

NASCE IL PRIMO *CUSTOMER CARE* DEDICATO AI REGIONALI

- **il servizio operativo da subito in tutta Italia: nelle principali stazioni e su circa 100mila treni regionali**

Roma, 16 novembre 2018

Nasce in Italia, per la prima volta in Europa, un servizio di *customer care* dedicato in esclusiva ai pendolari, sui treni e nelle stazioni. Obiettivo di FS Italiane migliorare la qualità del viaggio e la vita di milioni di persone che ogni giorno usano i servizi di Trenitalia e chiedono, insieme a puntualità, pulizia e comfort, anche più attenzioni, informazioni e sicurezza.

Saranno 520 i ferrovieri, in prevalenza giovani e neoassunti, coinvolti in questo progetto innovativo partito oggi nelle principali stazioni, che coprirà complessivamente 100mila treni regionali all'anno e si estenderà in tutta Italia con un'attenta focalizzazione al territorio.

L'impegno, assunto dal nuovo top management di FS Italiane fin dal suo insediamento, è coerente a una strategia complessiva che punta a ricondurre le persone e i loro bisogni al centro delle attenzioni di tutte le società del Gruppo ed esporta, nel mondo del regionale alcuni plus che fino a ieri erano prerogativa esclusiva delle *Freccie*.

Salgono così a sei i servizi di assistenza a disposizione dei viaggiatori del trasporto regionale di Trenitalia, fra quelli effettuati dal personale in stazione e a bordo treno e quelli disponibili sui propri smartphone e tablet.

Il lancio del nuovo servizio è avvenuto in contemporanea in otto stazioni, alla presenza delle Istituzioni locali e regionali: Torino Porta Nuova, Genova Brignole, Milano Centrale, Venezia Santa Lucia, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini e Palermo Centrale.

A Roma Termini erano presenti **Danilo Toninelli** Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e **Gianfranco Battisti** Amministratore Delegato e Direttore Generale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che così hanno commentato l'iniziativa.

“Lo avevamo anticipato – ha dichiarato **Danilo Toninelli** – l'attenzione di FS Italiane si sta spostando sui treni regionali e sui pendolari in termini di sicurezza e qualità dei loro viaggi. C'è ancora tanto da fare, ma apprezzo molto l'impegno dei nuovi vertici aziendali che da subito hanno messo questo segmento al centro della nuova *mission* di Gruppo. Oggi abbiamo un'altra buona notizia con il nuovo servizio di assistenza e sicurezza nelle stazioni e sui treni regionali. Servizio attivato nelle aree più abitate del Paese con particolare attenzione al Sud. Da maggio 2019 poi arriveranno i nuovi treni *Rock* e *Pop* per i pendolari. Queste sono le azioni concrete del Governo”.

“Appena arrivato ho chiesto di essere più vicini alle persone che viaggiano con noi sui regionali e più attenti ai loro bisogni, in particolare nelle ore di punta e sui treni più affollati. Oggi diamo il via, con oltre 500 colleghi ferrovieri, giovani e di più lunga esperienza, a qualcosa di profondamente innovativo mai realizzato finora. Un vero



cambio di passo che riguarda l'86% di tutti i nostri viaggiatori – ha sottolineato **Gianfranco Battisti** – e anticipa le sfide del Piano industriale, a cui stiamo lavorando e che presenteremo a breve. Intendiamo riportare così le persone al centro delle strategie di tutto il Gruppo.”

Saranno 320 i ferrovieri, facilmente individuabili da un gilet rosso e tutti con adeguata preparazione professionale e linguistica, dedicati a informare e assistere i viaggiatori. Saranno dedicati all'ascolto e alla soluzione delle necessità di quelle persone, nei giorni feriali sono circa un milione e mezzo, che in Italia si spostano per lavoro, studio e turismo con i treni regionali di Trenitalia.

A loro si aggiungono, in stazione e a bordo treno, altri 200 colleghi della protezione aziendale, preparati professionalmente per affrontare e prevenire situazioni problematiche sul fronte della *security*. Addetti che operano in stretto contatto con le Forze dell'Ordine alle quali è affidata in via esclusiva l'attività di prevenzione e repressione dei reati.

L'attività di assistenza è supportata da 38 *desk* e box informativi dislocati nelle principali stazioni dove il personale di Trenitalia è in continuo contatto con le Sale operative regionali cui è affidata un'efficace e centralizzata gestione di ogni eventuale criticità. Con l'occasione Trenitalia prosegue il lavoro per rendere sempre più efficienti e performanti le altre attività di *caring* già esistenti, come le informazioni personalizzate via App, la chat telefonica, il numero verde gratuito 800 89 20 21 in caso di criticità (scioperi, interruzioni, anomalità) e l'utilizzo in casi di emergenza del personale di biglietteria.