

Tavolo: Servizi Mobilità dei Passeggeri

Tema: Lunga Percorrenza

**Titolo proposta: POTENZIAMENTO ED ESTENSIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA’
DEL SERVIZIO A BORDO - POSSIBILITA’ DI ACQUISTARE IL BIGLIETTO A BORDO
TRENO**

Breve contestualizzazione

Negli ultimi anni il Gruppo FS Italiane, attraverso la società controllata Trenitalia, ha messo in campo una molteplicità di strumenti atti a facilitare la clientela nella fase di acquisto dei biglietti, fino alla partenza del treno; si evidenzia infatti che, oltre alla fitta rete di biglietterie, sono a disposizione della clientela anche:

- ✓ Le emittitrici self service presenti nelle stazioni, in alcuni casi (ad esempio nelle grandi stazioni) poste anche in prossimità dei binari partenza treno
- ✓ Il call center 892021
- ✓ Il sito trenitalia.com
- ✓ I desk (validi per la clientela Freccie)
- ✓ L’applicativo “ProntoTreno”, per tablet e smart phone
- ✓ La rete di Agenzie viaggio partner di Trenitalia

Risposta

Considerate le numerose alternative a disposizione della sua clientela, la società Trenitalia ha scelto di NON consentire di norma l’acquisto del biglietto a bordo treno per le seguenti ragioni:

- ✓ Politica antifrode
- ✓ Garantire gli standard di sicurezza prefissati dall’azienda

- ✓ Garantire gli standard di qualità del servizio (assegnazione gratuita e contestuale del posto).

Rimane la possibilità di acquistare a bordo treno, previo avviso al relativo personale, esclusivamente per i viaggiatori che siano partiti da stazioni non dotate di emittitrici self service funzionanti e nelle quali la biglietteria non risultasse aperta in corrispondenza dell'orario di partenza del treno.