

<u>Oggetto:</u>	Nuova procedura Biglietto Vale Bonus per arrivo in ritardo e per mancato funzionamento del sistema di climatizzazione
<u>Decorrenza:</u>	23 giugno 2009

Novità:

A partire dal **23 giugno 2009** sarà attivo un nuovo sistema per la gestione dei bonus alla clientela, **per ritardo in arrivo e per mancato funzionamento all'impianto di climatizzazione per percorsi nazionali**, denominato **BvB** (Biglietto Vale Bonus).

Rimane confermata la disciplina del diritto al bonus per arrivo in ritardo e per mancata climatizzazione con la sola variazione del termine di presentazione della richiesta e della fruibilità del bonus che è stabilito in 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio. Inoltre viene prevista la possibilità di cumulare più bonus per l'acquisto del nuovo titolo di viaggio.

La nuova procedura BvB prevede:

- **Trascorsi 20 giorni dalla data di effettuazione del viaggio**, il cliente potrà informarsi presso tutti i canali di Trenitalia circa il proprio diritto al bonus (es.: per un biglietto con data partenza 5 giugno, sarà possibile ottenere informazioni sul diritto al bonus a partire dal 26 giugno);
- In seguito a risposta positiva del sistema, (**SI Bonus**), il cliente potrà acquistare altri titoli di viaggio, **esclusivamente presso biglietterie o agenzie di viaggio, contestualmente** a tale risposta, o **entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio**. Nel caso di biglietti per comitive la domanda di bonus può essere presentata esclusivamente presso le Adv ed i Centri Comitive;
- Nella fase di transizione, fino al 30 settembre 2009, il cliente può continuare a richiedere il Bonus con le modalità precedentemente in vigore, con la sola variante relativa ai termini di presentazione della domanda del bonus e al periodo di fruibilità dello stesso, che sono stabiliti in **12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio**.
- **Sistemi informativi bonus:**
 1. **Per bonus ritardo in arrivo**, il sistema informativo "Riace", fino ad oggi alla base della gestione dei bonus, viene integrato nella piattaforma per la circolazione PIC SA, gestita da RFI SpA.
 2. **Per bonus guasto clima**, il sistema informativo è il Libro delle segnalazioni (LDS) implementato direttamente dal personale di bordo tramite palmare.

Pertanto:
Nel caso in cui l'impianto di climatizzazione non funzioni - e non risulti possibile l'assegnazione del posto in un'altra carrozza di classe pari o superiore, il personale di bordo tramite palmare registrerà tali informazioni ai fini del diritto al bonus. **Non è pertanto più necessaria l'annotazione e punzonatura sul titolo di viaggio, nè l'attestazione in caso di ticketless.**
- **E' istituita una struttura di coordinamento denominata COB** (Coordinamento Operativo Bonus) articolata con una struttura centrale e una territoriale costituita da referenti che hanno operato nelle ex sedi dei CEB, che si occuperà, tra l'altro di completare-verificare in

maniera coerente le informazioni provenienti dal nuovo sistema PIC SA e dalla Sala Operativa Trenitalia.

1. Informativa ai clienti sul diritto al bonus per ritardo in arrivo e per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione

1.1 Informazione diritto al bonus

Ogni cliente interessato ad ottenere il bonus potrà, **trascorsi 20 giorni dalla data di effettuazione del viaggio**, verificare direttamente su tutti i canali di vendita Trenitalia l'ammissibilità o meno al bonus controllando i dati di andamento del treno utilizzato, interrogando i seguenti canali:

- Self-Service della Divisione Passeggeri N/I,
- Biglietterie,
- AdV,
- sito www.ferroviestato.it.
- Call Center.

1.2 Risposte del sistema

- **risposta positiva (SiBonus):** il cliente avrà diritto ad un bonus spendibile entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio
- **risposta negativa (NoBonus):** il sistema invia un messaggio. In ogni caso, la risposta negativa conterrà una formula di cortesia iniziale e l'elenco delle cause esterne che concorrono all'esclusione al bonus, con invito a rivolgersi per ulteriori informazioni al call center unico Trenitalia 199-892021 o, in alternativa, presentare reclamo con le modalità d'uso.
- Quando il cliente, interrogando le fonti informative Trenitalia, riceve risposta negativa all'ammissibilità del suo biglietto di viaggio al diritto di bonus, può comunque rivolgersi ai punti vendita presenziati (biglietterie e AdV), che dovranno stampare il profilo "No bonus", contenente le ragioni del diniego con tutti i dati di interesse del cliente.

1.3 Casi particolari di difformità fra treno indicato nel biglietto presentato e treno effettivamente utilizzato dal cliente

- **In tutti i casi particolari** di difformità fra treno indicato nel biglietto presentato per il diritto al bonus e treno effettivamente utilizzato dal cliente (accesso a treno diverso nei limiti temporali previsti dalla tipologia di biglietto in possesso del cliente o nei casi consentiti di anomalie della circolazione).
- il sistema fornisce su tutti i canali presenziati e non, **un messaggio di cortesia che invita il cliente a presentare domanda di bonus nelle modalità usuali.**
- **Per questo tipo di domanda**, al fine di garantire alla clientela le stesse condizioni previste per le richieste evase con la nuova procedura BvB, **il limite di tempo** di 30 giorni previsto per la presentazione della domanda cartacea, **viene esteso a 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio.**
- **La nuova struttura COB**, (Coordinamento Operativo Bonus):
 1. prenderà in carico la richiesta verificando le circostanze effettive e la risposta coerente con il treno effettivamente utilizzato
 2. nel caso di soppressione parziale del treno con utilizzo di mezzo di categoria inferiore o superiore rinvierà la domanda per il rimborso agli Uffici territoriali.

2. Diritto al Bonus: modalità di erogazione del Bonus

- Il cliente, una volta verificato il suo diritto al bonus, di cui al precedente **punto 1** , può procedere con le modalità appresso specificate:

2.1 Se il biglietto è cartaceo:

- **Può utilizzare immediatamente il bonus:** esibisce in un qualsiasi punto vendita presenziato (biglietterie di stazioni o Adv) il suo biglietto di viaggio, che verrà ritirato dall'operatore, e può acquistare un nuovo titolo di viaggio.
- **Può rinviare l'utilizzazione del bonus:** Presenta in un qualsiasi punto vendita presenziato (biglietterie di stazioni o Adv) il biglietto del viaggio ammesso a bonus e ottiene dall'operatore un **promemoria Bonus nominativo stampato su singoli tagliandi di casellario ATB** (un tagliando di casellario per ogni pro-memoria BvB per ogni passeggero). Entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio, esibendo detto promemoria, che sarà ritirato dall'operatore per l'annullamento e la successiva archiviazione, potrà acquistare un nuovo titolo di viaggio. I promemoria, intestati allo stesso cliente, sono cumulabili in fase di acquisto del nuovo biglietto.

2.2 Se il biglietto è ticketless:

- Il sistema è in grado di materializzare il biglietto acquistato in modalità ticketless, che ha diritto al bonus, in un tagliando cartaceo che riporterà data emissione, impianto emittente, importo e PNR. **Tale tagliando non ha valore come titolo di viaggio.**
- **Nel caso in cui il cliente si presenti in biglietteria o in adv per chiedere il bonus,** l'operatore provvede alla materializzazione del biglietto elettronico e, in tal modo, consente al cliente di scegliere se acquistare contestualmente un altro titolo di viaggio o chiedere la stampa del **promemoria bonus**, rinviando l'acquisto nel termine dei 12 mesi.

Particolarità:

1. **Biglietti emessi per comitive:** la domanda può essere presentata esclusivamente presso le Adv, i Centri Comitive.
2. **Biglietti multipli non nominativi,** sia cartacei che emessi in modalità tkl: se il cliente si rivolge alla biglietteria o adv per l'emissione dei relativi bonus, questi verranno intestati ad un'unica persona (ovvero quella "richiedente"). Se il cliente espressamente richiede l'emissione dei bonus a diversi intestatari, la relativa richiesta dovrà essere inviata ai centri bonus, in quanto il sistema attualmente non lo permette.
3. **Biglietto per gruppi intestato al capo comitiva o all'istituto scolastico:** il bonus viene dato al capo comitiva o al possessore del biglietto per l'intero importo salvo richiesta esplicita di dividere in tanti biglietti quanti sono i viaggiatori indicati (sia cartaceo che ticketless) e la relativa richiesta dovrà essere inviata ai centri bonus , in quanto il sistema attualmente non lo permette.
4. **Biglietto nominativo:** è sempre intestato ad un solo viaggiatore e, sia nel caso di biglietto cartaceo che emesso in modalità tkl, il bonus può essere intestato esclusivamente al titolare del biglietto.

3. Norme transitorie

Nella fase di transizione, fino al 30 settembre 2009, il cliente può continuare a richiedere il Bonus con le modalità precedentemente in vigore, con la sola variante relativa ai termini di presentazione della domanda e di fruibilità del bonus, che vengono equiparati a quanto previsto in caso di utilizzo della nuova procedura BVB:

il bonus potrà essere richiesto e utilizzato entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio.

Riepilogo procedura richiesta bonus secondo le modalità usuali.

Il cliente dovrà :

- **inserire il biglietto di viaggio**, anche se emesso a bordo, in una busta che può trovare anche presso le biglietterie e gli uffici informazione delle stazioni, compilando l'apposito modulo di richiesta Bonus. Nel caso di biglietto acquistato in modalità ticketless, dovrà allegare la stampa della ricevuta di pagamento pervenuta via e-mail (qualora in fase di acquisto abbia selezionato tale opzione) o rilasciata a bordo treno o l'e-mail di conferma o, in mancanza, indicare il codice della prenotazione (**PNR**) e quello di cambio prenotazione (**CP**);
- **consegnare la busta** presso le biglietterie, gli uffici informazioni o assistenza oppure inviarla per posta **entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio**. Per il computo dei 12 mesi fa fede la data del timbro postale. Il Bonus viene inviato a domicilio entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.
- **utilizzare il bonus** nel caso che abbia titolo a riceverlo, entro 12 mesi dalla data di effettuazione del viaggio.

Per i clienti residenti all'estero rimane valida la procedura preesistente, con invio del biglietto a:
Trenitalia SpA - Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo - Amministrazione e Bilancio - P.A.T.RO
- Rimborsi Internazionali - Viale Spartaco Lavagnini, 58 - 50129 Firenze”.

Particolarità:

Qualora il cliente scelga questa soluzione, non potrà poi avviare richiesta bonus, anche con il nuovo sistema BvB, per lo stesso PNR.

Per le ulteriori specifiche della nuova procedura BvB, faranno seguito l'istruzione operativa di Assistenza e la Comunicazione Organizzativa di PO.