

# Stakeholder engagement

## Feedback Tavolo

### Passeggeri TPL/LP

**Tavolo: Servizi Mobilità dei Passeggeri**

**Tema: Lunga Percorrenza**

**Titolo proposta: POTENZIAMENTO ED ESTENSIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

**DEL SERVIZIO A BORDO - UPGRADE OFFERTA COMMERCIALE**

---

#### **Breve contestualizzazione**

Oggi a un cliente che acquista un biglietto per una certa classe/livello di servizio e che decide, durante il viaggio, di usufruire di un servizio superiore (i.e.: dalla 2° classe alla 1° classe), è richiesto di pagare la differenza di prezzo tra quanto pagato e quanto previsto per il servizio che si intende utilizzare, con l'aggiunta di un sovrapprezzo di 8€.

#### **Risposta**

In merito alle esigenze esposte, Trenitalia prende in carico di valutare durante il 2014 la possibilità di eliminare il sovrapprezzo (8€) per tutti i clienti che richiederanno di usufruire di un servizio superiore a bordo del treno prenotato, ossia al treno cui fa riferimento il biglietto (esempio: un viaggiatore con un biglietto per il livello Standard che chiede di poter accedere al livello Business) e per gli abbonati che si trovino a bordo del treno di categoria corrispondente (esempio: un abbonato AV di 2 cl/Standard che chiede di accedere alla 1 cl/Business).