



**.italo** 

# Quality Report

— 2 0 2 5 —



Regolamento (EU) 2021/782 del  
Parlamento Europeo e del Consiglio  
del 28 aprile 2021.



# Indice



- Il servizio commerciale Italo.
- Informazioni e biglietti.
- Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.
- Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.
- Indagine sul grado di soddisfazione della clientela.
- Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.
- Assistenza fornita alle persone con disabilità a ridotta mobilità.





## Il servizio commerciale Italo.

Il servizio commerciale Italo 2025 ha collegato 54 città italiane (62 stazioni), lungo le direttrici ferroviarie Torino – Salerno - Reggio Calabria, Torino/Genova – Roma – Bari, Milano – Venezia - Udine, Trieste/Udine – Venezia - Salerno, Bolzano/Bergamo - Napoli.

### CITTÀ SERVITE

|           |               |                    |                   |                     |
|-----------|---------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| Agropoli  | Conegliano    | Monfalcone         | Rosarno           | Treviso             |
| Aversa    | Desenzano     | Napoli             | Rovereto          | Trieste             |
| Bari      | Ferrara       | Padova             | Rovigo            | Udine               |
| Barletta  | Firenze       | Paola              | Salerno           | Vallo della Lucania |
| Benevento | Foggia        | Pavia              | San Donà di Piave | Venezia             |
| Bergamo   | Genova        | Peschiera d. Garda | Sapri             | Verona              |
| Bisceglie | Lamezia Terme | Pordenone          | Scalea            | Vibo-Pizzo          |
| Bologna   | Latisana      | Portogruaro        | Torino            | Vicenza             |
| Bolzano   | Maratea       | Reggio Calabria    | Tortona           | Villa San Giovanni  |
| Brescia   | Milano        | Reggio Emilia      | Trani             | Voghera             |
| Caserta   | Molfetta      | Roma               | Trento            |                     |

BOLZANO





# Informazioni e biglietti

## INFORMAZIONI A BORDO TRENO

Tutti i veicoli 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 attraverso display interni ed esterni e speakers audio.

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

Oltre a informazioni di testo e audio per i Viaggiatori, il SIV consente la comunicazione tra Train Manager e Macchinista e il monitoraggio dello stato dei dispositivi interni.

Sugli ETR è inoltre possibile per i viaggiatori mettersi in comunicazione con il personale del treno (nel caso specifico il Macchinista) mediante attivazione comunicazione citofonica SOS presente all'interno del comparto viaggiatori su ciascuna estremità.

Per tutto ciò che attiene eventi particolari di servizio e circolazione, il SIV 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.

L'informazione ai Viaggiatori è poi garantita da una struttura apposita che si occupa di gestire, monitorare e aggiornare tutti i canali informativi in operativo di ITALO. L'informazione personalizzata, cosiddetta "OneToOne", è 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 sono informati tempestivamente (via mail/sms), in ottica preventiva, su ritardi e variazioni relative al viaggio acquistato.





## Informazioni e biglietti

### NUMERI UTILI, SITO E APP

**Il servizio Pronto Italo 060708** è un canale telefonico (al costo di una chiamata su rete fissa) per la vendita assistita di biglietti ferroviari senza nessuna commissione aggiuntiva. Il supporto di un operatore specializzato consente al cliente di ricevere tutte le informazioni per la scelta della migliore soluzione di viaggio.

Il servizio effettua anche attività di assistenza nei casi di disruption, scioperi o eventi eccezionali garantendo ai passeggeri una soluzione di viaggio alternativa o il rimborso del biglietto.

**Pronto Italo** inoltre è il canale riservato ai Passeggeri a Ridotta Mobilità (PRM) per acquistare il proprio biglietto, ricevere informazioni o prenotare il servizio di assistenza in stazione.

**Il servizio Italo Assistenza 892020** (numero a pagamento) fornisce assistenza per tutte le restanti richieste dei viaggiatori, come ad esempio cambi biglietto, richieste relative al Programma fedeltà, richieste amministrative legate alla fatturazione, richieste legate alla liquidazione di crediti o indennizzi.

**Il servizio pronto Italo Business 063636** fornisce assistenza dedicata alle aziende e alle Agenzie di viaggio per ogni necessità circa l'utilizzo dei portali dedicati, le esigenze amministrative o più in generale a tutte quelle attività che non possono essere svolte in autonomia rispetto ai biglietti emessi e alle condizioni commerciali applicate.





# Informazioni e biglietti

## IL SERVIZIO IN STAZIONE

Il servizio commerciale in stazione è presente in 73 città del territorio italiano (81 stazioni complessivamente).

Nelle stazioni principali, il servizio di vendita e assistenza viene effettuato attraverso postazioni presidiate da personale Italo, mentre nelle stazioni minori esiste un servizio di vendita self service effettuato tramite l'utilizzo di Biglietterie Automatiche (BSS).

| Stazione        | Presidio                    |
|-----------------|-----------------------------|
| TORINO PS       | Biglietteria Italo + Lounge |
| MILANO C.LE     | Biglietteria Italo + Lounge |
| VENEZIA S.LUCIA | Biglietteria Italo + Lounge |
| FIRENZE SMN     | Biglietteria Italo + Lounge |
| ROMA TERMINI    | Biglietteria Italo + Lounge |
| ROMA TIBURTINA  | Biglietteria Italo          |
| NAPOLI C.LE     | Biglietteria Italo + Lounge |
| NAPOLI ARAGOLA  | Biglietteria Italo          |
| TORINO PN       | Biglietteria Italo          |
| MILANO ROG      | Biglietteria Italo          |
| BRESCIA         | Biglietteria Italo          |
| VERONA          | Biglietteria Italo          |
| PADOVA          | Biglietteria Italo          |
| VENEZIA MESTRE  | Biglietteria Italo          |
| BOLOGNA C.LE    | Biglietteria Italo          |
| REGGIO EMILIA   | Biglietteria Italo          |
| SALERNO         | Biglietteria Italo          |
| MILANO PG       | Solo BSS                    |
| ANCONA          | Solo BSS                    |
| FERRARA         | Solo BSS                    |
| PARMA           | Solo BSS                    |
| PESARO          | Solo BSS                    |
| RICCIONE        | Solo BSS                    |
| RIMINI          | Solo BSS                    |
| FORLÌ           | Solo BSS                    |
| CESENA          | Solo BSS                    |
| AGROPOLI        | Solo BSS                    |
| BARI            | Solo BSS                    |
| BARLETTA        | Solo BSS                    |
| BENEVENTO       | Solo BSS                    |
| CASERTA         | Solo BSS                    |
| FOGGIA          | Solo BSS                    |
| LAMEZIA TERME   | Solo BSS                    |
| PAOLA           | Solo BSS                    |
| PARMA           | Solo BSS                    |

| Stazione            | Presidio |
|---------------------|----------|
| REGGIO CALABRIA     | Solo BSS |
| SAPRI               | Solo BSS |
| VILLA SAN GIOVANNI  | Solo BSS |
| BOLZANO             | Solo BSS |
| CONEGLIANO          | Solo BSS |
| LATISANA-LIGNANO    | Solo BSS |
| MONFALCONE          | Solo BSS |
| PESCHIERA           | Solo BSS |
| PORDENONE           | Solo BSS |
| PORTOGRUARO         | Solo BSS |
| ROVERETO            | Solo BSS |
| ROVIGO              | Solo BSS |
| TRENTO              | Solo BSS |
| TREVISO             | Solo BSS |
| UDINE               | Solo BSS |
| VICENZA             | Solo BSS |
| BERGAMO             | Solo BSS |
| DESENZANO           | Solo BSS |
| GENOVA PP           | Solo BSS |
| GENOVA BRIGNOLE     | Solo BSS |
| PIACENZA            | Solo BSS |
| MODENA              | Solo BSS |
| PRATO CENTRALE      | Solo BSS |
| AREZZO              | Solo BSS |
| CIVITAVECCHIA       | Solo BSS |
| PISA CENTRALE       | Solo BSS |
| SIENA               | Solo BSS |
| FIUMICINO AEROPORTO | Solo BSS |
| BASSANO DEL GRAPPA  | Solo BSS |
| DOMODOSSOLA         | Solo BSS |
| POMPEI              | Solo BSS |
| SACILE              | Solo BSS |
| ASSISI              | Solo BSS |





## Informazioni e biglietti

Nel 2025 Italo ha inoltre installato delle biglietterie self-service in diverse stazioni al di fuori del network alta velocità. Queste biglietterie self-service consentono di acquistare in un'unica soluzione un servizio combinato Italo + Treno altra impresa ferroviaria / Bus, migliorando così l'esperienza complessiva del viaggiatore.

Le biglietterie self-service installate nel 2025 sono le seguenti:

| Stazione            | Presidio                    |
|---------------------|-----------------------------|
| AOSTA               | Solo BSS                    |
| CASSINO             | Solo BSS                    |
| CASTELFRANCO VENETO | Solo BSS                    |
| COSENZA             | Solo BSS                    |
| EMPOLI              | Solo BSS                    |
| FIRENZE SMN         | Biglietteria Italo + Lounge |
| FOGGIA              | Solo BSS                    |
| LATINA              | Solo BSS                    |
| NOVARA              | Solo BSS                    |
| PAVIA               | Solo BSS                    |
| PISTOIA             | Solo BSS                    |
| POTENZA CENTRALE    | Solo BSS                    |
| ROMA FIUMICINO      | Solo BSS                    |
| VERCELLI            | Solo BSS                    |
| VIAREGGIO           | Solo BSS                    |

Nelle stazioni di Napoli Centrale, Roma Termini, Firenze Santa Maria Novella, Milano Centrale, Bologna Centrale, Venezia Santa Lucia e Torino Porta Susa, sono inoltre presenti le Lounge.Italo Club, appositi ambienti funzionali all'accoglienza di frequent travellers o di clienti VIP.



Nel 2025 inoltre Italo ha effettuato il restyling delle Lounge di Firenze Santa Maria Novella e Napoli Centrale, ampliando l'offerta dei posti disponibili e per offrire ai suoi clienti un ambiente sempre più confortevole ed un servizio sempre più efficiente.



Restyling del lounge di Firenze Santa Maria Novella e Napoli Centrale

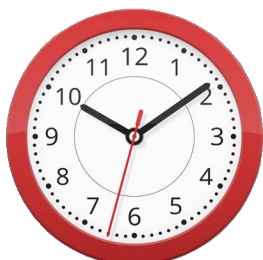
Nelle stazioni a maggior affluenza viaggiatori e in stazioni strategiche nelle quali non sono presenti postazioni con personale Italo, il servizio di vendita alle biglietterie self-service è supportato da una rete di promoter, attivo nelle ore di maggior affluenza.







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



Di seguito sono riportati tre diversi standard di misura e gli andamenti nei diversi mesi del 2025:

## Puntualità Italo (5' e 15')

Misura la percentuale di treni giunti a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 5 o ai 15 minuti, escludendo i treni giunti oltre tale soglia per cause esterne (ad esempio: eventi meteo, ordine pubblico, ecc.), o di RFI e a causa di altre IF.

## Puntualità Standard B1 (5' e 15')

Misura la percentuale di treni giunti a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 5 o 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.

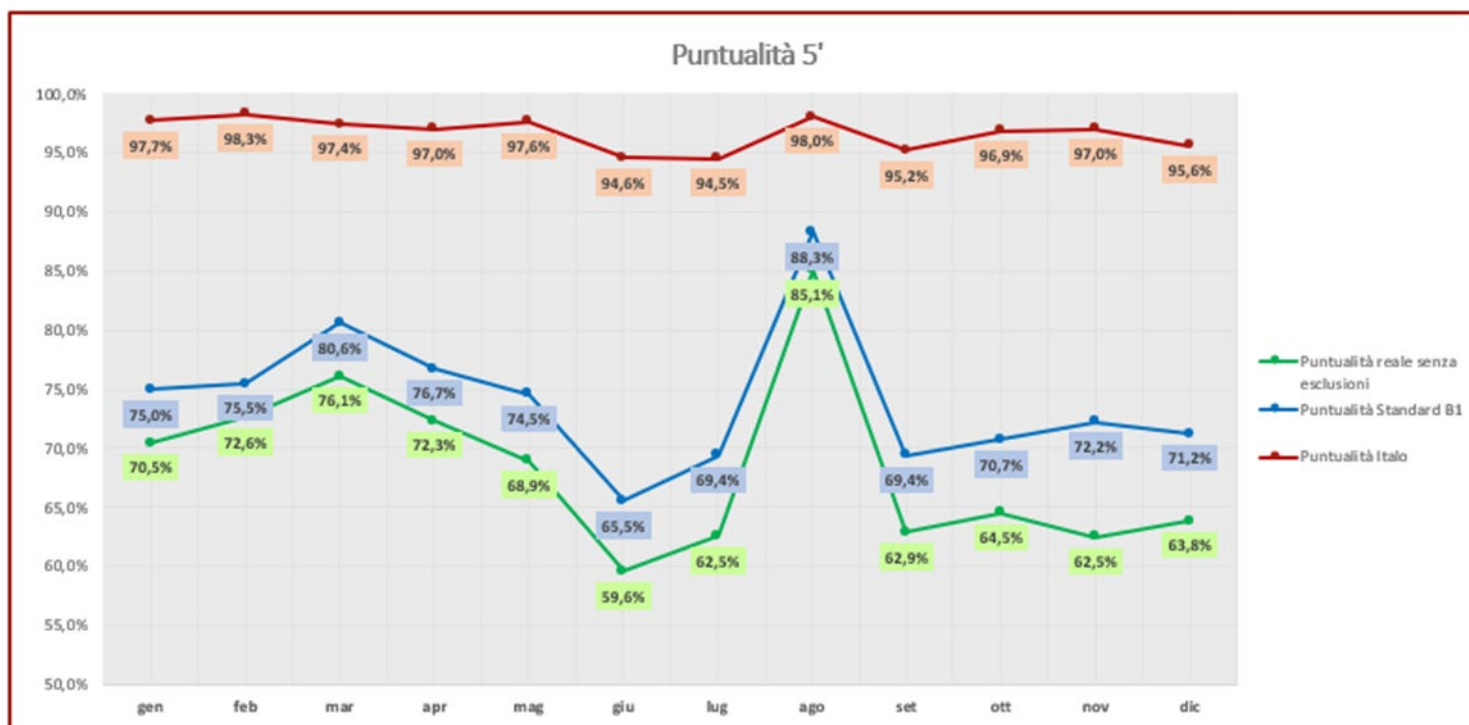
## Puntualità Reale senza esclusioni (5' e 15')

Misura la percentuale di treni arrivati a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 5 o 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.



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

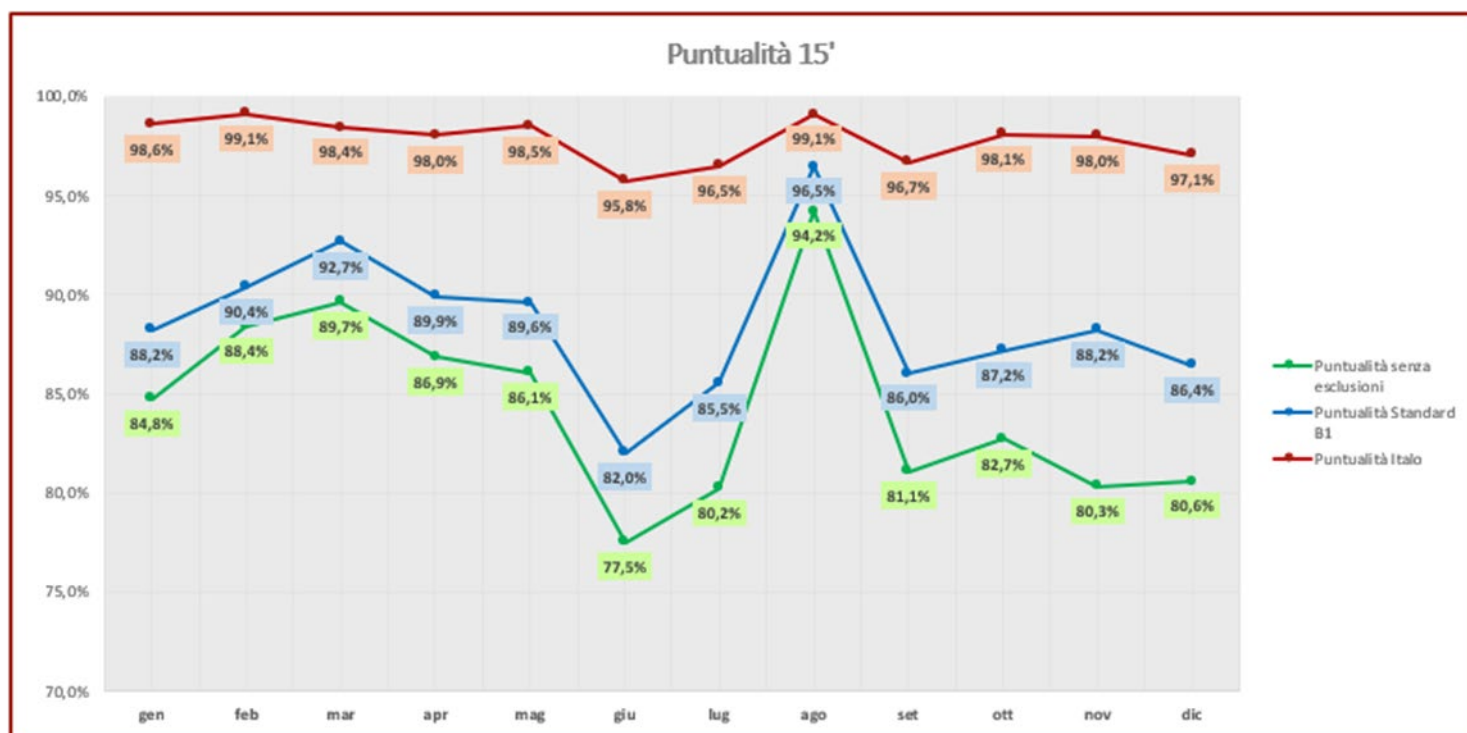
## Puntualità Italo (5')





## Puntualità a 15' dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.

### Puntualità Italo (15')





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

Di seguito si riporta la distribuzione delle cause di ritardo, a 5' e a 15', registrate nel 2025:

| Cause di ritardo a 5' | %     | Cause di ritardo a 15' | %     |
|-----------------------|-------|------------------------|-------|
| ESTERNE               | 17,9% | ESTERNE                | 26,8% |
| RFI                   | 58,0% | RFI                    | 45,6% |
| ALTRE IF              | 13,6% | ALTRE IF               | 13,7% |
| ITALO                 | 10,5% | ITALO                  | 13,9% |

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

| Arrivi                       | %     | Partenze                     | %     |
|------------------------------|-------|------------------------------|-------|
| % ritardo in arrivo $r > 0'$ | 58,0% | % treni partiti con $r > 0'$ | 75,1% |
| % $0' < r < 60'$             | 54,0% | % treni partiti con $r > 5'$ | 13,6% |
| % $60' \leq r < 120'$        | 3,0%  |                              |       |
| % $r \geq 120'$              | 1,0%  |                              |       |

### SOPPRESSIONI

Le soppressioni sono da suddividere in totali e parziali.

Nel 2025 è stato soppresso interamente il 0,45% dei treni commerciali programmati Italo.

Ha subito una soppressione parziale del percorso lo 0,28% dei treni commerciali circolati Italo.



# Puntualità a 5' dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.

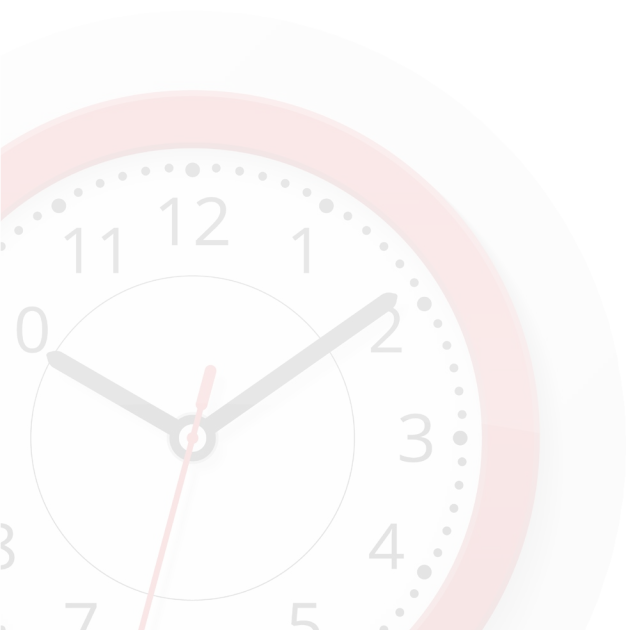
## PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

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:

- Otto locomotive diesel, consorziate con Trenitalia, utilizzate per il soccorso dei treni, dislocate a Milano, Bologna, Roma e Napoli gestite da Italo, mentre a Paola o Venezia Mestre, Bari, Torino e Firenze sono 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 della linea Milano – Venezia, vengono predisposte delle deviazioni su itinerari alternativi che comportano aumento dei tempi di percorrenza e cancellazione di alcune fermate commerciali con attivazione di servizi bus sostitutivi o riprotezione dei viaggiatori su treni successivi.





## Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

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/<br>Impianto |
| L1         | Pulizia in corso di viaggio, mirata principalmente al ripristino delle toilette e del decoro degli ambienti | n.d.         | Parzialmente su ogni servizio commerciale | Bordo Treno           |
| L25        | Pulizia di servizio sommaria, erogata tra due servizi commerciali consecutivi nella stessa giornata         | 25           | 1-3 interventi/<br>giorno                 | Stazione              |
| L60        | Pulizia di servizio standard, erogata in maniera sistematica negli impianti a fine giornata                 | 60           | 1 intervento/giorno                       | Stazione/<br>Impianto |
| L4H        | Pulizia di fondo, volta a ripristinare lo stato originario del treno                                        | 240          | Di norma ogni 30 giorni                   | Impianto              |
| L5         | Pulizia radicale, erogata ogni 5 anni/1.500.000 Km solo in occasione di interventi di manutenzione maggiore | 960          | Intevento RL (~ogni 3 anni)               | Impianto              |





# Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

## PULIZIE E RIFORNIMENTI TECNICI

- ▶ Ispezioni tecnico-specialistici sui siti dell'intero network (~10.200 nel 2025).
- ▶ Monitoraggi periodici L1 a bordo treno con focus mensile su diverse tratte (~80 nel 2025).
- ▶ Ricezione ed elaborazione di tutti i feedback lato bordo (implementazione Railmobile).
- ▶ Ricezione ed elaborazione delle segnalazioni di processo lato IFT/OOII.
- ▶ Tavoli tecnici periodici con il fornitore per analisi delle criticità e valutazione di nuove tecnologie, processi e prodotti. Incontri operativi direttamente sul territorio.

|                 | Effettuati | Audit eseguiti | % Controlli |
|-----------------|------------|----------------|-------------|
| Bari            | 373        | 3              | 0,8%        |
| Bolzano         | 763        | 16             | 2,1%        |
| Brescia         | 1050       | 131            | 12,5%       |
| Genova          | 248        | 2              | 0,8%        |
| Milano          | 7863       | 2698           | 34,3%       |
| Napoli          | 5746       | 1532           | 26,7%       |
| Nola            | 2933       | 542            | 18,5%       |
| Reggio Calabria | 1065       | 5              | 0,5%        |
| Roma            | 5898       | 2184           | 37,0%       |
| Salerno         | 1006       | 182            | 18,1%       |
| Torino          | 4927       | 1493           | 30,3%       |
| Trieste         | 365        | 3              | 0,8%        |
| Udine           | 632        | 44             | 7,0%        |
| Venezia         | 5610       | 1621           | 28,9%       |
| TOT.            | 38479      | 10456          | 27,2%       |



Monitoraggio giornaliero MAL e Stato Esterno Flotta.



## **Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.**

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.





## Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

### Toilet non funzionanti anno 2025

|                        |      |         |      |      |      |      |      |      |            |      |      |            |            |           |  |
|------------------------|------|---------|------|------|------|------|------|------|------------|------|------|------------|------------|-----------|--|
| Flotta AGV-575         | 25   | Veicoli |      |      |      |      |      | 1    | Toilet PRM |      | 9    | Toilet STD |            | X Veicolo |  |
|                        | GEN  | FEB     | MAR  | APR  | MAG  | GIU  | LUG  | AGO  | SET        | OTT  | NOV  | DIC        | Media/anno |           |  |
| Toilet STD             | 256  | 268     | 254  | 222  | 236  | 228  | 192  | 233  | 221        | 298  | 238  | 240        | 241        |           |  |
| Toilet PRM             | 32   | 34      | 30   | 30   | 25   | 46   | 33   | 48   | 47         | 46   | 50   | 54         | 40         |           |  |
| Veicoli circolanti     | 25   | 25      | 25   | 25   | 25   | 25   | 25   | 25   | 25         | 25   | 25   | 25         | 25         |           |  |
| Servizi Comm.li / mese | 1714 | 1630    | 1808 | 1751 | 1792 | 1587 | 1422 | 1198 | 1715       | 1843 | 1825 | 1815       | 1675       |           |  |
| Servizi Comm.li / gg   | 55   | 58      | 58   | 58   | 58   | 53   | 46   | 39   | 57         | 59   | 61   | 59         | 55         |           |  |
| Toilet STD / giorno    | 8,26 | 9,57    | 8,19 | 7,40 | 7,61 | 7,60 | 6,   | 7,52 | 7,37       | 9,61 | 7,93 | 7,74       |            |           |  |
| Toilet PRM / giorno    | 1,03 | 1,21    | 0,97 | 1,00 | 0,81 | 1,53 | 1,06 | 1,55 | 1,57       | 1,48 | 1,67 | 1,74       |            |           |  |

| Flotta ETR-675         | 26   | Veicoli |      |      |      |      | 1    | Toilet PRM |      | 7    | Toilet STD |      | X Veicolo  |
|------------------------|------|---------|------|------|------|------|------|------------|------|------|------------|------|------------|
|                        | GEN  | FEB     | MAR  | APR  | MAG  | GIU  | LUG  | AGO        | SET  | OTT  | NOV        | DIC  | Media/anno |
| Toilet STD             | 23   | 185     | 202  | 153  | 208  | 225  | 234  | 255        | 259  | 275  | 275        | 275  | 214        |
| Toilet PRM             | 6    | 27      | 28   | 32   | 31   | 22   | 30   | 28         | 19   | 34   | 40         | 38   | 1744       |
| Veicoli circolanti     | 26   | 26      | 26   | 26   | 26   | 26   | 26   | 26         | 26   | 26   | 26         | 26   | 26         |
| Servizi Comm.li / mese | 1824 | 1633    | 1803 | 1765 | 1837 | 1772 | 1735 | 1351       | 1748 | 1887 | 1793       | 1785 | 1744       |
| Servizi Comm.li / gg   | 59   | 58      | 58   | 59   | 59   | 59   | 56   | 44         | 58   | 61   | 60         | 58   | 57         |
| Toilet STD / giorno    | 0,74 | 6,61    | 6,52 | 5,10 | 6,71 | 7,50 | 7,55 | 8,23       | 8,63 | 8,87 | 9,17       | 8,87 |            |
| Toilet PRM / giorno    | 0,19 | 0,96    | 0,90 | 1,07 | 1,00 | 0,73 | 0,97 | 0,90       | 0,63 | 1,10 | 1,33       | 1,23 |            |

Nota: Per numero di veicoli circolanti si intendono quelli che hanno effettuato almeno 1 servizio commerciale nel mese di riferimento.



## Indagine sul grado di soddisfazione della clientela.

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 2025 è stata raggiunta la quota campione di 218.959 viaggiatori intervistati.

| CS/KPI                       | 2025                             |
|------------------------------|----------------------------------|
| Overall Satisfaction         | <b>90,5%</b> average rating 4.10 |
| Facilità acquisto biglietto  | <b>96,6%</b> average rating 4.54 |
| Personale di bordo           | <b>96,3%</b> average rating 4.50 |
| Pulizia                      | <b>93,0%</b> average rating 4.09 |
| Puntualità                   | <b>87,5%</b> average rating 4.16 |
| Comfort treni                | <b>90,7%</b> average rating 4.03 |
| Welcome Drink Prima e Club   | <b>90,9%</b> average rating 4.14 |
| Servizi Italo in stazione    | <b>93,0%</b>                     |
| Propensione riutilizzo Italo | <b>92,2%</b>                     |

Customer Satisfaction Italo treno anno 2025

% Voti di soddisfazione da 3 a 5 (su scala da 1 a 5) e voto medio





## Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità di servizio.

Nel corso dell'anno 2025 i canali di acquisizione dei reclami a disposizione dei clienti sono stati il form online sul sito web, il Contact Center Italo Assistenza 892020 e la posta raccomandata.

Tutte le richieste sono prese in carico da un reparto specializzato di Back Office che attua valutazioni analitiche sulle evidenze del caso tracciate nei sistemi aziendali (CRM, Navitaire) ed esegue la gestione sulla base delle procedure aziendali dedicate ai reclami.

Nel 2025 il tempo medio di gestione rilevato è stato pari a 10gg.

| RECLAMI                      | 2025                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reclami pervenuti            | 5.515                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Reclami processati           | 5.514                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tempo medio di gestione (gg) | 10                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Principali cause di reclamo  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Anomalie in fase di acquisto <b>(62%)</b></li><li>- Programma Loyalty <b>(14%)</b></li><li>- A bordo di Italo <b>(19%)</b></li><li>- Biglietterie self service in stazione <b>(2%)</b></li><li>- Altro <b>(3%)</b></li></ul> |





## **Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità di 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. 782/2021.

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 2025 sono stati indennizzati 772.819 viaggiatori per un totale di 11.369.673,80 euro.







## Assistenza fornita alle persone con disabilità e ridotta mobilità.

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 (UE) n. 782/2021 e dalle altre normative in materia, concernenti le persone a ridotta mobilità 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 devono 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 2025 sono stati effettuati **58.606** servizi di assistenza prenotati dal Contact Center ITALO attraverso il Portale di Rete Blu.

