

Quality Report 2021

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



.italo 

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 e mobilità ridotta.

Il servizio commerciale Italo.

Il servizio commerciale Italo 2021 ha collegato 52 città italiane (58 stazioni), lungo le direttrici ferroviarie Torino-Salerno-Reggio Calabria, Torino-Roma-Bari, Milano-Venezia, Trieste/Udine-Venezia-Salerno, Bolzano/Bergamo-Napoli. Sono stati inoltre effettuati due servizi stagionali estivi sulle direttrici Milano-Rimini-Ancona e Napoli-Roma-Pesaro.

Rispetto all'anno precedente, il network si è ampliato con l'aggiunta delle città di Trieste, Monfalcone, Portogruaro, Latisana, Genova, Forlì, Cesena, Cattolica, Caserta, Benevento, Foggia, Barletta, Trani, Bisceglie, Molfetta, Bari e Maratea.

CITTÀ SERVITE

Agropoli	Pizzo Calabro	Rimini	San Donà di Piave	Treviso
Ancona	Pordenone	Roma	Sapri	Trieste
Aversa	Portogruaro	Rosarno	Scalea	Udine
Bari	Reggio Calabria	Rovereto	Torino	Vallo della Lucania
Barletta	Reggio Emilia	Rovigo	Trani	Venezia
Benevento	Riccione	Salerno	Trento	Verona

Bergamo
Bologna
Bisceglie
Bolzano
Brescia
Caserta
Cattolica
Cesena
Conegliano
Desenzano
Ferrara
Firenze
Foggia
Forlì
Genova
Lamezia Terme
Latisana
Maratea
Milano
Molfetta
Monfalcone
Napoli
Padova
Paola
Pesaro
Peschiera d. Garda



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 pre-caricamento 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, consente la comunicazione tra capotreno e macchinista, il monitoraggio dello stato dei dispositivi interni.

Sugli ETR675 è possibile per i viaggiatori mettersi in comunicazione con il personale del treno (macchinista nel caso specifico) mediante attivazione comunicazione citofonica SOS presente all'interno del comparto viaggiatori su ciascuna estremità.

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

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.

È anche uno dei canali a disposizione dei clienti per le richieste di monetizzazione dei voucher emessi a fronte dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e per le richieste di rimborso dei biglietti a causa delle misure di contenimento della diffusione del virus Covid-19.

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, a e molto altro.

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

Rispetto alle 58 città collegate dai treni Italo, il servizio commerciale in stazione è presente in 50 città del territorio italiano (in quanto si aggiunge la stazione di Parma, non servita da treni Italo, ma dotata di un presidio di vendita).

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

Nelle stazioni di Napoli Cle, Roma Tni , Firenze SMN, Milano Cle, Venezia SL e Torino PS, sono inoltre presenti le Lounge .Italo Club, appositi ambienti dedicati all'accoglienza di frequent travellers o di clienti VIP.

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

Stazione	Presidio
BARLETTA	Solo BSS
BENEVENTO	Solo BSS
CASERTA	Solo BSS
FOGGIA	Solo BSS
LAMEZIA TERME	Solo BSS
PAOLA	Solo BSS
PARMA	Solo BSS
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

(*) le stazioni di fermata del treno, non presidiate da servizio commerciale sono Molfetta, Bisceglie, Trani, Vibo Pizzo, Rosarno, Vallo della Lucania, Scalea, Milano Rho Fiera.

(**) in alcune stazioni i punti vendita sono plurimi e dislocati nei punti di maggior affluenza della clientela.

Informazioni e biglietti

A causa della pandemia, il servizio di vendita e assistenza in stazione ha subito un adeguamento in relazione alla minor offerta commerciale e conseguentemente alla minor presenza di viaggiatori.

Nelle 17 stazioni in cui sono presenti le biglietterie Italo, sono stati mantenuti i presidi atti a fornire assistenza ed informazioni ai clienti che hanno avuto bisogno di viaggiare in questo particolare momento.

Anche nel corso del 2021, è stata fondamentale l'attività di assistenza ai clienti che, per le suddette motivazioni, hanno avuto la necessità di riprogrammare o cancellare i propri viaggi.

Nel 2021 è rimasto sempre attivo, il servizio di informazione personalizzata che viene utilizzato in casi di eventi perturbativi del servizio a tutti i Viaggiatori registrati o che comunque hanno fornito un contatto in fase di acquisto.

In generale il servizio svolto dal personale ITALO nel 2021 è stato determinante per l'attività di assistenza e informazione ai clienti che durante la pandemia hanno avuto la necessità di spostarsi in treno.

Infine Italo ha garantito durante tutto il 2021 l'attività di vendita e di supporto all'acquisto di biglietti, attraverso le biglietterie presidiate da personale Italo (seppur con le limitazioni sopra descritte) e attraverso il supporto dalle 218 biglietterie automatiche presenti su 50 città del territorio italiano, attive h24.

Inoltre 15 nuove BSS sono state installate nel corso del 2021 a seguito dell'apertura di nuovi mercati.



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 2021:

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.), RFI e altre IF.



Puntualità Standard B1 (5' e 15')

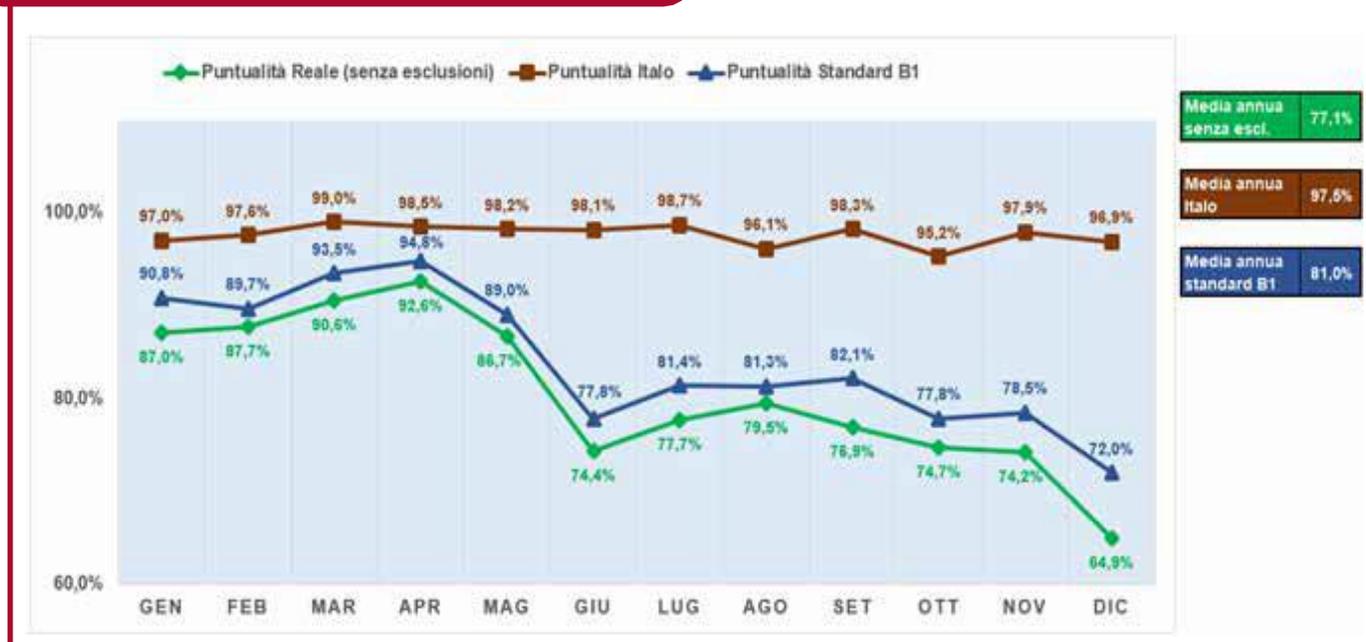
Misura la percentuale di treni giunti a destinazione con un ritardo inferiore o uguale ai 5 o ai 15 minuti, escludendo i treni giunti oltre tale soglia per cause esterne (ad esempio: eventi meteo, ordine pubblico, ecc.). Questo standard è quello previsto dal D.M. 146/2000.

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

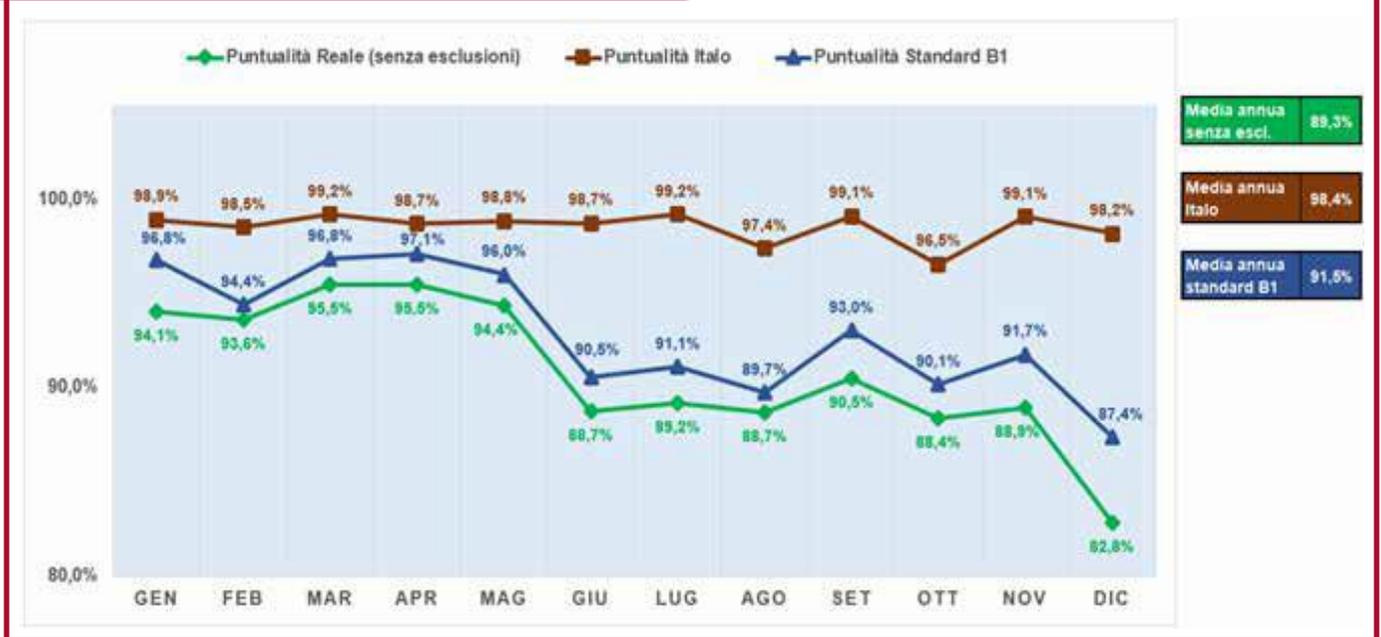
Puntualità 2021 a 5 minuti



.italo 

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

Puntualità 2021 a 15 minuti



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 2021:

Cause di ritardo a 5'	%
ESTERNE	16,9%
RFI	55,7%
ALTRE IF	16,4%
ITALO	11,1%

Cause di ritardo a 15'	%
ESTERNE	21,0%
RFI	49,6%
ALTRE IF	14,4%
ITALO	15,0%

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

Arrivi	%
% ritardo in arrivo $r > 0'$	51,0%
% $0' < r < 60'$	48,7%
% $60' \leq r < 120'$	1,7%
% $r \geq 120'$	0,6%

Partenze	%
% treni partiti con $r > 0'$	72,6%
% treni partiti con $r > 5'$	8,0%

SOPPRESSIONI

Le soppressioni sono da suddividere in totali e parziali.

Nel 2021 è stato soppresso interamente lo 0,14% dei treni commerciali programmati Italo.

Ha subito una soppressione parziale del percorso lo 0,09% dei treni commerciali circolati Italo.

Puntualità 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:

- Sette locomotive diesel consorziate con Trenitalia utilizzate per il soccorso dei treni, dislocate a Milano e Bologna gestite da Italo, mentre Torino, Firenze, Roma, Napoli e Paola 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 istradamenti 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 istradamento 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 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
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
L10	Pulizia rapida, effettuata in casi emergenziali e con finestre di intervento ridotte.	10	Su richiesta	Stazione/Impianto
L15	Pulizia rapida, effettuata in casi emergenziali e con finestre di intervento ridotte.	15	Su richiesta	Stazione/Impianto
L25	Pulizia di servizio sommaria, erogata tra due servizi commerciali consecutivi nella stessa giornata.	25	1-3 interventi/giorno	Stazione
L60	Pulizia di servizio standard, erogata in maniera sistematica negli impianti a fine giornata.	60-120	1 intervento/giorno	Stazione/Impianto
L4H	Pulizia di fondo, volta a ripristinare lo stato originario del treno.	240	Di norma ogni 30 giorni	Impianto
LG	Pulizia radicale, erogata ogni 5 anni solo in occasione di interventi di manutenzione maggiore.	960	Intervento RL (-ogni 3 anni)	Impianto

Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

PULIZIE E RIFORNIMENTI TECNICI - MONITORAGGIO

- Audit tecnico-specialistici sui siti dell'intero network (~3950 nel 2021).
- Monitoraggi periodici L1 a bordo treno L1 con focus mensile su diverse tratte (~50 nel 2021).
- 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.

	Effettuati	Audit eseguiti	% Controlli
Ancona	120	4	3%
Bari	491	18	4%
Bergamo	110	4	4%
Bolzano	368	14	2%
Brescia	368	84	23%
Milano	4369	1153	3%
Napoli	2601	569	22%
Nola	1550	208	6%
Pesaro	134	4	3%
Reggio Calabria	458	5	1%
Roma	2287	676	3%
Salerno	570	13	2%
Torino	2229	729	22%
Udine	205	5	2%
Trieste	184	3	0%
Venezia	2079	461	22%
Genova	20	1	5%
Tot	18143	3951	100%



Monitoraggio giornaliero MAL e Stato Esterno Flotta.

Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

Il monitoraggio della disponibilità delle toilet standard e PMR è effettuato ogni giorno attraverso le seguenti azioni:

- Segnalazione anomalie durante il servizio commerciale da parte del personale di bordo Italo mediante annotazioni sul libro di bordo del Train Manager.
- Monitoraggio dello stato delle toilet da parte del manutentore mediante gli strumenti di diagnostica remota.

Le attività di manutenzione correttiva sono effettuate sulla scorta delle annotazioni presenti sul libro di bordo ad ogni rientro negli impianti di manutenzione; sono previsti, inoltre, interventi di manutenzione programmata su base periodica.

Con cadenza mensile, nel corso del tavolo tecnico sullo stato delle flotte col manutentore, sono analizzate le anomalie legate al funzionamento delle toilet.



Pulizia del materiale rotabile e monitoraggio della qualità.

Toilet non funzionanti anno 2021

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	12	30	22	17	18	28	33	28	53	64	55	55	35				
Toilet PRM	3	9	4	3	6	4	7	1	4	8	9	7	5				
Veicoli circolanti	23	22	24	24	24	25	25	25	25	25	25	25	24				
Servizi Comm.li / mese	237	504	688	521	908	1261	1488	1432	1624	1681	1623	1725	1141				
Servizi Comm.li / gg	8	18	22	17	29	42	48	46	54	54	54	56	37				
Toilet STD / giorno	0,39	1,07	0,71	0,57	0,58	0,93	1,06	0,90	1,77	2,06	1,83	1,77					
Toilet PRM / giorno	0,10	0,32	0,13	0,10	0,19	0,13	0,23	0,03	0,13	0,26	0,30	0,23					

Flotta ETR-675	22/26	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	4	4	4	5	17	19	28	31	23	33	31	34	19				
Toilet PRM	1	3	3	1	5	4	6	8	2	9	7	8	5				
Veicoli circolanti	21	22	21	22	22	23	23	20	22	26	26	26	23				
Servizi Comm.li / mese	124	348	402	404	787	1113	1172	1192	1245	1363	1288	1644	924				
Servizi Comm.li / gg	4	12	13	13	25	37	38	38	42	44	43	53	30				
Toilet STD / giorno	0,13	0,14	0,13	0,17	0,55	0,63	0,90	1,00	0,77	1,06	1,03	1,10					
Toilet PRM / giorno	0,03	0,11	0,10	0,03	0,16	0,13	0,19	0,26	0,07	0,29	0,23	0,26					

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 anno 2021

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 2021 è stata raggiunta la quota campione di 141.925 intervistati.

CS/KPI	2021
Overall Satisfaction	90,9% average rating 4.07
Facilità acquisto biglietto	97,0% average rating 4.53
Personale di bordo	95,8% average rating 4.44
Pulizia	94,8% average rating 4.22
Puntualità	89,3% average rating 4.27
Comfort treni	90,7% average rating 4.02
Welcome Drink Prima e Club	93,0% average rating 4.23
Servizi Italo in stazione	94,0%
Propensione riutilizzo Italo	92,6%

Customer Satisfaction Italo treno anno 2021 (rilevazione effettuata da Maggio a Dicembre)
% 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 del servizio.

Nel corso dell'anno 2021 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.

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

Per l'anno 2021 il tempo medio di gestione dei reclami è stato di 10 gg, rispetto ai 24 gg del 2020, riportando i valori medi molto vicini a quelli del 2019 nonostante il persistere degli effetti dell'emergenza sanitaria.

RECLAMI	2021
Reclami pervenuti	2.350
Reclami processati	2.350
Tempo medio di gestione (gg)	10
Principali cause di reclamo	<ul style="list-style-type: none">- Anomalie in fase di acquisto (42%)- A bordo di Italo (22%)- Anomalie in fase amministrativa (10%)- Informazioni relative al viaggio (8%)- Biglietterie self service in stazione (7%)- Altro (11%)

Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità 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 2021 sono stati indennizzati **178.095** viaggiatori per un totale di **3.110.791 €**.



Assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta.

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

I veicoli ITALO sono costruiti, 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.

Nella carrozza 8 dell'ambiente Smart su materiale AGV575 e nella carrozza 3 dell'ambiente Prima su materiale ETR675, sono previsti due posti per i **viaggiatori con sedia a rotelle**. I posti sono situati in prossimità della toilet per disabilità motorie, e vicini all'Area Snack della carrozza 7 su AGV575 e della carrozza 3 su ETR675, dove i distributori automatici, presenti anche in carrozza 3 per AGV575 e 6 per ETR675, sono studiati per la massima accessibilità.

Tutte le toilet 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 di RFI 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 2021 sono stati effettuati **21974** servizi di assistenza prenotati dal Contact Center ITALO attraverso il Portale di Rete Blu.

