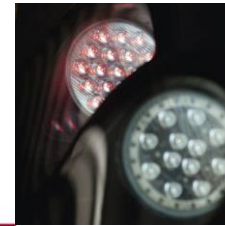




QUALITY REPORT 2017

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








INDICE



.italo 

ntv
Nuovo Trasporto Viaggiatori



-  **IL SERVIZIO COMMERCIALE NTV**
-  **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**

IL SERVIZIO COMMERCIALE NTV



Il servizio commerciale Alta Velocità NTV 2017 ha collegato 14 città italiane e 18 stazioni, lungo le direttrici ferroviarie Torino-Milano-Roma-Salerno, Venezia-Roma-Salerno e Brescia-Verona-Napoli. Rispetto all'anno precedente, il network si è ampliato con l'aggiunta della città di Ferrara e della stazione di Napoli Afragola (dal 10 giugno 2017).



CITTA'	STAZIONI
Torino	Porta Nuova
	Porta Susa
Milano	Centrale
	Rogoredo
Reggio Emilia	Mediopadana
Venezia	Santa Lucia
	Mestre
Padova	Centrale
Brescia	Centrale
Verona	Porta Nuova
Bologna	Centrale
Ferrara	Centrale
Firenze	S. Maria Novella
Roma	Tiburtina
	Termini
Napoli	Afragola
	Centrale
Salerno	Centrale

INFORMAZIONI E BIGLIETTI

I materiali AGV 575 sono dotati di un sistema Alstom 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.

INFORMAZIONI E BIGLIETTI

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 NTV.

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 NTV.

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.



INFORMAZIONI E BIGLIETTI

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.

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.

INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Il servizio svolto dal personale NTV 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 14h 365 giorni l'anno; circa 2000mq complessivi di spazi impegnati e circa 120 specialisti dell'accoglienza e della vendita dedicati all'attività.

Le biglietterie automatiche presenti in stazione sono 160;

Oltre 900.000 biglietti (PNR) venduti in stazione.¹



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

(a) La puntualità

Per quanto riguarda la puntualità, sono qui riportati **due diversi standard di misura**:

- standard **RFI 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;
- standard **NTV 15'** : parimenti a quello RFI, misura la percentuale di treni arrivati a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti; tuttavia, tale parametro include 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

Puntualità NTV 15'



Puntualità RFI Standard B1



Media Annuale 91,0%

Media Annuale 85,4%

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

Di seguito le cause prevalenti dei ritardi per l'anno 2017

CAUSE DI RITARDO	%
CAUSE ESTERNE	39,5%
ALTRE IMPRESE FERROVIARIE	17,2%
NTV	25,2%
RFI	19,1%

Percentuale di ritardo in partenza e in arrivo:

Partenze	
<i>treni partiti con $r > 0'$</i>	67%
<i>treni partiti con $r > 5'$</i>	13%

Arrivo	
<i>% ritardo in arrivo $r > 0'$</i>	62,5%
<i>$\xi 0 < r < 60'$</i>	60,4%
<i>$\xi 60' < r < 120'$</i>	1,7%
<i>$r \geq 120'$</i>	0,5%

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

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: ad esempio è prevista la fermata nella stazione di Caserta in caso di duratura indisponibilità della stazione di Napoli Centrale.

c) Soppressioni

Le soppressioni sono da suddividere in totali e parziali:

È stato soppresso interamente lo **0,04%** dei treni commerciali programmati NTV;

Ha subito una soppressione parziale del percorso lo **0,1%** dei treni commerciali circolati NTV



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

PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

Lungo la rete commerciale NTV 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 NTV, 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 in caso di duratura indisponibilità del tratto AV Bologna-Milano Rogoredo e impossibilità di fermata a Reggio Emilia AV il servizio passeggeri viene effettuato nella stazione di Reggio Emilia dove i passeggeri vengono trasferiti in autobus da Reggio Emilia AV oppure, in caso di indisponibilità di ingresso nella stazione di Roma Termini, i passeggeri vengono trasferiti a Roma Tiburtina utilizzando il servizio metropolitano.

PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

NTV 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/L4L	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 (**~4.200 nel 2017**)
- Monitoraggi periodici L1 a bordo treno L1 con focus mensile su diverse tratte (**~600 nel 2017**)
- 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 (es. ingegnerizzazione intervento di pulizia radicale L5)

Dati esemplificativi - Luglio '17

Sito	Effettuati	Audit eseguiti	% controlli
TORINO	243	72	45,70%
MILANO	365	125	40,87%
VENEZIA	124	22	23,66%
ROMA	303	55	18,18%
NAPOLI	335	25	6,74%
VERONA	31	0	0,00%
BRESCIA	88	0	0,00%
SALERNO	62	1	1,61%
NOLA	158	34	21,52%
TOTALI	1709	334	19,54%



Monitoraggio MAL e Stato Esterno Flotta
(assieme a Tecnica & Manutenzione)

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.

Nell'anno 2017 si è riscontrata una graduale diminuzione delle anomalie delle toilette rispetto all'anno 2016. Il numero di guasti sopra riportato va confrontato con il numero medio di toilette in servizio (circa N.10 toilette x N.22 treni in servizio al giorno)



INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA - ANNO 2017

Dal mese di Febbraio 2017, Italo Ntv ha avviato un sistema di monitoraggio della qualità percepita nell'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 2017 è stata raggiunta la quota campione di 253.561 intervistati.

Customer Satisfaction Italo treno Febbraio - Dicembre 2017
% Voti di gradimento da 3 a 5 (su scala da 1 a 5)

CS/KPI	YTD/2017
Overall Satisfaction	89,2% average rating 3,94
Facilità acquisto biglietto	96,7% average rating 4,43
Personale di bordo	96,2% average rating 4,30
Pulizia	94,7% average rating 4,10
Puntualità	84,8% average rating 3,94
Comfort a bordo	90% average rating 3,93
Servizi in stazione	88,3% average rating 3,65
Propensione riutilizzo Italo	93%

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



Nel corso dell'anno 2017 i canali di acquisizione dei reclami a disposizione dei clienti sono stati la mail relazioni.clientela@ntvspa.it, il Contact center Italo Assistenza 892020 e la posta ordinaria.

Si forniscono quindi i dati principali riguardanti i reclami :

RECLAMI	2017
Reclami pervenuti	7.737
Reclami processati	7.737
Tempo medio di risposta (gg)	11
Principali cause di reclamo	<ul style="list-style-type: none">• Anomalie in fase d'acquisto (59%)• Distributori automatici a bordo (21%)• Disruption e liquidazione bonus/indennizzi (12%)• Altro (8%)

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



L'erogazione degli indennizzi per ritardo vengono erogati 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.

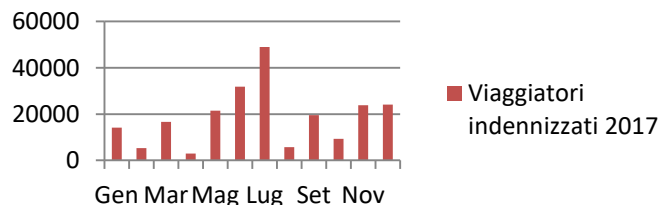
I viaggiatori di Italo non sono obbligati a richiedere l'indennizzo, ma è Italo stesso che li informa dell'avvenuta erogazione, quantificandone l'entità.

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.

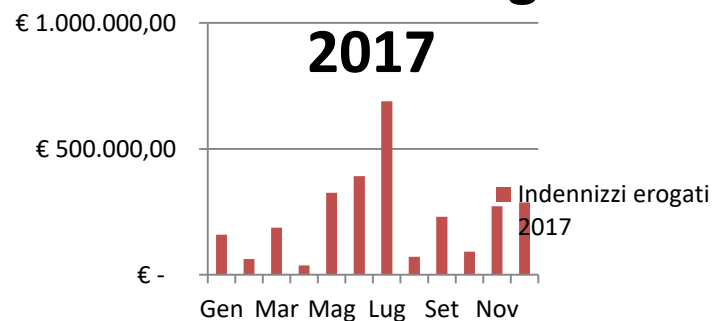
Nei casi di grave disservizio, NTV eroga indennizzi superiori a quanto previsto dalla normativa comunitaria e voucher aggiuntivi come attenzione commerciale nei confronti dei viaggiatori.

Nel 2017 sono stati indennizzati **223.525 viaggiatori**, per un importo totale di **2.804.617 euro**.

Viaggiatori indennizzati 2017



Indennizzi erogati



ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA

NTV 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.

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



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.

ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITA' E MOBILITA' RIDOTTA

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.

Il Passeggero con disabilità ed il Passeggero a ridotta mobilità possono prenotare i servizi di assistenza nelle fasce orarie stabilite e secondo il preavviso necessario stabilito dai Gestori delle stazioni, rispetto all'orario di partenza programmato del treno scelto.



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.