



 **TRENORD**

# Relazione sulla qualità dei servizi

2025

# Sommario

01 Premessa

02 Presentazione dell'azienda

03 L'offerta

04 L'App al centro dell'ecosistema digitale

05 Intermodalità

06 La flotta

07 Viaggiare con Trenord

08 Comprare biglietti e abbonamenti

09 Sistema di bigliettazione

10 Informazioni con profili dedicati sui principali Social Network

11 Comunicare con Trenord

11.1 Sito Internet

11.2 App Trenord

11.3 ChatBot TREasy

11.4 Contact Center

11.5 Numero Verde per Persone con Disabilità

11.6 Viaggi in gruppo

11.7 Assistenza - Richiesta informazioni

12 Ritardi

13 Soppressione dei servizi

14 Gli interventi di assistenza

15 Pulizia del materiale rotabile

16 Piano operativo di sicurezza e controlleria

17 Reclami e rimborsi/indennizi

17.1 Premessa

17.2 Conciliazione Paritetica: una soluzione per le controversie con Trenord

17.3 Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

17.4 Modalità presentazione reclami

17.5 Biglietterie e My Link Point

17.6 Rimborsi/indennizzi

17.7 Rendicontazione dei reclami

17.8 Rendicontazione dei rimborsi/indennizzi

18 Persone con disabilità e a ridotta modalità (PRM)

19 Condizioni Generali di Trasporto

20 La soddisfazione del cliente

# 01 Premessa

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di Trenord, per l'anno 2025 e relativa agli anni 2023 e 2024, è stata predisposta secondo quanto previsto dall'Art. 29 del Regolamento UE 782/2021, relativo ai diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, secondo il quale le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio.

REGOLAMENTO (UE) 782/2021 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

ART.29

1. Le imprese ferroviarie stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.  
2. Le imprese ferroviarie controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Entro il 30 giugno 2023, e successivamente, ogni due anni, le imprese ferroviarie pubblicano una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sui loro siti web. Tali relazioni sono messe a disposizione anche sul sito web dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.

Con la seguente «Relazione sulla Qualità dei servizi» Trenord offre informazioni relative agli standard di qualità dei servizi.

Alcune parti di questa Relazione sono estratti di altri documenti o report già resi disponibili da Trenord ai clienti sul proprio sito internet (es. Carta dei Servizi).

Trenord gestisce il servizio ferroviario di interesse regionale e locale dal 1° dicembre 2023 al 30 novembre 2033 sulla base del Contratto di Servizio sottoscritto il 29/11/2023 ed approvato dalla Giunta regionale con d.g.r. n.1442 del 27/11/2023.





## 02 Presentazione dell'azienda

Fondata il 3 maggio 2011 dai due attuali azionisti, FNM e Trenitalia, Trenord è tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio.

La missione di Trenord è offrire un servizio di trasporto pubblico efficiente, efficace e sicuro, contribuendo al miglioramento della qualità della vita delle persone e dei territori e alla sostenibilità ambientale. Secondo la propria dichiarata "brand ambition", Trenord vuole "essere riconosciuta come il cardine del «sistema mobilità» lombardo e guidare la transizione ecologica verso la mobilità sostenibile, posizionando il treno quale acceleratore della qualità della vita delle persone, delle comunità e del territorio".

Trenord offre ogni giorno 2270 corse, servendo 428 stazioni presenti sulle infrastrutture ferroviarie di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) e Ferrovienord: 59 linee suburbane, regionali e interregionali collegano tutte le città capoluogo, i grandi centri urbani e le aree periferiche. L'Aeroporto Internazionale di Milano Malpensa è collegato dal servizio Malpensa Express alle stazioni di Milano Centrale, Porta Garibaldi, Cadorna e Bovisa. Il servizio di Trenord raggiunge inoltre le regioni Veneto, Emilia-Romagna e Piemonte collegando i capoluoghi Verona, Parma, Piacenza, Alessandria, Vercelli, Novara, Verbania e Domodossola. La società TILO, partecipata paritariamente da Trenord e Ferrovie Federali Svizzere gestisce il servizio transfrontaliero tra Lombardia e Canton Ticino, collegando quest'ultimo anche con l'aeroporto di Malpensa. Nei weekend estivi i "Treni del mare" forniscono servizio verso la Riviera ligure.

L'azienda è impegnata nel promuovere la mobilità sostenibile quale tratto caratterizzante della propria identità. Anche i processi industriali sono improntati alla sostenibilità, tanto nell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e nel recupero delle acque piovane, quanto nell'implementazione di tecnologie avanzate per migliorare l'efficienza energetica dei treni e delle infrastrutture, e la partecipazione a progetti di riqualificazione ambientale e promozione di pratiche sostenibili.

La soddisfazione dei clienti è una priorità per Trenord. È monitorata dall'azienda attraverso una costante analisi di feedback raccolti dai clienti, tramite diversi canali di contatto, fisici e digitali.

## 03 L'offerta

L'offerta ferroviaria è determinata dal Contratto di Servizio stipulato tra la Regione Lombardia e Trenord, consultabile sul sito internet al seguente indirizzo: [trenord.it/chi-siamo/amministrazione-trasparente/contratto-di-servizio](https://trenord.it/chi-siamo/amministrazione-trasparente/contratto-di-servizio)

Nell'ambito del Contratto di Servizio, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione medesima.

Nel 2024, il continuo rinnovo della flotta ha visto la consegna di ulteriori 44 nuovi treni, portando a 194 il totale dei moderni convogli acquistati da Regione Lombardia.

Il numero dei viaggiatori è tornato a superare i 200 milioni, dopo gli anni della pandemia. Anche il traffico transfrontaliero è tornato a crescere, registrando un considerevole aumento delle vendite pari a circa il 20% rispetto ai risultati massimi dell'anno precedente. Già nel 2023, i dati avevano superato quelli del periodo pre-pandemico del 2019, confermando l'importanza strategica del collegamento tra la Lombardia e il Canton Ticino.

Per il 2024 si riepilogano i seguenti dati di sintesi.

### OFFERTA

Linee servite: **59**

Treni-km anno: **41.5 mln**

Treni per giorno feriale medio lunedì-venerdì: **2.270**

Treni per giorno medio week-end: **1.940**

### PASSEGGERI

Passeggeri giorno medio feriale: **762.000**

Passeggeri anno: **201 mln**

Media mensile Passeggeri km: **406.766.291**



SERVIZI COMMERCIALI

Stazioni servite: **428**  
Totale Biglietterie: **50**  
Emettitrici automatiche: **245**  
Altri rivenditori: **361(\*)**

04 L'App al centro dell'ecosistema digitale

Nel 2024, Trenord ha dato ulteriore impulso ai servizi digitali, in particolare introducendo la funzione “Phone Pass” dell’App Trenord che consente di acquistare e utilizzare l’abbonamento ferroviario su smartphone e senza tessera.

Inoltre, l’App Trenord è stata arricchita con nuove funzionalità, risultando uno strumento sempre più essenziale per la comunicazione, l’engagement e le vendite. Ogni giorno feriale, oltre 100 mila clienti utilizzano stabilmente l’App per ricevere informazioni sui viaggi e per acquistare biglietti e abbonamenti.

05 Intermodalità

Al fine di offrire alla clientela soluzioni di viaggio integrate che possano offrire soluzioni door to door, Trenord ha sottoscritto numerosi accordi, prioritariamente con altre imprese di trasporto pubblico locale nonché navale.

La collaborazione con altre imprese consente di armonizzare l’offerta di trasporto, rendendo efficaci e appetibili le soluzioni di viaggio con interscambio che, grazie ai canali di vendita di Trenord è possibile conoscere e acquistare in un’unica transazione (un biglietto integrato che contempla più contratti di trasporto).

(\*) Attività commerciali aderenti a Servizi in Rete 2001 Srl

06 La flotta

Prosegue, come detto sopra, l’introduzione di nuovi mezzi più ecologici che offrono un elevato comfort a bordo;

Di seguito la tabella con l’età della flotta (31 dicembre 2024):

	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
Treni elettrici	150	37	75	128	390
Treni diesel	30	9	19	8	66
Treni bimodali					
Locomotive elettriche			7	59	66
Locomotive diesel	4			4	8
Vetture		24	30	257	311

07 Viaggiare con Trenord

Per viaggiare su un treno regionale è necessario munirsi di un idoneo titolo di viaggio, convalidarlo, ove previsto, prima di salire a bordo e conservarlo fino all’uscita della stazione d’arrivo. Il passeggero che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di titolo di viaggio deve corrispondere:

- il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- una sanzione amministrativa (per dettagli consultare la pagina del sito <http://www.trenord.it/assistenza/servizi/sanzioni>).

In deroga a questa regola generale, il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio, che avvisa il Personale di Accompagnamento all’atto della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa intera più un sovrapprezzo di 4,50 euro.

La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza o di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio.

La regolarizzazione avviene a tariffa competente e senza applicazione del suddetto sovrapprezzo, se il passeggero avvisa il Personale di Bordo, al momento della salita in treno, nei seguenti casi:

- partenza da località sprovvista sia di biglietteria, sia di self-service, sia di punti vendita alternativi. L'elenco dei punti vendita attivi nelle stazioni è consultabile al seguente indirizzo: [trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/](https://www.trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/)
- partenza nel periodo di chiusura della biglietteria e con self-service non funzionanti, da località sprovvista di punti vendita alternativi, perché mancanti o aperti, ma ad una distanza superiore ai 350 metri dalla stazione;
- partenza nel periodo di chiusura della biglietteria, da località dotata di punti vendita alternativi, se il cliente ha diritto ad agevolazioni, concessioni speciali o convenzioni per l'acquisto di biglietti a riduzione a bordo treno.

Il passeggero, trovato in corso di viaggio con il biglietto non convalidato o convalidato in maniera irregolare, viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio e assoggettato alla medesima norma sanzionatoria sopra descritta.

In deroga a questa regola generale il passeggero con biglietto non convalidato, che si rechi prontamente dal personale addetto al controllo, al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di € 5,00 oltre all'annullamento del biglietto in suo possesso, come dettagliato all'articolo 30 delle Condizioni Generali di Trasporto Trenord.

In caso di mancanza o non funzionamento di tutte le validatrici di stazione, il passeggero deve richiedere la convalida presso la biglietteria oppure, in caso di mancanza o chiusura di biglietteria, deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di accompagnamento all'atto della salita, che provvederà alla convalida del biglietto, senza l'applicazione di alcun sovrapprezzo.

Non è mai ammessa la convalida a bordo treno se il passeggero è in possesso di titolo di viaggio a convalida manuale o di un titolo di viaggio acquistato online (sito Trenord o App) che preveda la convalida prima della salita a bordo del treno.

Il pagamento delle somme dovute al Personale di Accompagnamento in servizio a bordo treno è ammesso in contanti o mediante carte di credito/debito.

Per maggiori informazioni consultare sul sito <https://www.trenord.it/assistenza/informazioni-utili/condizioni-di-trasporto/>

## 08 Comprare biglietti e abbonamenti

I biglietti e gli abbonamenti del trasporto regionale si possono acquistare attraverso i canali di vendita di Trenord, intermediati (biglietterie, punti vendita terzi convenzionati) e disintermediati (biglietterie automatiche self-service, sito Trenord.it, App Trenord per smartphone e tablet, sistema EMV). Su ogni titolo di viaggio è riportata la tipologia di contratto di trasporto.

I prezzi per viaggi all'interno della regione, e delle sue estensioni tariffarie, sono determinati a seguito di delibera regionale in materia tariffaria, in funzione della distanza e del tipo di servizio offerto. Le distanze tra le stazioni dell'itinerario del viaggio sono quelle riportate nel Prontuario Ufficiale delle distanze chilometriche.

I prezzi per viaggi tra due o più regioni sono determinati secondo l'algoritmo proporzionale per prezzo definito dalle Regioni e Province Autonome, nell'ambito della Commissione Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio della Conferenza delle Regioni e Province Autonome e deliberato da ciascuna Regione e Provincia Autonoma.

Per gli orari di apertura, gli indirizzi, l'elenco dei Punti Vendita a Terra e altre informazioni consultare il sito internet [www.trenord.it](https://www.trenord.it)

A fine 2024, le stazioni avevano raggiunto livelli obiettivo di copertura della rete di vendita, attraverso biglietterie, emettitrici automatiche e punti vendita convenzionati.

Dal 2025, grazie all'approvazione del piano di adeguamento della rete di vendita, stipulato da Trenord ed approvato da Regione Lombardia, vi sarà un progressivo miglioramento, entro il primo periodo regolatorio, della copertura della rete di vendita anche grazie all'acquisizione di nuove emettitrici automatiche.

La rete di vendita è soggetta a modifiche e aggiornamenti disponibili sul sito Trenord [trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/](https://www.trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/), rispetto alla singola stazione.

## 09 Sistema di bigliettazione

Nel corso del 2024 ha avuto termine la transizione al sistema di bigliettazione elettronica con l'introduzione del biglietto ricaricabile che utilizza la tecnologia di interoperabilità decisa da Regione Lombardia e gradualmente adottata dalle aziende di trasporto lombarde.

Pertanto, l'accesso ai servizi Trenord, anche in area STIBM, è possibile solo con biglietti elettronici ricaricabili (Chip On Paper), abbonamenti elettronici, nonché biglietti e abbonamenti digitali.

Le varie tipologie di biglietti e abbonamenti venduti da Trenord sono descritte sul sito <https://www.trenord.it/biglietti/titoli-di-viaggio/biglietti/>



## 10 Informazioni con profili dedicati sui principali Social Network

Trenord, per raggiungere e coinvolgere un numero sempre maggiore di persone con informazioni relative al servizio offerto, presidia i principali Social Network:

- Instagram: [@Trenord](https://www.instagram.com/Trenord)
- TikTok: [@Trenord](https://www.tiktok.com/@Trenord)
- LinkedIn: [Trenord](https://www.linkedin.com/company/Trenord)
- X: [@OfficialTrenord](https://twitter.com/OfficialTrenord)

Con l'obiettivo di offrire supporto e assistenza real time, oltre ai canali tradizionali, propone inoltre un servizio di Social Caring, attivo dal lunedì al venerdì su Instagram e TikTok dalle ore 7:00 alle ore 21:00.

## 11 Comunicare con Trenord

Trenord offre diversi canali di contatto per fornire assistenza ai clienti e rispondere alle loro esigenze in merito ai servizi ferroviari.

Ecco un riepilogo completo dei canali disponibili:

### 11.1 Sito internet

Il sito ufficiale di Trenord [trenord.it](https://www.trenord.it) offre, oltre alla biglietteria digitale, informazioni dettagliate su orari, tariffe, condizioni di viaggio.

Sono disponibili all'interno del sito le seguenti sezioni:

**“Biglietti”**: oltre a fornire la possibilità di acquistare i vari titoli di viaggio, offre informazioni sulle agevolazioni tariffarie, sui supplementi e sui canali di acquisto disponibili.

**“Linee e Orari”**: descrive le linee ferroviarie operate da Trenord e mostra gli strumenti utili per verificare la circolazione in tempo reale.



**“News”**: pubblica gli avvisi sulle modifiche alla circolazione e i comunicati stampa.

**“Assistenza”**: contiene tutte le informazioni utili per l’accesso al servizio e per usufruire dei servizi erogati su sanzioni, reclami, rimborsi e indennizzi.

**“Gite in Treno”**: propone le offerte commerciali dedicate alla scoperta del territorio lombardo attraverso il treno.

**“Community”**: è la sezione dedicata al programma fedeltà lanciato da Trenord, con focus sulla sostenibilità .

## 11.2 App Trenord

L’App Trenord è disponibile su Google Play ed Apple Store.

Consente l’acquisto dei vari titoli di viaggio, nonché la consultazione della propria Area Personale. Trenord si impegna costantemente a rendere l’App accessibile, conformemente alla legge 9 gennaio 2004, n. 4. La dichiarazione di accessibilità è disponibile al seguente indirizzo: [trenord.it/accessibilita-digitale](https://trenord.it/accessibilita-digitale).

All’interno dell’App, è disponibile la sezione “Circolazione Real-Time”, in cui è possibile seguire in tempo reale l’andamento dei treni, arrivi e partenze dalla stazione di preferenza, e aggiornamenti sulle linee di interesse.

Tra le funzionalità dell’App che arricchiscono l’esperienza del viaggio, è prevista inoltre la funzionalità che consente la ricezione di notifiche push relative al treno o alla linea di interesse.

Anche dal sito internet di Trenord sono consultabili le informazioni inerenti alla circolazione in tempo reale al seguente indirizzo: [trenord.it/linee-e-orari/circolazione/tempo-reale](https://trenord.it/linee-e-orari/circolazione/tempo-reale).

## 11.3 ChatBot TREasy

Il Chatbot TREasy, è pensato per rispondere alle richieste di informazioni, poste con linguaggio naturale, dai clienti Trenord.

Attivo sul sito Trenord, 24 ore su 24, offre assistenza e supporto su tutti gli aspetti di natura commerciale e ferroviaria di Trenord.

Qualora il cliente necessiti di ulteriori informazioni o una consulenza più specifica, ha la possibilità di chiedere l’intervento dell’operatore fisico tramite il canale “Live Chat”.

## 11.4 Contact Center

Il Contact Center Trenord è raggiungibile al numero 02-72.49.49.49 (a tariffa urbana) ed è attivo tutti i giorni dalle 6:00 a mezzanotte.

## 11.5 Numero Verde per Persone con Disabilità

Per le persone con disabilità, Trenord ha riservato il numero verde 800.210.955, attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45, e l’indirizzo mail [disabili@trenord.it](mailto:disabili@trenord.it).

## 11.6 Viaggi in gruppo

Per coloro che desiderano viaggiare sui treni in gruppo, Trenord offre la possibilità di prenotare il viaggio almeno 5 giorni feriali prima della data di viaggio, compilando l’apposito form disponibile alla pagina <https://comitive.powerappsportals.com/>

L’ufficio competente valuterà la richiesta e fornirà la documentazione e le informazioni necessarie per finalizzare la prenotazione.

## 11.7 Assistenza – Richiesta informazioni

Trenord mette a disposizione la compilazione di un form online, utile per richiedere informazioni su biglietti, abbonamenti, tessere, orari e altro. Questo è accessibile direttamente dal menu del sito Trenord, alla voce “Assistenza” – “Contatti”.



# 12 Ritardi

Relativamente agli anni 2023/2024 si riportano nelle tabelle seguenti:

- A. ritardo medio complessivo dei servizi in percentuale per categoria di servizio (Aeroportuale, Regionale, RegioExpress e Suburbano) sul totale dei minuti programmati;
- B. percentuale di ritardi per cause esterne sul totale dei treni circolati;
- C. percentuale di servizi con ritardo alla partenza sul totale dei treni circolati;
- D. percentuale di servizi con ritardo all'arrivo sul totale dei treni circolati;
  - a. percentuale di ritardi inferiori a 60 minuti;
  - b. percentuale di ritardi compresi tra 60 e 119 minuti;
  - c. percentuale di ritardi pari o superiori a 120 minuti;



Indicatore	Categoria Servizio	2023	2024
Ritardo medio complessivo dei servizi in percentuale (min. ritardo/Min. totali programmati)	Aeroportuale	8,72%	10,56%
	Regionale	5,87%	5,74%
	RegioExpress	5,47%	5,66%
	Suburbano	4,51%	4,36%
Percentuale di ritardi superiori a 5 min. (certificati da Gestore Infrastruttura) per cause esterne sul totale dei treni circolati	Aeroportuale	5,86%	7,44%
	Regionale	2,22%	2,16%
	RegioExpress	2,84%	2,57%
	Suburbano	3,92%	4,98%
Percentuale di servizi con ritardo alla partenza (rit partenza >=1') sul totale dei treni circolati	Aeroportuale	57,69%	65,31%
	Regionale	65,48%	65,24%
	RegioExpress	75,89%	76,96%
	Suburbano	73,29%	77,21%
Percentuale di servizi con ritardo all'arrivo (rit arrivo >=1') sul totale dei treni circolati	Aeroportuale	62,98%	69,44%
	Regionale	63,37%	63,26%
	RegioExpress	59,17%	62,86%
	Suburbano	56,36%	59,98%
Percentuale di ritardi inferiori a 60 minuti sul totale dei treni circolati	Aeroportuale	99,89%	99,80%
	Regionale	99,70%	99,72%
	RegioExpress	99,48%	99,39%
	Suburbano	99,83%	99,83%
Percentuale di ritardi compresi tra 60 e 119 minuti sul totale dei treni circolati	Aeroportuale	0,09%	0,18%
	Regionale	0,26%	0,24%
	RegioExpress	0,44%	0,52%
	Suburbano	0,14%	0,15%
Percentuale di ritardi pari o superiori a 120 minuti sul totale dei treni circolati	Aeroportuale	0,02%	0,01%
	Regionale	0,04%	0,04%
	RegioExpress	0,09%	0,09%
	Suburbano	0,03%	0,02%

# 13 Soppressione di servizi

Relativamente agli anni 2023/2024 si riportano nelle tabelle seguenti:

- A. soppressione totale o parziale di servizi in percentuale per categoria di servizio (Aeroportuale, Regionale, RegioExpress e Suburbano) sul totale dei treni programmati;
- B. soppressione totale o parziale di servizi in percentuale per categoria di servizio (Aeroportuale, Regionale, RegioExpress e Suburbano) per cause esterne sul totale dei treni programmati.

Indicatore	Categoria Servizio	2023	2024
A) Soppressione di servizi in percentuale sul totale dei treni programmati	Aeroportuale	3,44%	5,02%
	Regionale	3,70%	3,84%
	RegioExpress	4,47%	3,68%
	Suburbano	5,52%	6,67%
B) Soppressione di servizi in percentuale per cause esterne sul totale dei treni programmati	Aeroportuale	1,82%	3,36%
	Regionale	1,51%	1,96%
	RegioExpress	1,60%	1,80%
	Suburbano	1,98%	3,19%

# 14 Gli interventi di assistenza

In caso di ritardo del treno all’arrivo o alla partenza, Trenord informa i passeggeri della situazione e dell’orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile.

Se il passeggero non può proseguire il viaggio, Trenord garantisce quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi. Su richiesta del passeggero, Trenord certifica sul biglietto, oppure sulla ricevuta di ricarica o su un apposito giustificativo nel caso di titolo di viaggio caricato su supporto elettronico, il ritardo o la soppressione del treno che ha determinato l’interruzione del viaggio acquistato. Analoga assistenza viene assicurata ai viaggiatori che usufruiscono di servizi effettuati con bus sostitutivi.

# 15 Pulizia del materiale rotabile

Trenord si impegna a migliorare la qualità del servizio anche assicurando maggior comfort e pulizia a bordo dei treni.

A tale scopo, Trenord si è focalizzata nella realizzazione di tre importanti progetti:

### 1. Zero Graffiti

Monitoraggio dei treni oggetto di vandalismo con alert da parte dei dipendenti a bordo treno e identificazione dei depositi notturni più critici.

### 2. Zero Guasti Toilette

Manutenzione quotidiana dei servizi igienici e vuotatura dei reflui sui convogli di ultima generazione.

### 3. Decoro

Ripristino di arredi, accessori e rotabili danneggiati o che hanno subito atti vandalici.

Tuttavia, la massiccia presenza di vandali finisce per vanificare gli importanti sforzi messi in campo dall’azienda attraverso presidi e controlli.

I graffiti danneggiano l’estetica e il decoro dei treni, aumentando anche i tempi di fermo per la pulizia. Nel 2024 si è osservato un incremento significativo del fenomeno, con una crescita di circa il 20% rispetto all’anno precedente. Il numero di graffiti cancellati è passato da circa 220mila m² nel 2023 a 270mila m² nel 2024. Questo aumento ha comportato un aumento del consumo di acqua, oltre a costi per la rimozione di circa 2 milioni di euro. Nel corso del 2024 circa 40 convogli sono stati dotati di una pellicola antigraffio, che consentirà di rimuovere i graffiti più rapidamente, riducendo sensibilmente l’impatto ambientale.

Negli ultimi mesi del 2024 è stata intensificata l’attività dei “Pulitori Viaggianti”, che consiste nella pulizia interna delle carrozze durante il viaggio.

Un’ulteriore iniziativa ha riguardato l’impegno a ridurre i tempi di intervento e miglioramento della qualità dei controlli relativi alla pulizia sui convogli, al fine di operare un costante monitoraggio.

I servizi di pulizia sui treni Trenord sono garantiti, mediante gara, da fornitori esterni qualificati e hanno contratti specifici per tipologia di servizio e lotto geografico.

Le condotte d'aria vengono mantenute e monitorate secondo quanto previsto dai Piani di Manutenzione del materiale rotabile.

Nel corso del 2023 e 2024, sono state impiegate circa 700 unità dalle Imprese Appaltatrici.

Queste attività di pulizia sono regolarmente controllate da personale interno di Trenord addetto composto da 20 risorse.

Di seguito si riporta il numero e la tipologia sintetica delle attività di pulizia svolte nel 2023 e 2024:

Attività	ANNO 2023	ANNO 2024
Pulizie svolte nelle stazioni	484.234	494.857
Pulizie rilevanti svolte nei siti di manutenzione	35.339	32.776
Sanificazioni	33.736	32.372
Rimozione graffiti	219.495 mq	270.059 mq

# 16 Piano operativo di sicurezza e controlleria

Il Piano Operativo di sicurezza e controlleria è adottato da Trenord in base alla misura 14 dell'allegato 7.A al Contratto di Servizio (Condizioni Minime di Qualità) nonché all'analoga previsione della delibera ART 16/2018.

Il piano ha durata proporzionale al Contratto di Servizio e per la sua predisposizione sono stati coinvolti i Gestori dell'Infrastruttura, delle stazioni, le Forze dell'Ordine, i soggetti responsabili della manutenzione, il personale di bordo e di stazione, gli addetti alle relazioni col pubblico.

Il piano operativo di sicurezza e controlleria è disponibile sul sito internet di Trenord.

# 17 Reclami e rimborsi/indennizzi

## 17.1 Premessa

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri passeggeri, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami, impegnandoci ad intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Trenord garantisce la possibilità di utilizzare, per i reclami, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, inviando, nella medesima lingua, una risposta esaustiva, motivata e con linguaggio comprensibile per il passeggero. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente.

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- Il form online disponibile nella sezione "Reclami" del sito Trenord alla pagina [trenord.it/reclami](https://trenord.it/reclami);
- l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e My Link Point. Tale modulo andrà presentato presso i canali di contatto Trenord o trasmesso per posta raccomandata;

Inoltre, potranno essere presi in carico anche i reclami in forma scritta senza supporto del modulo indicato, presentati tramite i canali di contatto di Trenord o inviati per posta raccomandata purché contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari: Il consenso al trattamento dei dati personali ovvero la dichiarazione di aver preso visione dell'Informativa di Trenord sul trattamento dei dati personali (ai sensi dell'art. 13 del regolamento UE 2016/679)

- i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;



- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.
- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite form online;
- il giorno della consegna a Trenord, se inviato per posta raccomandata;
- il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie o gli uffici o sportelli assistenza clienti;

Trenord fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di propria competenza, Trenord provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, informando contestualmente l'utente: al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti; in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

## 17.2 Conciliazione Paritetica: una soluzione per le controversie con Trenord

La conciliazione paritetica è uno strumento alternativo di risoluzione delle controversie che permette ai passeggeri Trenord di risolvere problemi legati ai servizi ferroviari senza ricorrere alle vie legali tradizionali. Questa procedura è stata implementata da Trenord in collaborazione con le associazioni dei consumatori regionali, in linea con il Regolamento (UE) n. 2021/782 sui diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Ulteriori informazioni di dettaglio sui meccanismi di funzionamento della Conciliazione Paritetica sono fornite sulla Carta dei Servizi di Trenord disponibile sul sito.

## 17.3 Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

I passeggeri dei treni che ritengono di aver subito violazioni dei loro diritti, come stabilito dal Regolamento (UE) n. 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, hanno la possibilità di presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART). L'Autorità è responsabile della tutela dei diritti dei passeggeri, e l'attività che svolge è indicata alla pagina: <https://www.autorita-trasporti.it/>

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo, i meccanismi di funzionamento della Conciliazione Paritetica sono fornite sulla Carta dei Servizi di Trenord, disponibile sul sito.

## 17.4 Modalità presentazione reclami

I reclami possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

- Compilazione del form online dedicato disponibile sul sito Trenord;
- Invio di una e-mail all'indirizzo [reclami.trenord@legalmail.it](mailto:reclami.trenord@legalmail.it) allegando il modulo dedicato disponibile sul sito Trenord;
- Compilazione del modulo dedicato, disponibile sul sito Trenord, biglietterie e My Link Point da trasmettere tramite posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Trenord Piazza Cadorna, 14 - 20123 Milano, specificando la causale "Presentazione Reclamo".

## 17.5 Biglietterie e My Link Point

Presso le biglietterie e gli uffici My Link Point, i clienti possono ottenere assistenza informativa immediata, risolvere eventuali problematiche ed acquistare titoli di viaggio. Gli orari di apertura sono disponibili alla pagina [trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/](https://trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/)

17.6 Rimborsi/Indennizzi

Le richieste di rimborso e quelle di indennizzo possono essere inoltrate con le seguenti modalità:

- Compilazione del form online dedicato disponibile sul sito Trenord;
- Invio di una e-mail all’indirizzo rimborsi.trenord@legalmail.it, allegando il modulo dedicato disponibile sul sito Trenord;
- Compilazione del modulo dedicato, disponibile sul sito Trenord, biglietterie e My Link Point da trasmettere tramite posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Trenord Piazza Cadorna, 14 - 20123 Milano;

Ulteriori informazioni di dettaglio su:

- Modalità di rimborso di biglietti o abbonamenti non utilizzati
- Diritto all’indennità per biglietto
- Diritto all’indennizzo per titolari di abbonamenti mensili e annuali
- Come richiedere i rimborsi, le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente
- Diritto all’indennità per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)
- Modalità di richiesta di rimborsi e indennità

Ulteriori informazioni sono fornite sulla Carta dei Servizi di Trenord disponibile sul sito.



17.7 Rendicontazione dei reclami

Si riportano di seguito il numero di reclami suddivisi per causale gestiti da Trenord nel 2023-2024. Tutti i reclami sono stati gestiti entro i 30 giorni, tranne uno a marzo 2024, chiuso in 32 giorni.

2024

Causale Reclamo	n°
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	2876
Qualità del servizio	997
Soppressione	930
Sanzioni	678
Affollamento	418
Modalità di Vendita dei Biglietti	393
Informazioni prima e durante il viaggio	222
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	200
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	140
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	120
Mancata coincidenza	115
Difficoltà nella presentazione del reclamo	97
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	89
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	82
Diritti delle persone con disabilità ed a mobilità ridotta	48
Trasporto di biciclette	36
Informazioni sui diritti dei passeggeri	34
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	31
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima	5
Altro	1529
Totale complessivo	9040

2023

Causale Reclamo	n°
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	2200
Qualità del servizio	1090
Modalità di Vendita dei Biglietti	836
Sanzioni	744
Soppressione	682
Affollamento	434
Informazioni prima e durante il viaggio	208
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	181
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	152
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	135
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	105
Mancata coincidenza	95
Difficoltà nella presentazione del reclamo	88
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	82
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	64
Informazioni sui diritti dei passeggeri	51
Trasporto di biciclette	38
Diritti delle persone con disabilità ed a mobilità ridotta	34
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima	7
Altro	1367
Totale complessivo	8593

17.8 Rendicontazione dei rimborsi/indennizzi

Per il 2023/2024 la situazione delle pratiche dei rimborsi/indennizzi gestiti da Trenord è rappresentata nelle successive tabelle:

Andamento numero pratiche per motivazione.

	Motivazione	2023	2024	Totale complessivo
Rimborsi	Adeguamento tariffario	999	117	1.116
	Altro	1.204	1.832	3.036
	Errato Acquisto	4.165	5.723	9.888
	Interruzioni di Linea	453	501	954
	Problemi in fase di acquisto	1.541	1.474	3.015
	Rinuncia al Viaggio	5.655	6.982	12.637
	Sanzioni	25	38	63
	Sciopero	5.242	9.838	15.080
	Soppressioni	9.911	14.011	23.922
Rimborsi Totale		29.195	40.516	69.711
Indennizzi	Bonus	1.245	509	1.754
	Indennità di ritardo	3.873	4.780	8.653
	Indennizzo Abbonamenti	161	12.644	12.805
Indennizzi Totale		5.279	17.933	23.212
Totale complessivo		34.474	58.449	92.923

Andamento percentuale numero pratiche accolte o respinte, per irregolarità nella richiesta o mancato diritto al rimborso richiesto.

		2023	2024
	Stato Pratica	Qtà	Qtà
Rimborsi	Accolte	62%	59%
	Non Accolte	38%	41%
Rimborsi Totale		29.195	40.516
Indennizzi	Accolte	27%	53%
	Non Accolte	73%	47%
Indennizzi Totale		5.279	17.933
Totale complessivo		34.474	58.449



# 18 Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Trenord in conformità a quanto previsto nel Contratto di Servizio Regione Lombardia (art.42.1) ha emesso nel novembre 2024 il Piano Operativo per l'Accessibilità al proprio servizio, disponibile sul sito.

Tale Piano Operativo, adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - Misura 13 "Indicatori e livelli minimi di accessibilità", prevede il coinvolgimento di Regione Lombardia, dei Gestori dell'Infrastruttura ferroviaria e di Stazione Rete Ferroviaria Italiana (RFI), e Ferrovienord (FN), nonché delle rappresentanze dei consumatori e delle associazioni dei passeggeri e delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM). È il risultato di un processo di condivisione e collaborazione continua tra l'Ufficio di assistenza PRM di Trenord e tutti gli altri attori interessati garantendo così un approccio inclusivo e coordinato per migliorare l'accessibilità del servizio ferroviario.

Il Piano ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale di riferimento, stipulato tra Trenord e Regione Lombardia. Il documento tiene conto del quadro normativo con specifico riferimento alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità - ratificata dall'Italia con legge 3 marzo 2009 n. 18 - primo strumento giuridico vincolante, che impone agli Stati firmatari di tutelare e salvaguardare tutti i diritti e le libertà fondamentali delle persone con disabilità, al Regolamento (CE) 782/2021, che nel Capo V disciplina il diritto al trasporto per le persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, e al Regolamento (UE) n. 1300/2014 relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (STIPRM).

In ambito ferroviario avere un trasporto accessibile significa disporre congiuntamente di spazi di stazione e di materiale rotabile utilizzabili dalle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Un trasporto ferroviario "accessibile" rende più sicuro, confortevole e qualitativamente migliore il servizio per tutti gli utilizzatori, ivi compresa quella porzione di popolazione con specifiche esigenze di mobilità. Per raggiungere tale obiettivo, il Piano intende favorire le azioni sincrone tra tutti i soggetti coinvolti oltre all'impresa ferroviaria - Enti locali, Gestore dell'Infrastruttura e Gestore di Stazione - per migliorare il grado di accessibilità durante tutto il percorso di viaggio, dall'arrivo in stazione, alla salita e discesa dal treno, nonché a bordo. Nella redazione del presente Piano si è anche tenuto conto di quanto definito:

- nel Piano Nazionale di Attuazione (NIP – National Implementation Plan) italiano trasmesso dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti alla Commissione Europea nel dicembre 2017 - previsto dall'art. 8 del Reg. 1300/2014 - che comprende specifiche informazioni aventi come scopo la definizione delle priorità di intervento per l'eliminazione progressiva di tutte le barriere architettoniche sia per i materiali rotabili che per le stazioni presenti sul territorio nazionale;
- nel Contratto di Programma tra lo Stato e RFI – parte investimenti (CdP-I) 2022–2026 che definisce anche le risorse destinate all'adeguamento delle stazioni alle normative vigenti sull'accessibilità.

Il Piano individua iniziative congiunte che consentano – nel rispetto delle diverse competenze dei soggetti coinvolti e sulla base di priorità di intervento sincrone – il miglioramento dell'accessibilità al servizio ferroviario e facilitino le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche nel rispetto delle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI-PRM).



Per garantire informazioni sempre aggiornate sui servizi disponibili, gli utenti possono consultare i siti ufficiali di RFI, Ferrovienord e Trenord, che forniscono dettagli sulle infrastrutture accessibili e sulle modalità di assistenza per i passeggeri a mobilità ridotta.

Per informazioni o per programmare viaggi con Trenord, è disponibile l'elenco dei canali di contatto dedicati al seguente indirizzo: [trenord.it/assistenza/supporto/assistenza-viaggiatori-con-disabilita](https://trenord.it/assistenza/supporto/assistenza-viaggiatori-con-disabilita)

### **Agevolazioni tariffarie per persone con disabilità o a ridotta mobilità**

Per i clienti con disabilità sono previste agevolazioni e facilitazioni in grado di semplificare il viaggio in treno.

#### **Tessera IVOL Agevolata**

Le persone con disabilità possono richiedere, a Regione Lombardia, la tessera regionale "IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA (IVOL) AGEVOLATA", che permette di viaggiare su tutti i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia ad un prezzo agevolato.

#### **European Disability Card**

Ai titolari di Disability Card che necessitano di accompagnatore, Trenord riconosce la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare. Sul lato anteriore della Carta deve essere presente un'apposita indicazione con lettera "A".

L'agevolazione accordata con la Disability Card non è cumulabile con altre riduzioni, ad eccezione di quella per i ragazzi.

#### **Altre facilitazioni**

- Acquisto del biglietto a bordo treno senza l'obbligo di presentarsi al personale addetto al controllo;
- Accesso al treno grazie a CartaBlu (non cumulabile con altre agevolazioni). Le persone con disabilità residenti in Italia e rientranti nelle categorie di cui all'art. 1 della Legge n. 18/80 e successive modifiche e integrazioni, possono richiedere la Carta Blu, dietro esibizione di idonea certificazione attestante tale diritto e di un documento di identificazione. La Carta Blu, che consente di usufruire della gratuità del viaggio, in territorio nazionale, per l'accompagnatore del titolare viene emessa dagli Uffici Assistenza e, ove non presenti, dalle biglietterie.

### **Utilizzo del servizio di salita e discesa**

I clienti che hanno usufruito del servizio di salita e discesa negli ultimi due anni sono i seguenti:

**2023:** 24.016      **2024:** 28.572

## 19 Condizioni Generali di Trasporto

Le Condizioni Generali di Trasporto regolamentano il rapporto tra i viaggiatori e Trenord. Tutti i servizi offerti da Trenord sono soggetti alle Condizioni Generali di Trasporto.

Le Condizioni Generali di Trasporto sono inderogabili e devono essere strettamente applicate in ogni loro parte. Tutti coloro, che, a qualsiasi titolo, utilizzano il servizio di trasporto erogato da Trenord, sottostanno alle disposizioni contenute nelle Condizioni Generali di Trasporto in vigore.

Le Condizioni Generali di Trasporto sono a disposizione presso le biglietterie Trenord, i My Link Point, i Contact Center e l'App e il sito internet di Trenord ([www.trenord.it](https://www.trenord.it)).



# 20 La soddisfazione del cliente

Trenord ha realizzato nell'anno 2024, 3 indagini circa la soddisfazione del cliente, attraverso interviste a bordo treni su tutte e 40 le direttrici della Lombardia e nel Canton Ticino.

Le indagini hanno permesso di profilare i clienti Trenord considerando i cambiamenti nelle abitudini e nei comportamenti di viaggio, mettendo a disposizione delle metriche fondamentali per monitorare e migliorare continuamente la soddisfazione legata al servizio offerto.

Dalle analisi emerge che i clienti Trenord hanno un'età media pari a 38 anni. Si conferma un alto livello di istruzione e si evidenzia l'utilizzo del treno principalmente per motivi di studio e di lavoro.

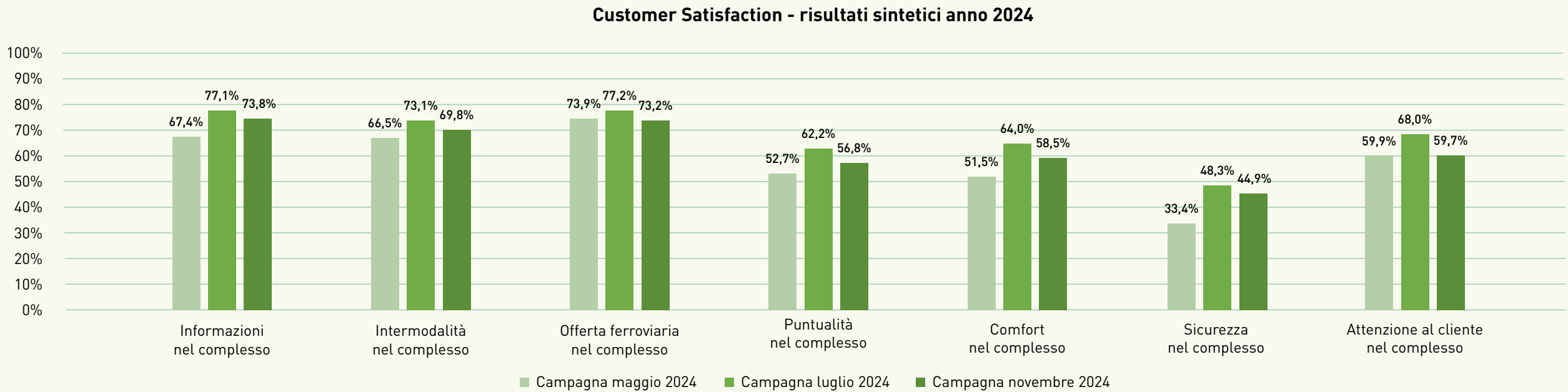
È emersa anche una decisa ripresa nell'utilizzo del servizio ferroviario, con il 52% dei viaggiatori che utilizza il treno per motivi di lavoro, il 22% per studio, il 22% per il tempo libero e il 4% per visite mediche. Si è rilevato inoltre un cambiamento nelle abitudini di viaggio, con un aumento nella frequenza degli spostamenti rispetto agli anni precedenti, con più della metà dei viaggiatori che utilizzano il servizio Trenord tutti i giorni della settimana.

Infine, i dati del secondo semestre del 2024 rivelano che il 76% dei clienti si dichiara soddisfatto del servizio offerto dal Trenord. In particolare, sono state positive le valutazioni in merito all'offerta ferroviaria (74%), all'accessibilità e alla disponibilità di informazioni (67%).

Si riportano di seguito i risultati sintetici dei principali macrofattori della Customer Satisfaction dei clienti Trenord.

In coerenza con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti nella Delibera 16/2018 e nel Contratto di Servizio alla misura 5, allegato 7.A, le valutazioni vengono espresse con un voto su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione, 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione.

I risultati del 2023 non sono riportati in quanto con il nuovo Contratto di Servizio è cambiata la scala di valutazione e i due periodi non sono pertanto confrontabili.







Relazione sulla qualità dei servizi  
2025