

Audizione

Amministratore Delegato TRENITALIA Ing. Luigi Corradi,

IX Commissione (Trasporti, poste e telecomunicazioni)

Camera dei Deputati

5 novembre 2024

SOMMARIO

1 MISSION.....	3
1.1 I SERVIZI E LA FLOTTA DI TRENITALIA	3
1.2 LE PERSONE DI TRENITALIA	4
1.3 I CLIENTI DI TRENITALIA	4
1.4 TRENITALIA ALL'ESTERO.....	5
1.5 L'INTERMODALITÀ DI TRENITALIA	6
2 PUNTUALITÀ.....	7
2.1 PUNTUALITÀ TRENITALIA.....	7
2.2 PUNTUALITÀ NESSUNA ESCLUSIONE	7
3 AFFIDABILITÀ	8
3.1 ALTA VELOCITÀ	8
3.2 REGIONALE	10
3.3 INTERCITY.....	10
4 INFORMAZIONI AL PASSEGGERO.....	11
4.1 INFORMAZIONI SULLA CIRCOLAZIONE FERROVIA.....	11
4.2 AZIONI IN CORSO PER IL MIGLIORAMENTO DELL'INFORMAZIONE	12
4.3 AZIONI IN CORSO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI EMERGENZA	12

1 MISSION

Trenitalia e le sue oltre 24 mila persone hanno l'obiettivo di garantire al Paese la crescita della mobilità sostenibile, l'offerta di servizi capillari e con elevati standard di qualità e sicurezza, basandosi sulle esigenze dei viaggiatori in ambito nazionale ed europeo.

Il nostro impegno è di rendere sempre più moderna e funzionale la struttura industriale e indirizzare l'azienda verso obiettivi di sviluppo tecnologico, garantendo con misure concrete la sostenibilità sociale e ambientale, la sicurezza sul lavoro e la centralità del rapporto con la clientela.

Questo fa di Trenitalia non solo il principale player di mobilità del Paese con un'offerta integrata di servizi Regionali, InterCity ed Alta Velocità ma anche un'azienda leader in Europa.

1.1 I SERVIZI E LA FLOTTA DI TRENITALIA

L'offerta di Trenitalia comprende una vasta gamma di servizi ferroviari per soddisfare le esigenze di tutti i viaggiatori. Quotidianamente realizziamo circa 270 collegamenti con Freccie, oltre 120 con InterCity, 40 con treni Internazionali Euronight/Eurocity e circa 6 mila con i Regionali. In termini di chilometri si tratta di oltre 170 mila km al giorno per le Freccie, oltre 70 mila km al giorno per gli InterCity, quasi 5.500 km al giorno per i treni Internazionali (in territorio italiano) e oltre 400 mila km al giorno per i treni Regionali.

La flotta di Trenitalia è composta da:

- 160 Frecciarossa: treni ad Alta Velocità che collegano le principali città italiane, con viaggi rapidi e comfort di alto livello,
- 1400 Regionali: treni che coprono percorsi locali e regionali,
- 130 InterCity: treni che offrono un servizio intermedio tra il regionale e l'Alta Velocità, collegando le principali città italiane da nord a sud,
- 43 Treni Internazionali: treni che collegano l'Italia all'Europa.

La flotta complessiva comprende dunque oltre 1.700 treni su cui ogni giorno viaggiano più di 1.400.000 persone.

1.2 LE PERSONE DI TRENITALIA

Trenitalia promuove attivamente lo sviluppo delle risorse umane per creare un ambiente di lavoro capace di valorizzare la ricchezza che nasce dalla diversità. Le nostre persone con le loro unicità e la loro conoscenza, rappresentano il nostro più grande patrimonio. Un capitale umano fatto di competenze, professionalità e dedizione.

L'organizzazione che rende possibile questi servizi è composta da un totale di 24.800 dipendenti: 6.600 di questi hanno meno di 30 anni (il 26%), mentre 8.300 sono i dipendenti delle società controllate estere.

Sono oltre 5.800 i Capitreno e oltre 6 mila i Macchinisti, senza considerare il personale di Front Line impiegato in biglietteria ed assistenza nonché il personale impiegato nelle 42 officine di Trenitalia distribuite su tutto il territorio nazionale.

1.3 I CLIENTI DI TRENITALIA

Trenitalia pone l'attenzione e la centralità del cliente alla base delle proprie iniziative, mirate a migliorare l'esperienza di viaggio in tutte le sue fasi, dalla pianificazione al post vendita.

Questo approccio si manifesta attraverso servizi sempre più personalizzati ed investimenti in tecnologie digitali, come App e servizi online, sia per facilitare la prenotazione dei biglietti che per fornire informazioni in tempo reale. Trenitalia ascolta attivamente i feedback dei clienti anche attraverso le associazioni di settore per apportare miglioramenti continui. Indagini di Customer Satisfaction, sondaggi, social e canali di comunicazione sono utilizzati per capire meglio le esigenze dei viaggiatori. Sono inoltre sempre attivi programmi di fidelizzazione con offerte che premiano i clienti abituali, incentivando ulteriormente l'uso del treno come mezzo di trasporto preferito.

Si sta riscontrando un aumento della domanda di mobilità su ferro grazie a diversi fattori, tra cui:

- **Sostenibilità Ambientale:** la crescente consapevolezza riguardo ai cambiamenti climatici e l'impatto ambientale dei trasporti hanno spinto molte persone a scegliere il treno, percepito correttamente come opzione più ecologica rispetto all'auto e all'aereo.
- **Urbanizzazione:** la crescita delle aree urbane e la polarizzazione della popolazione ha aumentato la necessità di trasporti efficienti e rapidi. Le reti ferroviarie sono in grado di offrire

collegamenti tra le periferie e i centri urbani, facilitando la mobilità quotidiana per lavoro e studio.

➤ Leisure: trend positivo della domanda. La quota percentuale delle persone che viaggiano in treno per vacanza e svago è nettamente superiore rispetto al periodo pre-pandemia (per i treni AV dal 36,4% del totale dei viaggiatori di gennaio - luglio 2019 al 50,8% di gennaio-luglio 2024; per i treni IC dal 53,9% al 57,4%; per i treni regionali dal 29,7% al 37,2%).

Per venire incontro a questi fattori che stanno contribuendo a un incremento significativo della domanda di trasporto su ferro Trenitalia sta rispondendo tramite:

- progressi significativi nell'ambito della Mobility-as-a-Service (MaaS), integrando vari servizi di trasporto per offrire un'esperienza di mobilità più fluida e connessa.
- integrazione con i servizi di trasporto pubblico locale anche in ottica di Giubileo 2025 e Milano Cortina 2026, per sostenere gli spostamenti di visitatori e operatori con soluzioni condivise e sostenibili
- stipula di oltre 200 accordi con partner locali per il trasporto di primo e ultimo miglio.

La risposta dei viaggiatori è misurabile tramite l'incremento registrato nel load factor (% dei posti prenotati rispetto a quelli offerti): sui treni Freccia è aumentato dal 2019 al 2024 di circa il 9%.

Inoltre è importante segnalare come siano circa 50 mila le aziende fidelizzate che quotidianamente scelgono di utilizzare i nostri treni Freccia, così come siano milioni i turisti italiani e stranieri che giornalmente scelgono Trenitalia per le loro vacanze non solo in Italia ma anche all'estero.

1.4 TRENITALIA ALL'ESTERO

Trenitalia e il Gruppo FS sono al centro di un ambizioso e virtuoso progetto, già avviato, di internazionalizzazione il cui obiettivo è collegare le persone oltre i confini italiani grazie ai servizi e alle attività forniti da società dedicate quali Trenitalia France in Francia, Trenitalia UK nel Regno Unito, Ilsa in Spagna, Hellenic Train in Grecia e Netinera Deutschland in Germania.

La nuova sfida è collegare l'Italia alle maggiori capitali europee, consolidare la presenza all'estero ha pertanto reso Trenitalia un importante player anche in Europa, rafforzando così il sistema Paese in ottica di mobilità. I numeri, difatti, registrano un trend di crescita ampiamente positivo come testimoniato dal fatturato di 1.6 miliardi di euro (2023), i 156 milioni di passeggeri all'anno (2023).

1.5 L'INTERMODALITÀ DI TRENITALIA

L'intermodalità è un elemento fondante della strategia di Trenitalia, rappresenta uno strumento di sviluppo essenziale per una nuova mobilità a misura di passeggero, garantendo la sostenibilità con una riduzione del 25% di emissioni di gas a effetto serra in un settore, quale quello dei trasporti, particolarmente impattante.

La nuova mobilità collettiva sarà un vero e proprio viaggio *door-to-door*, grazie all'arricchimento dell'offerta ferroviaria con altri mezzi di trasporto: treno + nave con collegamenti ferroviari diretti verso 19 porti in Italia; treno + aereo con collegamenti per 23 aeroporti in Italia. Sono 45 mila i viaggiatori che hanno effettuato un viaggio treno + bus in FrecciaLink, il servizio intermodale di Trenitalia che amplia il network delle Freccie con collegamenti dedicati in bus.

Con oltre 270 treni e 30 corse bus, le Freccie e i Freccialink collegano più di 150 destinazioni in tutta Italia. Oltre 1 milione di passeggeri, nel 2023, ha acquistato un biglietto per utilizzare i Link dei treni regionali per raggiungere località non servite da stazioni ferroviarie.

Nel 2023 e 2024 sono stati oltre 10 milioni i passeggeri che hanno scelto il trasporto intermodale.

I viaggi in FrecciaLink sono cresciuti del 90% rispetto al 2022.

Trenitalia è in prima linea, con una struttura dedicata, allo sviluppo del MaaS (Mobility-as-a-Service), che consentirà al cliente di scegliere fra diverse soluzioni di integrazione intermodale. I passeggeri, grazie ad una piattaforma digitale, potranno pianificare, prenotare e pagare varie tipologie di servizi di mobilità, avendo dunque a disposizione soluzioni su misura basate sui bisogni individuali.

2 PUNTUALITÀ

2.1 PUNTUALITÀ TRENITALIA

Alta Velocità, InterCity e Regionale sono molto diversi in termini di servizio (lunga e breve percorrenza), di modalità di gestione e della misurazione della puntualità: è evidente che la lunga percorrenza potrebbe avere maggiori probabilità di incorrere in anomalie rispetto alla breve.

In particolare, la puntualità dei tre servizi espletati da Trenitalia ha rilevamenti differenti: il treno regionale è considerato puntuale se arriva a destino entro 5 minuti dall'orario programmato, il treno InterCity entro i 15 minuti e il treno Alta Velocità entro i 10 minuti.

Nel periodo 1° gennaio - 20 ottobre del 2024 la puntualità di Trenitalia, ovvero la percentuale di treni puntuali che tiene conto solamente delle cause di ritardo imputabili all'impresa stessa, è del 94.9% per le Freccie, del 97.2% per gli InterCity e del 98.3% per i Regionali.

Trenitalia quindi, come impresa, incide per circa 5 punti percentuali sulla puntualità delle Freccie, meno di 3 punti percentuali per gli InterCity e meno di 2 punti percentuali per i Regionali.

Risulta evidente l'efficacia delle iniziative industriali e del piano di investimento finalizzati al rinnovo della flotta e al continuo miglioramento della manutenzione che garantisce l'affidabilità del materiale rotabile.

2.2 PUNTUALITÀ NESSUNA ESCLUSIONE

Nello stesso periodo la *puntualità Nessuna Esclusione*, vale a dire la puntualità che include tutte le cause di ritardo attribuite a cause esterne (estranei in linea, eventi meteo rilevanti e altri fattori esogeni), al Gestore delle Infrastrutture e alle altre Imprese Ferroviarie, è del 73.0% per le Freccie, del 81.8% per gli Intercity e del 91.7% per i Regionali.

Questo significa che Gestore, Altre Imprese e cause esterne hanno inciso per 21.9 punti sulle Freccie, per 15.4 punti sugli Intercity e per 6.6 punti sui Regionali.

La fonte dati è la Piattaforma Integrata Circolazione (PIC), ovvero il sistema unico del Gestore della Circolazione (RFI), che certifica i ritardi e le loro cause per i treni di tutte le imprese secondo regole pubbliche e condivise con ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti)

Nel corso dell'estate 2024, in particolare nel mese di giugno, si sono verificate 2 anomalie di rilievo di responsabilità Trenitalia a fronte delle 10 complessive considerando tutte le macro-cause.

Le 2 anomalie registrate nel periodo considerato sono: il treno FR 9748 del 08/06/2024 fermo in linea a seguito di una frenatura indebita; il treno FR 9422 del 21/06/2024 fermo in Direttissima per problemi all'elettronica di controllo.

3 AFFIDABILITÀ

3.1 ALTA VELOCITÀ

La flotta dell'Alta Velocità è composta principalmente da ETR1000 che hanno un'età media di 7.6 anni e da ETR500 che hanno un'età media di 24.4 anni.

Per entrambe le flotte l'affidabilità ha raggiunto ottimi livelli ma l'obiettivo di Trenitalia è quello di migliorarla ulteriormente investendo su nuovi treni ETR1000 che sono ancora più performanti.

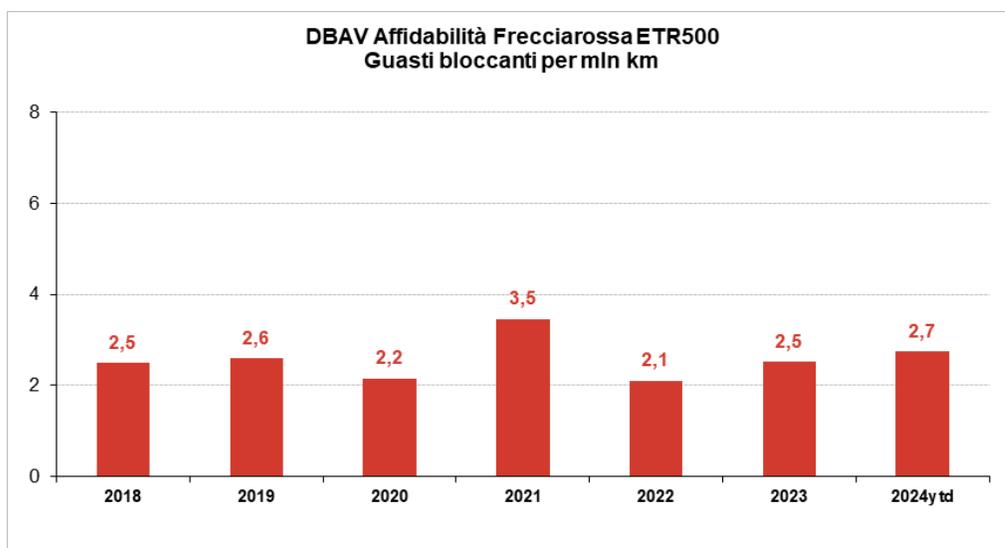


Figura 1 – Affidabilità Frecciarossa ETR500

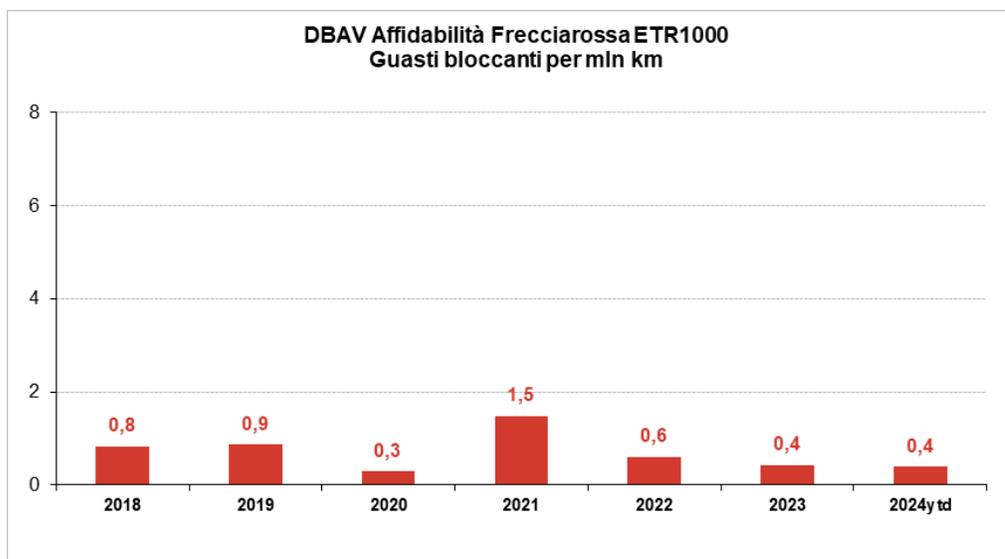


Figura 2 – Affidabilità Frecciarossa ETR1000

L'affidabilità dei treni ETR1000 è pari a 0.4 Riserve per milione di Treno / km (vale a dire che in media per flotta abbiamo un guasto bloccante ogni 2.5 milioni di km di percorrenza) e hanno un'affidabilità 4 volte superiore alla media delle Frece.

I numeri dell'affidabilità dell'ETR1000 lo rendono un best performer a livello mondiale, confermato dal successo che Trenitalia sta registrando con lo stesso rotabile anche all'estero, grazie a soluzioni tecnologiche innovative e a sistemi di sensoristica che consentono un monitoraggio ed una manutenzione predittiva del mezzo.

In tale ottica, in un processo di miglioramento continuo, Trenitalia ha già pianificato il turnover della propria flotta con un investimento superiore a 1.2 miliardi di euro. Le prime consegne dei nuovi ETR1000 sono previste per il secondo semestre 2025 con termine delle consegne nel 2029 per un totale di 46 nuovi treni andando così a sostituire la quasi totalità degli ETR500. Gli investimenti fanno anche parte di un piano volto a migliorare gli impatti ambientali rendendo sempre più sostenibile i propri mezzi; i nuovi ETR1000 infatti presentano tassi di riciclabilità dei materiali del 97%, +2.7 punti rispetto alla precedente flotta.

3.2 REGIONALE

Gli investimenti più significativi sono stati destinati al servizio regionale che, con l'acquisto dei nuovi treni di ultima generazione, ha beneficiato di un analogo miglioramento dell'affidabilità dei rotabili e della puntualità del servizio.

Investimenti di oltre 7 miliardi di euro per treni di ultima generazione.

Più di 500 nuovi treni tra Rock, Pop e Blues sono già stati consegnati ed entro il 2027 verranno completate tutte le consegne (ulteriori 220 treni) rinnovando così ben l'80% della flotta.

L'investimento economico associato alle consegne effettuate ad oggi è già pari a 4.2 miliardi di euro.

3.3 INTERCITY

Anche il prodotto InterCity ha avviato un processo di rinnovamento della flotta con l'acquisto di nuove carrozze notte e di nuovi treni.

A settembre 2024 sono stati consegnati 5 treni del primo lotto di 7 treni ibridi HMU diesel-elettrici-batterie acquistati con risorse PNRR. Tale lotto di 7 treni sarà terminato entro l'anno in corso.

Entro giugno 2026 saranno messi in esercizio ulteriori 13 treni HMU InterCity e 12 treni elettrici di tipo EMU, il cui acquisto è stato stipulato ad agosto 2024 sui rispettivi accordi quadro in essere, a valere su risorse PNRR.

Entro lo stesso giugno 2026 è prevista la consegna delle 70 nuove carrozze notte acquistate con fondi PNRR.

4 INFORMAZIONI AL PASSEGGERO

4.1 INFORMAZIONI SULLA CIRCOLAZIONE FERROVIA

App, sito web, call center e personale di assistenza sono i canali principali di comunicazione con i passeggeri. Un processo questo in continuo miglioramento attraverso costanti implementazioni tecnologiche a supporto.

Di seguito le principali:

Bordo Treno: al fine di migliorare l'informazione a bordo treno, Trenitalia ha realizzato degli upgrade software dedicati a potenziarne le modalità di esposizione sui monitor di bordo. Le informazioni sono costantemente visibili nelle vetture così da mantenere informati i passeggeri per tutta la durata dell'evento in atto. Tale modalità è utilizzata anche per preavvisare i clienti a bordo dei treni che saranno coinvolti da lì a breve in una modifica della circolazione.

A supporto dei viaggiatori sono state adottate ulteriori azioni per aumentare la frequenza delle informazioni trasmesse tramite il personale di bordo.

Web e App: sui canali web e sull'App, le informazioni "Infomobilità" disponibili sul sito Trenitalia.com, App Trenitalia e ViaggiaTreno.it, sono state rese fruibili direttamente nella funzione Infomobilità dell'App nella sezione "Cerca treno". Inoltre, è utile specificare che Trenitalia ha da tempo messo a disposizione dei clienti che utilizzano i canali digitali, la possibilità di personalizzare l'informazione, tramite la sottoscrizione al treno acquistato o alla linea (in caso di viaggio frequente sulla stessa) per ottenere informazioni sul proprio viaggio

(le informazioni che hanno un impatto di più grande rilevanza sulla rete sono invece notificate a tutti i clienti in broadcast tramite i banner in home page).

Smart Caring: ad integrazione delle informazioni che sono già trasmesse via App o Web per specifico cliente che ha acquistato un titolo Alta Velocità, sono state potenziate le funzionalità di Smart Caring, che prevedono l'intervento di operatori che contattano via e-mail o SMS il cliente che viaggia o viaggerà, in merito a situazioni di anormalità che impattano il treno su cui ha acquistato un posto, inclusa l'eventuale riprotezione.

4.2 AZIONI IN CORSO PER IL MIGLIORAMENTO DELL'INFORMAZIONE

Trenitalia è costantemente al lavoro con soluzioni tecnologiche e innovative sui sistemi informatici per rendere le informazioni sempre più veloci e immediatamente fruibili a vantaggio dei viaggiatori.

In particolare si sta agendo su potenziamento della Sala Operativa con personale e strumenti tecnologici per efficientare la comunicazione real time tra la Sala Operativa e il personale a bordo (macchinista/capotreno).

Si avvierà inoltre la gestione integrata della Sala Operativa Trenitalia con la sala dei servizi emergenziali di BIRS (Busitalia Rail Service), che unificherà le attuali modalità di collaborazione. Parte integrante dell'iniziativa, sarà la realizzazione di una App per i conducenti di Busitalia, progettata per migliorare l'efficienza operativa e la qualità del servizio. Le Sale Operative potranno quindi monitorare in tempo reale la posizione dei bus insieme con quella dei treni. Questo sistema garantirà risposte più rapide in situazioni emergenziali, ottimizzando il supporto ai passeggeri e migliorando l'esperienza complessiva degli utenti. Le informazioni utili sui Bus sostitutivi in caso di disagi saranno inoltre rese disponibili sui canali digitali.

4.3 AZIONI IN CORSO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI EMERGENZA

Trenitalia ha da tempo investito oltre 120 milioni per l'acquisto di 20 locomotive di Soccorso Diesel-Elettriche di ultima generazione e a seguito delle anormalità di questa estate, sono costantemente presenziati tavoli di confronto con i fornitori e tutti i principali leader di settore per studiare soluzioni innovative da implementare sulle flotte, in caso di treno fermo in linea disalimentato.

Inoltre, già dalla scorsa estate, Trenitalia con il Gestore dell'Infrastruttura e i principali stakeholder (VVFF, Protezione civile, FF.OO) hanno definito piani di contingenza al fine di contenere i disagi. Al contempo il Gruppo FS ha avviato un piano strutturato di miglioramento in caso di interruzione della circolazione ferroviaria.