamente a questi interventi, la Divisione Trasporto Regionale, in coerenza con quanto stabilito da Trenitalia, persegue i propri obiettivi di miglioramento del livello di soddisfazione della clientela definiti e tarati sia sul breve e medio periodo, sia su orizzonti temporali più lunghi.

I servizi della Divisione Trasporto Regionale per il trasporto di viaggiatori in ambito locale

Ciò si traduce, essenzialmente :

- nell'impegno ad orientare sempre di più al mercato ed al cliente l'intera organizzazione;
- nello sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità che permei ogni livello dell'organizzazione, ponendosi come un fondamentale strumento per garantire la soddisfazione del cliente ed al tempo stesso la razionalizzazione della gestione dei processi aziendali.

A tale scopo la Divisione Trasporto Regionale ha avviato, nel corso del 2002, un piano che porterà, entro il 2003, all'adozione, in ogni Direzione Regionale, di Sistemi di Gestione per la Qualità conformi alla norma UNI EN ISO 9001/2000.

La completa attuazione della Riforma del Trasporto Pubblico Locale, culminata nella stipula dei Contratti di Servizio Regionali, ha inoltre condotto all'articolazione della Carta dei Servizi della Divisione Trasporto Regionale in un sistema di 21 Carte Regionali/Provinciali, ognuna delle quali, pur ricalcando l'impianto utilizzato a livello nazionale, disegna a livello locale il profilo dell'offerta, definendo gli impegni secondo criteri ancora più vicini ai bisogni di chi utilizza il treno.

A partire dallo scorso anno, pertanto, al docu-

mento che concerne l'intera Divisione si affiancano quelli che specificano gli obiettivi di ciascuna Direzione Regionale/Provinciale rispetto al proprio ambito territoriale, in modo da offrire alla clientela un ulteriore e più efficace strumento di verifica e di controllo.

La Carta dei Servizi si articola in:

- obiettivi da raggiungere
- azioni da attuare
- indicatori da monitorare

Il continuo miglioramento del prodotto offerto e l'attenzione verso il grado di soddisfazione della clientela costituiscono il principale scopo della Carta dei Servizi, la quale, pertanto, oltre a definire un preciso ed articolato piano di interventi introduce un sistema vincolato alla costante misurazione della qualità erogata - attraverso la periodica verifica degli standard promessi - ed alla rilevazione della qualità percepita.

L'impegno che deriva dall'introduzione di questo nuovo strumento di valutazione della qualità prevede perciò, contestualmente alla definizione del documento, l'attivazione di un sistema di misurazione statistica affidato con gara a qualificati istituti di ricerca, che almeno una volta l'anno valutano i livelli della soddisfazione dei clienti.

C.3. Le azioni per la qualità

1. Regolarità della circolazione e puntualità dei treni

La puntualità è, insieme alla pulizia, l'aspetto del servizio ferroviario valutato con maggiore attenzione e senso critico dalla clientela.

Tale fattore dipende in buona parte dalla capacità, dallo stato di manutenzione e dal livello tecnologico dell'infrastruttura, che, come è noto, per molti decenni non ha subito significativi potenziamenti. Ciò incide notevolmente sulla regolarità dei flussi di circolazione, in quanto in tali condizioni anche una piccola anomalia può produrre ripercussioni a catena.

Per migliorare gli indici di puntualità il gestore dell'infrastruttura ha avviato un massiccio programma di interventi, tendente ad aumentare la capacità della rete, attraverso il raddoppio di alcune linee, il potenziamento dei nodi e l'ammodernamento tecnologico dei sistemi di segnalamento e degli apparati di controllo della circolazione.

Contemporaneamente, per eliminare le cause di perturbazione dipendenti da eventuali anomalie di funzionamento dei rotabili, la Divisione Trasporto Regionale sta, da un lato, procedendo al progressivo rinnovo del parco e, dall'altro, all'introduzione di nuove tecniche di manutenzione dei mezzi ed all'intensificazione degli interventi di verifica preventiva.

Altre azioni riguardano la revisione delle criticità dovute alla programmazione degli orari e l'acquisizione di vetture in grado di facilitare l'accesso dei viaggiatori.

Particolare attenzione la Divisione Trasporto Regionale dedica inoltre al controllo della circolazione, monitorando costantemente l'andamento

dei treni e le cause dei fenomeni che generano perturbazione alla loro marcia.

2. Livello di servizio

Offrire un adeguato livello di servizio significa, in primo luogo, avere la capacità di dimensionare la quantità e la distribuzione dell'offerta in base alle caratteristiche della domanda di mobilità e, in secondo luogo, saper rispondere alla necessità di dotarsi di un sistema di vendita adeguato alle esigenze della clientela del trasporto locale ed in grado di facilitare l'accesso al trasporto ferroviario.

Per quanto riguarda il primo aspetto, la Divisione Trasporto Regionale, pur operando con tutti i vincoli posti dal gestore dell'infrastruttura (capacità delle linee, contemporanea presenza di servizi passeggeri e merci ecc.) e dalle Regioni (cui competono il finanziamento e la programmazione dei servizi), è costantemente impegnata a razionalizzare l'offerta e ad ottimizzare le risorse tecniche e finanziarie in funzione della crescente domanda di servizi.

Armonizzazione delle tracce orarie, velocizzazione dei convogli, aumento della capacità di carico ed intensificazione delle corse nelle ore di punta e nelle aree a domanda forte sono alcune delle azioni che si stanno realizzando, contemporaneamente all'adeguamento del parco rotabili con vetture e mezzi di trazione specificamente progettati per le esigenze del trasporto locale. Sono attualmente 138 le moderne locomotive E 464 destinate ai collegamenti regionali e interregionali che, a regime, diventeranno 240.

Sul piano della rete di vendita, che negli ultimi anni è stata profondamente riorganizzata, per modularla in base alla consistenza e alle caratteristi-

che della domanda presente nei vari bacini, si sta rapidamente proseguendo nell'opera di riqualificazione delle biglietterie e di estensione del circuito di commercializzazione interno ed esterno, anche attraverso l'introduzione di forme di acquisto e di bigliettazione tecnologicamente avanzate. Per semplificare l'acquisto dei titoli di viaggio e risolvere i problemi creati dall'impresenziamento di alcuni impianti ferroviari, si sta operando su più fronti, tra cui l'installazione di macchine emittitrici automatiche nelle stazioni e negli esercizi commerciali privati e l'incremento dei punti vendita esterni convenzionati.

Le emittitrici installate dalla Divisione Trasporto Regionale sull'intera rete sono attualmente (ad inizio 2003) 658 e sono state poste soprattutto nelle stazioni non presenziate da personale Trenitalia, in locali videocontrollati.

Le nuove biglietterie automatiche accettano il pagamento con banconote, monete oppure tramite una speciale carta a microchip in distribuzione presso le biglietterie gestite dalla Divisione Trasporto Regionale. Dove previsto, è possibile la scelta fra un massimo di 3 stazioni di partenza e 300 stazioni di destinazione indicate con un codice specifico a lato della macchina, programmata per dare il resto sino a 4.95 euro: in caso di mancanza di monete viene rilasciata una ricevuta di credito.

Attraverso le emittitrici automatiche è possibile acquistare titoli di viaggio per treni Regionali, Diretti, Interregionali, nonché per alcuni percorsi effettuati dagli Espressi. In particolare, sono disponibili biglietti di corsa semplice e di andata e ritorno, a tariffa intera o scontati, abbonamenti settimanali e mensili. Si può inoltre scegliere la prima classe, la seconda o effettuare il cambio classe. Il biglietto deve essere utilizzato entro 60 giorni dalla data di acquisto e convalidato utilizzando le apposite macchinette prima di salire in treno.

Una seconda versione di emittitrice automatica, molto più semplice, è stata progettata per la vendita dei biglietti negli esercizi convenzionati (bar, edicole, tabaccherie in particolare, ma non vi sono preclusioni per altre possibilità). Il funzionamento è analogo a quello del modello principale, ad esclusione della modalità di pagamento della somma dovuta, che viene incassata dal negoziante in base all'indicazione del display. Gli esemplari installati - ad inizio 2003 - sono circa 600.

Le apparecchiature hanno ottenuto l'apprezzamento delle Associazioni Nazionali dei Consumatori, alle quali sono state presentate in anteprima. Ogni macchina riporta infatti la seguente dicitura: "Questa emittitrice è stata condivisa con Associazione Consumatori Utenti, Adoc, Adiconsum, Amici della Terra, Assoconsumatori, Assopedoni, Assoutenti UTP, Cittadinanza Attiva, Federconsumatori, Lega Consumatori Acli, Legambiente, Verdi Ambiente e Società, Unione Nazionale Consumatori".

In un'ottica di agevolazione dei progetti di integrazione funzionale e tariffaria con le autolinee, il cui coordinamento è curato dalla Regione, nelle biglietterie di stazione si vendono anche titoli di viaggio di altre aziende di trasporto. Si tratta di un servizio aggiuntivo utile e comodo, molto apprezzato sia dal viaggiatore pendolare, che può risparmiare tempo prezioso dopo la discesa dal treno, sia dal cliente occasionale che gradisce acquistare in un unico punto vendita i biglietti necessari per il viaggio programmato.

Numerosi sono gli accordi commerciali già conclusi con altre aziende - di trasporto e non - per la vendita di prodotti diversificati.

Nelle stazioni impresenziate, quando è possibile, la vendita di alcune tipologie di biglietti continua attraverso gli stessi soggetti esterni cui sono stati concessi i locali.

L'evoluzione delle biglietterie

Gran parte delle biglietterie della Divisione Trasporto Regionale ha ottenuto la licenza di "agenzia d'affari", che ha consentito di avviare la commercializzazione di prodotti diversi dai normali titoli di viaggio ferroviari, come orari ferroviari, biglietti di altri vettori, ticket per i punti di sosta riservati agli abbonati ferroviari e ai titolari di Carta Amicotreno e carte/ricariche telefoniche. L'obiettivo è quello di trasformarle in autentici centri di servizio e di interscambio per la clientela.

Abbonamenti in e-commerce

Da luglio 2000 il sito www.abbonamenti.fs-online.it consente di acquistare via Internet gli abbonamenti mensili di prima e seconda classe o di cambio classe per i treni Interregionali, Diretti, Regionali e Espressi, fino a una distanza massima di 250 chilometri. Il servizio è a disposizione dei titolari di carta di credito Visa o Master Card e può essere richiesto da due mesi a quattro giorni lavorativi prima della data di utilizzazione.

È previsto l'invio gratuito a casa del biglietto tramite il servizio di Posta Prioritaria, entro un lasso di tempo non superiore a quattro giorni lavorativi (sabato escluso).

Evidenti i vantaggi di questo nuovo servizio: il dato più significativo è quello del guadagno di tempo che deriva dall'eliminazione delle vecchie code agli sportelli, tipiche dei primi e degli ultimi giorni del mese.

3. Comfort

Per svolgere il proprio ruolo nel miglior modo possibile, la Divisione Trasporto Regionale si sta specializzando nel proprio segmento di mercato anche sotto il profilo della disponibilità del materiale rotabile, dotandosi progressivamente di mezzi in grado di trasportare grandi quantità di

persone e, contemporaneamente, di assecondare le esigenze di una clientela abituata alle condizioni di comfort offerte dall'auto privata e da tutti gli altri vettori capaci di conferire al trasporto di massa condizioni di comodità simili a quelle dei mezzi individuali.

Facile accessibilità, ambienti comodi e capaci, funzionalità degli interni, spazi accoglienti e gradevoli, aria condizionata: sono questi i principali requisiti delle vetture di nuova realizzazione o ristrutturate con cui la Divisione Trasporto Regionale sta ammodernando il proprio parco rotabili.

Il piano di acquisizione di nuovi mezzi comprende innanzitutto i Taf (Treni ad Alta Frequenza), concepiti per le necessità di trasporto nelle grandi aree metropolitane. Offrono 850 posti complessivi (di cui 470 a sedere) e sono stati progettati seguendo anche i suggerimenti delle associazioni dei clienti e dei disabili. Attualmente, su tutta la rete ne circolano 91 esemplari, ma entro i primi mesi del 2003 questo numero è destinato ad arrivare a 99.

Non meno importante è il progetto di riqualificazione delle carrozze, impostato su interventi di trasformazione parziale o totale.

Il piano interessa le "UIC X", che, dopo aver svolto egregiamente il loro compito negli anni Settanta, in parte vengono interamente ristrutturate e in parte vengono completamente rinnovate negli arredi.

Già oggi molte di queste vetture sono irriconoscibili, grazie all'eliminazione degli scompartimenti e alla trasformazione in carrozze a salone unico, con porte ampliate e dotate di sistema automatico di apertura e chiusura, con gli impianti di aria condizionata e di diffusione sonora e i posti per portatori di handicap o per il trasporto delle bici.

I mezzi più recenti, come le carrozze a piano ri-

bassato o a doppio piano, vengono invece sottoposti a interventi di ammodernamento meno radicali, ma fondamentali, come la sostituzione dei sedili e la dotazione di impianti di diffusione sonora. Tutti i mezzi di nuova costruzione sono dotati di condizionatori d'aria, così come le vetture oggetto di revamping.

Nel corso del 2003, l'installazione degli impianti di climatizzazione sarà completata su 700 delle 800 automotrici in esercizio (quelle che tecnicamente si prestano a questo tipo di intervento), su 900 vetture "media distanza" e su parte delle elettromotrici con i relativi rimorchi.

4. Pulizia

La pulizia rappresenta uno dei fattori della qualità che incidono maggiormente sugli indici di gradimento del servizio ed è la prima e più tangibile testimonianza dell'attenzione dedicata dall'impresa al livello del prodotto offerto.

Maggiore pulizia a bordo treno, rimozione immediata di graffiti ed altre scritte eventualmente presenti sul materiale rotabile, eliminazione del degrado nelle piccole stazioni chiuse: sono questi i tre obiettivi chiave del piano volto a migliorare il decoro e la vivibilità dei mezzi e degli spazi utilizzati dai viaggiatori.

Pulizia delle vetture.

I servizi sono stati affidati alle imprese appaltatrici stipulando specifici contratti per la pulizia delle vetture, che regolano in maniera dettagliata gli interventi da effettuare, le modalità di esecuzione e il risultato finale delle attività, vincolando il prezzo delle prestazioni alla valutazione degli indici di qualità raggiunti. In caso di non conformità agli standard promessi sono previste consistenti riduzioni del corrispettivo complessivamente dovuto e si può giungere fino alla rescissione del contratto.

Inoltre, ad ulteriore garanzia, a tutte le imprese è richiesta la certificazione di conformità alle Norme ISO 9002 del Sistema di Qualità, è stata abolita l'autocertificazione sulle prestazioni effettuate ed i controlli sono affidati alla Divisione Trasporto Regionale, che nell'ambito di ciascuna Direzione Regionale/Provinciale ha organizzato squadre composte da personale appositamente addestrato e fornito dei necessari strumenti di valutazione. I controlli riguardano in primo luogo gli aspetti che sono considerati più importanti dal viaggiatore e vengono effettuati in tutti i giorni della settimana e durante tutte le fasce orarie, compresi i giorni festivi e le ore notturne.

Per facilitare le operazioni di pulizia si sta poi procedendo all'adeguamento delle infrastrutture destinate al lavaggio e si sta progressivamente adattando il lay-out delle vetture, comprese le più vecchie, eliminando il più possibile tutti gli ostacoli presenti sui pavimenti e modificando la stessa suddivisione in scompartimenti.

Particolare cura viene dedicata ai rivestimenti dei sedili: alcuni vengono ricoperti con foderine rimovibili e lavabili in lavatrice, altri vengono trattati con apposite macchine aspiraliquidi, mentre quelli in similpelle sono invece puliti radicalmente con specifici detergenti.

Decoro dei rotabili.

Completato il recupero della livrea di tutte le carrozze con i colori bianco, azzurro e verde, l'obiettivo principale è quello di proteggere i mezzi dai graffiti dei writers.

La strada scelta è stata quella dell'applicazione di pellicole autoadesive in materiale poliester e vinilico, che non sono attaccabili dalle bombolette e presentano elevate caratteristiche di resistenza agli agenti atmosferici, alla luce, all'abrasione: le verni-

ci spruzzate su queste pellicole vengono eliminate con una semplice operazione di lavaggio, effettuata nelle 24 ore successive, anche al di fuori degli appositi impianti.

Recupero delle stazioni impresenziate.

Nell'ottica di potenziare la capacità delle infrastrutture e di elevare il livello di sicurezza del servizio, si stanno progressivamente attivando sistemi automatizzati di controllo della circolazione, che determinano una riduzione della necessità di presenziamento di molte stazioni. Per evitare che tali impianti diventino dei luoghi degradati, nell'ultimo decennio sono state realizzate iniziative finalizzate al recupero ed al riutilizzo dei locali non più destinati ad attività collegate all'esercizio del servizio ferroviario. Grazie ad accordi con Enti locali, associazioni di volontariato, organismi di promozione turistica, molte stazioni non presenziate da personale ferroviario sono state cedute in comodato gratuito, in cambio dell'impegno ad assicurare servizi essenziali come la pulizia dei locali, l'apertura e la cura delle sale d'aspetto, la manutenzione e la gestione degli immobili ecc.

In molte altre stazioni sono stati invece concessi in affitto spazi per attività commerciali (bar, tabaccherie, edicole ecc.): anche in questi casi, gli affittuari si sono impegnati a fornire alla clientela ferroviaria i servizi-base.

La Divisione Trasporto Regionale, in collaborazione con RFI e la Società Metropolis, sta inoltre definendo un progetto di valorizzazione di 150 impianti, che prevede sia interventi di ripristino del decoro dei fabbricati (tinteggiatura, sistemazione delle parti danneggiate, rifacimento di porte, finestre, pavimenti ecc.) sia iniziative finalizzate all'individuazione di soggetti a cui locare alloggi e ambienti da destinare ad attività commerciali.

In alcuni impianti, caratterizzati da elevata fre-

quenza delle corse e da bassi tempi di attesa oppure da bassa quantità di viaggiatori, è poi prevista l'installazione di pensiline attrezzate, protette anche lateralmente e dotate di panchine, di monitor per le informazioni e, a seconda dei volumi di traffico, di emettitrici automatiche di biglietti.

5. Informazioni alla clientela

Nella convinzione che una corretta ed efficace informazione alla clientela possa facilitare ed incentivare l'uso dei servizi ferroviari, la Divisione Trasporto Regionale - avvalendosi di tutte le opportunità offerte dal sistema di informazioni di Trenitalia - oltre agli strumenti già collaudati (fascicoli orari, quadri e sportelli nelle stazioni, ecc.) utilizza tutte le opportunità offerte dai canali di comunicazione (servizi telefonici, Internet, ecc.) che consentono a chi intende servirsi del treno di ricevere le notizie in maniera rapida ed esauriente ed al proprio domicilio, evitando le perdite di tempo provocate dagli spostamenti e dalle code agli sportelli.

Per avere le informazioni necessarie sui servizi ferroviari, oltre alle tradizionali edizioni dell'Orario Ufficiale "In Treno", si può fare riferimento a:

Orario Ufficiale Regionale "In Treno"

Questa nuova edizione, che ha incontrato il favore della clientela, viene venduta al prezzo di 1 Euro e contiene tutte le informazioni di ambito territoriale relative a :

- i treni che circolano nella regione e quelli a lungo percorso che collegano le principali città italiane;
- i servizi su gomma presenti nelle principali stazioni;
- gli orari di apertura delle biglietterie, la presenza di self-service, i punti vendita dei biglietti a fasce presenti sul territorio, le agenzie di viaggio auto-

I servizi della Divisione Trasporto Regionale per il trasporto di viaggiatori in ambito locale

rizzate, i parcheggi auto e bici disponibili nelle stazioni;

- i prodotti in vendita presso le biglietterie, oltre ai titoli di viaggio Trenitalia (orari ferroviari, biglietti di altre aziende, schede e ricariche telefoniche,);
- le offerte commerciali, i servizi per i portatori di handicap ecc.

Uffici Informazioni,

Biglietterie ed Agenzie di Viaggi

Gli Uffici Informazioni, le Biglietterie e le Agenzie di Viaggio abilitate alla vendita dei prodotti ferroviari sono a disposizione dei clienti per organizzare nel modo migliore e conveniente il loro viaggio.

Informazioni telefoniche

- a) Call Center Nazionale (89.20.21), attivo tutti i giorni: fornisce notizie sugli orari, sui ritardi dei treni nelle principali stazioni, sul costo del biglietto. Il Call Center è raggiungibile dall'Italia senza alcun prefisso da tutti i telefoni fissi. Il costo è indipendente dalla fascia oraria ed è di 2,2 centesimi di Euro al minuto, più 5,1 centesimi di Euro per lo scatto alla risposta (IVA esclusa).
- b) Numero verde di Carta Amico Treno (800-100650), attraverso un risponditore automatico (24 ore su 24, tutti i giorni) o attraverso gli operatori presenti (dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 13.45 e dalle 13.45 alle 16.00, e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00), fornisce informazioni sulle modalità di acquisto e di utilizzazione della Carta Amicotreno e su tutte le proposte riservate ai soci.

Informazioni via Internet.

- a) Sito ufficiale di Trenitalia, www.trenitalia.com. Contiene informazioni sugli orari di tutti i

treni e sulle principali offerte commerciali, oltre a notizie riguardanti stazioni ed agenzie.

- b) Sito della Divisione Trasporto Regionale, www.regionale.trenitalia.it, parte del sito ufficiale di Trenitalia. Oltre alle pagine di informazione nazionale contiene una sezione dedicata alle Direzioni Regionali, con tutte le notizie necessarie ai viaggiatori (orari, elenco dei punti vendita, orari delle biglietterie, offerte commerciali, convenzioni per i soci di Carta Amicotreno, servizi garantiti in caso di sciopero, parcheggi ecc.), gli indirizzi e-mail cui inviare reclami, proposte e suggerimenti, nonché altri spazi e link di collegamento per notizie relative ad altre Direzioni Regionali e ad altre imprese di trasporto. Sul sito si possono trovare anche tutte le informazioni su Carta Amicotreno, compreso l'elenco completo e aggiornato di tutte le strutture convenzionate.

Attraverso il collegamento col sito ufficiale di Trenitalia è inoltre possibile accedere alle pagine di vendita degli abbonamenti.

Informazioni in stazione.

Il servizio è assicurato dagli Uffici Informazioni e dalle biglietterie di Trenitalia. In tutte le stazioni vengono poi fornite informazioni sul programma del servizio ferroviario (attraverso gli appositi "Quadri Orario" contenenti le notizie relative ai treni interessanti le stesse) e quelle relative all'ubicazione dei punti vendita a terra, nonché avvisi e informazioni riguardanti novità di carattere normativo e variazioni delle modalità di erogazione del servizio (scioperi, interruzioni di linea, cambiamenti di percorsi ecc.). Informazioni dinamiche sulla marcia dei treni e su altri problemi di circolazione vengono fornite attraverso gli appositi impianti di diffusione sonora.

Le stazioni non presenziate da personale ferroviario saranno progressivamente dotate di impianti di videoinformazione, con notizie su orari, tariffe, punti vendita esterni e così via. I monitor, che in un primo momento possono fornire informazioni dinamiche solo relativamente ad alcuni eventi di carattere eccezionale (interruzioni di linea, guasti ecc.), successivamente, grazie all'attivazione di un sistema informatizzato che permetterà di utilizzare i dati forniti dal gestore dell'infrastruttura, potranno anche dare informazioni sulla puntualità dei convogli.

Informazioni a bordo

Per far fronte all'esigenza della clientela di ricevere informazioni tempestive ed esaurienti anche durante la permanenza a bordo dei convogli, soprattutto nelle situazioni di criticità, la Divisione Trasporto Regionale sta progressivamente dotando il personale ed il materiale rotabile degli strumenti tecnici che consentono di reperire e di trasmettere in tempi rapidi tutte le notizie utili.

Infatti, dopo aver munito di telefoni cellulari tutti gli addetti alla scorta dei treni, sta procedendo all'installazione degli impianti di diffusione sonora sulle vetture.

Nell'ambito del programma pluriennale di ammodernamento del parco rotabili è previsto che tutte le carrozze di nuova costruzione o ristrutturate siano attrezzate con tali dispositivi.

A questo intervento si accompagnerà la progressiva attivazione di strutture informative centrali in grado di fornire al personale i dati e le notizie sulla marcia dei convogli e sulle condizioni della circolazione.

Inoltre, è in corso di attivazione un nuovo sistema (OboE) che permette di fornire informazioni sull'andamento del treno in tempo reale attraverso

so un impianto di diffusione audio. Le informazioni sono generate in modo automatico all'interno del sistema, attraverso messaggi da terra tramite opportuna procedura o direttamente da un operatore remoto in viva voce.

Nel caso in cui sui convogli non siano presenti impianti centralizzati di comunicazione, il personale di bordo è comunque tenuto a fornire verbalmente ai viaggiatori notizie in merito alle cause ed all'entità delle anomalie di circolazione.

A bordo dei treni vengono poi fornite, attraverso il personale, informazioni su orari e coincidenze e vengono affissi avvisi su eventuali modifiche del programma di esercizio (rallentamenti, interruzioni di linea ecc.).

6. Servizi aggiuntivi

I servizi aggiuntivi richiesti dalla clientela del trasporto regionale, contraddistinto da percorsi di breve durata, sono costituiti essenzialmente da alcune prestazioni complementari in grado di ottimizzare le possibilità offerte dal trasporto ferroviario e dalla presenza di specifiche strutture di accesso al servizio.

Si tratta, in primo luogo, del servizio bici al seguito, particolarmente apprezzato dai ciclamatori, che consente di abbinare i due mezzi di trasporto meno inquinanti. Nel limite dei posti disponibili, il servizio viene effettuato sui treni contrassegnati con apposito pittogramma.*

Relativamente ai servizi a terra, la Divisione Trasporto Regionale, per ridurre e valorizzare i tempi di spostamento, sta progressivamente dotando le stazioni di parcheggi bici/moto ed auto e sta riqualificando la propria rete commerciale, attraverso la vendita di tutta una serie di prodotti

* Vedere anche l'allegato 11

utili a chi si sposta (orari ferroviari, biglietti di altri vettori, carte telefoniche ecc.).

7. Servizi per viaggiatori disabili

L'attenzione della Divisione Trasporto Regionale nei confronti della clientela disabile si concretizza nella realizzazione, tanto a bordo quanto nelle stazioni, di strutture e servizi in grado di consentire l'accesso al trasporto ferroviario anche a questo specifico segmento di viaggiatori.

Presso il 36% delle stazioni presenziate da Trenitalia con proprie biglietterie è possibile usufruire, a richiesta, di Centri di Accoglienza che assicurano servizi di informazione, prenotazione di posti riservati, eventuale messa a disposizione di una sedia a rotelle, guida ed accompagnamento in stazione, salita e discesa dal treno.

Attualmente, su circa 1000 treni della Divisione Trasporto Regionale è già disponibile una carrozza per il trasporto dei disabili con sedia a rotelle.

Le carrozze attrezzate sono contrassegnate dall'apposito pittogramma internazionale.

Nel programma di rinnovamento del parco rotabili, è previsto un rinforzo di altre 56 carrozze attrezzate (di nuova acquisizione o ristrutturata), che permetteranno di ottenere un ulteriore incremento complessivo del numero di treni in grado di rispondere adeguatamente a questo tipo di trasporto.

8. Aspetti relazionali/comunicazionali del personale di contatto

Grazie agli interventi realizzati in questo settore, le recenti indagini sulla qualità percepita hanno segnalato il netto miglioramento dei rapporti con il personale delle biglietterie e dei treni.

Per mantenere alto il livello di professionalità del personale di front line, ogni persona che lavora a contatto con i clienti riceve 36 ore di istruzione

all'anno; inoltre gli equipaggi vengono costantemente seguiti da un tutor (uno ogni 70 agenti, mediamente), figura professionale di riferimento per le questioni normative e comportamentali.

Viene poi costantemente verificato che tutto il personale rispetti l'obbligo di indossare l'uniforme di servizio e di esibire il cartellino di identificazione riportante la fotografia, il numero di matricola, il profilo professionale e l'impianto di appartenenza.

9. Integrazione modale

Il treno, per poter sfruttare al massimo i vantaggi che gli derivano dalla sua ampia capacità di carico, deve integrarsi con altri modi di trasporto, caratterizzati da una maggiore possibilità di penetrazione nel territorio, utilizzando la stazione come nodo di scambio e coordinando orari, informazioni, tariffe e modalità di pagamento.

Nonostante l'integrazione modale sia, anche in virtù della minore flessibilità del sistema ferroviario, un fattore governabile solo con il pieno accordo di altri soggetti esterni (Enti Locali, altre imprese di trasporto ecc), la Divisione Trasporto Regionale è impegnata a ricercare tutti gli accordi e le soluzioni che possano contribuire a rimuovere le criticità strutturali e commerciali presenti nell'intera fase del door-to-door, senza trascurare, insieme agli interventi di carattere commerciale, quelli che riguardano le stesse infrastrutture.

In molte stazioni minori una diversa organizzazione della circolazione e del servizio merci sta infatti rendendo disponibili ampi spazi che, opportunamente modificati, possono essere utilizzati come parcheggi di interscambio.

Alcune di queste aree sono già state messe a disposizione della clientela del Trasporto Regionale Trenitalia, offrendo a chi utilizza il treno nuove possibilità di parcheggio, giornaliero o in abbonamento.

mento, in settori protetti e attrezzati.

Un altro aspetto di rilievo è rappresentato dal servizio treno + bici, che ha incontrato un crescente gradimento da parte della clientela, testimoniato dalla crescita dei “supplementi bici” venduti.

Resta, comunque, una grande criticità nelle aree a forte domanda, nelle quali l'eccessivo affollamento delle carrozze (se pur solo nelle tratte finali del percorso) non consente un'ulteriore estensione del servizio. Peraltro, non esiste nessuna limitazione a che i cicloescursionisti trasportino - senza pagare alcun supplemento - le proprie biciclette dentro sacche di dimensioni non superiori a cm. 80 x 110 x 40.

Per quanto riguarda invece gli aspetti più propriamente commerciali, l'interesse per un sistema di trasporto pubblico che valorizzi le possibilità delle diverse modalità è testimoniato dai circa 60 accordi di integrazione tariffaria realizzati nelle diverse regioni e dal peso specifico che le aree urbane e provinciali coinvolte rivestono, sia in termini di popolazione sia di importanza economica.

Inoltre, laddove il livello di utilizzazione delle linee lo consente, nel corso della programmazione dell'orario ferroviario vengono individuati i provvedimenti in grado di assicurare una migliore sinergia fra i servizi del trasporto regionale e quelli di media e lunga percorrenza.

C.4. Indicatori e standard promessi

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE (unità di misura)	OBIETTIVO 2003
Puntualità	PUNTUALITA' TRENI DIVISIONE TRASPORTO REGIONALE* <i>% treni DTR con ritardo di arrivo entro 5 minuti</i> <i>% treni DTR con ritardo di arrivo entro 15 minuti</i> <i>% treni Interregionali con ritardo di arrivo entro 15 minuti</i>	88% 96% 91%
Pulizia dei mezzi	CONTROLLO AFFIDABILITA' IMPRESE DI PULIZIA <i>% controlli effettuati / controlli programmati⁽¹⁷⁾</i> PULIZIA ESTERNA TRENI <i>% carrozze circolanti senza graffiti</i>	95% 99%
Comfort del viaggio	COMFORT SCOMPARTIMENTI <i>numero carrozze climatizzate</i> <i>numero carrozze con sedili rinnovati</i> ACCESSIBILITA' AL TRENO <i>numero carrozze ad accesso facilitato</i>	40 % (2.800) 72 % (5.000) 22 % (1.500)
Servizi aggiuntivi	SERVIZI DI BIGLIETTERIA <i>% biglietterie con almeno una vendita diversificata</i> SERVIZI DI BORDO <i>% treni con trasporto bici</i>	98% 80%
Informazioni alla clientela	INFORMAZIONI A BORDO <i>% carrozze con impianti di diff. sonora/visiva</i> <i>% treni con impianti automatici di annunci sonori per informazione in tempo reale⁽¹⁸⁾</i> INFORMAZIONI A TERRA <i>% stazioni con elenco punti vendita esterni</i> <i>% stazioni impresenziate dotate di monitor</i> INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA <i>tasso di evasione telefonate Numero Verde Carta Amicotreno</i>	33 % (2.300) 25% (1700) 99% 80% 90%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE <i>(unità di misura)</i>	OBIETTIVO 2003
Livello di servizio	<p style="text-align: center;">LIVELLO RETE DI VENDITA <i>n° stazioni con possibilità di acquisto biglietto**</i> <i>n° emettitrici automatiche</i> <i>n° punti vendita esterni</i></p> <p style="text-align: center;">LIVELLO OFFERTA COMMERCIALE <i>velocità commerciale treni Regionali (km/h)</i> <i>velocità commerciale treni Diretti (km/h)</i> <i>velocità commerciale treni Interregionali (km/h)</i></p>	<p style="text-align: center;">1.120 850 4.000</p> <p style="text-align: center;">54 67 73,6</p>
Servizi per viaggiatori disabili	<p style="text-align: center;">N° TRENI AL GIORNO CON CARROZZE ATTREZZATE <i>(giorno medio feriale)</i></p> <p style="text-align: center;">SERVIZI DI STAZIONE PER VIAGGIATORI DISABILI <i>numero servizi in stazione per portatatori di handicap/numero staz. presenziate da Trenitalia</i></p>	<p style="text-align: center;">16%</p> <p style="text-align: center;">36%</p>
Integrazione modale	<p style="text-align: center;"><i>elenco realtà che adottano l'integrazione tariffaria</i></p>	<p style="text-align: center;">Vedere elenco in allegato</p>
Aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto	<p style="text-align: center;">PRESENTABILITA' E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE <i>dichiarazione</i></p> <p style="text-align: center;">RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE <i>dichiarazione</i></p>	<p style="text-align: center;">impegno</p> <p style="text-align: center;">impegno</p>

Note:

⁽¹⁷⁾ Nuovo indicatore

⁽¹⁸⁾ Nuovo indicatore

* sono da escludere le seguenti cause di ritardo: derivanti da forza maggiore; non dipendenti da dal gestore del servizio e dal gestore dell'infrastruttura; derivanti da cantieri di manutenzione e/o sviluppo della rete.

** il dato comprende le biglietterie della Divisione Trasporto Regionale e della Divisione Passeggeri, nonché le stazioni dove esiste il servizio di vendita di biglietti a cura del Capo Stazione (RFI) o a mezzo di emettitrici automatiche

NB: tutti i dati sono espressi per l'insieme nazionale dei servizi erogati dalla Divisione Trasporto Regionale

C.5. Le relazioni con la clientela

La Divisione Trasporto Regionale considera i giudizi espressi dalla clientela come un fondamentale indicatore della qualità del servizio erogato e delle esigenze di chi utilizza il treno.

Per questo motivo ha scelto di attivare tutti i canali di comunicazione che possono facilitare a singoli clienti e ad associazioni la formulazione di critiche, proposte e suggerimenti, organizzando specifiche strutture preposte all'ascolto del consumatore.

Ciò, sostanzialmente, si traduce in:

1. crescente attenzione al processo di gestione dei reclami;
2. intensificazione del dialogo con le associazioni dei consumatori;
3. realizzazione di strumenti di comunicazione sempre più efficaci.

1. I reclami

Il reclamo, in qualunque modo ed in qualsiasi tono venga avanzato, è la più concreta espressione della percezione che il cliente ha del servizio erogato. Oltre che un'opportunità per rimediare a un disservizio e recuperare un cliente insoddisfatto, esso è quindi considerato una risorsa di cui la Divisione Trasporto Regionale intende avvalersi costantemente, per migliorare le proprie prestazioni.

Il processo di gestione dei reclami comprende quell'insieme di attività che iniziano nel momento in cui il cliente avverte la necessità di manifestare le proprie osservazioni e che si concludono con la piena soddisfazione di chi ha reclamato.

La Divisione Trasporto Regionale si impegna quindi a: a) facilitare la possibilità di inoltrare reclami, aumentando i punti di raccolta (sportelli, indirizzi di posta elettronica, personale di bordo ecc.), eliminando gli ostacoli (file, tempi di attesa al telefono ecc.) e mettendo a disposizione moduli

di facile compilazione, numeri di telefono, indirizzi ecc.; b) informare efficacemente sulle modalità per reclamare; c) ridurre i tempi di risposta, velocizzando anche i percorsi e le procedure interni; d) non limitarsi a risposte formali ma, quando possibile, far seguire interventi tesi a migliorare il servizio o a risolvere uno specifico problema individuale; e) monitorare ed analizzare le cause di insoddisfazione del cliente.

Per verificare in maniera più efficace le proprie prestazioni, la Divisione Trasporto Regionale ha attivato, sia a livello centrale sia a livello periferico, un sistema per la gestione informatizzata dei reclami (Customer Data Base), che permette di:

- a) memorizzare (nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy) tutte le segnalazioni inviate nelle diverse forme (lettere, e-mail, fax, comunicazioni attraverso i siti Internet ecc.);
- b) controllare in tempo reale lo stadio di avanzamento delle varie attività connesse all'evasione del reclamo;
- c) individuare gli operatori responsabili della trattazione di ogni singolo reclamo;
- d) monitorare i tempi di risposta;
- e) introdurre una classificazione dei reclami modulata secondo i fattori di qualità previsti nella Carta dei Servizi;
- f) verificare le cause di insoddisfazione e gli elementi di criticità;
- g) individuare le strutture cui sono imputabili i disservizi;
- h) valutare l'efficacia delle azioni correttive e preventive messe in atto.

2. Il rapporto con le associazioni dei consumatori

Il dialogo con le associazioni della clientela è un ulteriore strumento di miglioramento della capa-

cità di ascolto della Divisione Trasporto Regionale, che si avvale dei periodici incontri con i pendolari per raccogliere preziosi giudizi e suggerimenti sulla qualità del servizio erogato.

L'obiettivo, per il 2003, è quello di sviluppare rapporti sempre più capillari con le diverse realtà dell'associazionismo consumerista, affiancando ai Tavoli di confronto attivati a livello nazionale sedi regionali di discussione che, pur senza sconfinare nell'ambito delle competenze assegnate alle Regioni, siano in grado di dare maggiore continuità al confronto sui problemi più sentiti dalla clientela (orari, qualità dell'offerta, pulizia ecc.).

3. La comunicazione con la clientela

La comunicazione con la clientela rappresenta un'importante area di intervento della Divisione Trasporto regionale, come dimostrano la pluriennale esperienza delle riviste aziendali ed in particolare, del sito internet, utilizzato non solo per trasmettere informazioni ma anche per monitorare gli indici di soddisfazione del mercato e creare un ulteriore filo diretto con chi utilizza il treno. Tale canale dovrà essere ulteriormente potenziato, in modo da fornire un maggior numero di notizie e suggerimenti utili a chi viaggia e da rispondere in maniera sempre più efficace all'esigenza di chi vuol fare giungere all'Azienda le proprie valutazioni sulla qualità del servizio erogato.

B. I servizi della Divisione Passeggeri
per il trasporto viaggiatori
per la media/lunga percorrenza



B.1. Profilo della Divisione Passeggeri

La Divisione Passeggeri di Trenitalia assicura il trasporto dei viaggiatori sulle medie e lunghe distanze, realizzando la politica commerciale del settore, fissando gli orari e le condizioni di viaggio, promuovendo i diversi prodotti sul mercato e garantendo la concorrenzialità rispetto agli altri vettori.

Il volume del traffico realizzato (448 treni al giorno, circa 80 milioni di passeggeri all'anno) fa della Divisione Passeggeri un soggetto di punta del sistema di mobilità del paese.

La strategia della Divisione è orientata, in particolare, al potenziamento dell'offerta dei servizi cosiddetti "vocazionali" (segmenti di mercato dove la ferrovia ha un vantaggio competitivo e un'effettiva prospettiva di sviluppo) nonché al rinnovo dei processi industriali.

Con le aree di business costituite da Eurostar Italia, Intercity, Notte ed Internazionale la Divisione Passeggeri è presente, oggi, sul mercato con una gamma molto ampia di offerte:

- 119 treni al giorno di tipo Eurostar Italia (ES*);
- 191 treni al giorno tra Intercity (IC) ed Eurocity (EC);
- 138 treni al giorno¹⁶ in servizio notturno, distinti in Intercity Notte (ICN), Euronight (EN) ed Espressi (EXP).

La flotta della Divisione Passeggeri è costituita da 95 treni di tipo ETR dedicati al servizio Eurostar, oltre 4.000 vetture per la formazione dei treni IC/EC, ICN, EN ed EXP ed oltre 300 locomotori dedicati ai servizi passeggeri.

Per garantire i servizi alla propria clientela la Divisione Passeggeri vede impegnate circa 16.000 persone, operanti sia nella Direzione Centrale, sia nelle strutture territoriali.

I servizi offerti

Servizio Eurostar Italia

Il servizio Eurostar Italia rappresenta l'offerta di qualità di Trenitalia per i viaggi di media e lunga percorrenza. Treni, orari, stazioni, sistemi di vendita e sistemi informativi dedicati: sono queste le caratteristiche del servizio Eurostar Italia. Materiale rotabile a elevati standard di comfort e velocità, cadenzamento orario o biorario per i collegamenti tra le principali città del Paese, miglioramento del sistema di accoglienza nelle stazioni e a bordo dei convogli, innovazione nei sistemi di vendita e di informazione al pubblico.

Il servizio Eurostar Italia si avvale degli elettrotreni ETR 500, ETR 460/480 ed ETR 450.

L'ETR 500 è composto da carrozze climatizzate di 1^a e 2^a classe. Per entrambe le classi sono previste bagagliere sopratesta aperte e vani per lo stivaggio dei bagagli ingombranti. Ogni posto ha a disposizione un punto luce individuale. Per la prima classe esiste inoltre una Business-Area prenotabile (due scomparti chiusi, ognuno con 4 poltrone, tavolo individuale ribaltabile, presa per alimentazione a 220 Volt per uso computer) che completano la dotazione dell'ETR 500. Nella zona ristorante si possono consumare i pasti, seduti in un ambiente particolarmente accogliente, attrezzato con tavoli da 4 e 2 posti. La zona bar, infine, è attrezzata con bancone, vetrine, macchina da caffè, frigobar e stand-up.

Anche l'ETR 460/480 è composto da carrozze di 1^a e 2^a classe tutte climatizzate, con bagagliere sopratesta aperte e vani per lo stivaggio dei bagagli ingombranti: una delle carrozze è dedicata alla zona ristorante e alla zona bar.

L'ETR 450 è composto di carrozze di 1^a e 2^a classe tutte climatizzate con bagagliere sopratesta aperte e vani per lo stivaggio dei bagagli ingombranti.

Tutti i treni ETR500 e 480/460 sono attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili.

¹⁶ Sono inclusi anche 6 treni Espressi che effettuano servizio diurno.

I servizi di trasporto viaggiatori per la media/lunga percorrenza

Servizio Intercity

Il servizio Intercity/Eurocity rappresenta l'offerta più versatile di Trenitalia; ha una diffusione capillare sul territorio e copre di fatto tutta la rete principale, collegando anche città non capoluogo di provincia.

Le carrozze, di tipo tradizionale, generalmente suddivise in scompartimenti, sono dotate di aria climatizzata, impianto di diffusione sonora delle informazioni e, nella gran parte dei casi, di servizio bar e/o ristoro.

Alcuni treni Intercity, segnalati sull'Orario Ufficiale, sono attrezzati per il trasporto di passeggeri disabili da e per le stazioni abilitate, indicate sullo stesso Orario.

Servizio Notte

I servizi notturni sono erogati sulle relazioni internazionali e sulle principali relazioni nazionali di lunga percorrenza, con treni Intercity Notte (ICN), Euronight (EN) ed Espressi (EXP), composti da vetture con posti a sedere, cuccette tradizionali e comfort e vagoni letto. Su alcune direttrici ed in particolari periodi dell'anno è attivo il servizio per il trasporto di auto al seguito del viaggiatore.

Intercity Notte

I treni del servizio Intercity Notte sono composti con le confortevoli e spaziose vetture di posti a sedere utilizzate anche sugli Intercity diurni, dotate di impianti di aria condizionata e di insonorizzazione. Su molti treni ICN è, inoltre, attivo un servizio di ristorazione con carrellino mini-bar.

Per godere di un confortevole riposo notturno durante il viaggio, su molti treni notte sono in composizione carrozze con posti sdraiati.

Vagone letto "Excelsior"

Costruito per effettuare su rotaia servizi paragonabili a quelli di alberghi di alto livello, il vagone letto Excelsior si compone di sette scompartimenti da 3 posti letto ciascuno, più una suite con letto

matrimoniale, tutti arredati con materiali di alta qualità. I clienti sono accolti dal personale di bordo in un'area reception, fornita di angolo bar. Un innovativo sistema di video-sorveglianza del corridoio e dei vestiboli, con telecamere a circuito chiuso, vigila sulla sicurezza dei clienti e controlla anche la chiusura delle porte di accesso alla carrozza. Ogni scompartimento, inoltre, è fornito di un impianto citofonico collegato con la postazione del personale, per i servizi di sveglia e assistenza durante il viaggio. I servizi offerti a bordo sono i seguenti:

- climatizzazione, con regolazione della temperatura dallo scompartimento;
- sistema di videosorveglianza;
- sistema di chiusura automatica delle porte di accesso;
- servizio di citofono con sveglia programmabile;
- impianto potabilizzatore acqua a raggi U.V.;
- nella reception, angolo bar con macchina per caffè, forni a microonde e frigoriferi;
- in ogni scompartimento, toilette con WC a circuito chiuso, lavabo e doccia.

La carrozza letto Excelsior è in servizio sui i treni "Palatino" (Roma-Parigi) e "Stendhal" (Milano-Parigi).

Vagone letto

Il servizio offre alla clientela il massimo di comfort e servizi per i viaggi notturni in treno. Gli scompartimenti delle carrozze sono tutti dotati di aria condizionata e sono attrezzabili a uno, due o tre letti, secondo il tipo di vettura in composizione al treno. Ogni scompartimento è fornito di lavabo con acqua calda e fredda, asciugamano e prodotti di igiene, presa di corrente per rasoio elettrico, lampade da lettura, e vari altri accessori. I letti sono preparati con lenzuola e coperte, inoltre ad ogni cliente viene fornita una bottiglia di acqua minerale e al mattino viene offerta in cabina una bevanda calda (caffè o tè), il tutto incluso nel prezzo.

I posti disponibili sono:

- Singolo: posto in scompartimento grande a un letto (biglietto di 1^a classe + supplemento);
- Singolo speciale: posto in scompartimento normale a un letto della vettura T2S (biglietto di 1^a classe + supplemento);
- Doppio: posto in scompartimento grande attrezzato a due letti (biglietto di 1^a classe + supplemento);
- Turistico T2: posto in scompartimento normale, attrezzato a due letti della vettura T2S (biglietto di 2^a classe + supplemento);
- Turistico T3: posto in scompartimento grande, attrezzato a tre letti (biglietto di 2^a classe + supplemento).

Carrozza cuccette "Comfort"

Su molte relazioni, e in particolare sui treni che collegano la Sicilia con il Centro e Nord Italia, sono in servizio le nuove carrozze cuccette con scompartimenti a 4 posti, denominate Comfort. La carrozza Comfort è il risultato della trasformazione delle carrozze tradizionali: gli scompartimenti offrono 6 posti a sedere nella versione "giorno" e 4 posti cuccetta nella versione "notte". Il design, innovativo e curato fin nei minimi particolari, e i materiali di qualità impiegati per l'arredo rendono piacevole, confortevole e soprattutto sicuro il viaggio a bordo di queste vetture.

Le principali caratteristiche delle carrozza Comfort:

- spazio notte più confortevole (dimensioni m. 1,90 x 0,70);
- aria condizionata;
- elevato livello di insonorizzazione negli scompartimenti;
- chiusura scompartimenti a prova di scasso;
- pulsante di allarme per chiamata diretta del personale;
- impianto di diffusione sonora informazioni.

Programmi di fidelizzazione

Per incentivare e premiare l'utilizzo del treno da parte dei clienti la Divisione Passeggeri ha messo a punto dei programmi di fidelizzazione:

- Intercity card: è una carta dedicata ai clienti più fedeli che consente di accumulare punti per ricevere viaggi premio ed usufruire di speciali iniziative ideate appositamente per i titolari della carta.
- Programma in treno: è una proposta dedicata alle imprese ed ai loro dipendenti. Consente di usufruire di sconti, agevolazioni e servizi esclusivi in vari settori.

Offerte Commerciali

La Divisione Passeggeri ha individuato per alcuni segmenti di clientela particolari offerte:

- "Carta d'Argento" per i clienti oltre i 60 anni;
- "Carta Verde" per i giovani fino a 26 anni;
- "Carta Club Eurostar" per accedere ai diversi servizi del Club Eurostar;
- Offerte per la clientela che viaggia in gruppo (offerta famiglia, comitive);
- Abbonamento ai treni intercity.

Promozioni

Per favorire la conoscenza del treno ed incentivare l'uso, la Divisione Passeggeri ha avviato un programma di promozioni. In particolare nel 2002 è stata attuata la promozione "Il sabato di Trenitalia". Nel 2003 sono previsti ulteriori programmi di incentivazione.

Ulteriori informazioni sui servizi offerti sono reperibili sul sito www.trenitalia.com, presso gli uffici informazione e le biglietterie in stazione, le agenzie di viaggio abilitate, nonché chiamando il servizio telefonico di Trenitalia 89.20.21 (da rete fissa e senza prefisso)*.

* La tariffazione, che parte all'atto dell'effettiva connessione al servizio ed è indipendente dalla fascia oraria, è di 2,2 cent. E al minuto, più 5,1 cent. E per lo scatto alla risposta (per entrambi gli importi IVA esclusa).

B.2. Obiettivi ed impegni

Qualità: un percorso verso il miglioramento

Con la Carta dei Servizi la Divisione Passeggeri ha da tempo stipulato con i Clienti un contratto: migliorare il livello di qualità dei propri servizi, impegnandosi a mantenere le promesse fatte.

Nel 2002, con qualche eccezione, queste promesse sono state mantenute.

Per rinnovare questo patto anche nel 2003, la Divisione Passeggeri prosegue il percorso di miglioramento individuato, affrontando vecchie e nuove sfide come:

- l'adozione di Sistemi di Gestione per la Qualità, negli impianti operativi e commerciali, e la loro progressiva certificazione secondo la norma ISO 9001:2000; nel 2002 sono stati raggiunti tutti gli obiettivi di implementazione e certificazione previsti dal programma 2002-2004;
- lo sviluppo di azioni di miglioramento e innovazione dei processi critici, che consentono il raggiungimento della piena soddisfazione della clientela e delle altre parti interessate, adottando gli strumenti propri della Qualità Totale;
- la diffusione della cultura del cambiamento, attraverso la comunicazione e la formazione, per favorire la partecipazione e il coinvolgimento di tutte le persone che lavorano nella Divisione Passeggeri;
- il progressivo affinamento del sistema di monitoraggio delle prestazioni, che vede coinvolti più attori e più responsabilità nell'individuazione di indicatori di qualità erogata e nella definizione ed utilizzo dei relativi standard promessi;
- l'adozione del modello EFQM (European Foundation for Quality Management) come strumento del cambiamento.

Nelle pagine seguenti sono riportati gli obiettivi e gli impegni che la Divisione Passeggeri sottoscrive per il 2003.

B.3. Le azioni per la qualità

Puntualità dei treni

Questo fattore risulta in parte di competenza diretta della Divisione Passeggeri, in parte delle altre Divisioni, nonché del gestore dell'infrastruttura ferroviaria (RFI - Rete Ferroviaria Italiana). La Divisione Passeggeri si impegna comunque a perseguire il rispetto degli standard attualmente fissati nonostante l'intensificarsi nel corso del 2003 delle attività di manutenzione e/o sviluppo della rete ferroviaria.

Qualora ciò non accada, la Divisione Passeggeri riconosce un Bonus, valido per l'acquisto di un altro biglietto, se il ritardo supera le seguenti soglie:

- 25 minuti per i treni Eurostar Italia;
- 30 minuti per i treni Intercity ed Eurocity;
- 60 minuti per i treni Intercity Notte ed Espresso.

Informazioni più dettagliate sono riportate nella sezione dedicata.

Regolarità del servizio

La Divisione Passeggeri si impegna ad assicurare un servizio regolare. Possono comunque accadere disfunzioni nel servizio riconducibili sia a cause dipendenti da Trenitalia sia a cause esterne. L'impegno della Divisione Passeggeri è in ogni caso teso a ridurre al minimo il disagio dei Clienti: in caso di anomalie nella circolazione dei treni, la Divisione Passeggeri si attiva, organizzando il proseguimento del viaggio nei modi e tempi possibili. Di seguito si sintetizza quanto previsto.

Se la linea è interrotta, la Divisione Passeggeri assicura alla propria clientela il proseguimento su altra via, con altri treni (esclusi Cuccette e Vagoni Letto) o con servizi sostitutivi, senza pagamento di eventuale differenza di prezzo, previa richiesta al personale di bordo. Nel caso in cui il Cliente rinunci a proseguire il viaggio, gli è riconosciuto il rimborso integrale per la tratta non utilizzata.

Nel caso in cui sia impossibile proseguire per altra via, il Cliente è riportato, senza ulteriori spese, alla stazione di partenza o ad un'altra stazione intermedia.

Se il treno è soppresso, la Divisione Passeggeri garantisce alla propria clientela il proseguimento con un altro treno, anche di categoria superiore (esclusi Cuccette e Vagoni Letto), o per altra via senza ulteriori spese, previa richiesta al personale di bordo. Nel caso in cui il Cliente rinunci a proseguire il viaggio, gli è riconosciuto il rimborso integrale del biglietto o della parte di biglietto non utilizzata.

Nel caso in cui non si verifichi la coincidenza per ritardo del treno in arrivo, si prosegue con un altro treno, anche di categoria superiore (esclusi Cuccette e Vagoni Letto), o per altra via senza ulteriori spese, previa richiesta al personale di bordo. Nel caso in cui il Cliente rinunci a proseguire il viaggio, gli sarà riconosciuto il rimborso integrale del biglietto o della parte di biglietto non utilizzata.

Se non si verifica l'ultima coincidenza serale, nel caso in cui sia comunque impossibile proseguire il viaggio, la Divisione Passeggeri assicura - a proprie spese - il pernottamento e il proseguimento, il giorno successivo, con un altro treno, anche di categoria superiore (esclusi Cuccette e Vagoni Letto), o per un'altra via, senza ulteriori spese. Ulteriori dettagli e informazioni sono riportate sulla "Guida del Viaggiatore", disponibile anche sul sito www.trenitalia.com.

Pulizia e condizioni igieniche dei treni

L'impegno della Divisione Passeggeri per il mantenimento della pulizia e delle condizioni igieniche a bordo dei treni è costante: l'obiettivo è di allineare i propri standard a quelli dei migliori operatori a livello europeo.

La misurazione del livello raggiunto, oggetto di

quotidiani controlli sulle prestazioni erogate, è verificato anche attraverso le rilevazioni periodiche sulla soddisfazione della clientela.

Dal 2001 presta servizio sui treni un "assistente di bordo per la pulizia". Questi ha il compito di assicurare, nel corso del viaggio e sui treni/tratte a maggiore affluenza di viaggiatori, un adeguato livello di pulizia e decoro.

Dalla fine del 2002, in via sperimentale per i servizi notturni, la Divisione Passeggeri ha introdotto un servizio di pulizia delle toilettes effettuato durante la notte.

Nel corso del 2003 i servizi di pulizia dei treni, affidati nel 2002 ad imprese specializzate in base ad un contratto totalmente rinnovato, continueranno ad essere sistematicamente monitorati, attraverso un'attenta verifica della corretta esecuzione delle operazioni di pulizia completa e di disinfestazione e, più in generale, della qualità del complesso delle prestazioni rese dalle suddette imprese.

Comfort del viaggio

Fornire le migliori condizioni di viaggio è una delle principali preoccupazioni: accessibilità, funzionalità e capacità delle vetture sono tutti aspetti che incidono non solo sulla qualità del servizio ma, attraverso questa, vanno ad influire sulla più generale qualità della vita.

La Divisione Passeggeri ha posto particolare attenzione all'ottimale funzionamento degli impianti di climatizzazione e degli impianti igienici, effettuando un costante monitoraggio della loro funzionalità presso le proprie officine di manutenzione. Se nella carrozza in cui il Cliente ha preso posto, l'impianto di climatizzazione non è funzionante e non risulta possibile assegnargli un altro posto in una carrozza di classe pari o superiore, gli viene rilasciato un bonus pari al 50% dell'importo del biglietto per i treni Eurostar e

I servizi di trasporto viaggiatori per la media/lunga percorrenza

pari al 30% per i treni Intercity ed Eurocity. Informazioni più dettagliate sono riportate nella sezione dedicata.

La Divisione Passeggeri è impegnata anche nel rinnovo del parco rotabile di sua competenza, nell'intento di fornire servizi di maggiore qualità non solo in termini di comfort di viaggio, ma anche di sicurezza ed efficienza dei mezzi.

A partire dal 2003 la Divisione Passeggeri ha avviato un piano di riqualificazione del materiale rotabile in esercizio, mirato ad interventi di trasformazione parziale o totale. Per la flotta degli ETR500 sono previsti interventi per il ripristino delle moquettes, dei cestini e delle luci "marcapassi"; sono inoltre previsti interventi sulle toilettes, sostituzione dei tavolini e l'installazione di schermi video nei saloni e prese elettriche al posto (1a classe); per la restante flotta ETR sono previste operazioni di ripristino del decoro degli ETR 450 e 460. Il piano prevede anche il rinnovo di un numero consistente di carrozze dedicate ai servizi Intercity e ai servizi Notte, attraverso interventi sugli ambienti interni (nuova illuminazione, sostituzione tessuti, pellicolazione dei pannelli delle pareti, rinnovo delle toilettes, ecc.).

Servizi aggiuntivi a bordo

Ristorazione

A bordo dei treni il ristoro è garantito, secondo l'offerta, dai seguenti servizi:

- **Ristorante**, con servizio al tavolo di bevande, caffetteria, snack, prima colazione, pranzi completi con primi piatti espressi;
- **Self-Service**, con offerta analoga, ma con uso di cibi precotti e riscaldati a bordo, senza servizio al tavolo;
- **Bar**, con offerta di bevande, caffetteria, snack, prima colazione, primi e secondi piatti;
- **Minibar**, con offerta di prodotti preconfezionati e bevande, effettuato con il passaggio dell'ap-

sito carrello lungo tutto il treno.

La Divisione Passeggeri è impegnata costantemente a verificare che tali servizi rispettino i parametri di igiene e di qualità previsti.

Nel corso del 2003 i servizi di ristoro a bordo potranno essere soggetti a modifiche, al fine di rispondere sempre più alle esigenze della clientela e di garantire un ulteriore miglioramento del servizio offerto.

Trasporto di cose al seguito

In treno possono anche essere trasportati bagagli, bici, animali e anche auto al seguito, secondo le modalità sintetizzate in allegato 11.

Ulteriori dettagli e informazioni sono riportate sulla "Guida del Viaggiatore" disponibile anche sul sito www.trenitalia.com.

Servizi per i viaggiatori disabili

Per i clienti disabili, la Divisione Passeggeri assicura il servizio di assistenza alla partenza ed all'arrivo, per stazioni e per treni prestabiliti, secondo una procedura che ne indica tempi e modalità. Maggiori informazioni sul servizio e sull'ubicazione dei Centri di Accoglienza sono contenute nell'opuscolo "I servizi per la clientela disabile" (reperibile presso le biglietterie di stazione e le agenzie di viaggio abilitate), nell'Orario Ufficiale, in apposito spazio dedicato sul sito www.trenitalia.com; possono, comunque, essere richieste agli Uffici Informazione in stazione e al servizio telefonico "89.20.21".*

Informazioni alla clientela

L'informazione è una componente imprescindibile del servizio.

Nelle stazioni, la Divisione Passeggeri mette a

* La tariffazione, che parte all'atto dell'effettiva connessione al servizio ed è indipendente dalla fascia oraria, è di 2,2 cent. E al minuto, più 5,1 cent. E per lo scatto alla risposta (per entrambi gli importi IVA esclusa).

disposizione avvisi, comunicati, quadri orario, sportelli dedicati e quant'altro serve per dare tempestive informazioni.

A bordo, le informazioni sono fornite dal personale, anche attraverso gli impianti di diffusione sonora presenti su un numero crescente di treni.

La Divisione Passeggeri vuole essere sicura che i Clienti non incontrino difficoltà nell'ottenere informazioni sui servizi erogati: a questo scopo ha approntato un sistema in grado di soddisfare ogni possibile esigenza nella preparazione del viaggio.

Essendo consapevole di quanto sia cruciale un servizio di questo tipo, la Divisione Passeggeri si impegna a curare l'aspetto del personale, delle strutture fisiche, della documentazione e degli strumenti dedicati alla comunicazione e, naturalmente, si impegna ad aiutare i Clienti fornendo prontamente le informazioni richieste.

La Divisione Passeggeri assicura le informazioni sul programma di viaggio tramite il servizio telefonico 89.20.21¹⁶, il sito Internet www.trenitalia.com, una rete di sportelli dedicati presenti nelle principali stazioni e, in assenza di Uffici Informazioni, tramite gli sportelli di biglietteria.

In presenza di disservizi o scioperi, la Divisione Passeggeri si impegna a comunicare tempestivamente gli eventuali programmi alternativi attraverso i suddetti canali ed altre risorse a disposizione.

Da luglio 2002 è attivo il nuovo numero unico nazionale che Trenitalia mette a disposizione della clientela per ogni tipo di servizio o informazione. Il numero è: 89.20.21¹⁶ da comporre senza prefisso, da telefono fisso e dall'Italia. Esso sostituisce i numeri di "Fs-Informa" (8488-88088) e della "Biglietteria telefonica" (199.166.177): questo resta a disposizione della clientela per il cambio della prenotazione ES prima della partenza del

treno, anche attraverso il telefono cellulare). Chiamando il *Call Center* 89.20.21¹⁶ il Cliente ha la possibilità di accedere a quattro diversi servizi a disposizione:

- Informazioni (orari/treni, prezzi, ecc.);
- Vendita e cambi prenotazione dei servizi Eurostar Italia;
- Programmi di fidelizzazione (Intercity Card, ecc);
- Informazioni sulle variazioni all'orario ufficiale in corso.

Novità importante è che il Cliente può passare dal servizio Informazioni al servizio Prenotazione e Vendita in qualsiasi momento della telefonata.

Attraverso il sito www.trenitalia.com si può accedere a molteplici informazioni tra cui: orario dei treni e relativi prezzi; offerte commerciali; principali stazioni; agenzie di viaggio abilitate; Condizioni Generali di trasporto; Carta dei Servizi; Circuito Club Eurostar. Si possono inoltre prenotare ed acquistare biglietti ferroviari per la media e lunga percorrenza e, tramite apposito collegamento, abbonamenti ai servizi regionali.

La Divisione Passeggeri mette a disposizione della clientela sul servizio Televideo delle principali reti televisive (RAI pag. 620 e Mediaset pag. 510) diverse pagine dedicate agli orari dei treni, ai servizi offerti, alle offerte promozionali e al circuito Club Eurostar.

Livello di servizio nelle operazioni di sportello

La Divisione Passeggeri prosegue con il piano di informatizzazione dei punti vendita, per rendere l'acquisto dei biglietti il più semplice e veloce possibile.

Nel caso si abbia acquistato un biglietto ma non si voglia o non si possa utilizzarlo, è possibile

¹⁶ La tariffazione, che parte all'atto dell'effettiva connessione al servizio ed è indipendente dalla fascia oraria, è di 2,2 cent. € al minuto, più 5,1 cent. € per lo scatto alla risposta (per entrambi gli importi IVA esclusa).

¹⁷ La tariffazione, che parte all'atto dell'effettiva connessione al servizio ed è indipendente dalla fascia oraria, è di 2,2 cent. € al minuto, più 5,1 cent. € per lo scatto alla risposta (per entrambi gli importi IVA esclusa).

I servizi di trasporto viaggiatori per la media/lunga percorrenza

cambiarlo con un altro biglietto o richiedere un rimborso.

I dettagli della modalità e dei tempi previsti sono riportati sulla “Guida del Viaggiatore”, disponibili anche sul sito www.trenitalia.com, di cui un estratto è riportato in allegato 10.

Biglietteria Self-service

Presente in tutte le stazioni della Divisione Passeggeri, la biglietteria self-service consente di:

- richiedere informazioni su tutti i collegamenti nazionali ferroviari;

- acquistare un biglietto ferroviario;
- ritirare il biglietto precedentemente acquistato presso la “Biglietteria on line” o presso il call center “892021”¹⁷;
- ritirare l’attestato del cambio di prenotazione, precedentemente effettuato sul sito Internet.

Il pagamento delle operazioni effettuate con la biglietteria self-service può essere effettuato in contanti, con bancomat e carta di credito.

Biglietteria on line

Tramite la Biglietteria on line è possibile acquistare, dalle h. 6,30 alle h.23.30, biglietti per viaggi che prevedano l’utilizzo e la prenotazione di treni Intercity, Eurostar Italia o di servizio cuccette o vagoni letto, pagando con la carta di credito.

Il biglietto può essere recapitato a casa, con lettera raccomandata pagando 3,36 € per le spese postali, oppure ritirato presso una biglietteria self-service utilizzando il codice di prenotazione (PNR) fornito dal sistema.

Ticketless

È una nuova modalità di acquisto che consente al cliente di acquistare il biglietto di viaggio “on line” o via telefono, pagando con carta di credito. L’emissione materiale del biglietto avviene gratuitamente a bordo treno personalmente al cliente,

dietro presentazione del codice di prenotazione (PNR) ed un documento di identità.

Il servizio, attualmente effettuato in via sperimentale, è dedicato ai clienti della prima classe Eurostar che partono da Roma o da Milano sulla relazione Roma-Milano, o che partono da Milano o da Venezia sulla relazione Milano-Venezia.

Aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto con la clientela

Il personale Trenitalia, che è facilmente riconoscibile dalla sua “divisa” (uniforme di servizio) ed individuabile tramite il cartellino di riconoscimento, si impegna ad operare con competenza e cortesia, immedesimandosi nelle esigenze espresse dalla clientela.

Inoltre, lo stesso personale, con particolare attenzione a quello a contatto con la clientela, viene periodicamente sottoposto a specifici corsi di formazione orientati alla cura del Cliente.

La Divisione Passeggeri si impegna ad assistere i viaggiatori, sia a terra che a bordo, per la risoluzione dei problemi che possano verificarsi durante il viaggio. A terra, è impiegata una rete di centri di assistenza e di accoglienza presenti nelle principali stazioni (gli orari di attività sono esposti presso i centri stessi o possono essere acquisiti tramite il servizio telefonico). Inoltre, al fine di garantire una più confortevole permanenza in stazione e per agevolare il viaggio, nelle principali stazioni sono presenti diversi servizi alla clientela, indicati da apposita segnaletica, e comunque specificati nell’Orario Ufficiale. A bordo, l’assistenza è garantita dal personale addetto.

B.4. Indicatori e standard promessi

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE <i>[formula di calcolo]</i>	OBIETTIVI 2003 ¹
Puntualità dei treni e regolarità del servizio	TRENI ES IN RITARDO ENTRO 15' ⁽²⁾ <i>[(N° treni ES con ritardo all'arrivo entro 15' / N° treni ES effettuati) x100]</i>	91,0%
	TRENI ES IN RITARDO ENTRO 30' ⁽²⁾ <i>[(N° treni ES con ritardo all'arrivo entro 30' / N° treni ES effettuati) x100]</i>	96,0%
	TRENI ES IN RITARDO ENTRO 60' ⁽²⁾ <i>[(N° treni ES con ritardo all'arrivo entro 60' / N° treni ES effettuati) x100]</i>	99,0%
	TRENI MEDIA/LUNGA PERCORRENZA (MLP) IN RITARDO ENTRO 15' ⁽²⁾ <i>[(N° treni MLP con ritardo all'arrivo entro 15' / N° treni MLP effettuati) x100]</i>	87,0%
	TRENI MEDIA/LUNGA PERCORRENZA (MLP) IN RITARDO ENTRO 30' ⁽²⁾ <i>[(N° treni MLP con ritardo all'arrivo entro 30' / N° treni MLP effettuati) x100]</i>	93,0%
	TRENI MEDIA/LUNGA PERCORRENZA (MLP) IN RITARDO ENTRO 60' ⁽²⁾ <i>[(N° treni MLP con ritardo all'arrivo entro 60' / N° treni MLP effettuati) x100]</i>	98,0%
	SOGLIA DI RITARDO MEDIO DISAGGREGATO PER DIRETTRICI ⁽³⁾ <i>[Ritardo medio (minuti) per l'insieme dei treni MLP effettuati nel periodo di riferimento lungo ciascuna delle direttrici così come definite nella nota (d). Valore riferito alla direttrice con minore performance]</i>	14'00"
Regolarità del servizio	INCIDENZA TRENI SOPPRESSI, LIMITATI O GIUNTI A DESTINAZIONE CON NOTEVOLE RITARDO ⁽⁴⁾ <i>[[N° treni MLP soppressi + N° treni MLP limitati + N° treni MLP giunti a destinazione con ritardo superiore a 2 ore] / N° treni MLP programmati] x100]</i>	1,95%
Pulizia e condizioni igieniche dei treni	INTERVENTI DI PULIZIA EFFETTUATI DURANTE IL VIAGGIO DEI TRENI <i>[N° medio giornaliero, calcolato su base mensile, di treni MLP diurni e notturni provvisti di personale viaggiante addetto alla pulizia per almeno il 15% (treni diurni) ed il 10% (treni notturni) del tempo di viaggio previsto dalla stazione di origine alla stazione di destinazione finale]</i>	152

I servizi di trasporto viaggiatori per la media/lunga percorrenza

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE [formula di calcolo]	OBIETTIVI 2003 ¹
Comfort del viaggio	<p>FUNZIONAMENTO IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE DEL MATERIALE ROTABILE UTILIZZATO PER I SERVIZI ES IN CIRCOLAZIONE <i>[(N° impianti di climatizzazione funzionanti su materiale rotabile ES in entrata in officina prima della visita tecnica periodica negli impianti di assegnazione / N° impianti di climatizzazione su materiale rotabile ES entrato in officina per visita tecnica periodica) x100]</i></p>	88%
	<p>FUNZIONAMENTO IMPIANTI IGIENICI DEL MATERIALE ROTABILE UTILIZZATO PER I SERVIZI ES IN CIRCOLAZIONE <i>[(N° impianti igienici funzionanti su materiale rotabile ES in entrata in officina prima della visita tecnica periodica negli impianti di assegnazione / N° impianti igienici su materiale rotabile ES entrato in officina per visita tecnica periodica) x100]</i></p>	83%
	<p>FUNZIONAMENTO IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE DEL MATERIALE ROTABILE UTILIZZATO PER I SERVIZI IC, EC IN CIRCOLAZIONE <i>[(N° impianti di climatizzazione funzionanti su materiale rotabile IC EC-Giorno in uscita dall'officina dopo visita tecnica periodica / N° impianti di climatizzazione su materiale rotabile IC EC-Giorno entrato in officina per visita tecnica periodica) x100]</i></p>	97%
	<p>AFFOLLAMENTO A BORDO <i>[(Viaggiatori x Km totali - viaggiatori x Km riferiti ai passeggeri in eccesso rispetto ai posti disponibili) / Viaggiatori x Km totali) x 100]</i></p>	96%
	<p>TRENI CIRCOLANTI CON MENO DI 10 ANNI DI SERVIZIO <i>[(N° rotabili circolanti con meno di 10 anni di servizio trascorsi dalla costruzione o dall'ultima ristrutturazione totale / N° rotabili circolanti) x100]</i></p>	37%
Servizi per i viaggiatori disabili	<p>TRENI UTILIZZABILI DA VIAGGIATORI DISABILI ⁽⁵⁾ <i>[(N° treni MLP utilizzabili da utenti disabili con servizio collaterale di attivazione / N° treni MLP programmati) x100]</i></p>	47%
Informazioni alla clientela	<p>INCIDENZA TRENI DOTATI DI IMPIANTO DIFFUSIONE SONORA <i>[(N° treni MLP programmati dotati di impianti di diffusione sonora / N° treni MLP programmati) x 100]</i></p>	75%

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE <i>[formula di calcolo]</i>	OBIETTIVI 2003 ¹
Informazioni alla clientela	FUNZIONAMENTO IMPIANTI DI DIFFUSIONE SONORA SUI TRENI ES (6) <i>[(N° di carrozze ES con impianto di diffusione sonora funzionante in modo efficace in entrata in officina prima della visita tecnica periodica negli impianti di assegnazione / N° carrozze dotate di impianto di diffusione sonora entrate in officina per visita tecnica periodica) x 100]</i>	92%
	EFFICACIA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE TELEFONICA <i>[(N° di telefonate con attesa alla risposta < 20" / N° totale di telefonate ricevute) x 100]</i>	86%
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	DOTAZIONE COMPLESSIVA DI BIGLIETTERIE AUTOMATICHE <i>[N° totale di apparecchiature in servizio / N° stazioni assegnate alla Divisione Passeggeri]</i>	2,45
	FUNZIONAMENTO DELLE BIGLIETTERIE AUTOMATICHE INSTALLATE NELLE STAZIONI ASSEGNATE ALLA DIVISIONE PASSEGGERI <i>[(N° complessivo di giornate di funzionamento per ciascuna biglietteria automatica installata / N° complessivo di giorni di servizio di ciascuna biglietteria automatica installata) x 100]</i>	92%
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale di contatto	N° COMPLESSIVO DI AGENZIE DI VIAGGIO CON COLLEGAMENTO IN TEMPO REALE ABILITATE ALLA EMISSIONE DI BIGLIETTI ED EFFETTUAZIONE PRENOTAZIONI ⁽⁷⁾ <i>[N° complessivo assoluto al 30/9/2003]</i>	2.500
	PERSONALE DI FRONT-LINE CON CONOSCENZA DELLE LINGUE STRANIERE <i>[(N° addetti front line con conoscenza delle lingue / N° totale addetti front line) x 100]</i>	48%

Note:

⁽¹⁾ Gli obiettivi 2003 si riferiscono al periodo 1/10/2002 - 30/09/2003

⁽²⁾ Esclusione dal conteggio dei treni, con ritardo superiore a 15', per i quali sono state identificate come non dipendenti né da Trenitalia né dal gestore dell'infrastruttura le cause che hanno generato la maggior parte del ritardo (superiore al 50%). La suddetta esclusione va effettuata come eliminazione dal numeratore e dal denominatore dei singoli rapporti indicati.

⁽³⁾ Esclusione dal conteggio dei treni, con ritardo superiore a 15', per i quali sono state identificate come non dipendenti né da Trenitalia né dal gestore dell'infrastruttura le cause che hanno generato la maggior parte (superiore al 50%) del ritardo. Ai fini della verifica di tale indicatore vengono considerati nel calcolo i treni adibiti al trasporto passeggeri sulla media e lunga percorrenza inclusi negli orari ufficiali di Trenitalia. I suddetti Treni vengono classificati come appartenenti ad una fra le seguenti 6 direttrici: Nord- Nord, Centro- Centro, Sud- Sud, - Nord-Centro - Nord-Sud - Centro-Sud. Tale classificazione è effettuata in base alla appartenenza delle stazioni di origine e destinazione finale del treno alle tre seguenti aree geografiche convenzionali: Nord : Lombardia, Piemonte, Liguria, Emilia Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto-Adige Centro: Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise ; Sud: Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia.

⁽⁴⁾ Eliminazione dal conteggio di quei treni per i quali sono state identificate cause esterne che abbiano generato interruzioni di linea di durata superiore a 72 ore continuative, ovvero per cause di sciopero. Si intende per treno "soppresso" un treno programmato che non circola per l'intero percorso. Si intende per treno "limitato" un treno che circola parzialmente sul percorso programmato.

⁽⁵⁾ L'erogazione del servizio assistenza alla utenza disabile è garantito nelle stazioni elencate nell'orario ufficiale di Trenitalia con le modalità e le condizioni in esso descritte e con le tipologie di servizio indicate (carrello elevatore, Wc attrezzato per disabili, percorsi adeguati, etc).

⁽⁶⁾ La visita tecnica periodica avviene ogni qual volta il materiale rotabile rientra nell'impianto di assegnazione per attività di manutenzione programmate (mediamente ogni 3-5 giorni).

⁽⁷⁾ Vengono considerate in "tempo reale" le agenzie collegate direttamente al sistema SIPAX e le agenzie "satellite" collegate a terminale SIPAX di agenzie direttamente collegate al sistema.

B.5. Le relazioni con la clientela

Reclami e suggerimenti

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, l'impegno della Divisione Passeggeri è il progressivo adeguamento alla normativa UNI 10600 che prevede: la risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento; la possibilità di avere in qualsiasi momento notizie relative all'iter della pratica riguardante il reclamo; l'utilizzazione dei reclami e delle segnalazioni di disservizi, per attuare una politica di miglioramento continuo della qualità del servizio. Anche durante il 2003 verranno monitorati puntualmente sia la fenomenologia dei reclami, sia i tempi medi di risposta, che dovranno risultare inferiori a trenta giorni.

La Divisione Passeggeri ha prestato la massima attenzione ai reclami pervenuti e continuerà a farlo per il futuro; si invitano perciò i Clienti a segnalare le inefficienze e i disservizi che dovessero riscontrare o fornire utili suggerimenti:

- compilando l'apposito modulo distribuito a bordo, dal personale addetto, o in stazione, presso gli uffici di assistenza alla clientela, e riconsegnandolo presso gli stessi uffici;
- compilando la scheda posta sul sito internet www.trenitalia.com (menu: "e-mail");
- scrivendo direttamente agli uffici territoriali di assistenza alla clientela, i cui indirizzi sono riportati in allegato;
- scrivendo direttamente alla struttura centrale dei Rapporti con i Clienti per tutte le problematiche di interesse nazionale:

TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI

Rapporti Esterni

Rapporti con i Clienti

Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Roma

Fax: 06 44102879 / 06 44102373

e-mail: rapporticlienti.pax@trenitalia.it

Rapporti con le associazioni dei disabili e dei consumatori

Un altro canale di comunicazione (indiretto) con i clienti è rappresentato dal rapporto costante che la Divisione Passeggeri intrattiene con le Associazioni dei Disabili e dei Consumatori, attraverso riunioni periodiche su temi specifici. In tal senso, la Divisione Passeggeri si propone di incrementare la partecipazione ed il coinvolgimento delle Associazioni, attraverso l'attivazione di tavoli di confronto e di patti di collaborazione su tematiche di settore, che vanno ad integrare quelli già istituzionalmente operanti a livello di Gruppo Ferrovie dello Stato.

B.6. Il Bonus

Nel caso di arrivo in ritardo dei treni Eurostar, Intercity, Intercity Notte ed Espressi per cause imputabili a Ferrovie dello Stato/Trenitalia e nel caso di mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione sui treni Eurostar e sui treni Intercity è previsto il rilascio di un bonus valido per l'acquisto di biglietti Trenitalia entro 6 mesi.

I biglietti acquistati con bonus non hanno diritto al resto né sono rimborsabili per la parte acquistata ma, in caso di mancata effettuazione del viaggio per cause dipendenti da Ferrovie dello Stato/Trenitalia, viene rilasciato un nuovo bonus corrispondente.

Ulteriori informazioni sono riportate sulla "Guida del Viaggiatore", disponibile anche sul sito www.trenitalia.com.

Bonus per ritardo *Treni Eurostar Italia*

In caso di ritardo in arrivo superiore a 25 minuti viene rilasciato un bonus pari al 50% del prezzo del biglietto. Nel caso in cui il cliente sia in possesso di biglietti particolari, il cui prezzo complessivo non è

divisibile (come ad esempio la Carta Interrail), l'importo del bonus è pari al cambio servizio pagato. Per richiedere il bonus il cliente deve inserire il biglietto nell'apposita busta distribuita a bordo treno o in stazione (può comunque utilizzare anche una busta semplice) indicando i propri dati personali (nome, cognome ed indirizzo) da consegnare presso la stazione di arrivo o inviare per posta, sempre alla medesima stazione, entro 30 giorni dalla data del viaggio. Il Bonus viene rilasciato entro 15 giorni dalla richiesta.

Treni Intercity ed Eurocity (per il percorso nazionale)

In caso di ritardo in arrivo superiore a 30 minuti viene rilasciato un bonus pari al 30% del prezzo del biglietto e della prenotazione.

Nel caso in cui il cliente sia in possesso di biglietti particolari, il cui prezzo complessivo non è divisibile (come ad esempio la Carta Interrail), l'importo del bonus è pari al cambio servizio pagato.

Per richiedere il bonus il cliente deve inserire il biglietto convalidato e la prenotazione del posto (o il biglietto emesso a bordo) nell'apposita busta distribuita in stazione (può comunque utilizzare anche una busta semplice) indicando i propri dati personali (nome, cognome ed indirizzo) da consegnare presso la stazione di arrivo o inviare per posta, sempre alla medesima stazione, entro 30 giorni dalla data del viaggio. Il Bonus viene rilasciato entro 30 giorni dalla richiesta.

Treni Intercity Notte ed Espressi

In caso di ritardo in arrivo superiore a 60 minuti viene rilasciato un bonus pari al 30% del prezzo del biglietto e della prenotazione (esclusi i supplementi cuccetta e VL ed altri servizi accessori).

Le modalità ed i termini sono gli stessi previsti per i treni Intercity.

Bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione

Treni Eurostar Italia

Quando nella carrozza in cui si è preso posto

l'impianto di climatizzazione non è funzionante e non risulta possibile l'assegnazione del posto in un'altra carrozza di classe pari o superiore, viene rilasciato un bonus pari al 50% dell'importo del biglietto. Le modalità ed i termini sono uguali al caso di ritardo; il biglietto deve però avere l'annotazione da parte del Personale di bordo attestante il mancato funzionamento del sistema di climatizzazione. I bonus non sono cumulabili.

Treni Intercity ed Eurocity (per il percorso nazionale)

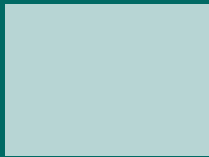
Quando nella carrozza in cui si è preso posto, l'impianto di climatizzazione non è funzionante e non risulta possibile l'assegnazione del posto in un'altra carrozza di classe pari o superiore, viene rilasciato un bonus pari al 30% dell'importo del biglietto. Le modalità ed i termini sono uguali al caso di ritardo; il biglietto deve però avere l'annotazione da parte del Personale di bordo attestante il mancato funzionamento del sistema di climatizzazione. I bonus non sono cumulabili.

Esclusione dal diritto al bonus

Il bonus non è accordato nei seguenti casi: cause di forza maggiore, lavori programmati in linea resi noti alla clientela nei modi d'uso, scioperi (e fino a tre ore successive allo sciopero proclamato), evento determinato da terzi con ripercussioni sulla circolazione, occupazione dei binari da parte di estranei alla ferrovia, incendi, calamità naturali (smottamenti, allagamenti, forti perturbazioni atmosferiche, nevicate, ecc.), ordine dell'Autorità Pubblica (giudiziaria o di polizia), ritardo imputabile a rete estera (relativamente ai treni EC per il percorso nazionale).

Il Bonus non viene rilasciato ai possessori di diritto di ammissione, abbonamenti IC, Carte di Ammissione ai treni IC e ticket di ammissione ai treni Eurostar; biglietti particolari con prezzo complessivo non divisibile (Carta Interrail, ecc.) nel caso di ritardo dei treni Espressi.

A. La Società Trenitalia



A.1 Profilo della Società Trenitalia

Trenitalia, nata il primo giugno del 2000, è la società di trasporto del Gruppo Ferrovie dello Stato. La sua missione è quella di assicurare un'offerta di servizi in grado di soddisfare, in ambito nazionale ed europeo, le esigenze di mobilità dei viaggiatori, sia di media e lunga percorrenza che in ambito metropolitano e regionale, e quello delle merci.

Alla base della sua missione Trenitalia pone la sicurezza, la qualità del servizio e la centralità del rapporto con la clientela.

Trenitalia è articolata in tre strutture operative, specializzate per settori di mercato:

- la Divisione Passeggeri¹³, che si occupa dei viaggi sulle medie e lunghe percorrenze (treni Eurostar, Intercity, Espressi);
- la Divisione Trasporto Regionale¹³, offre i servizi in ambito metropolitano e locale;
- la Divisione Cargo¹³, gestisce i servizi di trasporto delle merci.

Una unità operativa, l'Unità Tecnologie Materiale Rotabile (UTMR), svolge per conto delle altre strutture di Trenitalia un'attività di ricerca e innovazione tecnologica nel settore del trasporto su rotaia, unitamente a servizi di ingegneria, ristrutturazione e grande manutenzione di rotabili ferroviari in esercizio¹⁴.

Con i suoi 58 mila dipendenti Trenitalia - una delle principali aziende europee di trasporto ferroviario - è consapevole che l'unico parametro cui deve misurarsi un'impresa efficiente e moderna è il cliente e la sua soddisfazione.

Ogni giorno circolano quasi 9.000 treni: con essi si muovono quotidianamente oltre un milione i viaggiatori e circa 250.000 tonnellate di merci.

Per assicurare un servizio di qualità sempre più elevata, Trenitalia sta attuando un consistente piano di investimenti di circa 4.400 Milioni di Euro, con lo scopo di rinnovare, nel periodo 2002-2005, il proprio parco rotabili.

Attualmente si contano¹⁵:

- 2.155 locomotive,
- 575 automotrici elettriche,
- 809 automotrici diesel,
- 103 elettrotreni,
- 1.164 locomotive da manovra,
- oltre 10.000 carrozze;
- circa 49.600 carri merci.

Questi investimenti andranno ad arricchire il parco con l'acquisto e la messa in circolazione di nuovi treni, locomotive e carri, ma anche attraverso la ristrutturazione di carrozze.

Per citare alcuni esempi, è prevista l'immissione di nuovi ETR 500, i treni ultima generazione predisposti per le linee ad Alta Velocità / Alta Capacità, e di nuovi TAF, treni comodi e rapidi per il trasporto regionale.

Inoltre, nel 2004 farà parte della flotta il nuovo "Minuetto", treno prodotto con le tecnologie più avanzate e progettato con caratteristiche tali da poter soddisfare le esigenze di comfort per il trasporto locale e regionale.

¹³ Vedere la relativa Sezione di questa Carta

¹⁴ In allegato è riportata una scheda sintetica relativa alla Unità Tecnologie Materiale Rotabile

¹⁵ i dati sono riferiti al 31.12.01

La rete ferroviaria servita da Trenitalia



A.3. Obiettivi e impegni di Trenitalia

Trenitalia intende proporsi come attore principale in un mercato ormai totalmente liberalizzato, i cui confini sono quelli continentali.

In questa prospettiva, è necessario perseguire l'obiettivo fondamentale di realizzare un'offerta di servizi concorrenziale e di qualità.

Coniugando gli obiettivi di sviluppo e modernizzazione con i principi di sostenibilità sociale ed ambientale, Trenitalia vuole essere una impresa al servizio di tutti, che contribuisca attivamente al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente.

In questo senso, quindi, è necessario perseguire alcuni obiettivi strategici:

- accrescere l'efficienza per creare valore;
- costruire una rete di alleanze per competere meglio;
- sviluppare tecnologie al servizio della qualità e dell'economicità del trasporto.

Si tratta di una strategia che mira a perseguire il miglior risultato di soddisfazione per tutti gli stakeholder - in primo luogo i clienti, ma anche gli azionisti, i cittadini, i dipendenti, i fornitori - per attuare la quale è necessario consolidare e sviluppare il cambiamento in atto, che mira ad orientare al mercato ed al cliente l'intera organizzazione.

La centralità del cliente è, infatti, un valore assoluto per Trenitalia.

Di questo, il personale tutto, ad ogni livello dell'organizzazione, ne è pienamente consapevole; per questo ciascun ferroviere è coinvolto nel lavoro di squadra, nella condivisione degli obiettivi e - in altre parole - in quello "spirito di servizio" che potrà consentire di essere, ogni giorno di più, in sintonia con le aspettative della clientela.

Gli impegni che Trenitalia ha assunto fin dalla sua nascita sono:

- elevare gli standard di qualità delle varie componenti del servizio;
- implementare miglioramenti visibili immediatamente al cliente;
- offrire servizi differenziati in funzione delle aspettative e delle esigenze dei diversi interlocutori;
- efficientare i processi industriali della produzione per migliorare il livello di servizio, anche in termini di affidabilità degli elementi tangibili del servizio (rotabili, biglietterie, ecc.).

La capacità di onorare tali impegni dipende da molteplici elementi organizzativi, dall'insieme e dall'ottimizzazione delle risorse umane, materiali e finanziarie, dalla capacità di leadership piuttosto che dalla gestione dei fornitori; in estrema sintesi, dalla realizzazione di un efficiente, efficace e flessibile sistema gestionale.

È proprio in questo senso che si indirizzano tutte le iniziative dell'impresa, poiché fanno parte di un complessivo piano che, migliorando progressivamente il gradimento sui servizi offerti, punta al raggiungimento dell'eccellenza su ciascuno dei fattori da cui dipende la percezione del cliente.

Questo impegno di Trenitalia è testimoniato dalle iniziative messe in atto per l'adozione di Sistemi di Gestione per la Qualità conformi alle normative internazionali ISO 9000, che rientrano nel più ampio percorso di miglioramento, avviato in coerenza al modello definito dall'European Foundation for Quality Management (EFQM), con obiettivi definiti e tarati sia sul breve e medio periodo, sia su orizzonti temporali più lunghi.

A.4. Le azioni per la qualità

In questa sezione sono riportati gli impegni relativi ai Fattori della Qualità cosiddetti “di Sistema”, ovvero quelli riferiti all’intera Trenitalia.

Per quanto riguarda gli specifici mercati di riferimento, trasporto a media/lunga percorrenza e mobilità locale, si rimanda alle rispettive sezioni B e C riferite ai servizi erogati dalle Divisioni Passeggeri e Trasporto Regionale.

1. L’attenzione per l’ambiente

Trenitalia ha inserito fra i propri impegni, fin dalla propria recente nascita, la conciliazione dello sviluppo economico con il servizio pubblico ed il rispetto e la tutela dei valori sociali ed ambientali. L’adozione di una chiara politica ambientale, basata sul concetto di sviluppo sostenibile, ha lo scopo di ribadire il vantaggio ecologico del treno che tra i vari vettori, se si analizza l’impatto ambientale complessivo ad essi legato, risulta essere di gran lunga il meno inquinante.

I costi esterni

I mezzi di trasporto che utilizziamo per muoverci e viaggiare creano infatti un insieme complesso di benefici e costi che spesso non sono di facile valutazione.

Per questo motivo chi decide di spostarsi da un posto ad un altro fa spesso una valutazione economica legata solo al costo del biglietto o all’ammontare del pedaggio.

Nella realtà dei fatti il prezzo da pagare per garantirci la capacità di movimento che ci è richiesta o che desideriamo è sempre più alto: ci sono i costi dell’inquinamento atmosferico, in termini di danni alla salute della popolazione, degrado di edifici e monumenti, problemi per l’agricoltura; i danni legati all’effetto serra, che sono oggi al

centro dell’attenzione della comunità scientifica internazionale ed oggetto di molteplici studi; più quelli causati dagli incidenti stradali, dalla congestione da traffico e dal rumore.

Sono i cosiddetti “Costi esterni”, ovvero i costi da pagare che ricadono sulla collettività (individui o stato) perché non direttamente sostenuti né dagli utenti dei mezzi privati, né dagli utenti dei servizi collettivi, né dai gestori di servizi o delle infrastrutture di trasporto.

Dei costi esterni totali del trasporto nell’Europa occidentale (530 miliardi di Euro, secondo la società indipendente INFRAS di Zurigo e l’autorevole Istituto per la Politica e la Ricerca Economica dell’Università di Karlsruhe IWW) più del 90% è imputabile alla strada, mentre solo 1,9% è imputabile alla rotaia. Di questi costi totali, poi, la quota più significativa è determinata dagli incidenti (quasi 30%), dall’inquinamento atmosferico (oltre 25%) e dai cambiamenti climatici indotti (30%).

Dati di maggior dettaglio, riferiti al panorama italiano, provengono da studi analoghi svolti dall’associazione “Amici della Terra” che, in collaborazione con il Gruppo FS, ha presentato a partire dal 1998 una serie di analisi sui costi ambientali e sociali della mobilità in Italia (consultabile sul sito www.fs-on-line.it).

Nell’ultimo rapporto pubblicato, basato su dati del 1999, emerge un ulteriore dato che conferma la necessità di un riequilibrio modale. In Italia, infatti, degli oltre 100 miliardi di Euro di costi ambientali e sociali causati dal trasporto, ben il 94,5% (contro un valore a livello europeo del 90%) è dovuto alla strada mentre solo il 3% è imputabile al treno. Questo dato complessivo oltre ad essere provocato da uno sbilanciamento a

favore del trasporto su gomma, è anche frutto del diverso impatto ambientale delle diverse modalità. Traducendo i dati complessivi in valori relativi emerge chiaramente il vantaggio del treno sulle altre modalità, poiché il costo esterno per il trasporto passeggeri, per passeggero-chilometro, risulta essere di:

- 2,05 centesimi di Euro per la ferrovia;
- 4,02 per l'aereo;
- 8,11 per la strada.

Ancora più evidente risulta essere il vantaggio del trasporto merci su rotaia, dove il costo esterno per ogni tonnellata-chilometro movimentata è pari a:

- 1,9 centesimi di Euro per la ferrovia;
- 12,51 per la strada;
- oltre 15 per l'aereo.

Le azioni

Oltre a promuovere il treno come mezzo di trasporto "ecologico", sono molte altre le iniziative che Trenitalia ha intrapreso, sia a livello di innovazione tecnologica che di comunicazione, per migliorare le proprie performance ambientali. Queste azioni hanno l'obiettivo, per Trenitalia, di dare ulteriore valore aggiunto alla sua produzione e per rispettare i dettami della "Dichiarazione di Oslo" che le varie imprese ferroviarie internazionali hanno concordato e sottoscritto per ridurre l'impatto ambientale delle loro attività.

Tra queste, rivestono particolare importanza le seguenti iniziative.

Il rapporto ambientale

Nel Luglio del 2002 Trenitalia ha pubblicato e distribuito il suo Primo Rapporto Ambientale. Questo documento contiene l'enunciazione delle Politiche e degli Obiettivi ambientali, definisce il Codice di Comportamento che l'azienda si è data per perseguire il raggiungimento degli obiettivi

stessi e fornisce molti dati ed informazioni specifiche riguardanti la gestione dei rifiuti, la depurazione delle acque, nonché i programmi seguiti ed i risultati ottenuti nel processo di bonifica dei rotabili dall'amianto.

Il rapporto è disponibile sul sito internet www.trenitalia.com

La Certificazione

Dal novembre 2001 è stato avviato un processo di implementazione di Sistemi di Gestione Ambiente/Sicurezza del Lavoro secondo gli schemi internazionali ISO 14001 e OHSAS 18001.

Questi sistemi, oltre ad una verifica di conformità rispetto alla normativa vigente, offrono il vantaggio di assicurare una corretta procedura di gestione delle problematiche ambientali e di sicurezza sul lavoro e di garantire agli interlocutori interni ed esterni il miglioramento continuo delle relative prestazioni.

Non di rado tali sistemi consentono anche l'adozione delle migliori tecnologie disponibili, miglioramenti di efficienza nelle gestioni e nell'uso delle risorse, con benefici anche economici.

In alcuni impianti produttivi (come Venezia, Palermo, Siena e Torino) questi Sistemi di Gestione sono già avviati e presto si provvederà alla loro certificazione, in altri l'implementazione verrà completata a breve.

Tra questi ultimi ce ne sono due particolarmente importanti per complessità e grado di innovazione:

- il sistema di treni Eurostar, effettuati con materiale ETR 500, e le relazioni da essi servite;
- una relazione di trasporto merci pericolose.

Si sta studiando, infatti, la possibilità di avviare il Sistema di Gestione sulle tratte di trasporto ed includere sia la gestione del materiale rotabile, sia i processi di predisposizione del treno e le officine di riferimento che provvedono alla manutenzione ed all'allestimento.

L'adozione del Gecam

Più conosciuto col nome di “gasolio bianco”, questo carburante da utilizzare sui treni diesel in esercizio lungo le linee non elettrificate, è composto da gasolio all’88%, da acqua al 10,3% e da un particolare additivo all’1,7%. Consente di ridurre significativamente le emissioni di particolato sottili PM10 e di altri inquinanti dell’aria. Trenitalia ha avviato una sperimentazione per testare l’utilizzo di tale carburante sulle linee non elettrificate di Toscana, Marche e Sardegna.

Riduzione del rumore

L’adozione di nuovi sistemi frenanti, il monitoraggio e la manutenzione delle superfici di contatto ruota-rotaia sono solo alcune delle iniziative che, progressivamente, contribuiranno alla riduzione del rumore prodotto dalla circolazione ferroviaria. Trenitalia, inoltre, sta promuovendo studi e ricerche per la riduzione delle emissioni acustiche prodotte dalle macchine di manovra ferroviarie (le locomotive usate per comporre e scomporre i treni), che sono non di rado causa di disturbo per i cittadini.

Le operazioni di manovra infatti, eseguite anche durante le ore notturne, vengono effettuate all’interno delle stazioni ferroviarie, ubicate, in genere, nei centri abitati. Per ridurre gli effetti fastidiosi di questo rumore si ricorre in genere a sistemi passivi di contenimento (barriere, coibentazione e cofanatura delle macchine).

In collaborazione con il CIRIAF (Centro Interuniversitario di Ricerca sull’Inquinamento da Agenti Fisici), Trenitalia ha realizzato un progetto di “marmitta a controllo attivo del rumore”. I test effettuati sul prototipo mostrano interessanti dati di riduzione del rumore emesso a basse frequenze dalla macchina di manovra, che accoppiati ad altre misure specifiche fanno prevedere buoni risultati.

Oltre a ciò, grazie anche alla cooperazione delle imprese europee costruttrici di materiale rotabile ed al supporto finanziario dell’Unione Europea, è stato affrontato il problema del rumore notturno causato prevalentemente dai treni merci. Sono state sviluppate nuove “suole”, (cioè i ceppi che esercitano l’azione frenante sulla ruota) in materiale composito anziché in ghisa, dette suole “K”, che permettono di ridurre i livelli di emissione sonora di almeno 8-10 dB(A). Nel 2001 l’UIC (l’Unione Internazionale delle Ferrovie) ha omologato ufficialmente le nuove suole “K”, che sono in grado quindi di poter essere installate sui carri merci di nuova produzione. Per i carri già circolanti si stanno studiando le possibilità, tecniche ed economiche, per il retrofitting.

Energie rinnovabili

Trenitalia, nell’ambito del programma europeo LIFE III, ha elaborato un progetto innovativo per l’installazione di pannelli fotovoltaici a bordo treno. Per la fase di sperimentazione sono stati scelti alcuni “mezzi pilota” (cinque carrozze, tre carri merci e due locomotori) sui quali verranno montati dei pannelli solari per la ricarica degli accumulatori.

Questa nuova tecnologia garantirà una riduzione del consumo di energia elettrica prelevata in rete (con una conseguente diminuzione nell’emissione di gas serra valutata in circa 1.970 kg di CO₂ l’anno per singolo mezzo) ed un aumento della durata media di vita degli accumulatori stimato attorno al 20% (riducendo in tal modo anche la produzione di rifiuti pericolosi).

Elettromagnetismo

Fin dai primi anni ottanta la Direzione Sanità delle Ferrovie dello Stato ha avviato una collaborazione scientifica con l’Istituto Superiore di Sanità per analizzare il fenomeno dell’elettroma-

gnetismo in ambiente ferroviario. L'ultimo frutto di questa cooperazione, svolta assieme anche all'Istituto Superiore per la Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro, al Politecnico di Milano, alle Università di Genova, di Roma "La Sapienza", di Napoli "Federico II" e a Rete Ferroviaria Italiana, è la recente pubblicazione di un approfondito studio sui livelli di esposizione ai campi magnetici a bordo dei rotabili ferroviari per le frequenze comprese tra 5Hz e 10 kHz e sulle tecniche di misurazione specifiche per il materiale rotabile. Da questa analisi, recentemente presentata a Firenze e che ad oggi è lo studio in materia di elettromagnetismo ferroviario più approfondito svolto in Europa, emerge che Trenitalia non supera i valori limite di campo raccomandati dalla UE e basati sulle linee guida internazionali I.C.N.I.R.P.

Trenoverde

Frutto di una collaborazione di Trenitalia e di RFI con i volontari di Legambiente, l'allestimento del Trenoverde è ormai giunto alla quindicesima edizione.

Attraverso questo speciale treno, che negli anni ha raggiunto decine di città, migliaia di bambini e di adulti hanno potuto avvicinarsi ai grandi temi dell'ambiente, riflettere sulla vivibilità delle nostre città e conoscere in tempo reale i dati sull'inquinamento acustico ed atmosferico rilevati dalle centraline mobili fornite dall'Istituto Sperimentale di RFI. Un viaggio lungo i binari per capire come sono i nostri centri urbani, ma soprattutto per immaginare come vorremmo che fossero, attraverso incontri, dibattiti, filmati e pannelli esplicativi.

Linee Guida Ambientali

Le Linee Guida Ambientali per il materiale rotabile, redatte e presentate in collaborazione con le principali aziende costruttrici di materiale rotabile

nell'ambito dell'AICQ (Associazione Italiana per la Qualità) saranno un punto di riferimento per l'acquisto di nuovi mezzi, indicando degli standard di progettazione relativi ai principali aspetti ambientali legati alla costruzione ed al funzionamento del materiale rotabile. In particolare sono state prese in esame l'analisi del ciclo di vita, i consumi energetici e le emissioni in atmosfera, il rumore, le vibrazioni ed i campi elettromagnetici, più l'impatto ambientale delle materie prime e delle sostanze utilizzate nelle fasi di produzione, esercizio e manutenzione. In questo modo si intende assicurare che i treni migliorino continuamente la propria performance ambientale.

2. Integrazione modale

La domanda di mobilità, oltre ad essere caratterizzata da una continua crescita dei volumi, è sempre più associata alla necessità di garantire costantemente l'intero percorso "door-to-door" attraverso l'insieme sinergico di più modalità di trasporto.

La condizione necessaria è che questo percorso sia libero da ostacoli di natura infrastrutturale, ma anche tariffaria e organizzativa, che inducano a privilegiare i mezzi di trasporto individuali a danno di quelli collettivi, con i conseguenti aumenti dei costi, diminuzione della sicurezza, congestione delle arterie stradali e delle città e, infine, gli inevitabili danni ambientali.

La realizzazione di una efficace integrazione tra le varie modalità di trasporto non può prescindere da azioni ed interventi di tipo strutturale che, spesso, vanno al di là delle possibilità delle singole imprese di trasporto, ma coinvolgono sia i gestori delle infrastrutture, sia le istituzioni nazionali e locali, cui compete il ruolo di programmazione generale dei servizi.

La rete ferroviaria italiana ha costituito, per oltre un secolo, la struttura portante del modello di mobi-

lità di persone e merci all'interno del nostro Paese. Nonostante la crescita registrata negli ultimi decenni di infrastrutture strumentali ad altri tipi di mezzi di trasporto (in particolare la gomma), la ferrovia resta tra i sistemi di mobilità più integrati con il tessuto sociale.

I principali capoluoghi sono nella quasi totalità serviti da Trenitalia, che con la propria offerta di treni a media e lunga percorrenza consente di raggiungere ciascuna di queste città in pieno centro, dove è possibile proseguire verso la propria destinazione con altri mezzi (taxi, bus, auto, ecc.) piuttosto che con altri treni, regionali e locali, con i quali si possono raggiungere moltissime località minori.

Facilitare la realizzazione di forme di collegamento tra le diverse modalità di trasporto è un preciso obiettivo di Trenitalia. L'impegno è quello di favorire, nei limiti del possibile, la realizzazione delle condizioni che risultino utili per avere un ventaglio di soluzioni di viaggio integrate, che possa rispondere alle necessità di spostamento di ciascuno.

Le numerose iniziative in questo senso testimoniano questo impegno di Trenitalia, che ha peraltro attivato studi e sperimentazioni di formule innovative di organizzazione dell'offerta (che sfruttano sistemi di monitoraggio dei flussi), ma anche di forme tariffarie e di offerta integrata di servizi.

Con esse Trenitalia intende dare il proprio contributo per integrare sia le diverse modalità (treno, aereo, nave, autoservizi, auto privata e così via), sia le diverse soluzioni offerte dalle proprie strutture sui diversi segmenti: la Divisione Passeggeri, per la mobilità sulle medie e lunghe percorrenze, e la Divisione Trasporto Regionale, per la mobilità locale.

Integrazione Treno-Bus

Sono oltre 400 le stazioni davanti o in prossimità delle quali è presente una fermata o un capolinea di bus extraurbani, con i quali possibile raggiungere la stazione o proseguire il proprio viaggio verso la propria destinazione.

Un elenco di tali stazioni, degli operatori presenti (con recapiti telefonici, per eventuali informazioni) e dei principali centri collegati, tra cui la gran parte degli aeroporti non collegati alla ferrovia, è riportato nell'orario ufficiale "In Treno".

Integrazione tariffaria

Per facilitare l'uso dei differenti vettori presenti nel territorio regionale, provinciale o comunale sono stati stipulati accordi che hanno istituito di tariffe integrate, valide per viaggiare indifferentemente sui mezzi delle diverse società che hanno aderito.

(vedere la sezione della Divisione Trasporto Regionale)

Biglietterie integrate

Presso molte biglietterie di Trenitalia sono in vendita i biglietti degli operatori di trasporto operanti in loco ed anche nelle città di destinazione (laddove non esistano accordi di integrazione tariffaria).

(vedere la sezione della Divisione Trasporto Regionale)

Integrazione Treno-Auto

Treno + "Rent A Car"

All'interno delle principali stazioni è possibile noleggiare un'automobile presso gli uffici di compagnie di noleggio (Avis, Europcar, Hertz, Maggiore). I titolari delle carte Club Eurostar, Programma in Treno e Intercity Card usufruiscono di particolari sconti.

Auto al Seguito

Il servizio Auto al seguito è disponibile tutto l'anno per tutti i principali collegamenti nazionali e internazionali.

Il servizio "Auto al seguito" permette di viaggiare comodamente in carrozze cuccette o vagoni letto e di godere della comodità e della libertà di utilizzare la propria auto all'arrivo, con il diritto ad usufruire, per 30 giorni dalla data di spedizione, al soccorso stradale gratuito ACI, i cui soci godono inoltre di una riduzione del 10% sul prezzo del servizio.

(vedere la sezione della Divisione Passeggeri)

Parcheggi

Per ridurre i tempi di spostamento e rendere più facilmente fruibili i propri servizi, Trenitalia, in collaborazione con le altre società del Gruppo e con gli Enti Locali interessati, si sta impegnando nella valorizzazione e riconversione di numerose aree site in prossimità delle stazioni per la creazione di nuovi parcheggi e/o posti auto e bici/moto.

In numerose stazioni, tipicamente interessate da mobilità di tipo locale, sono già stati allestiti numerosi parcheggi in aree protette e attrezzate per offrire, in circa 120 località, la possibilità di soste giornaliere o in abbonamento riservate in via prioritaria agli abbonati del Trasporto Regionale.

La situazione dei parcheggi relativa alle principali stazioni, interessate dal traffico di viaggiatori della media e lunga percorrenza, è condizionata dalla situazione urbanistica dei centri medio-grandi e metropolitani.

Tuttavia, Trenitalia e il Gruppo FS si stanno impegnando per aumentare significativamente l'offerta di parcheggi. Il progetto avviato ha l'obiettivo di più che raddoppiare entro il 2005 l'offerta di parcheggi in aree protette e gestite da società del Gruppo (p.e. Metropark) piuttosto che dai Comuni. Si prevede di realizzare in quattro

anni oltre 60 nuovi parcheggi con un incremento di circa 10.500 nuovi posti disponibili.

Oltre alla creazione di nuovi posti, Trenitalia sta progressivamente sviluppando delle nuove offerte che danno diritto a sconti particolari in una serie di parcheggi - anche privati - per tutti i clienti del servizio Eurostar. Iniziative di questo tipo sono già oggi attive nel triveneto, sulla direttrice verso Milano, oltre che a Napoli. Sono in via definizione progetti analoghi sulla direttrice adriatica ed in Piemonte.

Integrazione Treno-Bicicletta

Treno + Bici

La velocità e la tecnologia del treno non impediscono a Trenitalia di offrire ai clienti la possibilità di viaggiare accompagnati da un mezzo semplice, ma sempre valido per godersi l'itinerario scelto. Con la bicicletta al seguito si può salire sui treni diretti, regionali e interregionali, che riportano il simbolo della bicicletta.

(vedere la sezione della Divisione Trasporto Regionale)

Integrazione Treno-Aereo

Con servizi ferroviari specifici o con i bus di altri operatori tutte le stazioni dei principali capoluoghi sono collegate ai rispettivi aeroporti.

Leonardo Express.

E' un servizio non stop tra Roma Termini e l'aeroporto di Fiumicino, le cui principali caratteristiche sono la frequenza e la velocità: un treno ogni mezz'ora per senso di marcia e trentadue minuti per coprire il percorso.

Le carrozze utilizzate sono particolarmente curate nel comfort: dotate di aria condizionata e impianto di diffusione sonora, hanno anche nuovi arredi, più ampi spazi bagagli e nuovi servizi igienici.

I biglietti possono essere acquistati, oltre che nella normale rete di vendita di Trenitalia (biglietterie,

agenzie e esercizi commerciali), anche nei maggiori aeroporti nazionali.

FR1 Roma-Fiumicino.

Dall'aeroporto parte anche la linea FR1, la linea che collega Fiumicino con Fara Sabina e che ferma in tutte le principali stazioni della Capitale (Trastevere, Ostiense, Tuscolana e Tiburtina).

Il servizio assicura una frequenza di 15 minuti per entrambe i sensi di marcia.

Trinacria Express.

Lungo la linea nord-occidentale della Sicilia circola il "Trinacria express", che collega l'aeroporto di Punta Raisi e Palermo, servendo anche Trapani.

Il nuovo servizio è erogato con orario cadenzato ed è attivo tutti i giorni.

I convogli sono formati da 4 elementi climatizzati che dispongono di 302 posti a sedere e di vani portabagagli.

Collegamento aeroporto di Pisa.

È stato il primo collegamento ferroviario con un aeroporto realizzato in Italia

Istituito negli anni Ottanta tra la linea Firenze - Empoli - Pisa - Livorno e l'aeroporto Galilei di Pisa, consente anche un servizio di check-in presso la stazione di Firenze Santa Maria Novella.

(vedere la sezione della Divisione Trasporto Regionale)

3. Servizi per i clienti disabili

Il 2003 è stato proclamato "anno europeo dei disabili" dal Consiglio dell'Unione Europea, per promuovere l'applicazione dei principi di non discriminazione, di pari opportunità e di integrazione dei cittadini disabili. Coerentemente con questi principi, Trenitalia dimostra la sua attenzione nei confronti della clientela disabile attraverso una serie di accorgimenti che assicurano la fruibilità dei propri servizi a questo particolare segmento.

Un chiaro segnale del continuo impegno di Trenitalia in questo senso è rappresentato dall'inserimento nei percorsi formativi del personale di front-line di specifici interventi sui temi della disabilità, realizzati in collaborazione con le associazioni dei disabili con le quali sono attivi tavoli permanenti di confronto.

Con circa 1.200 treni al giorno "attrezzati" per garantire la mobilità dei viaggiatori disabili e le circa centottanta stazioni in cui è previsto un servizio di assistenza con personale specializzato Trenitalia riesce a servire, infatti, la quasi totalità delle province italiane servite da Trenitalia. Tanto a bordo quanto in stazione, esistono servizi dedicati:

- presso il 36% circa (oltre 180) delle stazioni presenziate da Trenitalia con proprie biglietterie è possibile, su richiesta, usufruire di Centri di Accoglienza (vedere elenco in allegato) che assicurano servizi di informazione, prenotazione dei posti riservati, eventuale messa a disposizione di una sedia a rotelle, guida ed accompagnamento in stazione, salita e discesa dal treno;
- circa il 47% (oltre 200 treni al giorno) dei treni a media e lunga percorrenza e quasi il 16% (circa 1.000 treni al giorno) di quelli del trasporto regionale sono dotati di almeno una carrozza attrezzata per le persone disabili (posti dedicati, bagni specializzati e così via).

Inoltre, alcune categorie di persone disabili - come non vedenti, grandi invalidi, titolari di indennità di accompagnamento, e così via - possono usufruire di particolari condizioni tariffarie.

Il servizio di assistenza deve essere richiesto, telefonando o recandosi negli orari di apertura degli sportelli, al Centro di Accoglienza di riferimento almeno 24 ore prima della partenza del treno scelto.

Per i collegamenti tra le 15 principali stazioni (Torino P.N., Milano C.le, Verona P.N., Venezia S.L., Trieste C.le, Bologna C.le, Genova P.P., Firenze S.M.N., Roma Termini, Ancona C.le, Bari C.le, Napoli C.le, Reggio Calabria C.le, Messina C.le e Palermo C.le) è possibile richiedere l'assistenza fino a 6 ore prima della partenza del treno.

Informazioni più dettagliate sui servizi per la clientela disabile sono disponibili telefonando al call center 89.20.21, oppure sul sito www.trenitalia.com, sull'Orario Ufficiale "In Treno" e su appositi opuscoli (anche in versione braille e audiocassette, per la clientela non vedente) reperibili presso i Centri di Accoglienza* delle principali stazioni e presso le maggiori Associazioni Nazionali di tutela delle persone disabili.

Dal 2002, inoltre, a beneficio della clientela non vedente e di quella con disabilità agli arti superiori, è iniziata la distribuzione di un SW registrato su CD-ROM che consente, tramite comandi vocali, la navigazione tra le informazioni disponibili on line.

** In allegato è riportato l'elenco completo dei Centri di Accoglienza con i relativi recapiti.*

4. Sicurezza patrimoniale

La microcriminalità presente sul territorio nazionale e quindi anche sui treni, è costituita, nella grande maggioranza dei casi, da piccola delinquenza dedita a furti occasionali.

Tale microcriminalità sfrutta i momenti di confusione, la distrazione e la mancata custodia dei bagagli e degli effetti personali da parte dei viaggiatori per aggredirne il patrimonio, raramente la persona.

L'incidenza di questa fenomenologia, misurata con le denunce raccolte dal Ministero dell'Interno, pur rappresentando percentuali minime rispetto al numero dei viaggiatori trasportati,

viene percepita negativamente dal cliente fino al punto di coinvolgere l'impresa ferroviaria in una sorta di corresponsabilità riflessa.

La predisposizione delle attività operative aventi per scopo la prevenzione e la repressione dei reati, la tutela dell'ordine pubblico e dell'incolumità dei cittadini nell'ambito dei trasporti effettuati sulle linee ferroviarie, sui treni in sosta o in corsa, negli impianti ferroviari ed in ogni loro pertinenza o in qualunque settore del servizio ferroviario, è compito istituzionale della specialità della Polizia di Stato, la Polizia Ferroviaria (Polfer), che opera sulla totalità della rete ferroviaria.

Nello spirito di collaborazione con la Polfer e le altre Forze dell'Ordine, Trenitalia cura la protezione e l'incolumità dei propri clienti e dei beni, materiali e immateriali, attivando tutte le misure di protezione di cui dispone.

Nell'ambito dell'attività sussidiaria alla Polizia Ferroviaria, tra le misure di protezione attivate, Trenitalia cura l'individuazione ed il monitoraggio dei treni considerati "a rischio" sia notturni sia diurni, al fine di concordare con la Polfer i necessari incrementi delle scorte.

Trenitalia cura anche la vigilanza di alcuni treni a rischio da parte di personale dedicato e sta progettando di articolare un sistema complessivo di sorveglianza da parte di guardie giurate non appena saranno superati alcuni ostacoli normativi

L'aumento dei treni scortati dalla Polfer è uno degli obiettivi prioritari di questa società, in particolare sui treni notturni dove maggiore è la percezione di insicurezza.

Un altro impegno di Trenitalia è rivolto all'individuazione e al monitoraggio delle aree sensibili al fine di incrementare i controlli, utilizzando all'occorrenza anche Istituti di vigilanza privati.

Iniziative incisive riguardano anche il contrasto alle azioni di vandalismo ai danni del materiale

ferroviario che rappresentano un fenomeno negativo sia sul patrimonio aziendale, sia sulla qualità del servizio offerto, nonché sulla sicurezza percepita dal cliente.

Trenitalia cura, inoltre, la necessaria sensibilizzazione del personale ferroviario alla vigilanza e collaborazione con le Forze dell'Ordine.

Le misure già predisposte hanno consentito di consolidare il trend positivo di diminuzione di episodi delittuosi.

5. Sicurezza del viaggio

Trenitalia considera la sicurezza dell'esercizio ferroviario come il fondamento e il vincolo irrinunciabile nello svolgimento di tutte le sue attività.

Tutti gli addetti sono, pertanto, costantemente impegnati nel perseguire i migliori risultati in termini di salvaguardia dell'incolumità dei clienti, del pubblico e degli operatori, nonché nella limitazione di danni alle cose e all'ambiente.

A questo fine, si è alla continua ricerca di soluzioni manageriali, tecniche ed organizzative che consentano di migliorare i già elevati livelli di sicurezza raggiunti.

Tutte le attività aventi ripercussioni sulla sicurezza dell'esercizio, infatti, rientrano nell'ambito del Sistema di Gestione della Sicurezza di cui Trenitalia si è dotata, il quale, oltre a consentire di dimostrare l'impegno ed il rispetto delle leggi e delle normative vigenti in materia, si fonda sulla costante riduzione dei rischi connessi all'esercizio ferroviario e sulla attenzione della Direzione aziendale alla sicurezza, attraverso il consolidamento e la diffusione della "cultura per la sicurezza".

La strategia di Trenitalia sul tema della sicurezza persegue l'obiettivo primario di confermare il trend positivo di diminuzione degli incidenti fer-

roviani, per migliorare ulteriormente gli attuali indici di sicurezza, che vedono le ferrovie italiane sui migliori livelli in Europa.

Le politiche e i programmi operativi con cui Trenitalia attua tale strategia prevedono:

- investimenti finalizzati all'acquisto di tecnologie in grado di garantire livelli di sicurezza sempre maggiori nel controllo della circolazione dei treni;
- mantenimento delle competenze del personale che svolge mansioni legate alla sicurezza e per quello impiegato negli interventi di manutenzione agli organi di sicurezza del materiale rotabile;
- l'uso e la diffusione di tecniche di Gestione della Sicurezza, anche attraverso interventi formativi specifici sul personale;
- interventi specifici sul "fattore umano", finalizzati all'analisi dei comportamenti del personale che svolge attività con ripercussioni sulla sicurezza, soprattutto i condizioni di emergenza, fornendo anche occasioni di sensibilizzazione e di formazione specifica;
- miglioramento continuo delle metodologie di analisi della dinamica degli incidenti e delle situazioni di pericolo, al fine di individuarne le cause primarie ed eventualmente aggiornare le procedure previste per le varie attività lavorative coinvolte;
- attuazione di provvedimenti che consentono di ottenere la riduzione del numero di indebiti superamenti dei segnali disposti a via impedita;
- azioni mirate all'incremento dell'efficacia della comunicazione interna, anche attraverso l'uso delle più moderne tecnologie telematiche;
- campagne di informazione alla clientela, per prevenire le situazioni di pericolo evidenziando i comportamenti corretti da adottare in ambito ferroviario;

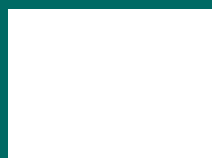
- adozione di misure di prevenzione degli incendi del materiale rotabile.

Oltre a queste misure di carattere generale, vanno citate altre attività legate allo specifico segmento del trasporto delle merci pericolose (TMP). Attraverso la Divisione Cargo, infatti, Trenitalia è impegnata attivamente al mantenimento e al miglioramento dei livelli di sicurezza per questo particolare segmento, attraverso:

- la chiara definizione di ruoli e responsabilità di tutti gli operatori cargo e dei clienti;
- l'effettuazione di attività di formazione mirate alla sicurezza delle operazioni di carico/scarico, anche con il coinvolgimento dei clienti;

- la registrazione di tutte le anomalie al carico ed ai carri, per l'individuazione di eventuali provvedimenti di prevenzione o correzione mediante appropriate analisi statistiche;
- l'effettuazione di audit specifici per il settore, aventi il duplice scopo di garantire la conformità delle attività operative ai regolamenti ed alle normative di riferimento, nonché di verificare il corretto ed efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Sicurezza;
- l'effettuazione di attività di formazione mirate alle situazioni di possibili incidenti ed alla gestione e attuazione delle idonee misure di emergenza.

I risultati di qualità del 2002



La diffusione della Carta dei Servizi

Si può affermare che un primo risultato è prodotto dall'esistenza stessa della Carta dei Servizi, poiché essa consente di attuare una politica di trasparenza e di partecipazione attiva della clientela.

L'edizione 2002 della Carta dei Servizi è stata diffusa con un esteso piano di distribuzione che ha interessato quattro versioni della Carta stessa:

- la versione "integrale", il documento di circa cento pagine omologo del presente, pubblicata in duemila copie e distribuita alle Istituzioni, alle Associazioni dei Consumatori, Ambientaliste e dei Disabili, nonché ad altri "addetti ai lavori";
- la versione "sintetica", contenente i passaggi e gli impegni più significativi, illustrati in modo più fruibile da parte della clientela; le ventimila copie sono state distribuite nel circuito commerciale di Trenitalia;
- la versione "minima" tascabile, contenente i

principi-base, i servizi offerti con i più significativi indicatori, nonché i punti di riferimento per entrare in contatto con Trenitalia; circa 600.000 copie (di cui il 10% in inglese) sono state distribuite nelle principali stazioni ed attraverso il circuito commerciale di Trenitalia;

- la versione "internet"; sul sito www.trenitalia.com è stato reso disponibile il testo integrale della Carta.

La prima Carta dei Servizi di Trenitalia, emanata lo scorso anno, ha in realtà rappresentato la terza tappa di questo percorso che era stato intrapreso nel 2000 dalle Ferrovie proprio con l'obiettivo di fare in modo che la Carta divenisse un catalizzatore in grado di consolidare e rendere sempre più costruttivo il dialogo con la clientela.

Un tassello necessario di questa politica di trasparenza, pertanto, è rappresentato proprio dalla comunicazione dei risultati di qualità conseguiti nell'anno precedente.

Sintesi dei principali risultati

Per una compiuta valutazione dei risultati raggiunti occorre fare un'analisi complessiva di dati di differente natura, in modo da rappresentare i servizi secondo parametri relativi alle diverse sfaccettature della qualità dei servizi stessi:

- i risultati oggettivi di performance (qualità erogata),
- la customer satisfaction (qualità percepita),
- la fenomenologia dei reclami e delle segnalazioni pervenute dalla clientela.

Per quanto riguarda la qualità erogata, i dati registrati nel 2002 evidenziano che gli obiettivi sono stati sostanzialmente raggiunti e, in molti casi, ampiamente superati.

Le poche eccezioni, peraltro, non destano partico-

lari preoccupazioni poiché riguardano problematiche a questo punto note e rispetto alle quali sono già state avviate opportune azioni correttive, sebbene, in qualche caso, miglioramenti significativi potranno essere percepiti dalla clientela nel medio periodo.

Sul piano della Customer Satisfaction, i dati provenienti dall'indagine condotta nel 2002 evidenziano, a livello complessivo, un buon livello di soddisfazione della clientela: per i servizi di Media e Lunga Percorrenza 2 clienti su 3 esprimono giudizi positivi (68,3%), mentre per il Trasporto Regionale sono quasi 3 su 4 quelli che si dichiarano soddisfatti (73,3%).

I risultati di qualità del 2002

Inoltre, l'analisi dei dati di maggior dettaglio riportati nelle seguenti tabelle, mostra che tutte le macro fasi del viaggio, con la sola eccezione del "dopo viaggio" (richiesta bonus, inoltro reclami), riscontrano un sostanziale apprezzamento, registrando valori sempre intorno al 70-75% di soddisfatti, con punte superiori all'85%.

Le fasi del viaggio

Servizi di trasporto di media e lunga percorrenza

FASE DEL VIAGGIO	QUALITÀ PERCEPITA ² % clienti soddisfatti (voto ≥ 6/9)
Preparazione del viaggio (informazioni, prenotazione e acquisto biglietti, ecc.)	85,1%
Afflusso/deflusso a/dalla stazione (collegamenti con bus, coincidenze, parcheggi)	74,5%
Permanenza nella Stazione di partenza/arrivo (sicurezza, comfort, pulizia, servizi commerciali, biglietteria, informazioni, personale)	74,3%
Permanenza a bordo treno (sicurezza, puntualità, comfort, pulizia, informazioni, personale)	69,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL VIAGGIO	68,3%

Servizi di mobilità locale e regionale

FASE DEL VIAGGIO	QUALITÀ PERCEPITA ² % clienti soddisfatti (voto ≥ 6/9)
Preparazione del viaggio (informazioni, rete di vendita esterna, offerte commerciali, ecc.)	78,8%
Afflusso/deflusso a/dalla stazione (collegamenti con bus, coincidenze, parcheggi)	71,9% (*)
Permanenza nella Stazione di partenza/arrivo (sicurezza, comfort, pulizia, biglietteria, informazioni, personale, servizi commerciali)	73,8% (*)
Permanenza a bordo treno (sicurezza, puntualità, comfort, pulizia, informazioni, personale)	71,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL VIAGGIO	73,3%

(*) valore medio, calcolato sui valori relativi alle stazioni di partenza e arrivo

Dalla rilevazione emergono, ovviamente, alcuni aspetti più critici, come ad esempio la pulizia (vedere successivo capitolo), ma si registrano anche livelli di eccellenza su alcuni elementi del servizio. Vengono, infatti, particolarmente apprezzati dalla clientela (clienti soddisfatti oltre il 75%) diversi elementi, tra i quali la sicurezza del viaggio (safety), l'integrazione tariffaria con gli altri vettori (per la mobilità locale), la rete di informazione e vendita esterna (la fase di preparazione del viaggio), il personale di contatto.

² FONTE: DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

I risultati riferiti ai diversi fattori della Qualità

Fattori della Qualità di "sistema"

Sicurezza del viaggio (Safety)

Come anticipato in precedenza, la Sicurezza del viaggio rappresenta uno degli elementi del servizio dove più forte è la coincidenza tra la positiva percezione della clientela e i risultati oggettivi, che vedono le ferrovie italiane tra le più sicure - in termini di incidentalità - in ambito europeo.

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction dimostrano, infatti, come la clientela apprezzi gli elevati standard raggiunti.

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ³ (voto ≥ 6/9)	
	Clientela dei servizi di media e lunga percorrenza	Clientela dei servizi di mobilità locale e regionale
Sicurezza del Viaggio	81,4 (*)	81,3 (**)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

(**) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

Sicurezza personale e patrimoniale (Security)

Anche dal punto di vista della sicurezza personale e patrimoniale la clientela si dichiara soddisfatta: quasi tre clienti su quattro, infatti, esprimono giudizi positivi.

Questo risultato premia il lavoro svolto in questi anni dalle forze dell'ordine ma anche da Trenitalia, che collabora attivamente nelle attività di prevenzione e monitoraggio. I dati relativi alle denunce di furto (fonte Ministero dell'Interno) testimoniano come il trend sia oggettivamente positivo. Negli ultimi anni, infatti, si è sempre raggiunto l'obiettivo di ridurre il numero di episodi

delittuosi rispetto alla media del triennio precedente.

Anche il 2002 conferma questa tendenza: i furti⁴ per milione di viaggiatori sono stati 14,99⁵, a fronte di un obiettivo di 15,23 (max).

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ³ (voto ≥ 6/9)	
	Clientela dei servizi di media e lunga percorrenza	Clientela dei servizi di mobilità locale e regionale
Sicurezza personale e patrimoniale	72,1 (*)	72,3 (**)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

(**) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

Servizi per la clientela disabile

Positivi anche i risultati relativi ai servizi per la clientela disabile, come testimoniano i dati oggettivi sui servizi offerti.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
% Treni MLP utilizzabili da clienti disabili (attrezzati per disabilità motorie)	43 %	47,01 %
% Treni DTR (per giorno feriale medio) utilizzabili da clienti disabili (attrezzati per disabilità motorie)	13,70 %	14,90 %
% Stazioni presenziate da Trenitalia con Centri di Assistenza	36%	36%

Per migliorare ulteriormente la fruibilità dei servizi ferroviari alla clientela disabile, Trenitalia - in collaborazione con alcune delle principali associazioni - ha da tempo inserito nei percorsi formativi del personale di front-line degli specifici interventi sulle disabilità, sia motorie che sensoriali.

³ FONTE: DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

⁴ FONTE: Ministero dell'Interno

⁵ Valore aggiornato al 30.09.02

I risultati di qualità del 2002

Nel 2002 sono stati effettuati, infatti, 2 cicli di lezioni per oltre 20 giornate.

Inoltre, se da un lato i dati oggettivi (la qualità erogata) dimostrano l'efficacia dell'impegno di Trenitalia verso questo particolare segmento di clientela, dall'altro, la clientela stessa esprime il proprio apprezzamento per quanto offerto.

La metodologia di ricerca utilizzata per la misurazione della soddisfazione del cliente disabile è stata sperimentata e validata nel 2001, producendo risultati incoraggianti oltre che utili suggerimenti.

Nel 2002 è stata affidata, ad un primario Istituto, una nuova edizione di ricerca che si concluderà entro il primo semestre 2003.

Integrazione modale

Positivi i risultati di customer satisfaction in tema di integrazione modale.

Particolare apprezzamento viene espresso dalla clientela dei servizi locali e regionali nei confronti delle oltre 60 realtà dove sono attivi accordi di integrazione tariffaria fra Trenitalia ed altri operatori locali (oltre l'85% di soddisfatti).

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ⁶ (voto ≥ 6/9)	
	Clientela dei servizi di media e lunga percorrenza	Clientela dei servizi di mobilità locale e regionale
Afflusso e deflusso dalla stazione (parcheggi, collegamenti con mezzi pubblici, coincidenze)	74,5 (*)	71,5 (**)
Integrazione tariffaria		85,3 (**)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

(**) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

⁶ FONTE: DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

Attenzione per l'Ambiente

L'impegno di Trenitalia nella salvaguardia dell'ambiente, per andare oltre la intrinseca eco-compatibilità del treno, è testimoniata dalle numerose iniziative intraprese negli ultimi anni.

Nel 2002, oltre ad aver avviato alcuni importanti progetti (per lo sfruttamento di energia rinnovabili, piuttosto che per la riduzione del rumore), è stato pubblicato il Primo Rapporto Ambientale di Trenitalia, attraverso il quale vengono presentati tutti i parametri delle performance aziendali in tema ambientale.

All'interno di tale rapporto vengono riportati anche i dati relativi ai principali indicatori ambientali di performance dai quali emerge che:

- mentre crescono sia i viaggiatori (+ 4,32% dal 1996 al 2000), sia le merci trasportate (+13,07% dal 1996 al 2000), i consumi totali di energia diminuiscono, nello stesso periodo, del 9,05%;
- L'effetto combinato del miglioramento delle emissioni specifiche per kWh di energia elettrica disponibile sulla rete italiana, del miglioramento dell'efficienza energetica e del parziale rinnovo del parco circolante, negli anni dal 1996 al 2000, ha prodotto una forte riduzione delle emissioni inquinanti del trasporto ferroviario gestito da Trenitalia: l'anidride solforosa (SO₂) è diminuita del 43,95%, gli ossidi di azoto (NO_x) sono diminuiti del 33,86% e le polveri sottili (PM10) del 61,35%. I gas serra, in termini di CO₂ equivalente, nello stesso periodo sono diminuiti del 12,97%, in misura sensibilmente superiore a quella prevista per l'Italia dal Protocollo di Kyoto (-6,5% entro il 2008-2012).

Il Rapporto è integralmente consultabile sul sito www.trenitalia.com.

Aspetti comportamentali e comunicazionali del personale

Si mantiene su livelli molto elevati la soddisfa-

zione della clientela per quanto riguarda i rapporti con il personale, la cui presentabilità, professionalità e cortesia viene apprezzata da circa l'80% dei clienti.

A questo risultato contribuisce il continuo programma di aggiornamento e formazione professionale che è sistematicamente attuato dalle Divisioni di Trenitalia attraverso le decine di ore in aula e la presenza di apposite figure (tutor) di supporto al personale.

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ⁷ (voto ≥ 6/9)	
	Clientela dei servizi di media e lunga percorrenza	Clientela dei servizi di mobilità locale e regionale
Aspetti relazionali con il personale (professionalità, aspetto, cortesia, disponibilità)	79,0 (*)	78,0 (**)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP
 (**) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

Risultati di qualità per i servizi di media e lunga percorrenza

Puntualità e regolarità

Gli obiettivi del 2002 relativi alla puntualità dei treni di media e lunga percorrenza sono stati sostanzialmente raggiunti, sebbene in alcuni casi i risultati siano stati per pochi decimi di punto inferiori alle promesse.

Il non lusinghiero risultato medio di qualità percepita dimostra l'elevata importanza della puntualità per la clientela. Infatti, se la quota di soddisfatti sul "viaggio nel complesso" è pari a oltre due clienti su tre (68,3%), i clienti che si dichiarano soddisfatti sullo specifico tema della "puntualità e regolarità" diminuiscono di oltre 10 punti, attestandosi al 57,7%.

⁷ FONTE: DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
% Treni ES entro 15'	91%	89,50%
% Treni ES entro 30'	96%	96,00%
% Treni ES entro 60'	99%	99,03%
% Treni MLP entro 15'	87%	86,58%
% Treni MLP entro 30'	93%	92,88%
% Treni MLP entro 60'	98%	97,28%
Ritardo medio (direttrice con minore performance)	14'00"	14'47"
% treni soppressi, limitati o con ritardo ≥2h	1,95%(max)	1,81%

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ⁷ (voto ≥ 6/9)
Puntualità e regolarità	57,7 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

Comfort a bordo

Tra le performance positive emergono gli ottimi risultati legati all'efficienza di impianti e servizi di bordo (climatizzazione, impianti igienici), a conferma della migliorata efficacia delle tecniche manutentive.

Tutti gli obiettivi legati al comfort sono stati, infatti, abbondantemente superati.

Il dato di customer satisfaction, riportato nella seguente tabella, non deve ingannare nonostante non sia particolarmente positivo, poiché esso rappresenta il dato medio di soddisfazione per tutti i servizi di media e lunga percorrenza.

Infatti, i dati relativi ai singoli segmenti confermano la positiva risposta della clientela, in termini di gradimento, in tutti i casi in cui sono stati più incisivi gli interventi di miglioramento (ed a cui si riferiscono gli obiettivi di qualità erogata; ad es.: circa l'80% dei clienti Eurostar si dichiarano soddisfatti del comfort).

I risultati di qualità del 2002

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
Funzionamento impianti di climatizzazione del materiale rotabile ES (in entrata in officina)	87%	95,61%
Funzionamento impianti igienici del materiale rotabile ES (in entrata in officina)	82%	87,18%
Funzionamento impianti di climatizzazione del materiale rotabile utilizzato per i servizi IC/EC (in uscita dall'officina)	97%	99,30%
% treni non affollati	96%	97,46%
Rotabili con meno di 10 anni da acquisto o Revisione Generale	37,20%	38,59%

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ⁸ (voto ≥ 6/9)
Comfort a bordo treno	62,0 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

Pulizie dei mezzi

Il dato delle pulizie è quello che mostra il minor numero di clienti soddisfatti, nonostante l'impegno Trenitalia a rivedere le modalità di esecuzione delle operazioni di pulizia.

Certamente, sulla percezione della clientela hanno inciso una serie di problemi, tra cui anche le note vicende legate al rinnovo dei contratti con gli appaltatori, con i quali si è entrati a regime solo oltre la metà del 2002.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
Interventi di pulizia effettuati durante il viaggio dei treni	150	152,4

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ⁸ (voto ≥ 6/9)
Pulizia dei mezzi	50,9 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

Informazioni alla clientela

Decisamente positivi i risultati ottenuti relativamente al tema delle informazioni, come confermano i clienti che in quasi tre casi su quattro si sono dichiarati soddisfatti.

Se, da un lato, i dati confermano l'efficacia del nuovo numero unico per le informazioni telefoniche attivato nel luglio 2002 (89.20.21), dall'altro mostrano come sia migliorata l'efficacia dei sistemi di manutenzione (confermando, peraltro, gli analoghi dati relativi alla climatizzazione e agli impianti igienici).

E' stato, infatti, ampiamente raggiunto l'obiettivo di aumentare significativamente il numero di impianti di diffusione sonora a bordo in piena efficienza (sui treni ES è poco più del 2% la quota di impianti che rientrano guasti alle manutenzioni programmate).

Questo ha consentito una maggiore regolarità nell'erogazione di informazioni a bordo, con il conseguente impatto positivo sulla clientela.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
% treni con impianto diffusione sonora	71,5%	75,64%
Funzionamento impianti di diffusione sonora su treni ES (in entrata in officina)	92%	97,76%
Efficacia dei servizi di informazione telefonica (% risposte entro 20")	85%	87,59%

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ⁸ (voto ≥ 6/9)
Informazioni alla clientela	73,5 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

⁸ FONTE DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

Servizi aggiuntivi

Soddisfacente il risultato relativo ai servizi aggiuntivi. Superato, infatti, di quasi 5 punti l'obiettivo di treni con servizio di ristoro.

Anche la customer satisfaction mostra un buon apprezzamento da parte della clientela che in oltre due casi su tre si dichiara soddisfatta del servizio, nelle sue varie componenti: disponibilità, varietà e qualità dell'offerta (cibi, bevande, ecc.); cortesia, presentabilità e professionalità del personale addetto al servizio.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
% treni con servizio di ristoro (bar, ristorante, minibar)	79%	83,7%

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ⁹ (voto ≥ 6/9)
Servizio di ristorazione a bordo	69,1 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

Livello di servizio nelle operazioni di sportello

Soddisfacente il risultato legato ai sistemi di vendita, che vede crescere sia il numero di agenzie di viaggio, sia il numero medio di biglietterie automatiche installate in stazione.

Anche in questo caso emerge un incremento di efficacia dei sistemi manutentivi, come mostra il dato di oltre 99% di emettitrici funzionanti.

La clientela mostra allo stesso modo alcuni dati positivi: un sostanziale apprezzamento del servizio di biglietteria in stazione, con circa 2 persone su tre soddisfatte, nonché ottimi valori di soddisfazione (ampiamente superiori all'80%) per la restante rete di vendita (agenzie, biglietteria on line, biglietteria telefonica).

⁹ FONTE: DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
Dotazione di biglietterie automatiche (n. emettitrici/ n. stazioni con biglietteria Div Passeggeri)	2,35	2,45
Funzionamento delle biglietterie automatiche installate nelle stazioni assegnate alla Div. Passeggeri	90%	99,11%

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
N° compl.vo agenzie di viaggio con collegamento in tempo reale abilitate alla emissione di biglietti ed effettuazione prenotazioni	2.270	2.427

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ⁹ (voto ≥ 6/9)
Livello del servizio nelle operazioni di sportello (tempi di attesa, prenotazione e acquisto di biglietti, ecc) - biglietteria in stazione	65,3 (*)
Livello del servizio nelle operazioni di sportello (tempi di attesa, prenotazione e acquisto di biglietti, ecc) - agenzie di viaggio	87,0% (*)
Facilità di utilizzo della "biglietteria on line"	88,9 % (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi MLP

Risultati di qualità per i servizi di mobilità locale e regionale

Puntualità e regolarità

Gli obiettivi del 2002 relativi alla puntualità dei treni dedicati ai servizi locali e regionali sono stati tutti ampiamente raggiunti e superati.

Nonostante questo positivo risultato, la clientela del trasporto locale esprime giudizi abbastanza severi facendo registrare un valore di customer sati-

I risultati di qualità del 2002

satisfaction (qualità percepita) di 56,7% di soddisfatti, ben inferiore, pertanto, rispetto al gradimento sul “viaggio nel complesso”, il quale invece registra quasi tre clienti soddisfatti su quattro.

L'aspetto della puntualità, ha evidentemente, un peso molto elevato per questa clientela, che è prevalentemente composta da persone che usano il treno su percorsi brevi per recarsi con sistematicità presso le località dove svolgono le loro attività.

Inoltre, l'elevato numero di viaggiatori presenti su ogni singolo treno circolante nelle fasce di punta, ed eventualmente in ritardo, determina un numero altrettanto elevato di clienti insoddisfatti.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
% Treni DTR entro 5'	86%	90%
% Treni DTR entro 15'	96%	97%
% Treni Interregionali entro 15'	91%	92%

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ¹⁰ (voto ≥ 6/9)
Puntualità e regolarità	56,7 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

Comfort a bordo

Tra gli obiettivi non raggiunti si segnalano i parametri legati alla riqualificazione delle carrozze, ovvero il numero di vetture con sistemi di climatizzazione e di quelle con sedili rinnovati, che, per una sovrastima della capacità del mercato di rispondere alle necessità di Trenitalia, sono risultate inferiori all'obiettivo.

Il programma di rinnovo dei rotabili, però, avrà per questo motivo un ulteriore impulso che nel 2003 consentirà di recuperare il ritardo.

¹⁰ FONTE: DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

La customer satisfaction rispecchia una situazione di insoddisfazione che, tuttavia, è in costante miglioramento negli ultimi anni, da quando cioè è stato avviato il piano di riqualificazione finalizzato proprio a rimodulare l'offerta con mezzi più confortevoli.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
Carrozze climatizzate	34 % (2400)	27 % (1902)
Carrozze con sedili rinnovati	67 % (4700)	55 % (3796)
Carrozze con accesso facilitato	21 % (1400)	21 % (1486)

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ¹⁰ (voto ≥ 6/9)
Comfort a bordo	59,9 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

Pulizie dei mezzi

Come per la media e lunga percorrenza, anche la clientela del trasporto regionale fa registrare il più basso livello di soddisfazione sul tema delle pulizie dei mezzi.

Se da un lato, in questi ultimi anni, è stato posto rimedio al fenomeno dei graffiti, con la pellicolazione dei mezzi che ormai circolano puliti all'esterno nella quasi totalità dei casi, dall'altro è stata rinegoziata e riappaltata la fornitura dei servizi di pulizia.

Su quest'ultimo fronte, tuttavia, non si registrano ancora gli auspicati effetti positivi sulla percezione della clientela, in relazione alla entrata a regime dei nuovi contratti soltanto nella seconda metà del 2002.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
Affidabilità imprese di pulizia (% ditte certificate)	100%	100%
% carrozze circolanti senza graffiti	99%	98%

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ¹¹ (voto ≥ 6/9)
Pulizia dei mezzi	47,1 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

Informazioni alla clientela

Decisamente positivi i risultati ottenuti relativamente al tema delle informazioni, come conferma anche il dato della soddisfazione dei clienti, i quali in oltre il 70% dei casi si sono dichiarati soddisfatti.

Molto incisiva ed efficace è stata l'opera di installazione di monitor informativi nelle stazioni impresenziate, andando molto oltre l'obiettivo prefissato.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
% carrozze con impianto di diffusione sonora	26 % (1800)	25 % (1745)
% stazioni con elenco punti vendita esterni	99 %	99 %
% stazioni impresenziate dotate di monitor	70 %	81 %
% telefonate al Num Verde Carta Amicotreno evase	90 %	90 %

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ¹¹ (voto ≥ 6/9)
Informazioni alla clientela	70,5 (*)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

¹¹ FONTE: DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

Servizi aggiuntivi

Soddisfacente il risultato relativo ai servizi aggiuntivi nonostante la contrazione dell'offerta di trasporto bici sui treni circolanti nelle fasce orarie di punta.

La quasi totalità delle biglietterie è stata riqualificata attraverso la vendita di orari ferroviari, biglietti di altri vettori, carte telefoniche, ecc.

Anche la customer satisfaction mostra un buon apprezzamento da parte della clientela che in circa due casi su tre si dichiara soddisfatta del servizio.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
% treni con trasporto bici	95 %	83 %
% biglietterie con almeno una vendita diversificata (vendita orari, carte/ricariche telefoniche, ecc.)	98%	99 %

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ¹¹ (voto ≥ 6/9)
Servizi aggiuntivi di bordo: trasporto bici	65,2 (*)
Servizi aggiuntivi a terra: vendite diversificate in biglietteria (vendita orari, carte/ricariche telefoniche, ecc.)	64,45 (**)

(*) valore medio ponderato relativo ai clienti di tutti i servizi DTR

(**) valore medio, relativo alle stazioni di partenza e arrivo

Livello di servizio nelle operazioni di sportello

Soddisfacente il risultato legato alla rete di vendita, che è stata significativamente potenziata andando oltre il programma. Tutti gli obiettivi, infatti, sono stati raggiunti e superati.

Crescono sia le stazioni in cui è possibile acquistare il biglietto (con biglietteria Trenitalia o con vendita di biglietti a fasce da parte del personale di RFI o a mezzo di emittitrici), sia il numero assoluto di emittitrici installate in stazione, sia il numero di esercizi commerciali esterni che vendono biglietti ferroviari.

I risultati di qualità del 2002

Anche la clientela mostra buoni livelli di gradimento che, nel caso delle biglietterie, raggiunge la quota di quasi tre clienti su quattro che si dichiarano soddisfatti.

QUALITÀ EROGATA		
Indicatori	Obiettivo 2002	Risultato 2002
N. stazioni con possibilità di acquisto biglietto	1050	1074
n. emettitrici automatiche	650	658
n. punti vendita esterni	3600	3950

QUALITÀ PERCEPITA	% SODDISFATTI ¹¹ (voto ≥ 6/9)
Servizio di biglietteria in stazione	72,7 (*)(**)
Diffusione Punti vendita esterna di biglietti (bar, tabacchi, ecc.)	66,9 (***)

(*) valore medio ponderato relativo ai servizi di biglietteria da parte dei clienti di tutti i servizi DTR

(**) valore medio, relativo alle stazioni di partenza e arrivo

(***) valore relativo alla diffusione dei punti vendita esterni

I Reclami

Per quanto riguarda i reclami pervenuti nel 2002, si registra un valore di 65,4¹² reclami per milione di viaggiatori, dato che risulta essere piuttosto stabile rispetto a quello del 2001 (69,4).

Il valore assoluto del numero dei reclami, se fornisce indicazioni utili a conoscere meglio le criticità e a comprenderne l'ampiezza, non può essere considerato un parametro rappresentativo della soddisfazione del cliente.

Più interessante ed utile è, invece, l'analisi dei dati dal punto di vista fenomenologico: si evidenzia una sostanziale coerenza con i risultati del monitoraggio delle performance e, in particolare, con quelli dell'indagine di customer satisfaction.

La correlazione tra la soddisfazione della clientela rilevata dalle indagini di mercato ed il numero dei reclami ricevuti è abbastanza evidente, seppur non così immediata.

In effetti il reclamo è quasi sempre associato ad una particolare tipologia di disservizi, cioè quelli che hanno generato ripercussioni dirette al cliente che reclama.

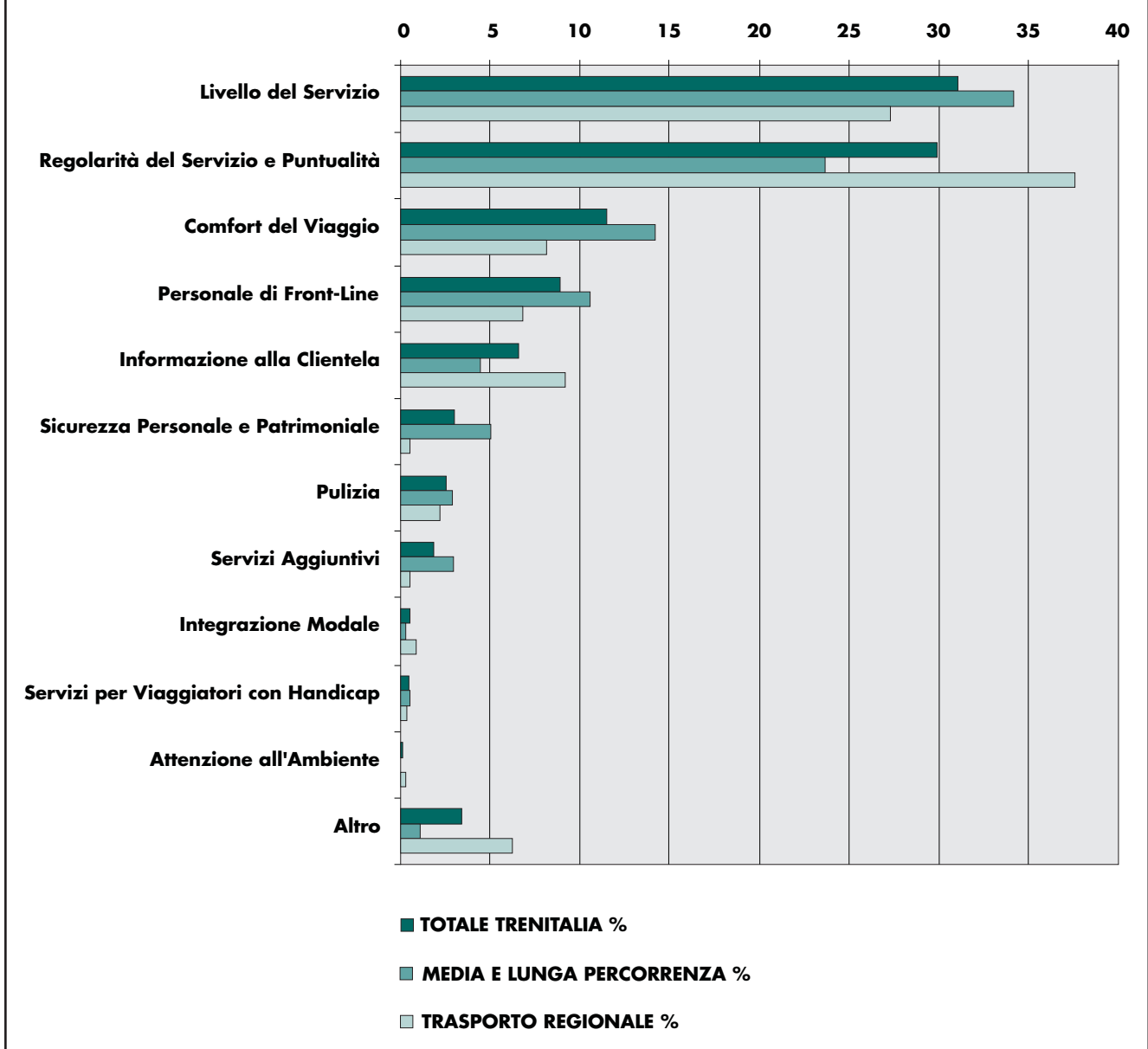
Con questa chiave di lettura, quindi, si spiegano dati apparentemente incongruenti come, ad esempio, i pochi reclami ricevuti sul tema delle pulizie, che è l'aspetto che, nelle rilevazioni di customer satisfaction, registra il minor valore di soddisfazione.

¹¹ FONTE DOXA spa - Luglio 2002.

La percentuale di soddisfatti rappresenta la quota di clienti che ha espresso un giudizio pari o superiore a 6 su una scala da 1 a 9 (1=massima insoddisfazione; 9=massima soddisfazione)

¹² Valore aggiornato al 30.09.02

Ripartizione % dei reclami per Fattore della Qualità



D. I servizi della Divisione Cargo per il trasporto delle merci



D.1. Profilo della Divisione Cargo

1. Presentazione

La Divisione Cargo opera come una realtà imprenditoriale, presente sul mercato italiano ed europeo, offrendo alla clientela un sistema di servizi sempre più efficiente ed economico. In tal modo, la Divisione Cargo si prefigge di confermare e rafforzare il ruolo di importante operatore globale del trasporto ferroviario e della logistica migliorando gli standard di qualità e di affidabilità.

Essa può rispondere con rapidità e flessibilità ad ogni sollecitazione del mercato per essere protagonista di primo piano in un contesto europeo di competizione fra modalità di trasporto e tra imprese ferroviarie.

La missione della Divisione Cargo è quella di assicurare la progettazione, lo sviluppo, la produzione, la manutenzione, la gestione e la vendita del servizio di trasporto merci, in coerenza con il quadro strategico ed evolutivo del Gruppo FS, con le esigenze del mercato di riferimento - nazionale ed internazionale - e con gli obiettivi assegnati dal Piano d'Impresa.

Per rispondere alle esigenze del mercato, la Divisione Cargo segue la filosofia della condivisione con i propri clienti degli obiettivi di efficienza. Questa filosofia ha suggerito il riassetto della stessa Divisione che ha visto costituire, nel suo aspetto commerciale, strutture di Business specializzate per filiera di prodotto e/o per settore merceologico, con l'intento di seguire con maggiore attenzione e "qualità" tutte le fasi che contraddistinguono la fornitura del servizio.

Durante il 2002, la Divisione ha consolidato la nuova organizzazione interna realizzata nel corso del 2001, intervenendo anche sui settori della produzione, per i quali è stato adottato un modello basato su di una significativa verticalizzazione organizzativa.

Questo ha portato ad un miglioramento del presidio del mercato, ad una focalizzazione sulla redditività di ciascun settore merceologico e ad una maggiore attenzione al cliente, con un focus più puntuale sulle diverse e specifiche necessità dei singoli settori, nonché ad un miglior coordinamento del sistema produttivo.

Di fronte all'evolversi delle esigenze del mercato, condizionato dai processi di sistematica internazionalizzazione, la Divisione Cargo intende rispondere strategicamente stringendo relazioni con le altre imprese ferroviarie europee.

La Divisione Cargo è attualmente organizzata in cinque grandi ambiti organizzativi:

- la Struttura **Business Combinato** ha la missione di presidiare l'area di mercato che fa riferimento al trasporto combinato, cioè al segmento degli operatori logistici ed intermediari (marittimi e terrestri);
- la Struttura **Business Convenzionale** ha la missione di presidiare l'area di mercato che fa riferimento a modalità convenzionali di trasporto attraverso: la B.U. Siderurgia, la B.U. Chimica, la B.U. Pubblica Amministrazione e Auto e la B.U. Altri Mercati;
- la Struttura **Business Development** ha la missione di assicurare lo sviluppo a medio-lungo termine del business merci, attraverso la individuazione di innovazioni di prodotto/mercato e/o di nuovi posizionamenti sul mercato;
- la **Direzione Operativa**, con la missione di assicurare, in coerenza con gli indirizzi strategici e con gli obiettivi commerciali della Divisione, il presidio dei processi operativi, finalizzato alla efficienza e qualità del servizio;
- la **Direzione Tecnica**, con la missione di assicurare il presidio dello sviluppo tecnico e normativo, nonché della pianificazione degli interventi degli interventi innovativi e di potenziamento.

I servizi della Divisione Cargo per il trasporto delle merci

Con i suoi circa 88 milioni di tonnellate di merci trasportate in un anno, 382 scali, 108 terminali intermodali, circa 49.600 carri in esercizio, oltre 1.000 locomotori per la trazione e 700 locomotori per la manovra, nonché con 4 uffici in Europa per l'assistenza all'estero, la Divisione Cargo si è dotata di una organizzazione snella capace di seguire direttamente sia specifiche filiere merceologiche che particolari tipologie di prodotti.

2. Le strutture di Business: profili e missioni

Business Combinato

La Business Combinato si rivolge, in particolare, agli MTO (Multimodal Transport Operator) e agli intermediari del settore; essa si occupa dello sviluppo della commercializzazione, delle attività di vendita, post-vendita ed assistenza alla clientela.

E' presente su tutto il territorio nazionale attraverso dei presidi per l'assistenza nella risoluzione di problemi locali ed internazionali. I servizi, basati sull'inoltro di container, casse mobili e semirimorchi, si svolgono mettendo a disposizione del cliente: 11.000 carri idonei al trasporto delle diverse unità di carico; una rete di inland terminal per il cambio di modalità; una rete nazionale di treni che collegano giornalmente i maggiori bacini di traffico italiani ed europei, alcuni dei quali venduti in collaborazione con gli operatori del settore.

La quasi totalità dell'offerta è costituita da treni completi programmati che, assicurando rese garantite, consentono ai clienti finali di migliorare la propria catena logistica, con un evidente snellimento delle operazioni di stoccaggio e distribuzione.

Giornalmente viene prodotta una media di 350 treni, il 45 % dei quali destinati al traffico internazionale.

È in via di sviluppo una tipologia di offerta integrativa denominata "Autostrada viaggiante" (traffico combinato accompagnato).

Business Unit Chimica

La Business Unit, si rivolge ai segmenti del chimico, del petrolchimico, dei combustibili e dei rifiuti urbani e speciali, proponendo offerte e prestazioni di qualità adeguate alle particolari caratteristiche della merce. L'offerta, effettuata con trasporti di tipo convenzionale a treno completo ed a singoli carri, interessa complessivamente più di 100 relazioni. La programmazione, variamente articolata nell'arco della settimana, prevede mediamente un totale di 350 treni/settimana.

La Business Unit Chimica opera impegnandosi a coniugare efficienza, rispetto delle normative, sicurezza e tutela ambientale, proponendo al mercato innovative soluzioni di trasporto e di logistica, avvalendosi anche delle specifiche competenze delle proprie dedicate società controllate. La costante ricerca della sicurezza e della qualità per questo tipo di trasporti si è concretizzata, in collaborazione con Federchimica, tramite l'adesione al SET (Servizio Emergenza Trasporti) ed all'iniziativa SQAS (Safety Quality Assessment System).

Business Unit Altri Mercati

La Business Unit offre servizi di trasporto ferroviario di tipo convenzionale per le più variegati tipologie di merce.

L'offerta è rivolta alla clientela dei settori: legno, carta e cellulosa, agroalimentare, prodotti meccanici finiti, argille, piastrelle e marmo, materiali da costruzione, minerali, grande distribuzione.

Il traffico medio delle BU è di circa 240.000 carri e 2,5 miliardi di t.km. Per soddisfare le richieste della clientela, ed a seconda dei volumi da trasportare, la Business Unit propone servizi a treno completo e/o singolo carro. L'offerta è integrata, grazie all'organizzazione con altri partner, da servizi complementari door to door e raccordi ferroviari per le imprese. La presenza sul territorio nazionale e l'organizzazione del reticolo logistico consentono di raggiun-

gere sia tutte le grandi e medie città italiane che una grande quantità di nuclei industriali. La Business Unit si compone di tre Aree Commerciali, che gestiscono e coordinano le proprie attività di vendita. La commercializzazione dei prodotti è assicurata da un'ampia rete di vendita che garantisce alla clientela anche l'assistenza post-vendita in tutte le fasi del trasporto.

Business Unit Pubblica Amministrazione e Auto

La Business Unit gestisce e sviluppa qualificati servizi di trasporto ferroviario per tre settori specifici: Operatori Pubblici, Costruzioni Ferroviarie, Auto e Componentistica; Ministero della Difesa, Etnera, Forze Armate Americane e Poste Italiane sono alcuni dei clienti pubblici della Business Unit.

Nel campo delle costruzioni ferroviarie trasporta materiali vari, che vanno dal pietrisco alle rotaie, per Rete Ferroviaria Italiana e le Società fornitrici della stessa.

Per il settore dell'automobile e della componentistica gestisce il traffico nazionale e internazionale per i produttori, gli operatori logistici e le società proprietarie di carri. Anticipando l'evoluzione dei mercati di riferimento e le crescenti domande di servizi sempre più qualificati la Business sviluppa: pacchetti di servizi per il trasporto di auto in collaborazione con gli operatori del settore; pacchetti di logistica integrata per trasporti militari; progetti "chiavi in mano" per la logistica di cantiere delle opere ferroviarie; progetti "corrieri" per la definizione di soluzioni innovative al trasporto di pacchi su ferrovia; soluzioni per il trasporto di merci di elevato valore, inclusivi di sistemi satellitari di sicurezza e tracciatura.

La Business Unit cura l'adeguamento dell'offerta alle esigenze del mercato sia attraverso miglioramenti della pianificazione, che tramite la realizzazione di progetti logistici mirati, ossia l'ideazione di "pacchetti integrativi" dell'offerta ferroviaria, con il coinvolgimento delle Società del Gruppo FS.

Business Unit Siderurgia

La Business Unit realizza una gamma completa di soluzioni ferroviarie per la filiera dei prodotti siderurgici e dei metalli in genere. L'efficienza dei servizi è assicurata dalla gestione e dal controllo di tutte le fasi dei trasporti offerti.

La Business Unit dispone di un'ampia offerta di treni organizzati sulle principali relazioni interessate da flussi di materiali siderurgici sia sul territorio nazionale che estero. La Business Unit propone una gamma completa di soluzioni ferroviarie, dal treno completo monocliente (in grado di rispondere a rilevanti domande di trasporto), a servizi a carro singolo (per una domanda di tipo diffuso soddisfatta attraverso la rete ferroviaria nazionale ed internazionale).

L'offerta del 2002 è stata strutturata su un elevato numero di relazioni con una effettuazione media di circa 70 treni/giorno e 400 treni/settimana.

La Business Unit intende cogliere una domanda di trasporto altrimenti difficilmente canalizzabile su ferrovia, attraverso l'attivazione di moderni centri logistici, attrezzati non solo come puri e semplici punti di transito ma dotati di magazzini, di attrezzature ed altro, localizzati in punti baricentrici rispetto agli indotti produttivi di primario interesse nazionale.

D.2. Obiettivi e Impegni

La Divisione Cargo intende contribuire in modo significativo al successo dei propri clienti. Per questo si impegna a:

- attivare processi di miglioramento continuo dei livelli di performance e del grado di soddisfazione dei clienti, attraverso il coinvolgimento corale e la sensibilizzazione di tutto il personale della Divisione,
- ridurre i costi della non qualità, con l'attivazione di puntuali progetti coordinati che supportino l'efficientamento dei processi,
- stabilire procedure efficaci per rendere affidabili le componenti materiali ed immateriali del servizio offerto alla clientela.

In particolare, la Divisione Cargo intende raggiungere i seguenti obiettivi:

- accrescere l'orientamento al mercato attraverso una specializzazione/personalizzazione dell'offerta segmentata per filiera merceologica, sviluppando i servizi economicamente sostenibili con focalizzazione sulle filiere più redditive;
- conseguire un posizionamento competitivo attraverso la ristrutturazione dei processi industriali specifici e/o nuove logiche di partnership;
- mantenere ed ampliare il mercato estero presidiando le direttrici/assi di riferimento anche at-

traverso partnership, coerentemente con i nuovi scenari aperti dalla liberalizzazione.

Il cliente e la sua soddisfazione sono al centro dell'attenzione di tutta la Divisione Cargo.

La centralità del cliente richiede, pertanto, l'adozione di una strategia della qualità imperniata sul coinvolgimento di tutto il personale, per ottenere il quale è necessario che la qualità, l'attenzione all'ambiente, alla sicurezza ed alla salute sul lavoro diventino cultura di gestione aziendale conosciuta, compresa e assimilata da tutti.

La Divisione Cargo si prefigge, quindi, di conseguire l'eccellenza nella gestione - rappresentata dal modello EFQM - attraverso l'implementazione graduale di un proprio "modello modulare, espandibile ed integrato" tra gli standard internazionali ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, per pervenire alla progressiva certificazione della Divisione per unità/processi significativi.

Nel dicembre 2002, la Divisione Cargo di Trenitalia ha conseguito da parte di SGS - uno dei più importanti Organismi di Certificazione internazionali - la Certificazione UNI EN ISO 9001:2000 del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, relativamente ai "processi di vendita relativi al trasporto di merci su rotaia" afferenti alle cinque strutture di Business.

D.3. Le azioni per la qualità

I principali elementi distintivi della qualità del servizio offerto dalla Divisione Cargo possono essere rappresentati dai seguenti fattori della qualità:

- puntualità dei treni,
- affidabilità del servizio,
- flessibilità (capacità di gestire esigenze impreviste),
- sicurezza del trasportato (integrità della merce),
- informazioni e rapporti con la clientela,
- giudizio della clientela.

L'individuazione degli indicatori della qualità e la conseguente definizione dei relativi obiettivi (standard di qualità o livello di servizio promesso) costituiscono il primo passaggio per l'attivazione del processo di miglioramento continuo sia delle performance della Divisione, sia del grado di soddisfazione del cliente.

Il processo di miglioramento continuo della qualità si articola sostanzialmente in sei fasi:

1. l'attivazione del monitoraggio continuo dei risultati conseguiti e del grado di superamento degli obiettivi fissati, la cui individuazione è legata ai risultati medi ottenuti nel biennio 2001-2002;
2. la definizione del livello medio di servizio offerto e delle linee di tendenza (per singolo indicatore della qualità);
3. la definizione degli obiettivi puntuali e delle azioni necessarie per conseguirli;
4. il confronto tra i risultati di qualità erogata ed il grado di soddisfazione della clientela (risultato di indagini di mercato semestrale per la misura della Customer Satisfaction);
5. analisi delle cause che hanno prodotto gli scostamenti registrati e l'individuazione delle necessarie azioni di miglioramento;
6. la definizione di nuovi obiettivi.

D.4. Indicatori e Standard Promessi

Con il processo innovativo avviato, la Divisione Cargo si prefigge di sviluppare iniziative concrete e articolate sui processi produttivi al fine di attivare ed alimentare un percorso di miglioramento continuo dei livelli di performance e, quindi, dei livelli di soddisfazione della clientela.

Nella Tabella che segue viene riportato un elenco con alcuni tra i più significativi fattori/indicatori della qualità, in corrispondenza dei quali,

per avviare il processo di miglioramento continuo, sono stati individuati dei primi obiettivi per il 2003.

La Divisione Cargo prevede di attivare un idoneo e strutturato sistema di monitoraggio (con la individuazione di un adeguato set di indicatori rappresentativi della qualità del servizio) che risulti strumentale allo sviluppo del programma di miglioramento della qualità.

I servizi della Divisione Cargo per il trasporto delle merci

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE (unità di misura)	FONTE DATI	OBIETTIVO 2003
Puntualità dei treni	% TRENI IN PARTENZA CON RITARDO INFERIORE A 30' <i>Il numero di treni che partono con un ritardo fino a 30 minuti, diviso il numero totale di treni partiti (moltiplicato 100)</i>	RIACE di RFI	57%
	% TRENI IN ARRIVO CON RITARDO INFERIORE A 60' <i>Il numero di treni che arrivano con un ritardo inferiore a 60 minuti, in rapporto al numero totale di treni arrivati (moltiplicato 100)</i>	RIACE di RFI	63%
Affidabilità del servizio	TRENI REALIZZATI RISPETTO AI PROGRAMMATI <i>Il numero di treni che vengono realizzati in rapporto al numero totale di treni programmati (moltiplicato 100)</i>	Trenitalia CARGO	80%
Sicurezza del trasporto	SICUREZZA PATRIMONIALE DELLE MERCI TRASPORTATE <i>numero di denunce (ch100) per furti alle merci trasportate</i>	Trenitalia CARGO	<1.000
	INTEGRITA' DELLA MERCE <i>Numero di denunce (ch100) per danni alla merci trasportate</i>	Trenitalia CARGO	< 28.000
Flessibilità	ELASTICITA' DELL'OFFERTA <i>Numero di contratti "elastici" (spot) sottoscritti, in rapporto al numero di contratti "elastici" (spot) richiesti</i>	Trenitalia CARGO	90%
Informazioni e rapporti con la clientela	QUALITA' DELL'OFFERTA <i>numero di contratti "in qualità" (con penali) sottoscritti, in rapporto al numero di contratti "in qualità" (con penali) richiesti</i>	Trenitalia CARGO	90%
	% RISPOSTE AI RECLAMI ENTRO 20 GIORNI <i>Il numero dei reclami che hanno avuto una risposta puntuale entro venti giorni, diviso il numero dei reclami ricevuti dalla struttura Customer Relationship Management</i>	Trenitalia CARGO	70%
	ATTIVAZIONE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT <i>supportato dal sito Internet Cargo, con area ad accesso personalizzato per i clienti</i>		messa a regime
Giudizio della clientela	INDICE GLOBALE DI CUSTOMER SATISFACTION <i>il risultato globale del grado di soddisfazione espresso dai clienti circa i servizi erogati, ottenuto elaborando, secondo un modello definito, le risposte alle interviste condotte su un campione rappresentativo</i>	Indagine semestrale condotta da istituto di ricerca esterno	6 su una scala 1-10

D.5. Le relazioni con la clientela

1. Il Customer Relationship Management ed il sito internet Cargo

La Divisione Cargo ha avviato il progetto Customer Relationship Management (CRM) al fine di realizzare un momento di interfaccia con la clientela che sia in grado di fornire informazioni sull'andamento del trasporto delle merci e di dare risposte sul servizio offerto.

Il CRM, coerentemente con il nuovo modello organizzativo della Divisione, si sviluppa su due piani paralleli:

- la costituzione, nell'ambito della Divisione Cargo, di una struttura organizzativa di interfaccia col cliente (Customer Care; gestione reclami; e così via);
- l'analisi, la progettazione e la realizzazione di un sistema organizzativo ed informativo di gestione dei tra Divisione Cargo ed il mercato.

Il CRM ha il compito di promuovere, in coerenza con gli standard prestazionali definiti dalle Strutture di Business commerciali, la progettazione, la realizzazione e lo sviluppo tecnologico dei servizi di informazione ed assistenza alla clientela. L'azione del CRM è supportata dalla attivazione del nuovo sito Internet che abilita il contatto via web con la clientela.

L'attivazione del nuovo sito della Divisione Cargo (www.cargo.trenitalia.it) si pone molteplici obiettivi che vanno dalla promozione del trasporto merci ferroviario, alla diffusione delle informazioni in modo tempestivo ed efficace al Cliente.

Con questo moderno strumento, si intende rafforzare il rapporto di fiducia con la clientela ed erogare servizi a valore aggiunto complementari al trasporto. Si è voluto, cioè, realizzare un sistema informatico sicuro, affidabile, aggiornato e progettato per crescere in armonia con le esigenze dei Clienti.

Il sito si orienta verso contenuti operativi e servizi interattivi strettamente correlati ai processi aziendali ed integrati con quelli dei Clienti.

Attraverso il sito sono disponibili molte informazioni utili: le condizioni generali di vendita del trasporto, le tariffe per il trasporto merci, le tipologie di carro disponibili, le condizioni generali per il noleggio dei carri, la localizzazione degli scali e dei terminali intermodali, la normativa internazionale in materia di trasporto ferroviario merci e i contatti commerciali.

È presente, inoltre, una particolare area riservata ai singoli clienti, alla quale si può accedere con password dedicate. Nell'area ad essi riservata; i clienti hanno accesso alle informazioni che riguardano il loro rapporto commerciale con la Divisione Cargo, possono conoscere le statistiche di traffico dei propri trasporti, richiedere i carri, compilare la documentazione di trasporto (Lettera di Vettura) e monitorare la posizione delle merci spedite attraverso un sistema di "tracking and tracing".

2. La rivista FERMERCI

Fermerci è la rivista bimestrale di Trasporto e Logistica, per mezzo della quale la Divisione Cargo informa i lettori sia sulle politiche di indirizzo della Divisione Cargo e le iniziative delle singole Strutture di Business, sia sull'evoluzione del mercato - interno ed internazionale - e del sistema economico nel suo complesso.

La Divisione Cargo, attraverso Fermerci, intende promuovere anche la diffusione della "cultura del trasporto di merci su rotaia".

Infatti, gli interlocutori di Divisione Cargo non sono solo i clienti (e gli operatori dei differenti settori merceologici di appartenenza), ma anche gli stakeholder e quei soggetti che, a vario titolo, determinano scelte importanti per il settore e/o modifiche degli scenari operativi.

Fermerci prevede la traduzione degli articoli in lingua inglese perché il mercato di riferimento è sempre più proteso all'esterno dei confini nazionali.

La rivista può essere richiesta direttamente accedendo dal sito www.cargo.trenitalia.it.

E. Allegati



1. Divisione Passeggeri - Indirizzi per l'invio di segnalazioni, suggerimenti, reclami e richieste di rimborso
2. Divisione Trasporto Regionale - Indirizzi per l'invio di segnalazioni, suggerimenti e reclami
3. Elenco Biglietterie in stazione
4. Uffici informazioni in stazione
5. Il circuito Club Eurostar
6. Servizi di assistenza per viaggiatori portatori di handicap
7. Associazioni che dialogano con Trenitalia
8. Elenco delle aree nelle quali sono operativi accordi interaziendali di integrazione tariffaria
9. Profilo dell'Unità Tecnologie Materiale Rotabile (UTMR)
10. Cambio del biglietto o richieste di rimborso
11. Trasporto di cose

Allegato 1 - Gli indirizzi della Divisione Passeggeri

REGIONE	DESTINATARIO		INDIRIZZO	TELEFONO	FAX
PIEMONTE - VALLE D'AOSTA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Nord Ovest	Area Vendita	Via Sacchi, 3 - 10125 Torino	011 6652150	011 6655029
		Area Assistenza	Via Sacchi, 3 - 10125 Torino	011 6652267	011 6653225
LOMBARDIA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Nord Ovest	Area Vendita	Piazza Luigi di Savoia, 1 - 20124 Milano	02 63712147	02 63712209
		Area Assistenza	Piazza Luigi di Savoia, 1 - 20124 Milano	02 66980373	02 66980632
LIGURIA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Nord Ovest	Area Vendita	Piazza Acquaverde, 4 - 16126 Genova	010 2742310	010 2743560
		Area Assistenza	Via del Lagaccio, 3 - 16134 Genova	010 2742130	010 2743731
VENETO - TRENINO ALTO ADIGE FRIULI VENEZIA GIULIA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Nord Est	Area Vendita	Via Decorati al Valor Civile, 90 - 30171 Venezia Mestre	041 3696467	041 3696478
		Area Assistenza		041 3696416	041 3696420
TOSCANA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Centro Nord	Area Vendita e Area Assistenza	Via Salvagnoli, 1 - 50129 Firenze	055 2356897	055 2356004
EMILIA ROMAGNA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Centro Nord	Area Vendita	Viale Pietramellara, 20 - 40121 - Bologna	051 6303864	051 6303837
		Area Assistenza	Viale Pietramellara, 20/2 - 40121 - Bologna	051 6302416	051 6302648
MARCHE - ABRUZZO - MOLISE	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Adriatica	Area Vendita	Piazza Rosselli - Stazione FS - 60126 Ancona	071 5923511	071 5923891
		Area Assistenza	Piazza Rosselli - Stazione FS - 60126 Ancona	071 45141	071 5923694
PUGLIA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Adriatica	Area Vendita	Via Giulio Petroni, 10/B - 70124 Bari	080 5961120	080 5961179
		Area Assistenza	Via Giulio Petroni, 10/B - 70124 Bari	080 5961120	080 5961129
CAMPANIA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Tirrenica Sud e Sicilia	Area Vendita e Area Assistenza	Corso Novara, 10 - 80142 Napoli	081 5672320	081 5674492
LAZIO - UMBRIA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Tirrenica Sud e Sicilia	Area Vendita	Via Marsala, 27 - 00185 Roma	06 47307991	06 47308046
		Area Assistenza	Via Marsala, 51 - 00185 Roma	06 476956	06 47306282
CALABRIA - BASILICATA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Tirrenica Sud e Sicilia	Area Vendita e Area Assistenza	Largo Ponte Calopinace - Palazzo V.O. 89129 Reggio Calabria	0965 24810	0965 863240
SICILIA	TRENITALIA - DIVISIONE PASSEGGERI Area Commerciale Tirrenica Sud e Sicilia	Area Vendita e Area Assistenza	Piazzetta Cairoli, 7 - 90123 Palermo	091 6033978 091 6033598	091 6170034

Segnalazioni, suggerimenti e reclami di interesse nazionale, richieste di rimborso possono essere inviate al seguente indirizzo:

TRENITALIA
 DIVISIONE PASSEGGERI
 RAPPORTI ESTERNI
 Piazza della Croce Rossa, 1
 00161 Roma
 fax 06 44102879 - 44102373
 e-mail rapporticlienti.pax@trenitalia.it

Per i biglietti in servizio internazionale, invece, le richieste di rimborso vanno inviate al seguente indirizzo:

TRENITALIA
 DIVISIONE PASSEGGERI
 Amministrazione, Budget e Controllo
 Amministrazione e Bilancio
 (Rimborsi Internazionali)
 Viale Spartaco Lavagnini, 58
 50129 Firenze

Allegato 2 - Divisione Trasporto Regionale Indirizzi per l'invio di segnalazioni, suggerimenti e reclami

TRENITALIA SPA
DIVISIONE TRASPORTO REGIONALE
RAPPORTI ESTERNI
Piazza S. Freud, 1
20154 Milano
fax 02 63717987
e-mail rapporticlienti.dtr@trenitalia.it

REGIONE/PROVINCIA	INDIRIZZO		TELEFONO			FAX	E-MAIL
VALLE D'AOSTA	Piazza Manzetti, 1 - 11100 Aosta		0165 239541			0165 368828	rapclientela.ao@trenitalia.it
PIEMONTE	Via Nizza, 2 - 10125 Torino		011 6652036			011 6652013	rapclientela.pi@trenitalia.it
LOMBARDIA	Piazza Freud, 1 - 20154 Milano		0263717170			0263716890	rapclientela.lo@trenitalia.it
VENETO	Via Decorati al Valor Civile, 90 - 30171 Mestre (VE)		041-3696280	041-3696292	041-3696290	041-3696278	rapclientela.ve@trenitalia.it
TRENTO	Via Dosso Dossi, 23 - 38100 Trento		0461 891424			0461 891652	rapclientela.tr@trenitalia.it
BOLZANO	Via Garibaldi, 3 - 39100 Bolzano		0471 313501	0471 313450		0471 313786	rapclientela.bz@trenitalia.it
FRIULI VENEZIA GIULIA	Piazza Vittorio Veneto, 3 - 34132 Trieste		0432 592515			0432 592447	rapclientela.fr@trenitalia.it
LIGURIA	Via A. Doria, 5 - 16126 Genova		010 2743046			010 2743386	rapclientela.li@trenitalia.it
EMILIA ROMAGNA	Piazza Medaglie d'Oro, 4 scala C - 40121 Bologna		051-6302210			0516306343	rapclientela.er@trenitalia.it
TOSCANA	Piazza dell'Unità Italiana, 1 - 50123 Firenze		055 2352422 055 2356375 055 2352116			055 2382760 055 2352059 055 2352114	rapclientela.to@trenitalia.it
LAZIO	Viale Castrense, 9 - 00182 Roma		06 70607260 06 70607259	06 70607253 06 70607258	06 70607261	06 7027020	rapclientela.la@trenitalia.it
MARCHE	Piazza Cavour, 23 - 60121 Ancona		071 5924301			071 5924362	rapclientela.ma@trenitalia.it
UMBRIA	Piazza Vittorio Veneto (interno area Ferrovie dello Stato) - 06124 Perugia		075 5005507	075 5053348		075 5006186	rapclientela.um@trenitalia.it
ABRUZZO	Via Ferrari, 1 - 65124 Pescara		0854282098			08504282092	rapclientela.ab@trenitalia.it
MOLISE	Via Novelli, 2 - 86100 Campobasso		0874 90688	0874 311133		0874 92611	rapclientela.mo@trenitalia.it
CAMPANIA	Corso Novara, 10 - 80143 Napoli		081 5672152	081 5672194		081 5674412	rapclientela.cm@trenitalia.it
PUGLIA	Via Giulio Petroni, 10/A - 70124 Bari		080 5961336 080 5961333			080 5961330 0805961262	rapclientela.pu@trenitalia.it
BASILICATA	Viale G. Marconi, 1 - 85100 Potenza Inferiore		0971 497327	0971 497262		0971 497326	rapclientela.ba@trenitalia.it
CALABRIA	Via Cimino, 1 - 89127 Reggio Calabria		0968 277722	0965 812369	349 6130320	0965 331334	rapclientela.ca@trenitalia.it
SICILIA	Via Roma, 19 - 90133 Palermo		091 6175451	091 6033585		091 6176691	rapclientela.si@trenitalia.it
SARDEGNA	Via Roma, 6 - 09123 Cagliari		070 6794635 070 657994 070 6794512			070 6794635 070 6794751 070 658467	rapclientela.sa@trenitalia.it

Allegato 3 - Elenco Biglietterie in stazione

Abruzzo

Avezzano
Chieti
Giulianova*
L'Aquila
Pescara Centrale*
San Vito Lanciano
Sulmona
Tagliacozzo
Vasto San Salvo*

Basilicata

Maratea
Metaponto
Potenza Inferiore

Calabria

Amantea
Bovalino
Cariati
Castiglione Cosentino
Catanzaro
Catanzaro Lido
Cosenza
Crotona*
Gioia Tauro*
Gioiosa Jonica
Lamezia T.C.*
Locri
Melito di Porto Salvo
Paola*
Praja Aieta Tortora
Reggio Calabria Centrale*
Roccella Jonica
Rosarno
Scalea Santa Domenica
Talaò
Sibari
Siderno

Soverato
Tropea*
Vibo Marina
Vibo Pizzo*
Villa San Giovanni

Campania

Acerra
Agropoli*
Avellino
Aversa*
Battipaglia
Benevento*
Cancello
Caserta*
Casoria-Afragola
Castellammare di Stabia
Cava dé Tirreni
Falciano-Mondragone-Carinola
Frattamaggiore-Grumo
Maddaloni Inferiore
Marcianise
Napoli Centrale*
Napoli Campi Flegrei*
Napoli Mergellina*
Nocera Inferiore
Nola
Pisciotta-Palinuro
Pompei
Portici-Ercolano
Salerno*
Santa Maria Capua Vetere
Sant'Antimo-Sant'Arpino
Sapri*
Sessa Aurunca-Roccamonfina
Telese-Cerreto
Torre Annunziata Centr.
Vairano-Caianello
Vallo della Lucania-Castelnuovo
Villa Literno

* Biglietterie gestite dalla Divisione Passeggeri (in queste biglietterie non è attivo il servizio di vendita diversificata erogato dalla Divisione Trasporto Regionale)

Emilia Romagna

Bologna Centrale*
Bologna S. Ruffillo
Borgo Val di Taro
Carpi
Casalecchio di Reno
Castel San Pietro Terme
Castelbolognese-Riolo Terme
Cattolica-San Giovanni-Gabicce
Cervia-Milano Marittima
Cesena*
Faenza
Ferrara*
Fidenza*
Fiorenzuola
Forlì*
Imola
Lugo
Mirandola
Modena*
Parma*
Piacenza*
Porretta Terme
Ravenna
Reggio d'Emilia*
Riccione
Rimini*
S. Felice sul Panaro
S. Giovanni in Persicelo
S. Pietro in Casale
Salsomaggiore Terme
Vergato

Friuli Venezia Giulia

Casarsa
Cervignano Aquileia Grado
Codroipo
Cormons
Gemona Del Friuli

Gorizia Centrale
Latisana Lignano Bilione
Monfalcone*
Pordenone*
Sacile
San Giorgio Di Nogaro
Tarvisio Boscoverde
Trieste Centrale*
Udine*

Lazio

Anagni - Fiuggi
Anguillara
Anzio
Aprilia
Bagni Di Tivoli
Bracciano
Campoleone
Cassino
Ceccano
Ceprano - Falvaterra
Cerveteri Ladispoli
Cesano Di Roma
Ciampino
Cisterna Di Latina
Civitavecchia Centrale*
Colleferro Segni Paliano
Fara Sabina Montelibretti
Ferentino Supino
Fiumicino Aeroporto
Fondi Sperlonga
Formia*
Frosinone
Latina*
Lido Di Lavinio
Minturno Scauri
Monterotondo Mentana
Monte S. Biagio
Nettuno
Orte

Allegati

Priverno Fossanova
Rieti
Roccasecca
Roma Ostiense*
Roma S.Pietro
Roma Termini*
Roma Tiburtina*
Roma Trastevere*
Roma Tuscolana*
S.Marinella
Tarquinia
Tivoli
Valmontone
Velletri
Viterbo P.F.
Zagarolo

Liguria

Albenga*
Arenzano
Bordighera
Busalla
Camogli S. Fruttuoso
Chiavari*
Cogoleto
Diano Marina
Finale Ligure
Marina
Genova Brignole*
Genova Nervi
Genova Pegli
Genova Piazza Principe*
Genova Sampierdarena
Genova Sestri Ponente
Genova Voltri
Imperia Oneglia
Imperia Porto Maurizio*
La Spezia Centrale*
Lavagna
Levanto
Loano
Monterosso
Pietra Ligure
Rapallo*
Recco

San Remo*
Santa Margherita Ligure Portofino
Sarzana
Savona*
Sestri Levante
Taggia - Arma
Varazze
Ventimiglia*

Lombardia

Abbiategrasso
Arcore
Bergamo*
Brescia*
Busto Arsizio
Calolziocorte-Olginate
Canegrate
Carnate Usmate
Casalpusterlengo
Cernusco Merate
Chiari
Chiavenna
Codogno
Colico
Como S. Giovanni*
Crema
Cremona
Desenzano Del Garda-Sirmione*
Desio
Gallarate*
Lecco
Legnano
Lodi*
Luino
Magenta
Mantova
Melegnano
Melzo
Milano Centrale*
Milano Lambrate*
Milano Porta Garibaldi*
Milano Porta Genova
Milano Rogoredo*
Monza*

* Biglietterie gestite dalla Divisione Passeggeri (in queste biglietterie non è attivo il servizio di vendita diversificata erogato dalla Divisione Trasporto Regionale)

Morbegno
Mortara
Ostiglia
Parabiago
Pavia*
Piadena
Piolto Limito
Poggio Rusco
Rho
Romano
Rovato
Seregno
Sesto Calende
Sesto S. Giovanni
Sondrio
Stradella ,
Suzzara
Tirano
Treviglio
Vanzago-Pogliano
Varese
Vigevano
Voghera*

Marche

Ancona*
Ascoli Piceno
Civitanova*
Fabiano *
Falconara Marittima
Fano
Jesi *
Macerata
Marotta Mondolfo
Pesaro*
Porto Recanati
Porto San Giorgio-Fermo
San Benedetto Del Tronto *
Senigallia

Molise

Termoli*
Campobasso
Isernia

Piemonte

Acqui Terme
Alba
Alessandria *
Alpignano
Arona *
Arquata Scrivia
Asti *
Avigliana
Bardonecchia
Biella S. Paolo
Borgomanero
Bra
Bussoleno
Carmagnola
Casale Monferrato
Ceva
Chivasso
Collegno
Cuneo
Domodossola
Fossano
Ivrea
Mondovi'
Nizza Monferrato
Novara *
Novi Ligure
Oulx Cesana Claviere Sestriere
Ovada
Pinerolo
Racconigi
Romagnano Sesia
Saluzzo
Santhia'
Savigliano
Settimo
Stresa
Torino Lingotto *
Torino Porta Nuova *
Torino Porta Susa *
Tortona *
Trofarello
Valenza
Verbania Pallanza
Vercelli *

Allegati

Puglia

Bari Centrale*
Barletta
Bisceglie
Brindisi Centrale*
Fasano*
Foggia*
Francavilla Fontana
Gioia Del Colle*
Lecce*
Molfetta
Monopoli*
Ostuni
S. Severo*
Squinzano
Taranto*
Trani
Trinitapoli - S. Ferdinando Di Puglia

Sardegna

Abbasanta
Cagliari
Carbonia
Iglesias
Macomer
Marrubiu-Terralbaarborea
Olbia
Oristano
Samassi - Serrenti
San Gavino
Sassari
Serramanna - Nuraminis
Villasor

Sicilia

Acireale*
Agrigento Centrale
Aragona Caldare
Augusta
Bagheria
Barcellona
Caltagirone
Caltanissetta
Canicattì
Capo D'Orlando
Castellammare del Golfo

Castelvetrano
Catania Centrale*
Cefalù*
Cinisi Terrasini
Enna
Gela
Giarre
Lentini
Licata
Marsala
Mazara
Messina Centrale*
Milazzo*
Modica
Palermo Centrale*
Palermo Notarbartolo
Partinico
Patti S.P.P.
Ragusa
Roccapalumba Alia
S. Agata Militello
S. Stefano di Camastra
Siracusa*
Taormina*
Termini Imerese*
Trapani
Valllunga Pratameno
Villarosa
Vittoria

Toscana

Arezzo *
Aulla
Borgo S. Lorenzo
Campiglia Marittima
Camucia-Cortona
Carrara-Avenza
Castelfiorentino
Castiglion Fiorentino
Cecina
Certaldo
Chiusi*
Empoli
Figline Valdarno
Firenze Campo Marte*
Firenze Rifredi*
Firenze Santa Maria Nov.*

* Biglietterie gestite dalla Divisione Passeggeri (in queste biglietterie non è attivo il servizio di vendita diversificata erogato dalla Divisione Trasporto Regionale)

Follonica
Forte Dei Marmi - Seravezza
Grosseto*
Livorno Cle*
Massa Centro*
Lucca
Montecatini Centro
Montecatini T. - Monsummano
Montevarchi - Terranuova
Orbetello M.te Argentario
Pescia
Pietrasanta
Piombino
Pisa Centrale*
Pistoia
Poggibonsi - S. Gimignano
Pontassieve
Pontedera-Casciana
Terme
Pontremoli
Prato*
Rosignano
S. Giovanni Valdarno
S. Miniato Fucecchio
S. Vincenzo
Sesto Fiorentino
Siena
Signa
Terontola-Cortona
Viareggio*

Trento

Bolzano*
Bressanone
Brunico
Fortezza*
Merano
Mezzocorona
Ora
Rovereto
San Candido
Trento
Vipiteno

Umbria

Assisi*
Attigliano Bomarzo

Foligno*
Fossato di Vico Gubbio
Orvieto
Perugia*
Perugia Ponte San Giovanni
Spoleto*
Terni*

Valle d'Aosta

Aosta
Chatillon
Pont S.Martin
Pre' S. Didier
Verres

Veneto

Adria
Bassano del Grappa
Belluno
Calalzo Pieve di Cadore - Cortina
Camposampiero
Castelfranco Veneto
Cittadella
Conegliano*
Cornuda
Feltre
Legnago
Mogliano Veneto
Monselice
Montebelluna
Noale Scorzè
Nogara
Padova*
Peschiera del Garda*
Portogruaro Caorle*
Rovigo*
San Bonifacio
San Donà di Piave - Jesolo
Schio
Terme Euganee - Abano - Montegrotto
Thiene
Treviso*
Venezia Mestre*
Venezia SL*
Verona PN*
Vicenza*
Vittorio Veneto

Allegato 4 - Uffici informazioni in stazione

STAZIONE	ORARIO
ANCONA CENTRALE	7.00/21.00
BARI CENTRALE	7.00/21.00
BOLOGNA CENTRALE	7.00/21.00
BOLZANO	Dal lunedì al venerdì 8.00/19.00 Sabato, domenica e festivi 8.00/17.15
CAGLIARI	7.00/20.00
CATANIA CENTRALE	7.00/21.00
FIRENZE S.MARIA NOVELLA	7.00/21.00
FOGGIA	7.00/21.00
GENOVA BRIGNOLE	7.00/21.00
GENOVA PIAZZA PRINCIPE	7.00/21.00
LIVORNO CENTRALE	Dal lunedì al venerdì 7.30/20.00 Sabato, domen. e fest. 8.00/13.00-14.45/16.45
MESSINA CENTRALE	7.00/21.00
MILANO CENTRALE	7.00/21.00
NAPOLI CENTRALE	7.00/21.00
PADOVA CENTRALE	7.00/21.00
PALERMO CENTRALE	7.00/21.00

STAZIONE	ORARIO
PERUGIA	Dal lunedì al venerdì 8.00/20.00 Sabato 10.00/13.00-15.00/18.00 Domenica 14.00/20.00
PESCARA CENTRALE	7.00/21.00
PISA CENTRALE	7.00/21.00
REGGIO CALABRIA CENTRALE	7.00/21.00
RIMINI	7.30/19.30
ROMA TERMINI	7.00/22.00
SAVONA	7.30/12.00 e 14.40/17.20
TORINO PORTA NUOVA	7.00/21.00
TRIESTE CENTRALE	7.00/21.00
UDINE	7.00/21.00
SIRACUSA	7.00/21.00
VENEZIA S. LUCIA	7.00/21.00
VENEZIA MESTRE	7.00/21.00
VERONA P. NUOVA	7.00/21.00
VICENZA	8.30/19.30

N.B. Le informazioni possono essere richieste telefonicamente, chiamando il numero unico nazionale 892021.

Allegato 5 - Il circuito Club Eurostar

CITTA'	STAZIONE	INDIRIZZO		TELEFONO	FAX
ANCONA	Ancona	Piazza Rosselli - 60100 Ancona		071 42574	071 42580
BARI	Bari Centrale	Piazza Aldo Moro - 70100 Bari		080 5212312	080 5732997
BOLOGNA	Bologna Centrale	Piazza delle Medaglie d'Oro,1 - 40100 Bologna		051 247508	051 4210030
FIRENZE	Firenze Santa Maria Novella	Piazza della Stazione, 50 (lato Piazza Adua) - 50123 Firenze		055 213517	055 290454
GENOVA	Genova Brignole	Piazza Giuseppe Verdi, 1 - 16121 Genova		010 582370	010 582371 010 5452966
MILANO	Milano Centrale	Piazza Duca d'Aosta - 20124 Milano		02 66981013	02 67077355
NAPOLI	Napoli Centrale	Piazza Garibaldi - 80100 Napoli		081 286996	081 5630753
PADOVA	Padova Centrale	Piazzale Stazione, 1 - 35100 Padova		049 8752601	049 8224105
PALERMO	Palermo Centrale	Piazza Giulio Cesare - 90127 Palermo		091 6164507	091 6177193
REGGIO CALABRIA	Reggio Calabria Centrale	Piazza Garibaldi - 89127 Reggio Calabria		0965 27504 - 0965 27586	0965 27587
ROMA	Roma Termini	Piazza dei Cinquecento - 00185 Roma		06 4742155 - 06 4742151	06 47823702
TORINO	Torino Porta Nuova	Via Nizza, 2g - 10125 Torino		011 6690246	011 6680560
TRIESTE	Trieste Centrale	Piazza Libertà, 8 - 34135 Trieste		040 44114	040 4528078
UDINE	Udine Centrale	Viale Europa Unita - 33100 Udine		0432 510857	0432 508249
VENEZIA - MESTRE	Venezia Mestre	Piazzale Favretti - 30170 Mestre		041 930792	041 928513 - 041 784440
VENEZIA - S. LUCIA	Venezia S. Lucia	Fondamenta S. Lucia, 23 - 30121 Venezia		041 721253	041 2757880
VERONA	Verona Porta Nuova	Piazza Venticinque Aprile - 37138 Verona		045 8011888	045 8011815

Allegato 6 - Servizi di assistenza per viaggiatori portatori di handicap

- *Dispositivo per clienti non vedenti*
- ▲ *Il servizio di accoglienza viene effettuato solo nel periodo giugno/settembre*
- Ⓞ *Stazioni nelle quali è possibile concordare le modalità di fruizione del servizio assistenza sino a 6 ore prima della partenza del treno*

ACIREALE

telefono 095 532719 - Catania

ACQUI TERME

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

AGRIGENTO CENTRALE

telefono 091 6161806 - Palermo C.

ALASSIO

telefono 010 2743775 - Genova

ALBENGA

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

ALESSANDRIA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

ANCONA Ⓞ

telefono 071 45521

AOSTA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

AREZZO ■

telefono 0575 20553

ARONA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

ASSISI

telefono 0742 333268 - Foligno

ASTI

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

AVERSA

telefono 0823 325479 - Caserta

BARDONECCHIA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

BARI CENTRALE Ⓞ

telefono 080 5240148

BARLETTA

telefono 080 5732871

telefono 080 5740148 - Bari Centrale

BATTIPAGLIA

telefono 089 255005 - Salerno

BASSANO DEL GRAPPA

telefono 041 785570 - Venezia S. Lucia

BENEVENTO

telefono 0823 325479 - Caserta

BELLUNO

telefono 041 785570 - Venezia S. Lucia

BERGAMO

telefono 035 247950

BIELLA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

BOLOGNA CENTRALE Ⓞ

telefono 051 6303132

BOLZANO

telefono 0471 313523

BRESCIA

telefono 030 3796525

BRINDISI

telefono 0831 568374

CAGLIARI

telefono 070 6794730 - 070 663256

CALALZO P.C. - CORTINA

telefono 041 785570 - Venezia S. Lucia

CALTANISSETTA CENTRALE

telefono 091 6161806 - Palermo C.

CANICATTI'

telefono 091 6161806 - Palermo C.

CARMAGNOLA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

CASALE MONFERRATO

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

CASERTA

telefono 0823 325479

CASTELBOLOGNESE

telefono 051 6303132 - Bologna C.

CASTELFRANCO VENETO

telefono 041 785570 - Venezia S. Lucia

CATANIA CENTRALE

telefono 095 532719

CATANZARO LIDO

telefono 0961 33669

CEFALU'

telefono 091 6161806 - Palermo Centrale

CERVIA

telefono 051 6303132 - Bologna C.

CERVIGNANO

telefono 0432 511073 - Udine

CESENA

telefono 051 6303132 - Bologna C.

CESENATICO ▲

telefono 051 6303132 - Bologna C.

CHIAVARI

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

CHIUSI - CHIANCIANO TERME

telefono 0578 20074

CHIVASSO

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

CIVITANOVA MARCHE - MONTEGRANARO

telefono 071 45521 - Ancona

CIVITAVECCHIA

telefono 0766 506388

COMO SAN GIOVANNI

telefono 031 272444 - 031 270446

CONEGLIANO

telefono 041 785570 - Venezia S. Lucia

COSENZA

telefono 0984 32354

CREMONA

telefono 030 3796525 - Brescia

CUNEO

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

DESENZANO

telefono 030 3796525 - Brescia

DOMODOSSOLA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

EMPOLI

telefono 0571 73409

ENNA

telefono 091 6161806 - Palermo C.

Allegati

FAENZA

telefono 051 6303132 - Bologna C.

FABRIANO

telefono 071 45521 - Ancona

FERRARA ■

telefono 051 6303132 - Bologna C.

FIDENZA

telefono 051 6303132 - Bologna C.

FIRENZE CAMPO MARTE

telefono 055 2352275 - Firenze S. Maria Novella

FIRENZE RIFREDI

telefono 055 2352275 - Firenze S. Maria Novella

FIRENZE SANTA MARIA NOVELLA ⑥

telefono 055 2352275

FIUMICINO AEROPORTO

telefono 06 47305300 - 06 65011821

FOGGIA

telefono 0881 727234 - 0881 703363

FOLIGNO

telefono 0742 333268

FORLÌ

telefono 051 6303132 - Bologna C.

FORMIA

telefono 0771 21567

FOSSANO

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

GALLARATE

telefono 0331 780434

GENOVA BRIGNOLE ■

telefono 010 543070

GENOVA PORTA PRINCIPE ⑥

telefono 010 2743775

GIOIA TAURO

telefono 0965 27427

GIULIANOVA

telefono 085 4221344 - Pescara

GORIZIA

telefono 040 44705 - Trieste

GROSSETO

telefono 0564 26657

IMOLA

telefono 051 6303132 - Bologna Centrale

IMPERIA P.M.

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

IVREA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

LAMEZIA TERME

telefono 0968 53556

LA SPEZIA

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

LATINA

telefono 0771 21567 - Formia

LATISANA

telefono 0432 511073 - Udine

LECCE

telefono 0832 259399

LECCO

telefono 0312 72444 - 0312 70446 - Como SG

LIVORNO CENTRALE

telefono 0586 400456

LUCCA

telefono 0583 490104

LUGO

telefono 051 6303132 - Bologna C.

MACOMER

telefono 0785 71175

MANTOVA

telefono 02 6704818 - 0376 363888

MASSA CENTRO

telefono 0585 790791

MESSINA CENTRALE ⑥

telefono 090 714935

MILANO CENTRALE ⑥

telefono 02 67070958

MILANO PORTA GARIBALDI

telefono 02 63716105 - 02 63716274

MILAZZO

telefono 090 714935 - Messina

MODENA

telefono 051 6303132 - Bologna C.

MONDOVI'

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

MONFALCONE

telefono 040 44705 - Trieste

MONTECATINI TERME

telefono 0572 70073

MORTARA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

NAPOLI CAMPI FLEGREI

telefono 081 5672990

telefono 081 5672991 - Napoli Centrale

NAPOLI CENTRALE ⑥

telefono 081 5672990 - 081 5672991

NOVARA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

NOVI LIGURE

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

OLBIA

telefono 0789 22477

ORISTANO

telefono 0783 72270

ORTE

telefono 06 4881726 - Roma Termini

OULX

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

PADOVA ■

telefono 049 8224456 - 049 8224301

PALERMO CENTRALE ⑥

telefono 091 6161806

PAOLA

telefono 0982 611426

PARMA

telefono 051 6303132 - Bologna C.

PAVIA

telefono 0382 20833

PERUGIA

telefono 0742 333268 - Foligno

PESARO

telefono 071 45521 - Ancona

PESCARA CENTRALE

telefono 085 4221344

PESCHIERA DEL GARDA

telefono 045 8023302 - Verona

PIACENZA

telefono 051 6303132 - Bologna C.

PISA CENTRALE

telefono 050 28117

PISTOIA

telefono 0573 21119

POGGIO RUSCO

telefono 02 67070958

Allegati

PORTOGRUARO

telefono 041 785570 - Venezia S. Lucia

PORDENONE

telefono 0432 511073 - Udine

PORRETTA TERME

telefono 051 6303132 - Bologna

POTENZA INFERIORE

telefono 0971 470282 - 0971 497317

PRATO

telefono 0574 42641

RAPALLO

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

RAVENNA

telefono 051 6303132 - Bologna C.

REGGIO CALABRIA CENTRALE ⑥

telefono 0965 27427

REGGIO EMILIA

telefono 055 6303132 - Bologna C.

RICCIONE

telefono 051 6303132 - Bologna C.

RIMINI

telefono 051 6303132 - Bologna C.

ROMA OSTIENSE

telefono 06 4881726 - Roma Termini

ROMA TERMINI ⑥

telefono 06 4881726

ROMA TIBURTINA

telefono 06 4881726 - Roma Termini

ROVERETO

telefono 0461 891408 - Trento

ROVIGO

telefono 0425 31377

SALERNO

telefono 089 255005

SALSOMAGGIORE

telefono 051 6303132 - Bologna C

SAN BENEDETTO DEL TRONTO

telefono 071 45521 - Ancona

SAN GAVINO

telefono 070 9339602

SANREMO

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

S. AGATA DI MILITELLO

telefono 090 714935 - Messina

SANTA MARGHERITA LIGURE

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

SAPRI

telefono 0973 392099

SARZANA

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

SASSARI

telefono 079 262757 - 079 260362

SAVONA

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

SESTRI LEVANTE

telefono 010 2443775 - Genova P.P.

SIENA

telefono 0577 207360 - 0577 207414

SIRACUSA

telefono 0931 464467

SPOLETO

telefono 0742 333268 - Foligno

STRESA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

TAORMINA

telefono 090 714935 - Messina

TARANTO

telefono 099 4714974

TERMOLI

telefono 085 4221344 - Pescara

TERMINI IMERESE

telefono 091 6161806 - Palermo

TERNI

telefono 0742 333268 - Foligno

TERONTOLA

telefono 0575 67034

TORINO LINGOTTO

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

TORINO PORTA NUOVA ⑥

telefono 011 6690447

TORINO PORTA SUSÀ

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

TORTONA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

TRAPANI

telefono 091 6161806 - Palermo

TRENTO

telefono 0461 891408

TREVISO CENTRALE

telefono 0422 655366

TRIESTE CENTRALE ⑥

telefono 040 44705

UDINE

telefono 0432 511073

VALENZA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

VASTO S. SALVO

telefono 085 4221344 - Pescara

VENEZIA MESTRE ■

telefono 041 929472 - 041 784319

VENEZIA SANTA LUCIA ⑥

telefono 041 785570

VENTIMIGLIA

telefono 010 2743775 - Genova P.P.

VERBANIA PALLANZA

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

VERCELLI

telefono 011 6690447 - Torino Porta Nuova

VERONA PORTA NUOVA ⑥

telefono 045 8023302

VIAREGGIO

telefono 0584 48928

VICENZA

telefono 0444 392502 - 0444 326707

VILLA SAN GIOVANNI

telefono 0965 756099

VOGHERA

telefono 0383 46966 - 0383 48074

Allegato 7 - Associazioni che dialogano con Trenitalia

Trenitalia, per porsi in sintonia con il mercato e con le esigenze della clientela che utilizza il treno, ha avviato un dialogo continuo con

Associazioni dei Consumatori ed Organizzazioni Ambientaliste, nonché rappresentative della clientela disabile.

ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO		TELEFONO	FAX	INTERNET	E-MAIL
ACU (Associazione Consumatori Utenti)	Via Padre Luigi Monti, 20 - 20162 Milano		02 6615411	02 6425293	www.acu.it	associazione@acu.it
ADICONSUM	Via Lancisi, 25 - 00161 Roma		06 4417021	06 44170230	www.adiconsum.it	adiconsum@adiconsum.it
ADOC	Via Lucullo, 6 - 00187 Roma		06 4753303 06 4825849	06 4819028	www.adoc.it	info@adoc.org
ADUSBEF	Via Farini, 62 - 00187 Roma		06 4818632-3	06 4745314	www.adusbef.it	info@adusbef.it
ALTROCONSUMO	Via Valassina, 22 - 20129 Milano		02 668901	02 66890288	www.altroconsumo.it	pr@altroconsumo.it
AMICI DELLA TERRA	Via di Torre Argentina, 18 - 00186 Roma		06 6868289	06 68308610	www.amiciterra.it	info@amicidellaterra.it
ANGLAT	Via del Podere S. Giusto, 29 - 00166 Roma		06 6140536	06 61520707	www.anglat.it	info@anglat.it
ANMIC (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili)	Via Maia, 10 - 00175 Roma		06 76961196 06 76900100	06 76964006	www.anmic-italia.org	anmic@anmic-italia.org
ANMIL (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro)	Via Ravà, 124 - 00142 Roma		06 541961	06 5402248	www.anmil.it	anmil@anmil.it
ANPVI (Associazione Nazionale Privi della Vista e Ipovedenti)	Via Merulana, 272 - 00185 Roma		06 48904474-5	06 4814987	www.privivista.it	anpvionlus@tiscalinet.it
ASSOCIAZIONE DISABILI VISIVI	Via Lima, 22 - 00198 Roma		06 8550260	06 8840490	www.faronet.it/adv	advitaly@tin.it
ASSOUTENTI-UTP	Via Taramelli, 68 - 20124 Milano		02 59663015	02 59663500		railcommuter@iol.it
CAMMINACITTA' (Federazione difesa del pedone e tutela dell'ambiente)	Via del Vascello, 34 - 00153 Roma		06 58310307	06 58310307	www.geocities.com/camminacitta	pdavella@libero.it
CITTADINANZATTIVA	Via Flaminia, 53 - 00196 Roma		06 367181	06 36718333	www.cittadinanzattiva.it	mail@cittadinanzattiva.it
CODACONS	Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma		06 3725809	06 3701709	www.codacons.it	codacons.iica@tiscalinet.it
ENTE NAZIONALE SORDOMUTI	Via Gregorio VII, 120 - 00165 Roma		06 39366697-8	06 6380931	www.ens.it	ida.collu@ens.it
FEDERAZIONE AMICI DELLA BICICLETTA	Via Borsieri, 4e - 20159 - Milano		02 69311624	02 69311624	www.fiab-onlus.it	presidente@fiab-onlus.it bici@provincia.venezia.it
FEDERCONSUMATORI	Via Palestro, 11 - 00185 Roma		06 42020755-59-63	06 4742480	www.federconsumatori.it	federconsumatori@ federconsumatori.it

ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO		TELEFONO	FAX	INTERNET	E-MAIL
FISH NAZIONALE	Via Giuseppe Cerbara, 20 - 00147 Roma		06 51605175	06 51883253		fish-presidenza@libero.it
LEGA ARCOBALENO	Piazza del Plebiscito, 23 - 00019 Tivoli		0774 318933	0863 996228	www.agora.stm.it/B.Tescari/	b.tescari@tiscali.it
LEGA CONSUMATORI ACLI	Via delle Orchidee, 4a - 20100 Milano		02 48303659	02 48302611	www.consumatorefamiglia.it	legacons@tin.it
LEGAMBIENTE	Via Salaria, 403 - 00199 Roma		06 862681	06 86218474	www.legambiente.com	legambiente@legambiente.com
MOVIMENTO CONSUMATORI	Via Torino, 11/c - 30172 Mestre		041 5318393	041 5316563	www.movimentoconsumatori.it	info@movimentoconsumatori.it
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	Piazza Addis Abeba, 1 - 00199 Roma		06 86399208	06 86388406	www.mdc.it	mdcnazionale@tin.it
UNIONE ITALIANA CIECHI	Via Borgognona, 38 - 00187 Roma		06 699881	06 6786815	www.uiciechi.it	president@uiciechi.it
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	Via Duilio, 13 - 00192 Roma		06 3269531	06 32344166 - 06 3234616	www.consumatori.it	info@consumatori.it
UNIONE NAZIONALE MUTILATI PER SERVIZIO	Via Savoia, 84 - 00198 Roma		06 85300536/26	06 685300571	www.unms.it	pr.unms@tiscalinet.it
VERDI, AMBIENTE, SOCIETA'	Via Flaminia, 53 - 00196 Roma		06 3608181	06 36081827	www.vas.it	vas@vasonline.it
WWF	Via Po, 25c - 00198 Roma		06 844971	06 8554410	www.wwf.it	soci@wwf.it

Allegato 8. - Elenco delle aree nelle quali sono operativi accordi interaziendali di integrazione tariffaria

DIREZIONE REGIONALE DELLA BASILICATA	Convenzione Trenitalia - FAL sulla tratta Potenza Superiore - Avigliano Scalo
DIREZIONE REGIONALE DELLA BASILICATA	Accordo Trenitalia/Ferrovie Appulo Lucane (FAL): nel tratto comune Potenza-Avignano Lucania, i possessori di biglietto Trenitalia possono utilizzare anche i mezzi FAL e viceversa
DIREZIONE PROVINCIALE DI BOLZANO	Integrazione per i viaggi di corsa semplice e gli abbonamenti nell'ambito dell'intera provincia di Bolzano Integrazione abbonamenti extraurbani e gli abbonamenti nell'ambito dell'intera provincia di Bolzano Integrazione abbonamenti urbani nelle zone urbane di Bolzano e Merano
DIREZIONE REGIONALE DELLA CALABRIA	<i>Bin-Bus</i> , sistema integrato di trasporto con i servizi urbani del capoluogo nel comprensorio di Cosenza
DIREZIONE REGIONALE DELLA CAMPANIA	Unico Napoli , valido nell'ambito comunale di Napoli Unico Campania , Sistema tariffario integrato che comprende tutti i comuni suddivisi in 11 fasce territoriali concentriche rispetto a Napoli Unico Campania , per spostamenti tra comuni diversi da Napoli Unico Avellino, Unico Benevento, Unico Caserta, Unico Salerno , per spostamenti nell'area urbana e suburbana dei rispettivi Capoluoghi
DIREZIONE REGIONALE DELL'EMILIA ROMAGNA	Integrazione sulla linea Porrettana, la rete urbana di Bologna ed extraurbana di Porretta Integrazione sulla linea Modena - Carpi - Rolo e sui servizi su gomma ad essa collegati Integrazione sulla linea Bologna - Galliera e rete urbana di Bologna Integrazione sulla linea Piacenza - Cremona con i servizi su gomma della stessa tratta Integrazione Trenitalia - Acap (linea urbana di Piacenza) sugli abbonamenti mensili

<p>DIREZIONE REGIONALE DEL FRIULI VENEZIA GIULIA</p>	<p>Integrazione vettoriale-tariffaria sulla linea Udine - Tarvisio</p>
<p>DIREZIONE REGIONALE DEL LAZIO</p>	<p>Sistema tariffario integrato a zone comprendente l'intero territorio della Regione Lazio</p>
<p>DIREZIONE REGIONALE DELLA LIGURIA</p>	<p>Sistema integrato urbano di Genova (Trenitalia/AMT) Treno + Savona Bus Treno + Genova Città Treno + La Spezia Città Treno + La Spezia Golfo (Portovenere, Lerici)</p>
<p>DIREZIONE REGIONALE DELLA LOMBARDIA</p>	<p>Integrazione tra la rete lombarda di Trenitalia e la rete FNME: è possibile viaggiare con il medesimo titolo di viaggio di corsa semplice sui convogli sia della Direzione Regionale Lombardia, sia delle FNME, nell'ambito dello stesso viaggio</p> <p>Integrazione area urbana di Milano: con i titoli di viaggio ATM è possibile utilizzare la rete ferroviaria urbana di Trenitalia DRL e FNME</p> <p>Abbonamento settimanale integrato area metropolitana di Milano: consente l'utilizzo dei mezzi ATM, dei convogli Trenitalia e di quelli delle FNME. Sono acquistabili per 3 aree concentriche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. area piccola, 2. area media, 3. area grande <p>Abbonamento integrato mensile Ferrovia - Rete Urbana di Como: consente la libera circolazione, limitatamente ai tratti urbani, sui mezzi pubblici SPT e sui convogli Trenitalia DRL e FNME sulla relazione Como - Milano</p> <p>Abbonamento integrato mensile Trenitalia - LINE S.p.A.: consente di utilizzare i mezzi pubblici della città di Pavia ed i treni, per percorrenze massime di 40 km e con origine o destinazione Pavia</p> <p>Biglietto integrato "Speciale un giorno a Milano": consente l'andata e ritorno da una stazione della Lombardia con destinazione Milano, utilizzando i convogli Trenitalia, e l'utilizzo dei mezzi pubblici ATM</p> <p>Servizio metropolitano Trenitalia di Lecco + le autolinee extraurbane di SAC e SAL confluenti su Calolziocorte, Oggiono, Mandello del Lario</p>

<p>DIREZIONE REGIONALE DELLE MARCHE</p>	<p>TrenoMarcheBus abbonamento mensile integrato valido su tutto il territorio regionale. Vettori aderenti: Trenitalia, Bucci, Crognaletti, Saxa, Start, Steat, Farabollini, Vitali</p> <p>TrenoAnconaBus biglietto integrato a validità giornaliera per spostamenti da/per Ancona. Vettori aderenti: Trenitalia e Conero Bus</p> <p>Picchio abbonamento mensile integrato valido nella vallata del fiume Tronto, tra S. Benedetto e Ascoli. Vettori aderenti: Trenitalia e Start</p>
<p>DIREZIONE REGIONALE DEL PIEMONTE</p>	<p>Servizio tariffario integrato <i>Formula</i>, comprendente l'area metropolitana di Torino e linee di Trenitalia in ambito regionale</p> <p>Abbonamento <i>Piemonte Integrato</i> Novara - Varallo Sesia</p> <p>Abbonamento <i>Piemonte Integrato</i> Novi - Tortona</p> <p>Abbonamento <i>Piemonte Integrato</i> Alessandria - Acqui Terme</p> <p>Abbonamento <i>Piemonte Integrato</i> Cuneo - Mondovì</p> <p>Abbonamento <i>Piemonte Integrato</i> Alessandria - Ovada</p> <p>Abbonamento <i>Piemonte Integrato</i> Tortona - Arquata</p> <p>Abbonamento <i>Piemonte Integrato</i> Ormea - Ceva - Mondovì</p>
<p>DIREZIONE REGIONALE DELLA PUGLIA</p>	<p>Integrazione vettoriale e tariffaria extraurbana sulla relazione Foggia - Manfredonia</p>
<p>DIREZIONE REGIONALE DELLA SICILIA</p>	<p>Integrazione urbana Comune di Palermo - corsa semplice</p>
<p>DIREZIONE REGIONALE DELLA TOSCANA</p>	<p>Carta Arancio - valida nell'intero territorio provinciale di Firenze e di Prato</p> <p>Club Pegaso - sistema di integrazione regionale combinato</p> <p>Integrazione Giuncarico - Grosseto - valida sulla tratta omonima</p> <p>Integrazione Linea Azzurra - valida tra Campiglia Marittima - Piombino porto</p> <p>Integrazione Garfagnana - valida tra Aulla-Lucca-Valle Garfagnana</p> <p>Integrazione Siena Poggibonsi - valida sulla tratta omonima</p> <p>Integrazione Siena Chiusi - valida sulla tratta omonima</p>
<p>DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO</p>	<p>Convenzione fra Trenitalia S.p.A., ATESINA S.p.A. e Ferrovia Trento-Malè S.p.A. per l'integrazione tariffaria e di servizio del trasporto pubblico trentino</p>

Aree nelle quali sono operativi accordi interaziendali di integrazione tariffaria

<p>DIREZIONE REGIONALE DELL'UMBRIA</p>	<p>Abbonamenti combinati con i servizi urbani di Perugia Abbonamenti combinati con i servizi urbani di Terni Abbonamenti combinati con i servizi urbani di Orvieto Abbonamenti combinati con i servizi urbani di Foligno e Spoleto Abbonamento mensile a due vie Trenitalia e Ferrovia Centrale Umbra sulla relazione Terni - Perugia Week-End in Umbria, con servizi urbani di Spoleto, Orvieto, Assisi Treno + bus (giornaliero) Spoleto, Foligno, Orvieto, Terni, Assisi e Perugia Abbonamento integrato con destinazione Perugia, Trenitalia e Ferrovia Centrale Umbra</p>
<p>DIREZIONE REGIONALE DEL VENETO</p>	<p>Abbonamento integrato per lavoratori e studenti per l'area urbana e suburbana di Treviso Abbonamento ordinario e studenti con la rete urbana di Padova Abbonamento integrato per lavoratori e studenti sulla relazione Villafranca - Verona e S.Bonifacio - Verona Abbonamento integrato Trenitalia - STI sulle linee Adria - Venezia Mestre e Venezia Mestre - Venezia Santa Lucia Biglietti e abbonamenti integrati Trenitalia - La Marca sulla linea Treviso - Portogruaro</p>

Allegato 9 - Profilo dell'Unità Tecnologie Materiale Rotabile (UTMR)

L'Unità Tecnologie Materiale Rotabile sviluppa attività di progettazione e innovazione tecnologica, sorveglia presso i fornitori la costruzione dei nuovi rotabili e ristruttura quelli già in esercizio presso i propri siti produttivi.

E' leader mondiale nella sperimentazione e nelle prove, progetta e ristruttura treni ed è responsabile della grande manutenzione della flotta del Gruppo FS. UTMR opera in termini di qualità totale, esegue attività di supporto tecnico alla qualificazione dei fornitori valutandone l'affidabilità e la garanzia di prodotti e prestazioni. La cultura della Qualità, intesa sia come percorso verso l'eccellenza secondo i dettami del Modello EFQM sia come rispondenza alle norme UNI EN ISO 9000, permea UTMR in tutta la sua organizzazione. La Direzione Ricerca Ingegneria e Costruzioni e le tre Business Units sono certificate UNI EN ISO 9001 Vision 2000 e forniscono i propri servizi in ottica di miglioramento continuo e orientamento al cliente.

La partecipazione ai vari organismi nazionali e internazionali preposti alla qualità (AICQ, SINCERT, QUALITAL, UIC AEIF), inoltre, ha conferito all'UTMR una capacità e un'autorevolezza di valore assoluto nella qualità delle prestazioni e di sicurezza di esercizio, in particolare su quei requisiti di idoneità che sono necessari alle imprese di trasporto ferroviario per ottenere il libero accesso e la circolabilità sulle reti europee.

Altro punto importante della sua cultura aziendale è il rispetto per l'ambiente, che la porta a collaborare con il CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche) e con i più importanti organismi internazionali del settore e a sviluppare sistemi di gestione ambientale e di sicurezza sul lavoro nelle proprie strutture.

Ingegneri e tecnici dell'Unità Tecnologie Materiale

Rotabile fanno parte di commissioni universitarie e specialistiche mondiali e collaborano con le principali reti estere e organismi internazionali.

Le capacità tecniche UTMR si riassumono nei prodotti sviluppati direttamente o in collaborazione con l'industria italiana: per esempio gli ETR 500 per l'alta velocità, le locomotive di ultima generazione, i nuovi treni per il trasporto metropolitano, le carrozze interregionali o le carrozze Comfort notte. L'esperienza di coordinamento del ciclo di progettazione e ristrutturazione del materiale, trainante e rimorchiato, fa dell'Unità il soggetto e il partner di riferimento sul territorio nazionale per le divisioni di trasporto di Trenitalia, gli enti pubblici, le aziende di trasporto urbano (tram, metropolitane, funicolari) e i vettori di trasporto intermodale.

Ingegneria della Manutenzione

Il core activity del settore Ingegneria di Manutenzione di UTMR è costituito dall'insieme di attività che determinano il corretto supporto tecnico, logistico e gestionale di un rotabile: dalla definizione e verifica di parametri di affidabilità, manutenibilità, costi di supporto e sicurezza alla normazione sia della documentazione tecnico-operativa (manuali d'uso e manutenzione) sia degli aspetti manutentivi legati alla sicurezza di esercizio; dallo studio, ricerca e acquisizione di supporti di terra all'assistenza fino a complesse tecnologie infrastrutturali e automazioni di processo industriale; dalla definizione dei programmi e dei piani di manutenzione allo studio di tecniche didattiche e di sistemi di istruzione/addestramento di personale operativo, etc..

Oltre all'Ingegneria della Manutenzione mirata ai rotabili ferroviari, l'Unità Tecnologie Materiale

Rotabile da mezzo secolo studia ed elabora i layout degli impianti e delle attrezzature per la manutenzione del materiale ferroviario, metropolitano e tranviario.

Gli studi riguardano l'ingegneria infrastrutturale industriale e collettiva, telematica e informatica applicata, l'automazione di impianti di processo e di macchine con progetti di massima ed esecutivi, specifiche tecniche.

Manutenzione e ristrutturazione dei rotabili - Business Unit

Negli ultimi anni la manutenzione ha subito una radicale evoluzione: la parola non significa infatti solo "regolare funzionamento", ma anche assicurazione del funzionamento e della sicurezza in accordo con le normative europee e con i criteri della qualità del materiale rotabile.

Grazie ad una mirata programmazione e sperimentazione, il futuro obiettivo industriale dell'UTMR sarà centrato sull'aumento delle nuove linee di produzione che vedono 3 specifiche Business Units coordinatrici e realizzatrici dei nuovi prodotti e servizi. Tali strutture, che raggruppano per specializzazione di rotabile gli esistenti stabilimenti, sono impegnate soprattutto nell'attività di ristrutturazione totale o parziale del materiale rotabile su ferro e su gomma di qualsiasi tipo (treni, metropolitane, autolinee, ecc.).

La Business Unit Locomotive comprende gli esistenti stabilimenti di: Foligno, Verona, Rimini; la Business Unit ETR e Mezzi Leggeri: Bologna, Vicenza e Foggia; la Business Unit Carrozze: Napoli, Firenze, Messina e Voghera. In tal modo la ristrutturazione di carrozze e vetture - che ha già riscosso un notevole interesse di mercato da parte di clienti viaggiatori - sarà incrementata con prodotti multifunzione che risolvono problematiche diverse a seconda della necessità o richiesta del mercato del trasporto.

Progettazione, consulenza, ricerca e sperimentazione.

La Direzione Ricerca Ingegneria e Costruzioni si occupa di progettazione e consulenza in un campo vastissimo: elaborazione di capitolati tecnici per la fornitura di materiale ferrotranviario e a via guidata, progetti per l'acquisizione di nuovi rotabili, per i quali definisce anche le procedure di RAMS, progetti costruttivi per la ristrutturazione del materiale in esercizio. Quotidianamente vengono sviluppate specifiche tecniche di qualsiasi genere, con una costante attenzione per le innovazioni: risoluzione di problematiche relative al materiale, studio ed elaborazione di procedure per controlli non distruttivi (CND), corsi di formazione e addestramento per operatori CND, corsi di istruzione sui sistemi qualità e certificazione, oltre attività specialistiche e sperimentali.

La ricerca è un elemento fondamentale e costante dell'Unità Tecnologie Materiale Rotabile, testimoniata anche dalla creazione dell'Istituto Italiano di Ricerca e di Certificazione Ferroviaria (Italcertifer), una struttura di altissimo livello, nata in applicazione delle direttive europee sull'impiego di prodotti ferroviari, che effettua prove per la certificazione di conformità e ricerche su sottosistemi, sistemi e veicoli completi. In questa iniziativa, assieme a RFI (Rete Ferroviaria Italiana, società del Gruppo FS), sono coinvolti anche il Politecnico di Milano e le Università di Firenze, Pisa e Napoli, già impegnate nella ricerca applicata per le industrie ferroviarie.

Inoltre, UTMR, in collaborazione con le maggiori Università italiane, sta realizzando a Firenze un Centro Sperimentale, destinato alla ricerca e alla sperimentazione, dotato delle più avanzate attrezzature tecnologiche.

L'Unità, infine, partecipa per Trenitalia, nell'ambito del Programma di Ricerca della Comunità Europea, alla realizzazione di importanti progetti di grande valenza economica e ambientale quali: FIFTH -

Allegati

Fast Internet for fast Train Host - che sperimenta sui treni ad alta velocità servizi di multimediali via satellite; PVTRAIN - Tecnologie innovative per applicazioni fotovoltaiche in ambito ferroviario - che sperimenta, in un settore come quello del materiale rotabile ferroviario in cui non sono mai state utilizzate fonti d'energia rinnovabile, una delle più avanzate tecnologie a impatto ambientale nullo (celle fotovoltaiche) per la soluzione del duplice problema del risparmio energetico e della tutela dell'ambiente.

TABELLA SINTETICA DESCRITTIVA DI UTMR

RISORSE UMANE (N°)

UTMR	4750
➤ Sede C.le (Strutture di Staff+DRIC)	468
➤ B.U. Elettrotreni e M.L.	1109
➤ B.U. Carrozze	1514
➤ B.U. Locomotive	1659
Siti produttivi	14
Volume di Affari	677 ML Euro
Investimenti annui per innovazione, ricerca, tecnologie industriali ed informatiche	44 ML Euro

Recapiti

DIREZIONE UTMR

Viale S. Lavagnini, 58 - 50129 Firenze

Tel. 055 476000 - Fax 055 481905

DIREZIONE RICERCA,

INGEGNERIA E COSTRUZIONI

Viale S. Lavagnini, 58 - 50129 Firenze

Tel. 055 471637 - Fax 055 486760

BUSINESS UNIT ELETTROTRENI

E MATERIALE LEGGERO

Via Camillo Casarini 25 - 40131 Bologna

Tel. 0516302440 - Fax 0516303195

BUSINESS UNIT CARROZZE

V.le Europa 23 - 80040 S.Maria La Bruna

Torre del Greco (Na)

Tel. 0818445664 - Fax 0818832465

BUSINESS UNIT LOCOMOTIVE

V.le Ancona 114 - 06034 Foligno (Pg)

Tel. 0742691137 - Fax 07422691138

Allegato 10 - Cambio del biglietto o richieste di rimborso

estratto della "Guida del Viaggiatore", disponibile anche sul sito www.trenitalia.com

Il cambio del biglietto

Se non intendete più effettuare il viaggio così come previsto nel biglietto da voi già acquistato, potete richiederne il cambio relativamente alla tariffa applicata, al numero delle persone, all'itinerario, all'origine e destinazione del viaggio, alla categoria del treno o alla classe presso qualsiasi

biglietteria e agenzia di viaggio abilitata, a condizione che il nuovo biglietto sia di importo pari o superiore. Il cambio può essere richiesto nel periodo di validità per biglietti a data aperta, entro i termini previsti dal tipo di servizio utilizzato per quelli con contemporanea assegnazione del posto.

<p>Eurostar Italia</p>	<p>Potete richiedere la modificazione del biglietto e della prenotazione un numero illimitato di volte e senza pagamento di alcun sovrapprezzo se effettuate la richiesta prima della partenza del treno prenotato.</p> <p>Prima della partenza del treno potete anche richiedere il cambio della prenotazione, tramite Internet al sito www.trenitalia.com o telefonando alla Biglietteria Telefonica (n. 892021 per telefonia fissa e 199.166.177 per telefonia mobile) o all'agenzia che ha emesso il biglietto.</p> <p>Dopo la partenza del treno prenotato potete effettuare, una sola volta entro le 24 ore, soltanto il cambio della prenotazione rivolgendovi ai punti vendita a terra e chiedendo di effettuare il viaggio in un'altra data o con un altro treno Eurostar Italia. In questo caso dovete comunque pagare un sovrapprezzo di 3,00 euro.</p>
<p>Intercity</p>	<p>Entro i due mesi dall'acquisto, se dovete modificare il vostro viaggio, percorso, classe, data, eccetera, potete cambiare il vostro biglietto con un altro di importo pari o superiore. La prenotazione non si può cambiare e dovete acquistarne un'altra.</p>
<p>Intercity Notte</p>	<p>Entro i due mesi dall'acquisto, se dovete modificare il vostro viaggio, percorso, classe, data, eccetera, potete cambiare il vostro biglietto con un altro di importo pari o superiore. La prenotazione del posto, i supplementi cuccetta e V.L. non si possono cambiare.</p>
<p>Espresso (Posto a sedere)</p>	<p>Entro i due mesi dall'acquisto, se dovete modificare il vostro viaggio, percorso, classe, data, eccetera, potete cambiare il vostro biglietto con un altro di importo pari o superiore.</p>
<p>Espresso (Cuccette e Vagoni Letto)</p>	<p>Potete modificare la data o il treno di partenza fino alle ore 24 del giorno precedente la partenza del treno prenotato.</p>
<p>Auto al seguito</p>	<p>Fino a 5 giorni della partenza, pagando un diritto fisso di 10,00 euro (non rimborsabile) e l'eventuale differenza di prezzo se passate ad un servizio effettuato in un periodo di stagionalità superiore, potete modificare per una sola volta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la targa ed il tipo di veicolo; - il giorno di partenza (senza diritto a rimborso se passate ad un servizio effettuato in un periodo di stagionalità inferiore).

I rimborsi nazionali

I rimborsi e i bonus per rinuncia al viaggio variano in base al tipo di biglietto e ai tempi in cui si effettua la richiesta.

Rimborso per viaggiatori singoli

TIPO DI BIGLIETTO	TRATTENUTA	LIMITI E TEMPI	BONUS
Biglietto per treni Espressi, Intercity, Intercity Notte, Regionali, Diretti, Interregionali	20%	Biglietto non convalidato: entro i due mesi dall'emissione Biglietto convalidato: entro 30' dalla convalida esclusivamente presso la stazione di partenza	È possibile optare per un bonus pari all'intero importo del biglietto
Biglietto per treno Eurostar Italia	20%	Prima della partenza del treno	È possibile optare per un bonus pari all'intero importo del biglietto
	50%	Dopo la partenza del treno ed entro le 24 h successive solo presso la stazione di emissione e di partenza o l'agenzia emittente	Non è previsto il bonus alternativo
	100%	Dopo le 24 h dalla partenza del treno	
Supplemento VL e Supplemento cuccette	20%	Fino alle ore 24 del giorno antecedente la partenza del treno	È possibile optare per un bonus pari all'intero importo del biglietto
	50%	Da 24 h prima fino alla partenza del treno	Non è previsto il bonus alternativo
	100%	Dopo la partenza del treno	
Auto al seguito	20%	Fino alle ore 24 del 5° giorno precedente la partenza	È possibile optare per un bonus pari all'intero importo del biglietto
	50%	Dal 4° giorno precedente e fino alla partenza	Non è previsto il bonus alternativo
	100%	Dopo la partenza del treno	

N.B. non si rimborsa e non si rilascia il Bonus se la cifra da corrispondere, al netto delle trattenute, è pari o inferiore a 8,00 euro.

Rimborso per gruppi (nazionali)

TIPO DI BIGLIETTO	TRATTENUTA	LIMITI E TEMPI	BONUS
Biglietto	20%	Fino a 15 giorni prima della partenza del treno per i treni Espressi, IC, ICN ed ES*. Entro la validità del biglietto per i treni R, IR e Diretti	È possibile optare per un bonus pari all'intero importo del biglietto
	100%	Trascorsi i termini suddetti	Non è previsto il bonus alternativo
Supplemento VL e Supplemento cuccette	20%	Fino a 15 giorni prima della partenza del treno	È possibile optare per un bonus pari all'intero importo del biglietto
	100%	Trascorsi i termini suddetti	Non è previsto il bonus alternativo

N.B. non si rimborsa e non si rilascia il bonus se la cifra da corrispondere al netto delle trattenute è pari o inferiore a 8,00 euro

Per i rimborsi richiesti per circostanze particolari, che devono essere valutate di volta in volta, è richiesta la forma scritta: le biglietterie forniscono degli appositi moduli per la richiesta, che sarà inoltrata agli Uffici della Divisione Passeggeri o del Trasporto Regionale. Il rimborso deve essere autorizzato e, in caso di esito positivo vi verrà liquidato nel modo da voi scelto tra quelli indicati nel modulo di richiesta.

La prenotazione del posto è rimborsabile soltanto in caso di mancata riservazione o di sua inutilizzazione per fatti imputabili a Trenitalia; in questo caso il rimborso è per intero.

Rimborsi internazionali presso Trenitalia

Rimborso per viaggiatori singoli

TIPO DI BIGLIETTO	TRATTENUTA	LIMITI E TEMPI
Biglietto	20%	1. Biglietto non convalidato - anteriormente al primo giorno di validità: senza attestazioni - entro sei mesi dalla scadenza di validità: con le previste attestazioni 2. Biglietto convalidato - entro 30' dalla convalida, esclusivamente presso la stazione di partenza
Supplemento VL	10%	Fino alle ore 24 del giorno antecedente la partenza del treno
Supplemento cuccette	20%	
Supplemento VL e Supplemento cuccette	50%	Da 24h prima della data indicata sul bollettino e fino a 6 mesi dopo la partenza del treno con le previste attestazioni
Auto al seguito internazionali	10%	Fino a 22 giorni prima della partenza (con un minimo di 6,00 euro).
	20%	Da 21 giorni a 7 giorni prima della partenza (con un minimo di 15,00 euro).
	30%	Da 6 giorni prima della partenza (con un minimo di 15,00 euro).
	50%	Se l'auto non viene spedita o la richiesta non viene avanzata prima della partenza del treno (con un minimo di 20,00 euro).

N.B. non si rimborsa e non si rilascia il bonus se la cifra da corrispondere al netto delle trattenute è pari o inferiore a 8,00 euro

Rimborso per gruppi

TIPO DI BIGLIETTO	TRATTENUTA	LIMITI E TEMPI
Biglietto	20% a viaggiatore	1. Biglietto non convalidato - anteriormente al primo giorno di validità: senza attestazioni - entro sei mesi dalla scadenza di validità: con le previste attestazioni 2. Biglietto convalidato - entro 30' dalla convalida, esclusivamente presso la stazione di partenza
Supplemento VL	10%	Fino a 3 giorni prima della data riportata sul bollettino di prenotazione
Supplemento cuccette	20%	
Supplemento VL e Supplemento cuccette	100%	Dopo tale termine

N.B. non si rimborsa e non si rilascia il bonus se la cifra da corrispondere al netto delle trattenute è pari o inferiore a 8,00 euro

Allegato 11 - Trasporto di cose

estratto della “Guida del Viaggiatore”, disponibile anche sul sito www.trenitalia.com

Il trasporto dei bagagli

Potete portare con voi gratuitamente bagagli che non eccedano lo spazio a vostra disposizione e anche più ingombranti, purché non diano fastidio agli altri viaggiatori. I bagagli non devono contenere cose pericolose o nocive. Ricordate che i bagagli restano sempre e comunque **sotto la vostra custodia**. Trenitalia risponde, infatti, solo dei danni determinati da incidente ferroviario imputabile alla sua responsabilità.

In caso di **furti di bagaglio** e altri oggetti avete comunque la possibilità di ottenere un **risarcimento** grazie a una polizza assicurativa gratuita, che copre i furti di bagagli collocati negli appositi spazi dei vestiboli posizionati alle estremità delle carrozze dei treni Eurostar Italia, nei treni Intercity con carrozze “gran comfort” a salone e

nelle carrozze cuccette o nei vagoni letto (per furti subiti in corso di viaggio a compartimento chiuso). Condizione per l’avvio della pratica assicurativa è la **denuncia alla Polizia** entro 24 ore dal furto e l’inoltro della richiesta, entro 15 giorni, alla biglietteria di arrivo o al seguente indirizzo:

Trenitalia SpA

Divisione Passeggeri - Rapporti Esterni

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Per maggiori informazioni potete rivolgervi alle biglietterie e alle agenzie di viaggio.

Il trasporto degli animali

Potete viaggiare portando con voi un cane o un gatto o altro piccolo animale domestico nei casi qui elencati e con specifiche modalità.

TIPOLOGIA TRENO	TRASPORTO ANIMALI AMMESSO
Eurostar Italia: treni ETR 500, 460/480	- cane guida per non vedenti (gratuito) - piccoli animali in contenitori non superiori a cm. 32x32x50, da sistemare negli appositi spazi (gratuito)
IC/EC, ICN (posti a sedere) E, R, D, iR	- piccoli animali custoditi in contenitori non superiori a cm. 70x50x30 (gratuito) - piccolo cane in grembo o cane di grossa taglia (in vetture a compartimenti o in compartimenti noleggiati per intero ^(*) purché lo consentano gli altri passeggeri (biglietto a tariffa ordinaria di 2 ^a cl. scontata del 50%); - cane guida per non vedenti (gratuito). <i>(*) sui treni R, D, iR composti da carrozze a unico ambiente, il trasporto dei cani di grossa taglia è ammesso sotto la diretta sorveglianza del proprietario, utilizzando le piattaforme o il vestibolo delle carrozze e delle automotrici.</i>
Vetture Cuccette	- cane guida per non vedenti in compartimenti in uso esclusivo (gratuito);
Vetture Letto	- cane guida per non vedenti (gratuito); - cane o altro animale di piccola taglia nel compartimento occupato per intero (a pagamento: biglietto a tariffa ordinaria di 2 ^a cl. scontata del 50%; nel traffico interno è dovuta anche la tassa di disinfestazione di 38,00 euro).

La bici al seguito

Nei limiti dei posti disponibili, potete portare con voi la vostra bicicletta sui treni Regionali, Diretti ed Interregionali contraddistinti in orario dall'apposito pittogramma, pagando un supplemento di 3,50 euro (2,50 euro per i possessori di Carta Amicotreno).

Su alcuni treni Intercity, Eurocity ed Euronight, anch'essi contrassegnati in orario con un apposito pittogramma, il trasporto avviene pagando un supplemento di 5,00 euro e di 12,30 euro se il trasporto avviene su una relazione internazionale.

Il supplemento non è rimborsabile.

Inoltre, su tutti i treni, ad eccezione dei treni Eurostar Italia, dei VL e cuccette, potete anche portare gratuitamente la bicicletta parzialmente smontata nelle sacche "porta-bici" (dimensioni massime cm 80x110x40). In questo caso potete inoltre **depositare gratuitamente** la sacca vuota presso le stazioni abilitate al servizio, per un periodo di 24 ore decorrenti dalla convalida del vostro biglietto di viaggio.

L'auto al seguito

Se volete viaggiare in treno portando con voi la vostra auto, potete usufruire del servizio auto al seguito disponibile su molte tratte di lunga percorrenza.

Potete prenotare il servizio da due mesi (tre mesi per il viaggio di ritorno) fino a sette ore prima della partenza del treno, **acquistando contestualmente** anche i biglietti di viaggio.

I prezzi variano in base alla distanza percorsa e al periodo (tariffa Standard e tariffa Alta Stagione). Se prenotate contemporaneamente sia il viaggio di andata che quello di ritorno avete diritto a uno **sconto del 10%**, con la possibilità di prenotare il viaggio di ritorno con un anticipo fino a tre mesi.

Pubblicazione a cura di

METROPOLIS

CENTRO SERVIZI DI COMUNICAZIONE

Piazza della Croce Rossa, 1

00161 Roma

telefono 0644105254

fax 0644104854

internet www.fs-on-line.it

e-mail editoria@fs-on-line.it

TRENITALIA SpA

Piazza della Croce Rossa, 1

00161 Roma

internet www.trenitalia.com

Stampa

Metrotipo SpA

4/2003 - 3.000