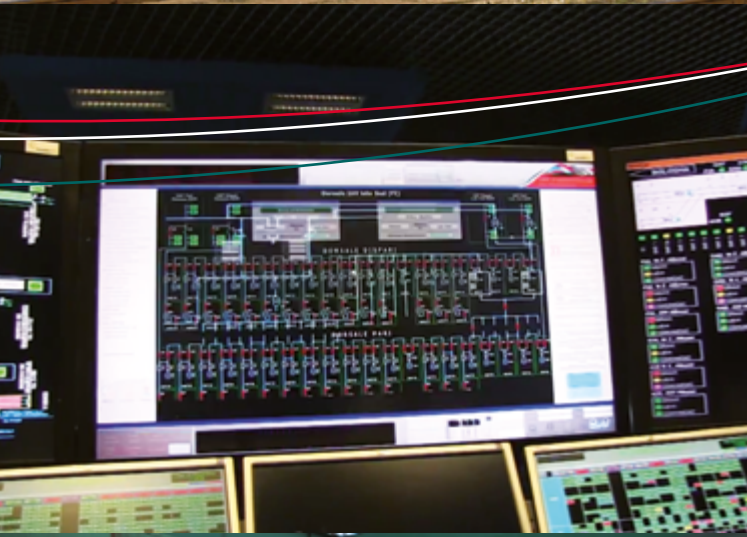


LE VOSTRE MERCI  
LE NOSTRE SOLUZIONI  
YOUR CARGO, OUR SOLUTIONS





# MERCITALIA RAIL

Il Gruppo FS Italiane punta sul business delle merci. MERCITALIA Rail, operativa dal 1 gennaio 2017, rappresenta la principale impresa ferroviaria in Italia nel settore cargo ed uno degli operatori leader in Europa.

- La nostra **missione**: offrire un servizio di trasporto affidabile, efficiente e sostenibile
- La nostra **strategia**: sviluppare il trasporto ferroviario sui 7 corridoi transalpini e le 2 direttrici nazionali, facendo perno sulla pianura padana e sui più importanti porti italiani
- La nostra **priorità**: i nostri CLIENTI

Progettiamo ed implementiamo una gamma completa di soluzioni di trasporto incentrate sulla componente ferroviaria, offrendo soluzioni tecniche su misura per i settori industriali, produttivi e distributivi partendo dalle necessità e dai processi dei Clienti. Il nostro network collega i principali porti, interporti, terminal intermodali con tutti i corridoi nazionali ed internazionali.

# MERCITALIA RAIL

*The FS Italiane Group focuses on the goods business. MERCITALIA Rail, operational since 1 January 2017, is the main Italian railway company in the freight sector and one of the leading operators in Europe.*

- *Our mission: to offer a reliable, efficient and sustainable transport service*
- *Our strategy: to develop railway transport on seven trans-Alpine corridors and two national axes, focusing on the Po Valley and Italy's most important ports*
- *Our priority: our CUSTOMERS*

*We provide a complete range of transport solutions that focus on the rail component, offering tailor-made technical solutions for the industrial, production and distribution sectors. We always put our customers' needs first and base our planning and implementation on the Customer's processes. Our network connects the main ports, interports and intermodal terminals with all Italian and international corridors.*



# IL GRUPPO FS ITALIANE E MERCITALIA LOGISTICS

Il Gruppo FS Italiane è una delle più grandi realtà industriali del Paese. Mercitalia Logistics è la sub-holding che coordina tutte le società del comparto merci e della logistica. Oltre a Mercitalia Rail, include Mercitalia Maintenance, Mercitalia Shunting & Terminal, Mercitalia Intermodal (ex Cemat), TX Logistik Group e TerAlp.

Con la creazione di MERCITALIA GROUP (detto anche Polo Mercitalia), che gestisce tutta la filiera del trasporto, i Clienti possono ora rivolgersi ad un unico interlocutore, risparmiando tempo e denaro.

## THE FERROVIE DELLO STATO ITALIANE GROUP AND MERCITALIA LOGISTICS

The Ferrovie dello Stato Italiane Group is the most important company in Italian rail transport. Mercitalia Logistics is the sub-holding that coordinates all the companies in the freight and logistics sector. As well as Mercitalia Rail, it also includes Mercitalia Maintenance, Mercitalia Shunting & Terminal, Mercitalia Intermodal (ex Cemat), TX Logistik Group and TerAlp.

With the creation of MERCITALIA GROUP, which manages the entire freight area, customers can now deal with a single interlocutor and thus save time and resources.



# IL POLO MERCITALIA

Con il **Polo MERCITALIA** cambiano in modo radicale il trasporto ferroviario delle merci ed i servizi di logistica del Gruppo FS Italiane.

L'integrazione in un unico Polo delle società del Gruppo FS Italiane che operano nel mercato della logistica consente di avere un ruolo di rilievo nel mercato europeo, grazie alle sinergie generate dalle diverse società specializzate.

Gli obiettivi sono il rafforzamento dell'intermodalità e l'espansione in segmenti di offerta ad alto valore aggiunto.

## THE MERCITALIA GROUP

*With **MERCITALIA Group** the rail freight transport and logistics services of the Ferrovie dello Stato Italiane Group have undergone a radical change.*

*Bringing together the companies of the Ferrovie dello Stato Italiane Group that operate in the logistics sector into a single unit leads to synergies, and means that a prominent role can be held in the European market.*

*The aim is to strengthen intermodality and to expand into high value-added market segments.*

//  
UN RUOLO DI RILIEVO IN EUROPA  
GRAZIE ALLE NOSTRE SINERGIE  
//

//  
AN IMPORTANT ROLE IN EUROPE  
THANKS TO OUR SYNERGIES  
//



# ORIENTAMENTO AL CLIENTE

MERCITALIA Rail ha come primario obiettivo quello di soddisfare le esigenze dei Clienti.

Il nuovo modello di business consente di sviluppare e fornire ai Clienti soluzioni integrate di trasporto merci e logistica facendo leva sulla modalità ferroviaria ma cercando di allargare progressivamente la presenza lungo la catena del valore, a monte e a valle della trazione ferroviaria.

## WE FOCUS ON OUR CUSTOMERS

*Meeting its customers' requirements is MERCITALIA Rail's primary goal.*

*The new business model makes it possible to design and deliver integrated freight transport and logistic solutions using the railway network, but also aims to grow our presence along the value chain, both up and downstream of rail transport.*

// SVILUPPARE E FORNIRE AI CLIENTI  
SOLUZIONI EFFICACI E INNOVATIVE //

// DEVELOP AND PROVIDE CUSTOMERS  
EFFECTIVE AND INNOVATIVE SOLUTIONS //



# RISPETTO PER L'AMBIENTE

Ogni giorno il trasporto su ferrovia toglie dalla strada decine di migliaia di auto e camion, garantisce spostamenti in sicurezza di persone e merci, contribuisce efficacemente alla riduzione dei gas serra e delle altre sostanze nocive emesse nell'atmosfera.

## Più ferrovia meno inquinamento

Grazie ai trasporti ferroviari merci che i Clienti ci hanno affidato, nel 2021 siamo stati in grado di movimentare più di 33 milioni di tonnellate di merci, con 1,2 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> risparmiate all'ambiente rispetto al trasporto su gomma, sottraendo circa 1,7 milioni di TIR alla strada.

# RESPECT FOR THE ENVIRONMENT

*Every day rail transport takes tens of thousands of cars and lorries off the road, ensuring that people and freight are moved safely, and making an effective contribution to reducing greenhouse gases and the emission of other harmful substances.*

## *More rail use, less pollution*

*Thanks to the trust placed in rail transport by our customers, in 2021 we moved around 33 million tonnes of goods, saving the emission of 1,2 million tonnes of CO<sub>2</sub> compared with road transport, and keeping about 1.7 million lorries off the road.*

//

1,2 MILIONI DI TONNELLATE DI  
CO<sub>2</sub> RISPARMIATE NEL 2021

//

//

1.2 MILLION TONNES  
OF CO<sub>2</sub> SAVED IN 2021

//



# OFFERTA COMMERCIALE

L'offerta commerciale di MERCITALIA Rail è costruita su numerosi collegamenti nazionali e internazionali, rispondendo al criterio della specializzazione per settori di mercato attraverso le Business Unit:

- CONVENZIONALE
- INTERMODAL

Ogni giorno con la nostra ampia flotta di locomotive e vagoni specializzati e con personale qualificato garantiamo la mobilità delle merci in Italia e all'estero, utilizzando le tecniche del trasporto convenzionale e del trasporto combinato. L'offerta internazionale è garantita dalla nostra esperienza nel settore e dal network delle nostre società operanti all'estero: TX Logistik e PolRail. Oltre ad offrire i massimi standard di affidabilità e sicurezza, grazie alle dimensioni, alle competenze ed agli asset, siamo in grado di offrire un servizio capillare e flessibile, raggiungendo qualunque località con un minimo time to market.

// IN ITALIA E ALL'ESTERO I MASSIMI  
STANDARD DI AFFIDABILITÀ E SICUREZZA //

## OUR COMMERCIAL OFFER

MERCITALIA Rail's commercial offer is based on a wide range of Italian and international links, and meets the need for specialisation by market sector through the following Business Units:

- CONVENTIONAL
- INTERMODAL

With our large fleet of locomotives, specialised freight wagons and our trained staff, we provide for the movement of goods every day in Italy and abroad, using both conventional and combined transport techniques. Our international offer is backed by our experience in the sector and our network of companies operating abroad: TX Logistik and PolRail. As well as providing the highest standards of reliability and safety, our size, skills and assets enable us to provide a wide-ranging and flexible service, reaching any location with minimum time to market.

// IN ITALY AND ABROAD  
THE HIGHEST STANDARDS  
OF RELIABILITY AND SAFETY //



**MERCITALIA RAIL**  
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Email: [direzionecommerciale@mercitalia.it](mailto:direzionecommerciale@mercitalia.it)  
Tel: +39 06.49202280



# CONVENZIONALE CONVENTIONAL

La Business Convenzionale comprende le filiere merceologiche di:

- 1. Siderurgia;
- 2. Chimica;
- 3. Automotive;
- 4. General Cargo.

Conventional Business includes the areas of:

- 1. Iron&Steel;
- 2. Chemical;
- 3. Automotive;
- 4. General Cargo.

## 1. SIDERURGIA

La filiera **Siderurgia** opera nel settore con un'offerta di soluzioni ferroviarie caratterizzate da flessibilità e servizi personalizzati, sia a livello nazionale che internazionale, integrati con servizi logistici di magazzinaggio, operazioni di carico e scarico, trasporti stradali. La specializzazione nel trasporto di rottame ferroso, coil d'acciaio, semiprodotto, prodotti lunghi, tubi e rotaie consente di produrre un'offerta caratterizzata da elevate capacità di trasporto in termini di peso, volumi e dimensioni, inclusi i fuori sagoma ed i trasporti eccezionali.

## 2. CHIMICA

La filiera **Chimica** è rivolta a settori industriali, della chimica di base, petrolchimico, combustibili, prodotti di riciclo e rifiuti. Valore aggiunto della filiera è la particolare attenzione alle tematiche di sicurezza, il rispetto delle normative esistenti e la tutela dell'ambiente, grazie al supporto di strutture interne specializzate e ad una formazione costante.

### HEAD OF CONVENTIONAL

Stefano Mansani  
s.mansani@mercitaliarail.it

### SALES MANAGER OF AUTOMOTIVE AND IRON&STEEL

Nadia D'Isanto  
n.disanto@mercitaliarail.it

### SALES MANAGER OF GENERAL CARGO AND CHEMICAL

Gianluca Buldrini  
g.buldrini@mercitaliarail.it

## 1. IRON&STEEL

The **Iron&Steel** area works in the sector with rail solutions that feature flexibility and personalised services, both at an Italian and international level. These are integrated with warehousing, road transport and loading and unloading logistics services. By specialising in ferrous scrap, steel coils, semi-finished goods, long goods, tubes and railtracks, we can offer large transport capacities in terms of weight, volume and size, including oversize and exceptional loads.

## 2. CHEMICAL

The **Chemical** area is aimed at the base chemical industry, petrochemical, fuels, recycling and waste products. The value it adds lies in the special attention to safety, respect for applicable laws, and environmental protection thanks to specialist internal units and which is supported by on-going, specialist training.

SIDERURGIA  
IRON&STEEL

CHIMICA  
CHEMICAL



### 3. AUTOMOTIVE

La filiera Automotive offre al settore dei veicoli stradali e relativa componentistica una gamma completa di soluzioni di trasporto ferroviario e di servizi. È specializzata nel trasporto di vetture nuove, veicoli, furgoni e trattori destinati ai mercati nazionale, internazionale ed oltreoceano, nonché di materiali e componenti che alimentano quotidianamente stabilimenti automobilistici italiani e esteri.

### 4. GENERAL CARGO

La filiera si rivolge a svariati settori di mercato, offrendo una gamma completa di soluzioni ferroviarie su misura, sia a grandi aziende raccordate, sia a piccole/medie realtà aziendali, integrando l'offerta di trasporto con servizi logistici a valore aggiunto forniti da società del Polo MERCITALIA o tramite partnership con operatori italiani ed europei:

- GRANDE DISTRIBUZIONE (GDO): bevande, prodotti alimentari, elettrodomestici, carta, merce palettizzata
- MATERIE PRIME: legno, cereali, cellulosa, materiali da costruzione ed inerti
- GRANDI LAVORI: prefabbricati, terre di scavo, pietrisco, traverse ferroviarie
- TRASPORTI MILITARI: mezzi e personale, per conto delle Forze Armate italiane ed estere
- TRASPORTI ECCEZIONALI: per eccedenza massa/profilo e rotabili privi di circolabilità autonoma

### 3. AUTOMOTIVE

The Automotive area works in the road vehicles and components sector, with a full range of rail and logistic solutions. It specialises in the transport of new cars, vehicles, lorries and tractors for Italian, international and overseas markets, and also the materials and components that supply car plants in Italy and abroad on a daily basis.

### 4. GENERAL CARGO

The General Cargo area works for various sectors providing a complete range of tailor made rail-based solutions, both to large companies with railway siding, as well as to small/medium companies, integrating the provision of transport with value added logistical services provided by companies from MERCITALIA Group or through partnerships with Italian and European operators:

- CONSUMER GOODS: drinks, foodstuffs, electrical appliances, paper, goods on pallets
- RAW MATERIALS: wood, cereals, cellulose, building materials and aggregates
- INFRASTRUCTURE WORKS: prefabricated structures, excavated material, gravel, railway sleepers
- MILITARY TRANSPORT: vehicles and personnel for Italian and foreign armed forces
- EXCEPTIONAL TRANSPORT: oversized or overweight loads and rolling stock not able to circulate autonomously



# INTERMODAL

## INTERMODAL

La struttura offre servizi ferroviari e logistici al settore degli operatori multimodali (MTO), ai grandi spedizionieri nazionali e internazionali e alle principali compagnie di navigazione, per il trasporto di containers, casse mobili, semirimorchi e camion accompagnati (Autostrada Viaggiante). MERCITALIA Rail sviluppa questi servizi anche in collaborazione con le altre società del Polo MERCITALIA che operano nel segmento intermodale. L'attività internazionale si svolge con TX Logistik ed altri partner europei, garantendo per la clientela la soluzione più efficiente ed economica. Progettiamo e offriamo inoltre soluzioni logistiche per tutte le attività inerenti il trasporto ferroviario da terminal a terminal, sia terrestre che marittimo.

*The unit provides rail and logistic services to MTOs (multimodal transport operators), to large Italian and international freight forwarders and to the main shipping companies for the transport of containers, swap bodies, semi-trailers and accompanied trucks (Rolling Highway). MERCITALIA Rail also develops these services with other companies from the MERCITALIA Group that work in the intermodal area. International work is carried out with TX Logistik and other European partners, ensuring the Client gets the most suitable solution in terms of price and efficiency. We also plan and provide logistics solutions for all activities relating to rail transport from terminal to terminal, both inland and maritime.*



# NETWORK ITALIA

MERCITALIA Rail propone una gamma completa di soluzioni ferroviarie sia su relazioni nazionali che internazionali.

Siamo l'unica impresa ferroviaria ad essere in possesso delle abilitazioni per poter trasportare su tutta la Rete Ferroviaria Italiana qualunque tipo di merce.

L'elenco completo degli impianti serviti è disponibile sul sito web:

[mercitaliarail.it/L'Offerta/Network nazionale](http://mercitaliarail.it/L'Offerta/Network nazionale)

NOTA: Per tutti gli altri impianti sul territorio Italiano è possibile valutare soluzioni di trasporto tramite specifici studi di fattibilità tecnica.

## THE ITALIAN NETWORK

MERCITALIA Rail offers a full range of railway services both nationally and internationally.

We are the only railway company licensed to transport all types of freight on the entire Italian Railway Network.

The complete list of the sites we serve is available on our website: [mercitaliarail.it/Our Services/National Network](http://mercitaliarail.it/Our Services/National Network)

[mercitaliarail.it/Our Services/National Network](http://mercitaliarail.it/Our Services/National Network)

NOTE: Transport solutions for all other sites in Italy can be considered, following a technical feasibility study.



# NETWORK EUROPA LE DIRETTRICI PRINCIPALI

Potete rivolgervi ai nostri referenti commerciali per le vostre esigenze di trasporto in Europa.

Contatti sul sito web:  
[mercitaliarail.it/Le nostre Attività/  
Settori di mercato](http://mercitaliarail.it/Le nostre Attività/ Settori di mercato)

## THE EUROPEAN NETWORK MAIN LINES

Please contact our sales staff to discuss your needs regarding transport in Europe.

Contact details are available on our website:  
[mercitaliarail.it/Our Activities/  
Market Sectors](http://mercitaliarail.it/Our Activities/ Market Sectors)



# LA NOSTRA FLOTTA

## LE NOSTRE LOCOMOTIVE

MERCITALIA Rail ha in esercizio un parco composto da circa 300 locomotive elettriche e circa 80 locomotive diesel da linea. Una flotta che permette oggi di effettuare circa 1.500 treni a settimana, ovvero circa 80.000 treni l'anno.

Già avviati importanti investimenti per migliorarne la qualità ed incrementare i livelli di offerta.

// CIRCA 80.000 TRENI L'ANNO, CON UN SERVIZIO IN CONTINUO MIGLIORAMENTO //

## OUR FLEET

## OUR LOCOMOTIVES

MERCITALIA Rail has about 300 electric locomotives and about 80 main line diesel locomotives. This fleet allows us to run 1,500 trains per week, or about 80,000 trains a year.

Significant investment has already been put in place to improve the quality and range of our offer.



// ABOUT 80,000 TRAINS A YEAR, WITH A CONTINUOUS IMPROVEMENT //

## I NOSTRI CARRI

MERCITALIA Rail dispone di una vasta gamma di circa 12.000 carri in grado di soddisfare ogni esigenza di trasporto. Inoltre l'ambizioso piano di investimenti per il rinnovamento del nostro materiale rotabile e la possibilità di noleggi dedicati ci permetterà di rispondere puntualmente alle continue evoluzioni del mercato, posizionando la flotta carri di MERCITALIA Rail ai primi posti in Europa. MERCITALIA Rail ha inoltre avviato un piano di digitalizzazione, arricchendo la propria flotta con carri "intelligenti", ovvero dotati di telematica di bordo ed in grado di monitorare in continuo ed in tempo reale i parametri di sicurezza e di esercizio.

Tale innovazione consentirà di automatizzare operazioni tecniche e documentali ottenendo il massimo livello di efficienza operativa, standard di sicurezza, nonché di offerta di servizi complementari nei confronti del Cliente.

## OUR WAGONS

MERCITALIA Rail has a large range of approximately 12.000 wagons capable of satisfying every transport need. Furthermore, the ambitious investment plan to renew our rolling stock and the possibility of dedicated rentals, will allow us to respond promptly to the continuous evolution of the market, positioning the MERCITALIA Rail wagon fleet in a top position in Europe. MERCITALIA Rail has also launched a digitisation plan, enriching its fleet with "intelligent" wagons, which are equipped with on-board telematics and able to monitor continuously the safety and operating parameters in real time.

This innovation will make it possible to automate technical and documental operations, obtaining the highest level of operational efficiency, safety standards, as well as offering complementary services to the Customer.

// LA CAPACITÀ DI RISPONDERE ALLE CONTINUE EVOLUZIONI DEL MERCATO //

// THE ABILITY TO RESPOND TO ONGOING MARKET CHANGES //



# I NOSTRI TRENI COMPLETI

## LA MIGLIORE SOLUZIONE PER LE GRANDI QUANTITÀ

La continua analisi dei processi industriali e logistici dei Clienti rende possibile la progettazione di servizi di trasporto e di logistica integrata, con soluzioni tecniche su misura per i settori industriali, produttivi e distributivi. Il Cliente di un Treno Completo di MERCITALIA Rail potrà fruire di:

### THE BEST SOLUTION FOR LARGE QUANTITIES

Continued analysis of our customers' industrial and logistic processes enables us to plan integrated transport and logistics solutions, with technical solutions tailored to the needs of industrial, production and distribution companies. Customers of MERCITALIA Rail Complete Trains will benefit from:



UN PRODOTTO COSTRUITO SU MISURA: RELAZIONI, TIMING, FREQUENZA DEL TRASPORTO, SERVIZI ACCESSORI  
A TAILOR-MADE PRODUCT: REPORTS, TIMING, TRANSPORT FREQUENCY, ACCESSORY SERVICES



CERTEZZA DELLA FORNITURA DEI CARRI ADEGUATI PER LE PROPRIE MERCI  
THE GUARANTEE THAT THEY WILL BE SUPPLIED WITH THE APPROPRIATE WAGONS FOR THEIR FREIGHT



REGOLARITÀ, SICUREZZA E AFFIDABILITÀ DELLE SPEDIZIONI  
REGULAR, SAFE AND RELIABLE DELIVERIES

# OUR BLOCK TRAINS

Per poter fornire nuove soluzioni di trasporto ancora più efficienti e competitive, in linea con le aspettative del mercato, stiamo progettando:

In order to offer new transport solutions that are even more efficient and competitive, in line with market demands, we are planning:



TRENI PIÙ PESANTI (FINO A 2.500 TONNELLATE LORDE)  
HEAVIER TRAINS (UP TO 2,500 GROSS TONNES)



TRENI PIÙ LUNGI (FINO A 750 METRI)  
LONGER TRAINS (UP TO 750 METRES)



SISTEMA GPS SUI NOSTRI CARRI  
GPS SYSTEMS ON OUR WAGONS





# LE TECNOLOGIE IT DI MERCITALIA RAIL UNA APP PER IL TRACK & TRACE



L'innovazione è un driver di sviluppo strategico per Mercitalia Rail MIR APP, che si aggiunge agli altri strumenti disponibili su mercitaliarail.it, è una applicazione per smartphone e tablet, realizzata per i sistemi Android e IOS, riservata a tutti i Clienti di Mercitalia Rail e consente il **Track & Trace** dei propri trasporti sull'intero territorio nazionale.

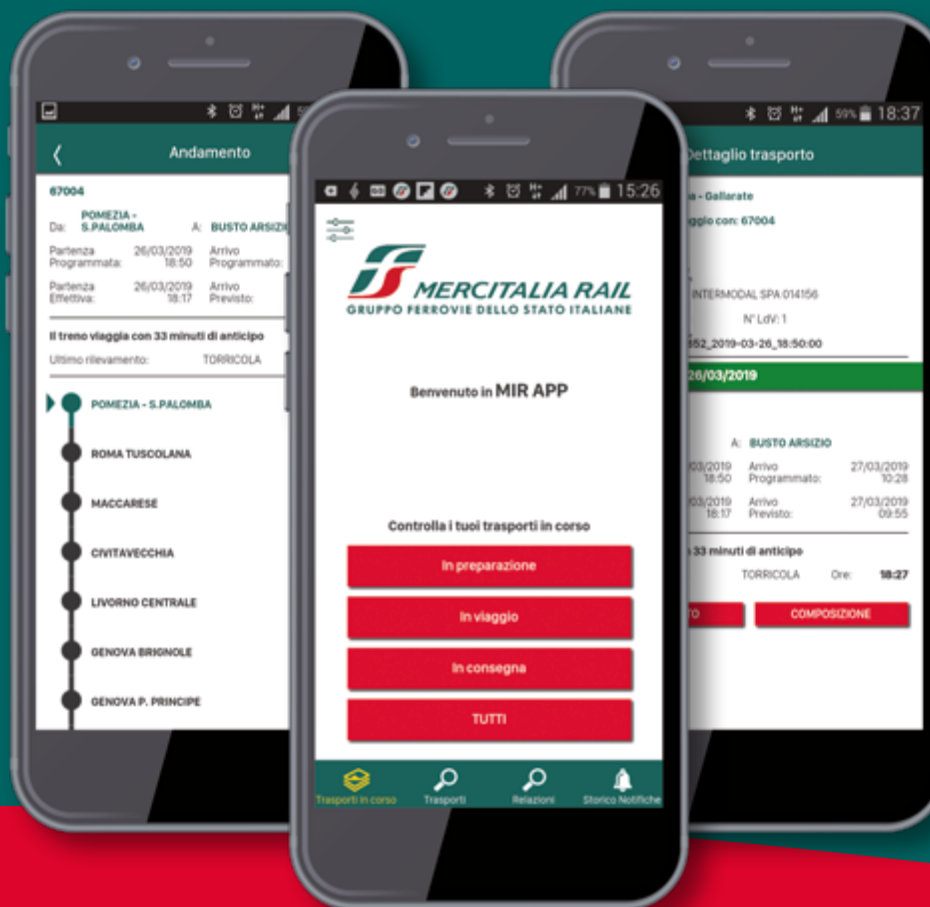
L'applicazione permette a tutti i Clienti di interrogare, in qualunque momento, i sistemi Mercitalia Rail, anche da dispositivi mobili, per visualizzare lo stato dei propri trasporti in corso di effettuazione.

Inoltre, l'applicazione fornisce un servizio di **notifiche automatiche**, che invia le informazioni di eventi di interesse del Cliente (partenza, transito in stazioni intermedie, arrivo, ecc.) secondo criteri totalmente personalizzabili dal Cliente stesso.

## NEW TECHNOLOGIES THE MERCITALIA RAIL TRACK & TRACE APP

*Innovation is a strategic development driver for Mercitalia Rail. The MIR app, which has been added to the other tools available on mercitaliarail.it, is a new app designed for smartphones and tablets, available for both Android and IOS, which allows Mercitalia Rail customers to **Track & Trace** their transport throughout Italy. The app enables customers to track their transport as it travels, and to visualise the planning for the following two weeks.*

*Information on main events is sent to the customers with automatic push notifications: departure, transit through intermediary stations, arrival. Functions are also available to allow customers to interact with MERCITALIA Rail for train loading and unloading.*



# SERVIZIO CLIENTI

## AFTER SALES AND CUSTOMER SERVICE



### IL NOSTRO IMPEGNO

La nostra organizzazione è nata con l'obiettivo di essere sempre più vicina al mercato e alle Vostre esigenze. Il nostro impegno è prenderci cura dei Clienti, con un servizio su misura per ogni necessità e con personale specializzato per supportarvi nelle varie fasi del trasporto:

#### Assistenza Trasporti

- Pianificazione a Breve Termine (settimanale o 48h) per richieste di Treni Aggiuntivi e Straordinari o per cancellazione di Treni Programmati;
- Track & Trace in tempo reale, con avvisi su ritardi o eventuali perturbazioni in corso di viaggio;
- Coordinamento Commerciale della Flotta Carri.

Abbiamo predisposto team dedicati per segmento di mercato (Convenzionale e Intermodale).

#### Assistenza Spedizioni

- Effettuazione/accettazione delle Spedizioni e predisposizione della documentazione digitale di viaggio;
- Supporto Cliente per gestione delle interfacce informatiche (Sito web o system to system);
- Gestione anomalie in viaggio (per riordino o trasbordo merce);
- Gestione Reclami e richieste di indennizzo per danni alla merce.

### IL SITO WEB

Il sito **mercitaliarail.it** dispone di una sezione riservata ai Clienti per l'acquisizione di informazioni, richieste di nuovi trasporti o riprogrammazioni (P&GO WEB), compilazione delle "Lettera di Vettura", monitoraggio dei propri trasporti e molte altre utilities.

### CONTATTI

#### Assistenza Trasporti

- Pianificazione a Breve Termine (P&GO) - Indirizzo email: P&GO@mercitaliarail.it
  - Coordinamento Carri - Indirizzo email: coordinamento.carri@mercitaliarail.it
  - Track & Trace - Indirizzo email: info-trasporti@mercitaliarail.it - Telefono: + 39 02 6371.3793
- Il servizio è disponibile continuamente dalle ore 6:00 del lunedì alle ore 21:30 del sabato e dalle ore 8:00 alle ore 16:30 della domenica.*

#### Assistenza Spedizioni 199.141.141\* (per chiamate dall'estero: +39 06 43243963)

- Accettazione spedizioni, servizio disponibile h24 - 7/7 - Indirizzo email: gestione.spedizioni@mercitaliarail.it
- Help desk e assistenza funzioni web, servizio disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00 - Indirizzo email: callcenter@mercitaliarail.it

*\*raggiungibile da telefonia fissa e mobile*

### OUR COMMITMENT

Our organization was born with the aim of getting closer to the market and to your needs. We are committed to taking care of our customers, with a tailor-made service to meet all customer requirements and with specialized staff to support you throughout the various transport phases:

#### Transport Assistance

- Short-Term planning (weekly or 48h) for requests concerning Additional and Spot Trains, or for cancellation of scheduled trains;
- Track & Trace in real time, with notification of any issues or delays during the carriage;
- Commercial Coordination of the Wagon Fleet.

We have put in place teams specialised by market segment (Conventional and Intermodal).

#### Shipment Assistance

- Shipping execution/acceptance and preparation of the digital transport documentation;
- Customer support for management of IT interface (Website or system-to-system);
- Management of anomalies in ongoing transports (for load adjustment or transshipment);
- Complaints management and claims for damage to cargo.

### OUR WEBSITE

Our website **mercitaliarail.it** has a reserved section where customers can find information, make requests for new transports or rescheduling (P&GO WEB), fill in the "consignment note", monitor their shipments and many more utilities.

### CONTACTS

#### Transport Assistance

- Short-term planning (P&GO) - Email address: P&GO@mercitaliarail.it
  - Wagon Coordination - Email address: coordinamento.carri@mercitaliarail.it
  - Track & Trace - Email address: info-trasporti@mercitaliarail.it - Telephone: + 39 02 6371.3793
- The service is available continuously from 6.00 am on Monday to 9.30 pm on Saturday and from 8.00 am to 4.30 pm on Sunday.*

#### Shipments Assistance 199.141.141\* (For calls from abroad: +39 06 43243963)

- Shipping acceptance, the service is available h24 - 7/7  
Email address: gestione.spedizioni@mercitaliarail.it
- Help desk and web assistance, the service is available from Monday to Friday from 8.00 am to 7.00 pm - Email address: callcenter@mercitaliarail.it

*\*the service can be reached from fixed and mobile telephony*



**A curadi / Produced by**

Mercitalia Rail Srl  
Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane/*Ferrovie dello Stato Italiane Group*  
Direzione Commerciale – Marketing/*Marketing Department*  
Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Roma

**Coordinamento editoriale e creativo / Creative and publishing coordination**

Ferrovie dello Stato Italiane SpA  
Communication/Prodotti Editoriali  
Piazza della Croce Rossa 1- 00161 Roma

**Foto / Photo**

© istockphoto.com  
© Mercitalia Rail  
© Archivio FS Italiane

Giugno / *June* 2022



[www.mercitaliarail.it](http://www.mercitaliarail.it)