

# Quality Report 2022

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 2022 ha collegato 51 città italiane (58 stazioni), lungo le direttrici ferroviarie Torino-Salerno-Reggio Calabria, Torino-Roma-Bari, Milano-Venezia, Trieste/Udine-Venezia-Salerno, Bolzano/Bergamo-Napoli.

Rispetto all'anno precedente, il network si è ampliato con l'aggiunta delle città di Genova, San Donà di Piave ed Aversa.



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

# Informazione 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 attraverso una struttura apposita che si occupa di gestire, monitorare e aggiornare tutti i canali informativi in operativo di ITALO.



# Informazione e biglietti

---



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.

## NUMERI UTILI, SITO E APP

Il servizio Pronto Italo 060708 è un canale telefonico 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 (riprotezione o rimborso di viaggiatori in occasione di soppressioni di treni, come avvenuto per l'emergenza sanitaria da COVID-19) e attività di vendita e assistenza per i PRM (Passeggeri a mobilità ridotta)

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 rispetto ai biglietti emessi e alle condizioni commerciali applicate.

# Informazione e biglietti

## IL SERVIZIO IN STAZIONE

Rispetto alle 51 città collegate dai treni Italo, il servizio commerciale in stazione è presente in 35 città del territorio italiano (41 stazioni complessivamente\*, alle quali 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 postazioni presidiate 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 Centrale, Roma Termini, Firenze Santa Maria Novella, Milano 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.

Stazione	Presidio
TORINO PN	Biglietteria Italo
TORINO PS	Biglietteria Italo + Lounge
MILANO C.LE	Biglietteria Italo + Lounge
MILANO ROG	Biglietteria Italo
BRESCIA	Biglietteria Italo
VERONA	Biglietteria Italo
PADOVA	Biglietteria Italo
VENEZIA S.LUCIA	Biglietteria Italo + Lounge
VENEZIA MESTRE	Biglietteria Italo
BOLOGNA C.LE	Biglietteria Italo
REGGIO EMILIA	Biglietteria Italo
FIRENZE SMN	Biglietteria Italo + Lounge
ROMA TERMINI	Biglietteria Italo + Lounge
ROMA TIBURTINA	Biglietteria Italo + Lounge
NAPOLI C.LE	Biglietteria Italo + Lounge
SALERNO	Biglietteria Italo
AGROPOLI	Solo BSS
ANCONA	Solo BSS
BERGAMO	Solo BSS
BOLZANO	Solo BSS
CONEGLIANO	Solo BSS

Stazione	Presidio
DESENZANO	Solo BSS
FERRARA	Solo BSS
LAMEZIA	Solo BSS
MILANO P.GARIBALDI	Solo BSS
NAPOLI AFRAGOLA	Biglietteria Italo
PAOLA	Solo BSS
PARMA	Solo BSS
PESARO	Solo BSS
PESCHIERA	Solo BSS
PORDENONE	Solo BSS
REGGIO CALABRIA	Solo BSS
RICCIONE	Solo BSS
RIMINI	Solo BSS
ROVERETO	Solo BSS
ROVIGO	Solo BSS
SAPRI	Solo BSS
TRENTO	Solo BSS
TREVISO	Solo BSS
VICENZA	Solo BSS
UDINE	Solo BSS
VILLA SAN GIOVANNI	Solo BSS

(\*) le stazioni di fermata del treno, non presidiate da servizio commerciale sono Vibo Pizzo, Rosarno, Vallo della Lucania, Scalea.

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

# Informazioni e biglietti

Infine Italo ha garantito durante tutto il 2022 l'attività di vendita e di supporto all'acquisto di biglietti, attraverso le biglietterie e desk mobili presidiati da personale Italo e attraverso il supporto dalle 218 biglietterie automatiche presenti su 50 città del territorio italiano, attive h24.

Nella stazioni a maggior affluenza viaggiatori e in stazioni strategiche nelle quali non sono presenti postazioni con personale Italo, il servizio di vendita alle macchine 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 2022:

## 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.

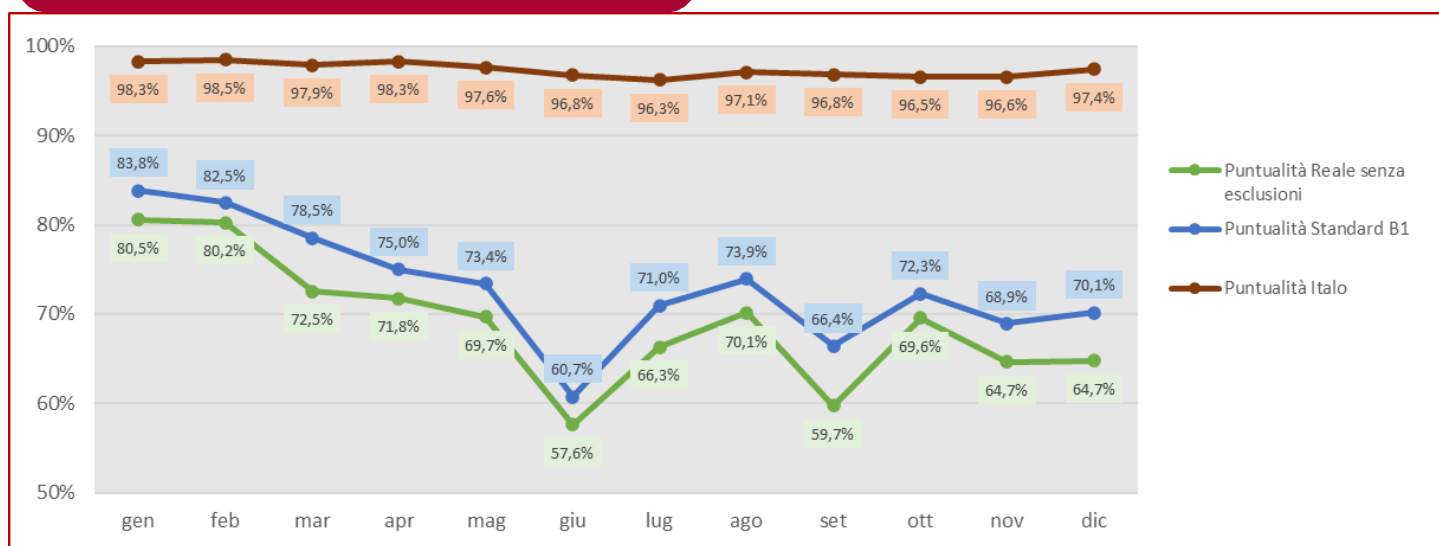
## Puntualità Reale senza esclusioni (5' e 15')

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.



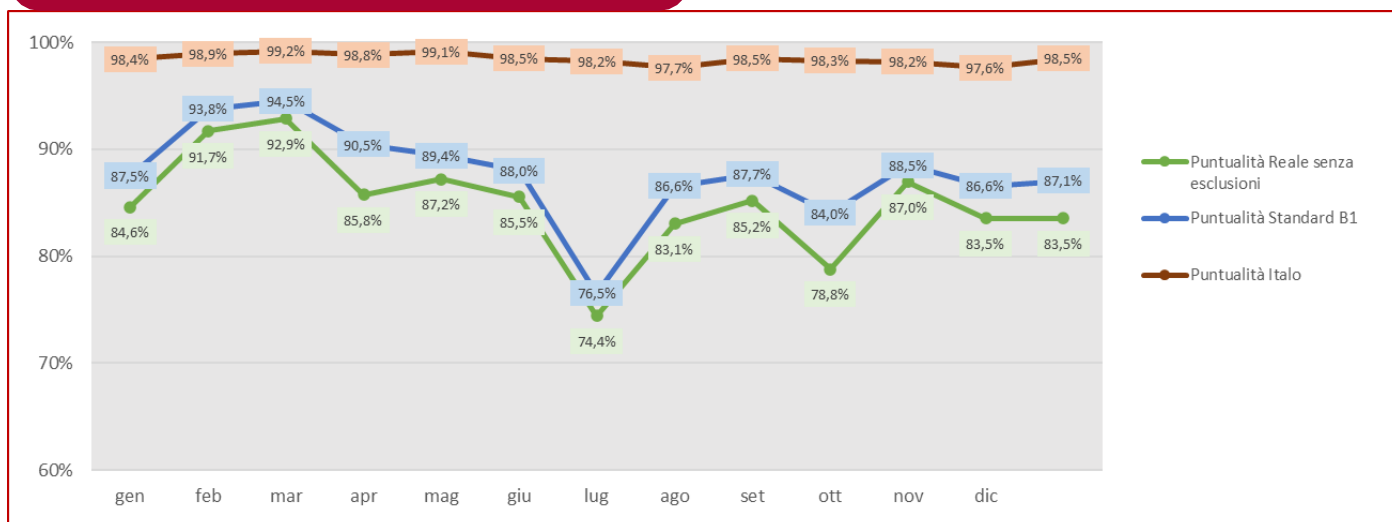
# Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.

## 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 2022:

Cause di ritardo a 5'	%
ESTERNE	13,2%
RFI	64,5%
ALTRE IF	13,7%
ITALO	8,6%

Cause di ritardo a 15'	%
ESTERNE	19,0%
RFI	58,4%
ALTRE IF	12,5%
ITALO	10,1%

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

Arrivi	%
% ritardo in arrivo $r > 0'$	61,4%
% $0' < r < 60'$	58,3%
% $60' \leq r < 120'$	2,4%
% $r \geq 120'$	0,7%

Partenze	%
% treni partiti con $r > 0'$	76,1%
% treni partiti con $r > 5'$	11,8%

## SOPPRESSIONI

Le soppressioni sono da suddividere in totali e parziali.

Nel 2022 è stato soppresso interamente il 0,69% dei treni commerciali programmati Italo.

Ha subito una soppressione parziale del percorso lo 0,25% 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 e Bologna e gestite da Italo, mentre a Torino, Firenze, Roma, Bari, Napoli e Paola 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 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 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/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	Stazione/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 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

- Audit tecnico-specialistici sui siti dell'intero network (~4800 nel 2022).
- Monitoraggi periodici L1 a bordo treno con focus mensile su diverse tratte (~80 nel 2022).
- 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
Bergamo	194	8	4,12%
Ancona	177	0	0,00%
Brescia	418	44	10,53%
Bolzano	404	22	5,45%
Salerno	284	15	5,28%
Venezia	2631	580	22,04%
Napoli	3458	859	24,84%
Milano	4068	1408	34,61%
Roma	2481	917	36,96%
Nola	1835	141	7,68%
Udine	214	6	2,80%
Reggio Calabria	298	12	4,03%
Torino	2424	821	33,87%
<b>Tot</b>	<b>18886</b>	<b>4833</b>	<b>25,59%</b>



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 2022

Flotta AGV-575	25	Veicoli												Media/anno
		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	
Toilet STD	67	42	86	56	61	42	69	68	63	80	87	81	67	
Toilet PRM	2	3	9	6	9	5	12	14	7	11	11	11	8	
Veicoli circolanti	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
Servizi Comm.li / mese	1456	1210	1700	1654	1714	1650	1730	1648	1648	1697	1672	1733	1626	
Servizi Comm.li / gg	47	43	55	55	55	55	56	53	55	55	56	56	53	
Toilet STD / giorno	2,16	1,50	2,77	1,87	1,97	1,40	2,23	2,19	2,10	2,58	2,90	2,61		
Toilet PRM / giorno	0,06	0,11	0,29	0,20	0,29	0,17	0,39	0,45	0,23	0,35	0,37	0,35		

Flotta ETR-675	26	Veicoli												Media/anno
		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	
Toilet STD	24	23	15	24	33	15	24	19	29	37	34	28	25	
Toilet PRM	7	10	3	2	8	4	6	7	13	19	10	14	9	
Veicoli circolanti	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	
Servizi Comm.li / mese	1440	1234	1758	1720	1775	1653	1650	1460	1715	1821	1714	1717	1638	
Servizi Comm.li / gg	46	44	57	57	57	55	53	47	57	59	57	55	54	
Toilet STD / giorno	0,77	0,82	0,48	0,80	1,06	0,50	0,77	0,61	0,97	1,19	1,13	0,90		
Toilet PRM / giorno	0,23	0,36	0,10	0,07	0,26	0,13	0,19	0,23	0,43	0,61	0,33	0,45		

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 2022 è stata raggiunta la quota campione di 248.824 intervistati.

CS/KPI	2022
Overall Satisfaction	<b>91,6%</b> average rating 4.12
Facilità acquisto biglietto	<b>97,0%</b> average rating 4.55
Personale di bordo	<b>96,5%</b> average rating 4.47
Pulizia	<b>94,7%</b> average rating 4.19
Puntualità	<b>87,7%</b> average rating 4.17
Comfort treni	<b>91,5%</b> average rating 4.05
Welcome Drink Prima e Club	<b>92,3%</b> average rating 4.19
Servizi Italo in stazione	<b>94,5%</b>
Propensione riutilizzo Italo	<b>93,8%</b>

% 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 2022 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 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) e esegue la gestione sulla base delle procedure aziendali dedicate ai reclami.

Il tempo medio di gestione rilevato è stato pari a 15gg.

RECLAMI	2022
Reclami pervenuti	3.911
Reclami processati	3.911
Tempo medio di gestione (gg)	15
Principali cause di reclamo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anomalie in fase di acquisto (45%)</li><li>- A bordo di Italo (22%)</li><li>- Reclami relativi al Reg. Europeo 1371/2007 (15%)</li><li>- Programma Loyalty (7%)</li><li>- Biglietterie self service in stazione (5%)</li><li>- Altro (6%)</li></ul>

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

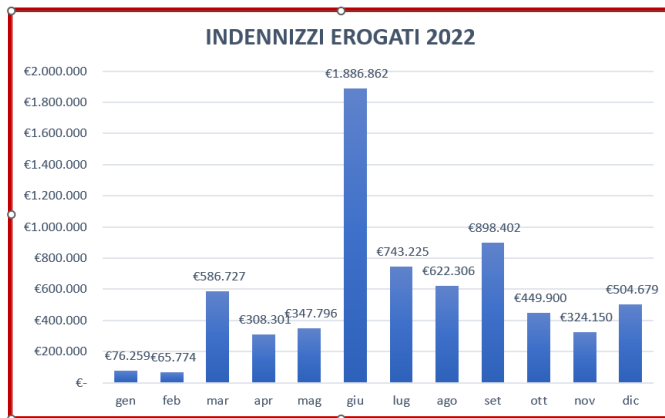
L'erogazione degli indennizzi viene erogata in base al ritardo che il viaggiatore ha subito al suo arrivo a destinazione secondo la normativa europea contenuta nel Regolamento (CE) n. 1371/2007.

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 2022 sono stati indennizzati 561.744 viaggiatori per un totale di 6.814.379,90 euro.



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

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 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 2022 sono stati effettuati **42.607** servizi di assistenza prenotati dal Contact Center ITALO attraverso il Portale di Rete Blu.