

IL NUOVO SERVIZIO DI ASSISTENZA E SICUREZZA PER LE PERSONE DEL TRASPORTO REGIONALE

Roma, 16 novembre 2018

Il nuovo servizio di assistenza e sicurezza regionale, lanciato in contemporanea a Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Venezia Santa Lucia, Genova Brignole, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini e Palermo Centrale alla presenza delle Istituzioni locali e regionali, è attivo in 34 stazioni italiane, di cui 11 al Sud.

Da oggi le persone che scelgono i treni regionali di Trenitalia possono contare su sei servizi di assistenza:

- 38 *desk* e box informativi in 34 stazioni italiane (circa 250 milioni di contatti potenziali all'anno): Torino Porta Nuova – Torino Porta Susa – Genova Brignole – Milano Centrale – Venezia Santa Lucia – Venezia Mestre – Padova – Treviso – Vicenza – Verona – Rovigo – Udine – Trieste – Bologna Centrale – Piacenza – Firenze Santa Maria Novella – Pisa – Perugia – Ancona – Pescara – Roma Termini – Fiumicino Aeroporto – Cassino – Napoli Centrale – Napoli Garibaldi – Bari – Lecce – Reggio Calabria – Palermo Centrale – Palermo Notarbartolo – Punta Raisi – Messina – Catania – Cagliari;
- assistenza a terra con accoglienza al binario, informazioni su orari, itinerari di viaggio e eventuali variazioni di programma;
- assistenza a bordo treno (100mila treni all'anno generano circa 40 milioni di contatti potenziali): vere e proprie squadre itineranti in supporto al capotreno, per accertarsi del comfort dei viaggiatori, indicando servizi disponibili oltre che a rispondere alle necessità delle persone;
- in biglietteria per informazioni su orari e itinerari di viaggio e gestione dei rimborsi;
- *caring* digitale: con l'App Trenitalia le persone possono attivare il servizio gratuito di *smart caring* per essere informati in tempo reale sui treni scelti (312mila treni le cui informazioni sono disponibili attraverso il servizio *push*, 210mila persone collegate) con messaggi automatici disponibili per linea o treno entro 30 minuti prima della partenza del treno scelto o con messaggi personalizzati inviati direttamente dalle sale operative in casi di anormalità, indicando anche le alternative di viaggio;
- call center e chat gratuiti: in caso di criticità (scioperi, interruzioni, anormalità) il numero dedicato gratuito 800 89 20 21 e la chat, disponibile dalle 8 alle 20, per chiedere assistenza, cambiare la prenotazione o richiedere un rimborso.

Inoltre, i viaggiatori del trasporto regionale hanno la garanzia di avere maggiore sicurezza nelle stazioni e a bordo treno. Il personale di Protezione Aziendale, insieme alla Polizia Ferroviaria e le Forze dell'Ordine, è impegnato nella promozione della sicurezza e della legalità nel trasporto ferroviario. Sono già attivi strumenti quali sistemi di videosorveglianza a bordo treno e software per individuare frodi ai danni dei clienti. Infine, è allo studio una nuova tecnologia per la sicurezza dei bagagli e dei dispositivi elettronici.



FS Italiane dedica ai clienti del trasporto regionale il settimanale **“Note”** che, da questo autunno, è offerto a tutti non più in edizione cartacea ma digitale. Pagine di attualità, spettacolo, cultura, gourmet, musica, arte, insieme a interviste esclusive, rubriche e spazi per dialogare e approfondire tematiche legate alla mobilità in treno. Anche così FS Italiane intende confrontarsi con i suoi clienti, non pensandoli più soltanto come viaggiatori/utenti ma come persone, con interessi e passioni da condividere e ascoltare, anche in treno.

In occasione del lancio del nuovo servizio Assistenza clienti Regionale torna online, con una nuova veste grafica e contenuti rinnovati, **#Opentreno – sui binari della rete**. Sito web opentreno.it. Sul blog di Ferrovie dello Stato Italiane si potranno leggere le storie dei colleghi che si dedicano all'assistenza delle persone che viaggiano sui treni regionali di Trenitalia. Storie che saranno raccontate anche sui canali social Twitter @fsnews_it, la pagina Facebook Opentreno e il profilo Instagram FSItaliane.