

# QUALITY REPORT 2019

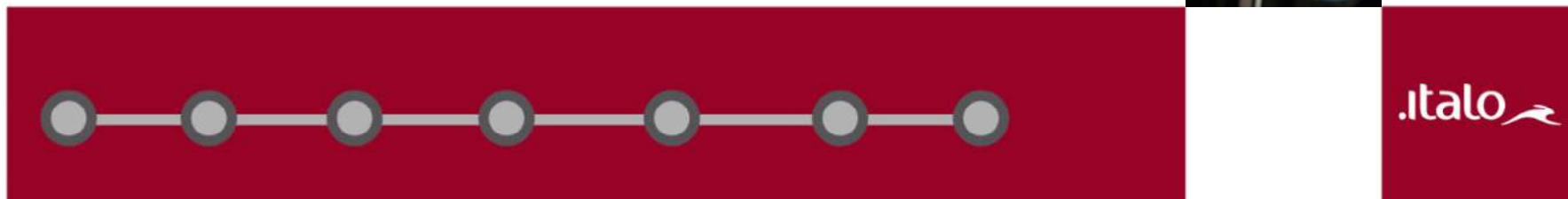
Regolamento (ce) n. 1371/2007 del Parlamento  
Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007

**ntv**  
Nuovo Trasporto Viaggiatori



**.italo** 

# INDICE



.italo 



**IL SERVIZIO COMMERCIALE ITALO**



**INFORMAZIONI E BIGLIETTI**



**PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI  
PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO**



**PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E MONITORAGGIO DELLA  
QUALITA'**



**INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA**



**TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL  
MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL  
SERVIZIO**



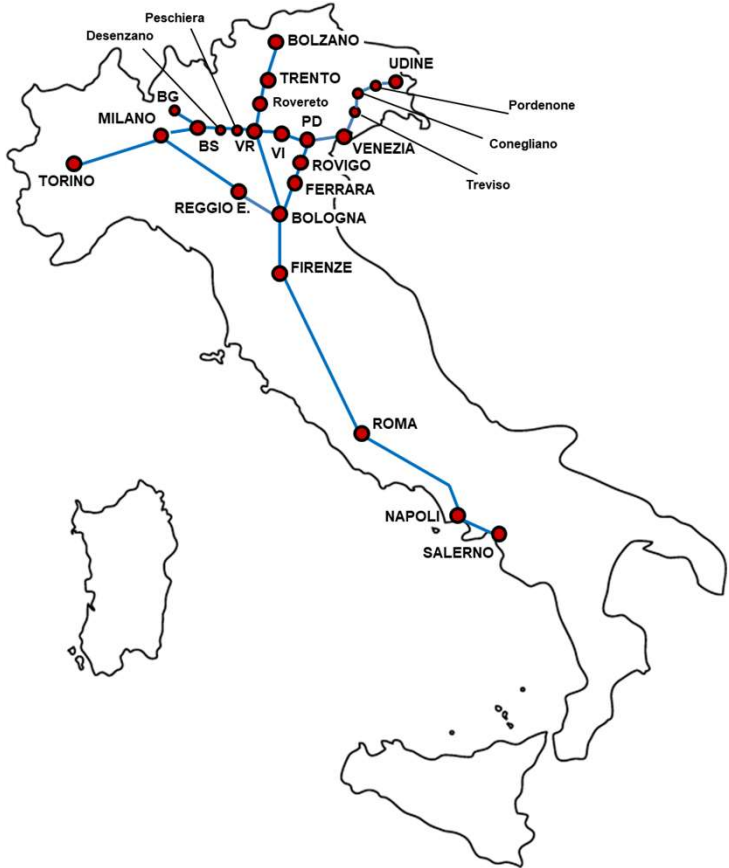
**ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITA' E  
MOBILITA' RIDOTTA**

**ntv**  
Nuovo Trasporto Viaggiatori



Il servizio commerciale Italo 2019 ha collegato 25 città italiane e 31 stazioni, lungo le direttrici ferroviarie Torino-Milano-Roma-Salerno, Torino-Milano-Venezia, Udine-Venezia-Roma-Salerno e Bolzano/Bergamo-Verona-Napoli.

Rispetto all'anno precedente, il network si è ampliato con l'aggiunta delle città di Bergamo, Udine, Pordenone, Conegliano e Treviso.



Città	Stazioni
Bergamo	Bergamo
Bologna	Bologna Centrale
Brescia	Brescia
Bolzano	Bolzano
Conegliano	Conegliano
Desenzano	Desenzano-Sirmione
Ferrara	Ferrara
Firenze	Firenze Santa Maria Novella
Milano	Milano Centrale Milano Rho Fiera Milano Rogoredo
Napoli	Napoli Afragola Napoli Centrale
Padova	Padova
Pordenone	Pordenone
Peschiera D.G.	Peschiera del Garda
Reggio Emilia	Reggio Emilia Mediopadana
Roma	Roma Termini Roma Tiburtina
Rovigo	Rovigo
Rovereto	Rovereto
Salerno	Salerno
Trento	Trento
Torino	Torino Porta Nuova Torino Porta Susa
Treviso	Treviso Centrale
Udine	Udine
Venezia	Venezia Mestre Venezia Santa Lucia
Vicenza	Vicenza
Verona	Verona Porta Nuova

# INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Tutti i materiali ITALO sono dotati di un sistema per l'erogazione delle informazioni a bordo treno.

Il SIV (Sistema Informativo Viaggiatori) consente di trasmettere informazioni automatiche e non, di testo e di audio ai Viaggiatori, fuori e dentro il treno.

I canali di trasmissione sono:

- display interni;
- display esterni;
- speakers audio.

Oltre a informazioni di testo e audio per i Viaggiatori, consente la comunicazione tra capo treno e macchinista, il monitoraggio dello stato dei dispositivi interni, il controllo dei vestiboli e delle aeree portabagagli tramite il sistema di video sorveglianza.

Il sistema si attiva attraverso il precaricamento a bordo di un database contenente le missioni standard della flotta, più un set di messaggi attivabili ad hoc.

Il SIV, per tutto ciò che attiene eventi particolari di servizio e circolazione, è supportato dal MAB (Manuale Annunci di Bordo) che rappresenta uno strumento di guida per il personale di bordo nell'effettuazione di annunci manuali.

La compilazione del database del SIV e del MAB sono frutto di un complesso lavoro sia da un punto di vista tecnico che da un punto di vista di linguaggio di comunicazione che è uniforme come terminologia e approccio su tutti i canali ITALO.



# INFORMAZIONI E BIGLIETTI

L'informazione ai Viaggiatori è poi garantita attraverso una struttura apposita che si occupa di gestire, monitorare e aggiornare tutti i canali informativi in operativo di ITALO.

L'informazione personalizzata, definita OneToOne, viene inviata in casi di eventi perturbativi del servizio a tutti i Viaggiatori registrati o che comunque hanno fornito un contatto in fase di acquisto.

Attraverso queste informazioni i viaggiatori vengono informati tempestivamente (via mail/sms), in ottica preventiva, su ritardi, variazioni, ecc relative al viaggio acquistato.



I viaggiatori che scelgono di rivolgersi a Pronto Italo, possono richiedere supporto relativamente alla vendita di biglietti treno e bus ed informazioni commerciali. Per tutte le restanti necessità, tra cui info su servizi italo Bus, iscrizione al programma Italo più e supporto amministrativo per fatture e liquidazione di eventuali indennizzi, possono contattare Italo Assistenza (numero a pagamento).

In stazione i viaggiatori possono recarsi presso le Biglietterie di Italo, spazi presenti nelle principali stazioni del network che i viaggiatori possono utilizzare per acquistare/modificare biglietti o richiedere informazioni/assistenza.



# INFORMAZIONI E BIGLIETTI

In alcune di queste stazioni inoltre, sono presenti anche le Lounge .Italo Club, delle aree riservate, che specifiche tipologie di clienti possono utilizzare per sostare prima della partenza utilizzando alcuni specifici servizi come il free-wifi, buffet snack & bevande, riviste e giornali.

Il viaggiatore inoltre può acquistare e modificare un biglietto anche presso le innovative biglietterie self-service o i desk mobili dislocati in stazione secondo opportunità.



Il servizio svolto dal personale ITALO in stazione ha l'obiettivo di promuovere e assistere i viaggiatori durante la vendita, e fornire le informazioni necessarie per il viaggio.

Le biglietterie hanno un'apertura al pubblico di media di 14h al giorno per 365 giorni l'anno; circa 2000mq complessivi di spazi impegnati specialisti dell'accoglienza e della vendita dedicati all'attività. Le biglietterie automatiche presenti in stazione sono 160 e oltre un milione i biglietti (PNR) venduti in stazione.

# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

Per quanto riguarda la puntualità, sono qui riportati tre diversi standard di misura e gli andamenti nei diversi mesi del 2019:

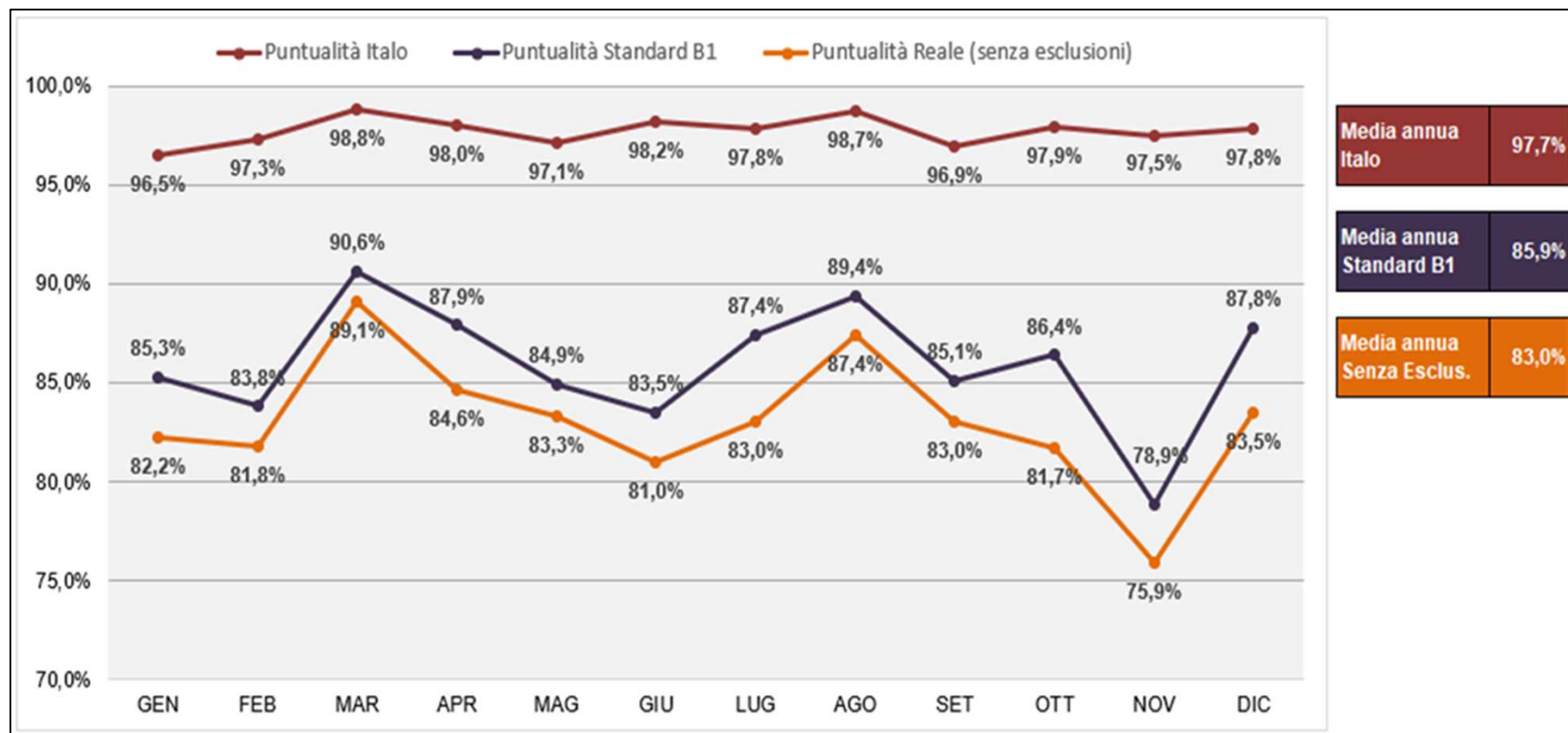
**Puntualità Italo 15'** : misura la percentuale di treni giunti a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti, escludendo i treni giunti oltre tale soglia per cause esterne (ad esempio: eventi meteo, ordine pubblico, ecc.), RFI e altre IF.

**Puntualità standard B1 15'** : misura la percentuale di treni giunti a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti, escludendo i treni giunti oltre tale soglia per cause esterne (ad esempio: eventi meteo, ordine pubblico, ecc.). Questo standard è quello previsto dal D.M. 146/2000;

**Puntualità Reale (senza esclusioni) 15'** : misura la percentuale di treni arrivati a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti senza esclusione di causa. Tale parametro include quindi anche le cause esterne e pertanto è rappresentativo del ritardo effettivamente percepito dal passeggero.



# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO





# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

Di seguito si riporta la distribuzione delle cause di ritardo registrate nel **2019**:

CAUSE DI RITARDO	%
ESTERNE	16,9%
RFI	46,7%
ALTRE IF	22,9%
ITALO	13,5%

Di seguito le percentuali di ritardo in partenza e in arrivo:

Partenze	
% treni partiti con $r > 0'$	77,9%
% treni partiti con $r > 5'$	10,4%

Arrivi	
% ritardo in arrivo $r > 0'$	66,9%
% $0' < r < 60'$	64,3%
% $60' \leq r < 120'$	1,9%
% $r \geq 120'$	0,7%

# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

## Soppressioni

Le soppressioni sono da suddividere in totali e parziali:

È stato soppresso interamente lo **0,07%** dei treni commerciali programmati Italo;

Ha subito una soppressione parziale del percorso lo **0,12%** dei treni commerciali circolati Italo.



# PUNTUALITA' DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

## PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

Lungo la rete commerciale Italo sono dislocati diversi mezzi presenziati durante l'orario di circolazione dei treni, per l'eventuale soccorso di treni e per eventuali trasbordi, posizionati nelle località strategiche per ridurre al minimo i tempi di intervento:

- Sei locomotive diesel consorziate con Trenitalia utilizzate per il soccorso dei treni, dislocate a Milano e Bologna gestite da Italo, mentre Torino, Firenze, Roma e Napoli gestite da Trenitalia.

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

Ad esempio in caso di indisponibilità del tratto AV Roma-Napoli e instradamento sulla linea Formia è impossibile effettuare la fermata di Napoli Afragola. In questo caso il servizio viaggiatori viene effettuato nella stazione di Napoli Centrale e i passeggeri con destino Napoli Afragola vengono trasferiti in autobus.

# PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

ITALO controlla la qualità del servizio attraverso un'azione di monitoraggio costante di:

- pulizia e rifornimenti tecnici;
- funzionamento dei distributori automatici e caring;
- funzionamento delle porte;
- impianto di climatizzazione;
- impianto di illuminazione;
- informazione ai passeggeri.

Schema dei Cleaning Intervals (inteso come tipologia, durata e frequenza degli interventi):

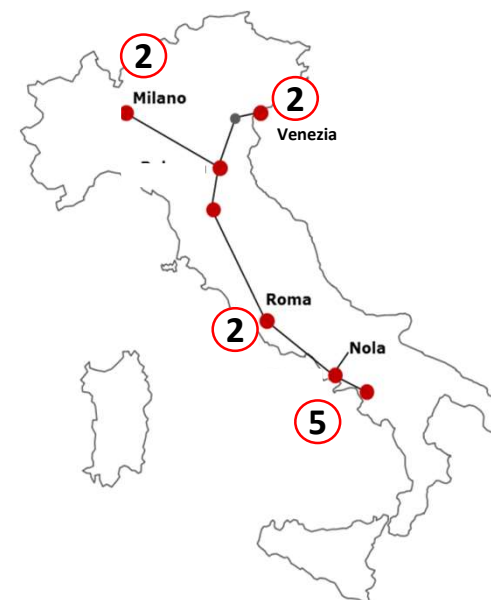
Intervento	Descrizione	Durata (min)	Frequenza	Sito
L0	Pulizia rapida, effettuata in casi emergenziali e con finestre di intervento ridotte	10-15	Su richiesta	Stazione/Impianto
L1	Pulizia in corso di viaggio, mirata principalmente al ripristino delle toilette e del decoro degli ambienti	n.d.	A ogni servizio commerciale	Bordo Treno
L2	Pulizia di servizio sommaria, erogata tra due servizi commerciali consecutivi nella stessa giornata	25	1-3 interventi/giorno	Stazione
L3	Pulizia di servizio standard, erogata in maniera sistematica negli impianti a fine giornata	60-75	1 intervento/giorno	Impianto
L4H	Pulizia di fondo, volta a ripristinare lo stato originario del treno	240	Di norma ogni 60 giorni	Impianto
L5	Pulizia radicale, erogata ogni 5 anni solo in occasione di interventi di manutenzione maggiore	960	Intevento RL (ogni 5 anni)	Impianto

# PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

## Pulizie e rifornimenti tecnici

- Audit tecnico-specialistici sui siti dell'intero network (**~10200 nel 2019**)
- Monitoraggi periodici L1 a bordo treno L1 con focus mensile su diverse tratte (**~420 nel 2019**)
- Ricezione ed elaborazione di tutti i feedback lato bordo (implementazione Railmobile)
- Ricezione ed elaborazione delle segnalazioni di processo lato IdFT/OOII
- Tavoli tecnici periodici con il fornitore per analisi delle criticità e valutazione di nuove tecnologie, processi e prodotti. Incontri operativi direttamente sul territorio

Sito	Effettuati	Audit eseguiti	% controlli
TORINO	4466	1032	23,12%
MILANO	7755	2891	37,28%
VENEZIA	5639	2243	39,78%
ROMA	5977	2253	37,69%
NAPOLI	4647	1568	33,74%
BERGAMO	275	2	0,73%
BOLZANO	647	53	8,19%
UDINE	123	8	6,50%
BRESCIA	383	6	1,56%
SALERNO	1047	37	3,53%
NOLA	1046	134	12,81%
<b>TOTALI</b>	<b>32005</b>	<b>10227</b>	<b>18,63%</b>



Monitoraggio giornaliero MAL e Stato Esterno  
Flotta

# PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

- Il monitoraggio della disponibilità delle toilette viene fatto con cadenza giornaliera attraverso i seguenti strumenti
  - ✓ Segnalazioni di guasto da parte del personale di bordo attraverso il libro di bordo;
  - ✓ Verifica del funzionamento degli impianti ad ogni rientro del rotabile in manutenzione
  - ✓ Analisi in remoto da parte dell'ingegneria del manutentore
- A seguito delle segnalazioni di guasto sono effettuate le riparazioni al successivo rientro in deposito.
- Mensilmente si effettua una riunione tecnica con il manutentore per analizzare le principali categorie di guasto e predisporre azioni correttive.



# INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA - ANNO 2019

Italo è dotato di un preciso sistema di monitoraggio della qualità percepita dell'esperienza di viaggio tramite un modello di Customer Satisfaction che prevede la compilazione di un questionario on line inviato a tutti i viaggiatori che il giorno precedente hanno effettuato un viaggio a bordo del treno Italo.

Nell'anno 2019 è stata raggiunta la quota campione di 324.806 intervistati.

Customer Satisfaction Italo treno da Gennaio a Dicembre 2019  
% Voti di soddisfazione da 3 a 5 (su scala da 1 a 5) e voto medio

CS/KPI	2019
Overall Satisfaction	90,5% average rating 4.04
Facilità acquisto biglietto	97,1% average rating 4.48
Personale di bordo	96,5% average rating 4.35
Pulizia	95,2% average rating 4.16
Puntualità	84,5% average rating 3.94
Comfort treni	90,8% average rating 3.97
Welcome Drink Prima e Club	92,3% average rating 4.12
Servizi Italo in stazione	89,8% average rating 3.70
Propensione riutilizzo Italo	93,9%

## TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL SERVIZIO



Nel corso dell'anno 2019 i canali di acquisizione dei reclami a disposizione dei clienti sono stati il form online, il Contact center Italo Assistenza 892020 e la posta ordinaria.

RECLAMI	2019
Reclami pervenuti	4.205
Reclami processati	4.205
Tempo medio di gestione (gg)	8
Principali cause di reclamo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anomalie in fase di acquisto (53%)</li><li>• A bordo di Italo (22%)</li><li>• Programma Loyalty (11%)</li><li>• Biglietterie self service in stazione (9%)</li><li>• Altro (5%)</li></ul>



## TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITA' PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITA' DEL SERVIZIO



L'erogazione degli indennizzi viene erogata in base al ritardo che il viaggiatore ha subito al suo arrivo a destinazione secondo la normativa europea contenuta nel Regolamento (CE) n. 1371/2007.

I viaggiatori di Italo non sono obbligati a richiedere l'indennizzo, ma è Italo stesso che li informa dell'avvenuta erogazione, quantificandone l'entità.

Ciò avviene, di norma, entro una settimana dall'evento di ritardo. Vi sono stati casi nei quali l'indennizzo è stato erogato subito dopo la conclusione del viaggio.

Nei casi di grave disservizio, Italo eroga indennizzi superiori a quanto previsto dalla normativa comunitaria e voucher aggiuntivi come attenzione commerciale nei confronti dei viaggiatori.

Nel 2019 sono stati indennizzati **410.008 viaggiatori**, per un importo totale di **5.565.000 euro**.



# ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA

ITALO offre un trasporto accessibile alle **persone con disabilità e con mobilità ridotta**.

Il treno Italo è costruito, infatti, conformemente alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità dei rotabili ovvero in conformità a quanto disposto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 e dalle altre normative in materia, concernenti le persone a mobilità ridotta nel sistema ferroviario transeuropeo convenzionale e ad alta velocità.



A bordo di Italo, nella carrozza 8 dell'ambiente Smart su materiale AGV e nella carrozza 3 dell'ambiente Prima su materiale EVO, sono previsti due posti per i **viaggiatori con sedia a rotelle**. I posti sono situati in prossimità della toilette per disabilità motorie, e vicini all'Area Snack della carrozza 7 su AGV e della carrozza 3 su EVO, dove i distributori automatici, presenti anche in carrozza 3 per AGV e 6 per EVO, sono studiati per la massima accessibilità.

Tutte le toilette a bordo di Italo sono inoltre dotate di **segnaletica per non vedenti**: all'esterno, la pressione di un pulsante acustico indica lo stato di libero/occupato e, all'interno, le indicazioni sono anche in alfabeto Braille. In Braille è anche la numerazione dei posti del treno, facilmente raggiungibile in quanto collocata su tutti i sedili dal lato del corridoio.

I Passeggeri con servizio di assistenza confermato dovranno presentarsi presso la Sala Blu o altro punto della stazione di partenza indicato, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza programmato risultante sul titolo di trasporto, ed osservare le indicazioni fornite dal Contact Center.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 sono stati effettuati **38802** servizi di assistenza prenotati dal Contact Center ITALO attraverso il Portale di Rete Blu.

