

### **Tavolo: Servizi Mobilità dei Passeggeri**

#### **Tema: Trasporto pubblico locale**

#### **Titolo proposta: Revisione della Carta dei Servizi in riferimento a:**

- A. DEFINIZIONE DI STANDARD RELATIVI ALLE NORMATIVE NAZIONALI E COMUNITARIE CON IL COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEGLI STAKEHOLDER (PUBBLICI E NON)
- B. DISPONIBILITÀ DI MATERIALE ROTABILE ADEGUATO
- C. GESTIONE EFFICACE DI EMERGENZE/INCONVENIENTI
- D. SVILUPPO DELLE TECNOLOGIE UTILIZZATE PER LA RELAZIONE CON GLI UTENTI, ANCHE ATTRAVERSO L'INCREMENTO DI PIATTAFORME SOCIALI E LA CONNETTIVITÀ A BORDO
- E. DEFINIZIONE DI PROCEDURE E CRITERI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

---

#### **Breve contestualizzazione**

Trenitalia, in conformità alla vigente normativa nazionale e comunitaria, adotta la Carta dei Servizi, strumento attraverso il quale rende pubblici i principi fondamentali della sua attività ed individua gli obiettivi programmati per l'anno di riferimento, tramite la definizione di specifici standard di prestazione, relativi in particolare a qualità, informazione e servizi.

Annualmente Trenitalia pubblica:

- 1 Carta dei **Servizi Passeggeri Media lunga percorrenza** per i clienti dei treni, nazionali e internazionali;
- 20 Carte dei **Servizi Regionali** (una per ogni direzione regionale/provinciale).

La **Carta dei Servizi Regionale** viene allegata al Contratto di Servizio con la Regione/Provincia Autonoma di riferimento.

Gli eventuali suggerimenti ricevuti nell'anno costituiscono elemento di valutazione per la redazione della Carta dei Servizi relativa all'anno successivo.

Le Carte dei Servizi si sono costantemente evolute dal 2001, anno della loro prima pubblicazione, nello spirito di aumentare la trasparenza e la chiarezza di comunicazione: testi meno burocratici, obiettivi espressi in modo più comprensibile e maggiori informazioni.

Sono state pubblicate, in conformità alla scadenza ufficiale del 31 marzo, le carte dei Servizi Regionali e Passeggeri Media lunga percorrenza relativa all'anno 2014 e sono disponibili sul sito Trenitalia nelle relative sezioni

## **Risposta**

### **A. Revisione della Carta dei Servizi Regionali**

Trenitalia continuerà il percorso interlocutorio con le Regioni anche per lo sviluppo delle Carte dei Servizi 2015.

Alle Regioni sarà inviata comunicazione di avvio della stesura della carta 2015 entro giugno 2014; in tale occasione saranno anche richiesti eventuali suggerimenti per modifiche. Una prima bozza sarà inviata entro ottobre 2014.

Trenitalia si impegna a suggerire alle Regioni di coinvolgere gli stakeholder per la condivisione, sia in fase preparatoria che di revisione, della bozza della Carta dei Servizi elaborata.

Trenitalia si impegna inoltre a diffondere la Carta dei Servizi Regionali attraverso l'utilizzo delle nuove piattaforme di comunicazione (es. Twitter) comunicandone la pubblicazione e le relative modalità di reperimento.

### **B. Disponibilità di materiale rotabile adeguato**

Nella Carta dei Servizi Regionali 2015 Trenitalia si impegna ad ampliare la sezione relativa alle caratteristiche del materiale rotabile in utilizzo per l'effettuazione del servizio.

### **C. Gestione efficace di emergenze/inconvenienti**

La sicurezza del viaggio e dei passeggeri sono condizioni irrinunciabili per il Gruppo FS Italiane. Per questo Trenitalia collabora costantemente con la Polizia Ferroviaria e le altre forze dell'ordine.

Nell'intero territorio nazionale operano 15 Sale Operative attive 24 h su 24, coordinate da una sala operativa centrale nazionale, per un totale di circa 300 risorse che monitorano la circolazione e in caso di disservizi o emergenze forniscono indicazioni e attivano le procedure aziendali per risolvere nel minor tempo possibile le anomalie di circolazione riscontrate.

In caso di disservizi Trenitalia si impegna a fornire informazioni sui diritti dei viaggiatori, sulle modalità di richiesta indennizzi/rimborsi e ad agevolare le modalità di richiesta informazioni e di inoltro dei reclami.

#### **D. Offerta Wi-Fi sui treni trasporto regionale**

In merito alla richiesta di dotare i treni del servizio regionale di connessione WI-FI, si ritiene alquanto difficile, nell'attuale contesto, effettuare tale investimento tecnologico; infatti, la relativa scarsità e incertezza delle risorse destinate al trasporto pubblico locale così come la attuale indeterminatezza in ordine alla continuità di affidamento a Trenitalia dei servizi ferroviari a carattere regionale, non consentono di investire in maniera strutturale nel potenziamento di tale offerta. Occorre, inoltre, evidenziare come l'installazione del WI-FI debba essere oggetto di contrattazione con le Regioni, all'interno dei singoli contratti di servizio.

Si ricorda che Trenitalia ha commissionato, in autofinanziamento, un investimento in nuovo materiale rotabile (di cui parte è già in servizio) per circa 2,5 Miliardi di euro:

- 90 treni Vivalto,
- 70 elettrotreni,
- 40 treni diesel,
- 1.200 carrozze completamente rinnovate (per 235 treni)