

Tavolo: Passeggeri/Altri Servizi

Tema: Assistenza Clienti

Proposta: INFORMAZIONE RISPETTO AI SERVIZI AI PASSEGGERI E AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA' (PRM):

✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA INFORMAZIONE RISPETTO AI SERVIZI AI PASSEGGERI E AI PRM ATTRAVERSO:**

- maggiore utilizzo dei canali informativi già esistenti e maggiore divulgazione (es. prontotreno)
- aumento informazioni in tempo reale a bordo treno in caso di ritardo (cosa sta succedendo, quanto tempo ci vorrà, soluzioni alternative)
- maggiore informazioni sugli strumenti di tutela a disposizione dei passeggeri

Breve contestualizzazione

Trenitalia.com è uno dei principali siti del mondo *travel e transportation* italiano, molto conosciuto e utilizzato (riceve mensilmente oltre 10 milioni di visite).

Il sito è organizzato in una sezione informativa, nella quale reperire dettagli su offerte, servizi, programma fedeltà, assistenza, servizi per i PRM (passeggeri a ridotta mobilità), informazioni regionali, collegamenti, e in una sezione più interattiva, tramite la quale acquistare o modificare il biglietto.

I contenuti sono rintracciabili grazie a strumenti di ricerca automatica, menù di navigazione in modalità “*mouse over*”, mappa del sito, *tag cloud* che evidenzia le voci più ricercate.

In home page sono inoltre presenti richiami alle ultime notizie, alle informazioni sulla circolazione dei treni, ai lavori programmati e ai principali servizi.

Il sito è attualmente disponibile in inglese e in italiano.

Prontotreno è l'applicazione ufficiale di Trenitalia, utilizzata da oltre 2 milioni di clienti, con la quale è possibile gestire l'acquisto di biglietti, i cambi di prenotazione, le richieste di rimborso. Inoltre, consente di ottenere informazioni sulla circolazione. Prontotreno è disponibile in italiano e in inglese.

Per garantire massima diffusione, Prontotreno è stato realizzato in versioni disponibili per i principali sistemi operativi (iOS, Android, BlackBerry).

Relativamente ai clienti PRM, sul sito Trenitalia.com è presente una sezione dedicata, raggiungibile tramite un link dalla home page, con tutte le informazioni rilevanti e con un sistema d'acquisto semplificato.

E' inoltre disponibile un numero dedicato 199 89 20 21 (opzione 5), oppure 06/3000 per le utenze non abilitate all'199, per richiedere assistenza PMR.

Risposta

MAGGIORE UTILIZZO DEI CANALI INFORMATIVI GIÀ ESISTENTI E MAGGIORE DIVULGAZIONE (ES. PRONTOTRENO)

In aggiunta alle politiche di linking ufficiali da siti esterni di natura commerciale, già attive, Trenitalia è disponibile a sviluppare ulteriori link da siti rilevanti per i nostri clienti.

AUMENTO INFORMAZIONI IN TEMPO REALE A BORDO TRENO IN CASO DI RITARDO

Trenitalia non ha ancora implementato azioni specifiche finalizzate all'aumento delle informazioni in tempo reale, ma sta portando avanti alcune sperimentazioni: ad esempio, è in fase di test un nuovo flusso di comunicazione per tenere aggiornati costantemente i clienti a bordo in relazione all'andamento del treno. Il progetto, la cui sperimentazione terminerà entro il 2014, ha l'obiettivo di mantenere un costante filo diretto con i clienti e di garantire loro la miglior pianificazione della giornata in caso di ritardi.

MAGGIORE INFORMAZIONI SUGLI STRUMENTI DI TUTELA A DISPOSIZIONE DEI PASSEGGERI

Sul sito trenitalia.com, nella sezione "Assistenza e Informazioni", sono disponibili dettagliate istruzioni per l'inoltro dei reclami, l'accesso alla Procedura di Conciliazione, la Guida Del Viaggiatore, informazioni per l'Assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, la Carta dei Servizi, il Regolamento Europeo (CE) 1371/2007, le Condizioni Generali di Trasporto. Inoltre, nelle biglietterie e negli Uffici Assistenza delle principali stazioni, sono affissi poster e distribuiti leaflet della Commissione Europea relativi ai diritti dei passeggeri sanciti dal Regolamento Europeo (CE) 1371/2007.