

Tavolo: Servizi Mobilità dei Passeggeri

Tema: Lunga Percorrenza

Titolo proposta: POTENZIAMENTO ED ESTENSIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO A BORDO - RAFFORZARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA GESTIONE EFFICACE DEI BAGAGLI

Breve contestualizzazione

Il Gruppo FS Italiane dedica un'importanza prioritaria alle tematiche connesse ai bagagli al seguito del passeggero. A tal fine, tramite la società controllata Trenitalia, negli ultimi anni si sono intraprese diverse iniziative nell'ottica di migliorare il comfort di viaggio dell'offerta, sia in ambito prodotto (spazi all'interno dei convogli), sia in ambito servizi connessi.

Risposta

Lato prodotto, le recenti operazioni di restyling del materiale rotabile sono state improntate all'esigenza di offrire sempre maggiori opportunità di sistemazione del bagaglio al seguito.

Con il progetto del **Nuovo Frecciarossa**, che ha portato, entro l'inizio del 2013, a rinnovare totalmente la flotta ETR500, sono state confermate le soluzioni già adottate nel disegno originario dei convogli (spazi nei vestiboli di carrozza per bagagli di grandi dimensioni, ampie cappelliere in tutti i saloni) e, al contempo, **sono stati incrementati gli spazi per lo stoccaggio dei bagagli di circa il 20%** attraverso:

- **l'incremento dello spazio tra gli schienali dei sedili** nelle carrozze di livello Business
- l'introduzione di una **nuova bagagliera** nella carrozza 6 (liv. Premium)
- la realizzazione di una **bagagliera e della cappelliera nella carrozza Bistrò**, a seguito della conversione di parte dell'area ristoro in ambiente viaggiatori di livello Business.

Le stesse esigenze sono state tenute in considerazione nel progetto, in corso, di *restyling* delle **carrozze Intercity**, nell'ambito del quale è prevista la realizzazione di

una bagagliaiera a centro carrozza, sicura e spaziosa (in seconda classe), e di cappelliere portabagagli (in ogni carrozza).

Lato servizio dal 2010 è attivo, in partnership con TNT, **Bagaglio Facile**, il servizio di spedizione bagagli associato alle Freccie che offre, in tempi rapidi e a un prezzo molto conveniente, il ritiro del bagaglio a domicilio e la riconsegna dello stesso presso un indirizzo concordato.

E' così oggi possibile spedire il proprio bagaglio e riceverlo il giorno seguente in quasi tutta Italia a partire da 20€ (i dettagli, le limitazioni e gli extra costi sono riportati sul sito trenitalia.com).

Il servizio, inoltre, prevede:

- un bonus del 100% in caso di ritardi nella consegna
- l'assicurazione gratuita del bagaglio per un valore massimo di 500€

Eventuali ulteriori azioni saranno valutate a valle del ritorno di esperienza sulle iniziative sopra descritte.