



RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2019

INDICE

Premessa	2
1. L'azienda	3
2. Comunicazioni e Assistenza verso i Clienti. Canali di vendita	4
3. Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico	9
4. Informazione ai viaggiatori	10
5. Soppressione di treni	11
6. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni	12
7. Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	14
8. Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	15
9. Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	17

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di Trenord, per l'anno 2019, è stata predisposta per rispondere a quanto previsto dall'Art. 28 del Regolamento CE 1371/2007 (23.10.2007), 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 (CE) N. 1371/2007 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 23 ottobre 2007

relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

Art. 28.2 - Le imprese ferroviarie controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio e pubblicano ogni anno, congiuntamente alla relazione annuale, una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio. Le relazioni sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sono pubblicate sul sito Internet delle imprese ferroviarie. Inoltre, esse sono messe a disposizione sul sito Internet dell'Agenzia ferroviaria europea.

Tratto dalla *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, 3.12.2007

Con la seguente «Relazione sulla qualità dei servizi», Trenord offre informazioni relative agli standard di qualità dei servizi a partire dall'offerta commerciale e dal Customer care alla puntualità dei treni e i principi generali in caso di perturbazione del traffico, alle soppressioni dei treni, alla pulizia dei rotabili e delle stazioni (con particolare attenzione alla qualità dell'aria nelle carrozze e all'igiene degli impianti sanitari), ai dati delle indagini sul grado di soddisfazione della clientela (Customer Satisfaction), al trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, per finire con i dati dell'assistenza fornita alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.



Trenord nasce il 3 maggio 2011 dalla partnership strategica tra FNM e Trenitalia. La missione di Trenord è quella di contribuire a rispondere al bisogno di muoversi dei cittadini della Lombardia e di tutti coloro che la visitano e ci vivono per studio, lavoro e tempo libero attraverso un'offerta di servizi adeguata, per quantità e qualità, alla crescente domanda di mobilità. Trenord è l'unico gestore del servizio ferroviario regionale lombardo in virtù del «Contratto di Servizio» con Regione Lombardia e gestisce anche il «Contratto di Servizio», in ATI con ATM, della linea S5 Varese-Gallarate-Pioltello-Treviglio.

L'azienda, che ad oggi conta 4.315 dipendenti, eroga il proprio servizio su una rete di quasi 2.000 km distribuita su 40 direttive e 61 linee. I servizi ferroviari si articolano in: **Suburbani (S)** e Passante Ferroviario, che costituiscono un'importante rete e consentono di semplificare il viaggio dei Clienti da e verso Milano; **Regionali (R) e Regio Express (RE)**, che coprono l'intero territorio lombardo fungendo da collegamento anche con altre regioni; **Malpensa Express**, che assicura il collegamento aeroportuale tra il Terminal 1 e il Terminal 2 di Malpensa e le stazioni di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Milano Cadorna e Milano Bovisa; **Servizio transfrontaliero attraverso SBB e TILO** (Treni Regionali Ticino Lombardia), quest'ultima comproprietà al 50% con FFS - Ferrovie Federali Svizzere, che collega la Lombardia con il Canton Ticino; **Servizio di lunga percorrenza**, garantendo la trazione e il personale nel territorio italiano nei collegamenti internazionali in partnership con la tedesca DBahn e l'austriaca OBB.

Ogni giorno feriale Trenord offre 2.589 corse (treni e autobus sostituivi) trasportando oltre 820 mila viaggiatori. Complessivamente nel 2019 hanno viaggiato con Trenord 214 milioni di passeggeri.



COMUNICAZIONE E ASSISTENZA VERSO I CLIENTI. CANALI DI VENDITA

Una comunicazione efficace, immediata e in tempo reale è la base per stabilire un rapporto di fiducia con i Clienti. Con questa consapevolezza, Trenord si è impegnata nel 2019 a migliorare la comunicazione, anche attraverso l'istituzione di una funzione dedicata alla gestione dei canali social aziendali. Il piano di comunicazione si è incentrato in modo particolare sulla valorizzazione della regolarità del servizio, particolarmente apprezzata dai clienti nel 2019 (+19% punteggio di analisi di Customer Satisfaction rispetto al 2018. La percentuale considera i Clienti che hanno fornito un voto da 6 a 10.).

Il 2019 è stato, inoltre, caratterizzato da due circostanze inedite che hanno richiesto un impegno comunicativo per offrire ai Clienti tutte le informazioni necessarie: la chiusura dell'aeroporto di Linate e l'introduzione del sistema tariffario integrato STIBM.

La comunicazione di Trenord si avvale dei seguenti strumenti:

- un dialogo diretto del management con i comitati pendolari e con gli amministratori locali dei territori in cui Trenord fornisce il proprio servizio;
- una comunicazione coordinata attraverso i canali istituzionali descritti di seguito.

CANALI DI COMUNICAZIONE TRENORD

a. Newsletter

Le newsletter (28 di tipo commerciale e 7 di tipo informativo) sono state inviate a 71.000 Clienti abbonati e a 170.000 Clienti occasionali.

b. Sito web - www.trenord.it

Il sito ha mantenuto un trend di crescita positivo che in termini numerici, tra versione desktop e mobile, si traduce in oltre 55 milioni di pagine visualizzate da oltre 7,9 milioni di utenti unici.

c. App Trenord

Durante il 2019 l'App di Trenord è stata consultata mensilmente da 230mila utenti unici con una media (sempre mensile) di 50mila download.

Nel corso del 2019, Trenord si è dedicata al miglioramento dell'App che è stata completamente rinnovata a marzo con la versione 3.0.

La homepage è stata rivista in chiave maggiormente assertiva, è stata riorganizzata l'area personale, è stata implementata una migliore gestione dei preferiti e sono state migliorate le informazioni sull'andamento real time dei treni. Inoltre, la User Experience è migliorata soprattutto nella tempestività della ricezione del biglietto e nella gestione dello stesso.

Ad inizio ottobre è poi stata pubblicata la sezione dedicata agli acquisti dei titoli STIBM (bacino tariffario integrato di Milano e Monza e Brianza). Questo ha comportato una User Experience completamente diversa, con l'implementazione di una mappa dinamica per la visualizzazione delle aree STIBM attraversate dalle tratte ferroviarie e soprattutto con la possibilità di acquistare tutte le combinazioni tariffarie del bacino, unica App con cui poterlo fare.



Nel corso del 2020, è previsto un ulteriore aggiornamento dell'App, che permetterà di inviare messaggi personalizzati al Cliente in funzione della sua posizione in tempo reale e delle sue abitudini di viaggio. Questo porterà ad una rivoluzione nella User Experience, in quanto i Clienti saranno inviate in tempo reale informazioni circa lo stato del proprio treno e, in generale, tutte le tempestistiche saranno ridotte grazie ad una maggiore vicinanza all'esperienza di viaggio del Cliente.

d. La comunicazione Social

Trenord dispone di quattro canali social ufficiali: Instagram, Twitter, Linkedin e Youtube. Nel 2019 il team social conta quattro risorse full time dedicate alla gestione delle attività di comunicazione sui social network. Maggior attenzione è stata, inoltre, rivolta all'aspetto comunicativo e alla semplificazione del linguaggio: è infatti stato avviato un processo di integrazione con la sala operativa per cercare di offrire al Cliente una comunicazione sempre più chiara, tempestiva e uniforme su tutte le piattaforme digitali e social.

Questi sono i dati quantitativi dei profili social di Trenord per il 2019:

Instagram: 188 post con 5.372 follower

Youtube: 15 video con 598 sottoscrittori

Twitter: 432 tweet con 2.100 follower

Linkedin: 6.905 follower

e. Contact center

Numero dedicato alle richieste (260.067 nel 2019) dei Clienti. Fino a giugno 2019 è stata attiva la chat online (1.240 richieste gestite).

ASSISTENZA AI CLIENTI

My Link Staff

Trenord si avvale, inoltre, del **My Link Staff**; si tratta di particolari figure professionali denominate "Berretti Verdi" che, in orari di maggior frequentazione, sono presenti in alcune stazioni di Milano e della Lombardia per garantire un maggiore supporto ai Clienti e segnalare con tempestività particolari problemi e criticità relativi al servizio ferroviario.



I compiti principali di questo nucleo sono di:

- fornire **assistenza** e **informazioni** alla clientela sul servizio ferroviario regionale;
- **aiutare** la clientela in fase di acquisto di titoli di viaggio presso le emettitrici automatiche;
- **monitorare** lo stato delle stazioni e degli apparati installati (quali ad esempio i distributori automatici di biglietti, le convalidatrici, i monitor di stazione ecc.);
- **distribuire** questionari su specifici argomenti per valutare il gradimento;
- in situazioni di emergenza, per esempio sospensione del servizio per investimento, coordinamento con il Coordinamento Comunicazione Sala Operativa per la diramazione sul campo delle informazioni per i passeggeri nelle stazioni colpite dall'interruzione;
- in caso di sciopero, **supporto nelle principali stazioni lombarde con focus specifico sul servizio** Malpensa Express nei pressi dei bus sostitutivi;
- **ricevimento, incarrozzamento** e in alcuni casi **accompagnamento** di comitive di viaggiatori particolarmente critiche, per età dei partecipanti, presenza di disabili, stazione di partenza, numerosità, ecc.;
- **supporto ed affiancamento** in eventi particolari che prevedono, per alcuni giorni e in alcune stazioni, flussi di passeggeri straordinari; per esempio il Salone del mobile, la Fiera dell'Artigianato, ecc.

Il My Link Staff ha lavorato:

- **durante le mattine**, tra le ore 06:30 e le 09:30 circa, nelle stazioni di Albairate, Bergamo, Brescia, Carnate, Como RFI e Como Lago, Cremona, Lodi, Monza, Novara RFI, Pavia, Seregno, Treviglio, Varese RFI e Varese FN, Sesto S. Giovanni, Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Malpensa T1 e T2. Al di là di queste stazioni, saltuariamente vengono presidiate, anche ai fini di una serie di attività legate alla rilevazione dello stato delle stazioni e dei servizi ai viaggiatori, ulteriori stazioni strategiche della Lombardia;
- **durante i pomeriggi**, tra le ore 16:00 e le ore 19:30 circa, nelle stazioni di Milano Centrale, Milano Garibaldi, Milano P.ta Genova, Milano San Cristoforo, Milano Lambrate, Milano Greco Pirelli, Milano Rogoredo e Malpensa T1 e T2.

Stazioni del Nodo Milanese

In 12 stazioni del nodo milanese (Milano Cadorna, Milano Domodossola Fiera, Milano Bovisa Politecnico, Milano Quarto Oggiaro, Milano Affori, Milano Porta Vittoria, Milano Dateo, Milano Porta Venezia, Milano Repubblica, Milano Porta Garibaldi Passante, Milano Lancetti, Milano Villapizzone), in cui **esistono barriere di ingresso (denominati "tornelli")**, si accede, laddove siano predisposti i presidi del personale dedicato, esibendo il titolo di viaggio.

Nel corso del 2018 è stato programmato un presidio stabile con Personale Addetto ai Varchi nelle stazioni di Milano Cadorna, Milano Bovisa Politecnico e Milano Porta Garibaldi Passante.

Nelle altre stazioni, occasionalmente, sono stati attivati dei servizi essenzialmente finalizzati alla controlleria con squadre itineranti o con presidi **Stop&Go**.

Il personale “**Addetti ai Varchi**”, laddove presente, svolge le seguenti principali attività:

- **verificare** la validità dei titoli di viaggio, regolarizzando eventuali infrazioni riscontrate;
- **emettere** titoli di viaggio in caso di anomalie ai sistemi di vendita presenti in stazione;
- **monitorare e segnalare** lo stato delle stazioni e degli apparati di vendita e di convalida;
- **fornire** informazioni ai viaggiatori soprattutto in caso di anormalità di esercizio;
- **fornire** assistenza ai viaggiatori disabili nella stazione di Milano Cadorna sia in caso di prenotazione del servizio o anche senza la prenotazione. In particolare viene fornito il servizio di accompagnamento dalla barriera dei tornelli al treno e viceversa.

CANALI DI VENDITA

Nel corso del 2019 Trenord ha avviato il piano di riorganizzazione e miglioramento della rete di vendita, secondo quanto previsto dal percorso definito nel 2018 al fine di essere sempre più vicino ai propri Clienti. Nel corso dell’anno sono risultati attivi 54 punti vendita diretti e 414 indiretti, ossia dotati di macchine automatiche di vendita evolute in grado di gestire i titoli in formato elettronico.

È stato possibile approvvigionarsi dei titoli di viaggio attraverso i canali tradizionali di seguito riportati:

Tipologia	N°
Punti vendita diretti	54
Punti vendita indiretti	414
Distributori Automatici di Biglietti (DAB)	178

Inoltre, nel 2019 si è proceduto a dare seguito agli sviluppi per la costruzione del nuovo sito Trenord e, di conseguenza, del nuovo motore di vendita.

È stato, inoltre, possibile acquistare i titoli di viaggio Trenord (corsa semplice, abbonamenti, servizio dedicato Malpensa, Discovery Train, biglietti dedicati ad eventi speciali) attraverso la piattaforma internet nonché presso gli sportelli bancomat di alcuni istituti bancari e il sistema home-banking di Intesa Sanpaolo (opzioni valide solo per la ricarica degli abbonamenti).

È attiva la vendita di biglietti di corsa semplice e di abbonamenti attraverso l’APP di Trenord.

Tutte le informazioni relative ai canali informativi ed alla vendita dei biglietti sono contenute nelle “**Condizioni Generali di Trasporto di Trenord**” sul sito aziendale www.trenord.it (sezione Assistenza). L’estratto delle “Condizioni Generali di Trasporto di Trenord” è inoltre pubblicato nelle stazioni attraverso **Avvisi di stazione** dedicati.

Digital Trasformation, l'Innovazione di Trenord per i Clienti

Trenord è coinvolta, ormai da qualche anno, in un processo di digital trasformation per il miglioramento degli aspetti tecnologici, non solo delle attività interne, ma soprattutto verso i Clienti.

Nel corso del 2019, all'interno del progetto SBE (Sistema di Bigliettazione Elettronica), che ha l'obiettivo di estendere la bigliettazione elettronica in Lombardia, sono state introdotte nuove macchine self-service per la rete di vendita, che hanno reso disponibili touchpoint fisici che garantiscono una migliore accessibilità, con tecnologie all'avanguardia quali Touchscreen e sistemi di pagamento cashless.

La digitalizzazione e la dematerializzazione dei titoli è stata incentivata anche dallo sviluppo e approntamento dell'infrastruttura utile [cloud] a supportare il fortissimo incremento registrato dall'utilizzo dell'App, che nel 2019 è stata aggiornata per permettere la vendita di tutti i titoli in diverse modalità come il Tap&Go e l'utilizzo di QRCode dinamico, necessario per il nuovo sistema tariffario delle province di Milano e Monza e Brianza.

La dematerializzazione messa in atto da Trenord si è tradotta con la sperimentazione del progetto pilota dei COP (Chip On Paper). I COP sono nuovi supporti ricaricabili della validità di 4 anni, su cui si possono caricare tutti i titoli di viaggio con minori costi di realizzazione rispetto alle tessere di plastica e, soprattutto, con un minor impatto ambientale rispetto ai biglietti usa e getta.

**CARICA,
PARTI E
RICARICA!**



PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO.

Nel 2019 Trenord ha prodotto mediamente **64.730** treni al mese con la punta massima di **67.999** nel mese di ottobre. In particolare, dal punto di vista dei tempi di viaggio, nel 2019 si è registrato un aumento della puntualità percepita*, non limitata quindi alle sole cause imputabili a Trenord, da 78,1% a **80,2%**.

Inoltre si rileva che il 2019 è stato caratterizzato dal nuovo programma di servizio introdotto a dicembre 2018 da parte di Trenord per far fronte alle difficoltà registrate nel corso dell'anno e che ha visto una rimodulazione dell'offerta voluta a ridurre le inefficienze presenti.

Sempre nel corso del 2019, i passeggeri hanno viaggiato per il 96% del tempo in treni non affollati. Questo rappresenta un tempo che i passeggeri possono utilizzare in maniera proficua per i propri interessi: il 42% dei passeggeri ha dichiarato di leggere durante il viaggio e l'11% di lavorare, mentre un altro 11% preferisce chiacchierare con altri passeggeri, vedendo il treno come un luogo sociale.

* il dato considera tutte le cause di ritardo, comprese quelle di forza maggiore e scioperi



INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI

MY-LINK.IT

Trenord ha un servizio di monitoraggio real-time per permettere ai Clienti, mediante accesso al sito **My Link** (alla pagina web <http://www.my-link.it>), di seguire in tempo reale la circolazione del proprio treno regionale e/o suburbano in Lombardia. Questo servizio è attivo anche nella versione *mobile*.

TRENORD.IT E MALPENSAEXPRESS.IT

In aggiunta sui siti www.trenord.it e malpensaexpress.it anche in versione *mobile*, è possibile seguire in tempo reale le informazioni della sala operativa, nella apposita sezione dedicata alle Direttrici e Linee “Circolazione in tempo reale”.

The screenshot displays the Trenord My-Link website. On the left, there is a map of Northern Italy with a network of red dots representing train stations and blue lines representing rail routes. A legend indicates:

- Red dot: Stazioni (Stations)
- Blue line: Treni in circolazione (Trains in circulation)
- Grey line: Nessun treno in circolazione (No trains in circulation)
- Light grey area: Tratta non rilevata (Route not detected)

 Below the map, the text "Ultimo aggiornamento: 04/04/2019 10:34" is shown. To the right of the map is a search interface titled "Cerca Treno" (Search Train) with fields for "Numero treno" (Train number), "Stazione" (Station), and "Dati di viaggio" (Travel data). It also includes "Localtà di partenza" (Departure location) and "Localtà di arrivo" (Arrival location) fields, and buttons for "Cerca Treno >>" (Search Train >>) and "Nuova Ricerca >>" (New Search >>). At the bottom, there are tabs for "I nostri treni" (Our trains), "Meteo" (Weather), and "Programma Orario" (Schedule Program). A photograph of a modern high-speed train is also visible.

SCIOPERI

In occasione di **scioperi** che comprendono anche le fasce orarie di garanzia, Trenord ha assicurato, in tali fasce, alcuni servizi minimi di trasporto individuati dalla normativa vigente in materia.

Per i treni circolanti **su entrambe le reti (sia RFI che Ferrovienord)** i servizi minimi sono garantiti nei soli giorni feriali e nelle fasce orarie di maggiore affluenza, dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 18.00 alle 21.00.

Le informazioni relative allo sciopero e ad eventuali servizi aggiuntivi sono comunicate attraverso annunci sonori nelle stazioni, avvisi cartacei al pubblico, organi d'informazione e attraverso i canali social.

5**SOPPRESSIONE DI TRENI**

Il 2019 è stato caratterizzato da una significativa diminuzione delle soppressioni dei treni, in particolare quelle riconducibili a Trenord, non dovute a scioperi o a cause di forza maggiore, sono passate da una media di 79 al giorno nel 2018 a 23 nel 2019.



PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI

QUALITÀ DELL'ARIA NELLE CARROZZE, IGIENE DEGLI IMPIANTI SANITARI, ECC.

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 manutenute e monitorate secondo quanto previsto dai Piani di Manutenzione del materiale rotabile.

Gli interventi di pulizia periodici sono eseguiti su tutto il materiale rotabile, in relazione all'utilizzo ed ai tempi di sosta, con le frequenze indicative riportate nella seguente tabella.

Tipo di pulizia	Frequenza	Descrizione
Pulizia di transito	giornaliera / più volte al giorno	pulizia di transito da effettuarsi in stazione: rimozione rifiuti grossolani e pulizia toilette
Pulizia di stazione	giornaliera	pulizia di transito da effettuarsi in stazione: rimozione rifiuti grossolani, pulizia pavimento e pulizia toilette
Pulizia settimanale	1 volta alla settimana	pulizia di base da effettuarsi in deposito: rimozione rifiuti e polvere da sedili e lavaggio pavimenti e toilette
Pulizia radicale	1 volta al mese	pulizia radicale da effettuarsi in deposito: pulizia approfondita di tutti gli elementi interni ed esterni del treno
Lavaggio esterno cassa*	2 volte al mese circa	lavaggio esterno cassa: si può effettuare in deposito, se non già compreso nella lavorazione
Rifornimento idrico	secondo necessità	rifornimento idrico toilette
Vuotatura reflui	secondo necessità	vuotatura reflui toilette
Rimozione Graffiti**	secondo necessità	rimozione graffiti
Disinfestazione Primo Livello	mediamente ogni 3 mesi	disinfestazione ordinaria
Disinfestazione Secondo Livello	18 mesi / secondo necessità	disinfestazione straordinaria

* La frequenza può variare a seconda della stagione (maggiore in estate rispetto all'inverno)

**I Graffiti rimossi nel corso del 2019 sono stati circa 223.000 m²

Nel 2019, le attività della legate alla pulizia del materiale rotabile si sono articolate su tre fondamentali progetti:

- **ZERO GRAFFITI**

Il progetto ha previsto il monitoraggio delle vetture oggetto di vandalismo, grazie ad alert inviati dai dipendenti Trenord che hanno lavorato a bordo dei treni e all'identificazione dei depositi notturni ritenuti più critici.

- **DECORO**

Il servizio, proseguito con dedizione anche nel 2019, ha previsto il ripristino tempestivo di tutti gli arredi, accessori e rotabili che sono stati oggetto di vetustà o hanno subito atti di vandalismo.

- **ZERO GUASTI TOILETTE**

Trenord si è impegnata per garantire l'efficienza dei servizi igienici, verificando quotidianamente il corretto funzionamento e la pulizia delle toilette. Nel 2019 il servizio è stato reso più capillare ed ampio, attraverso l'implementazione in varie stazioni del progetto vuotature reflui.

Inoltre si rammenta che i servizi igienici sono manutenuti secondo i Piani di Manutenzione e sono oggetto di intervento a seconda delle necessità, così da garantire un indice di affidabilità elevato degli impianti per convoglio.



INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Al fine di rilevare la percezione dei Clienti circa il servizio offerto, Trenord conduce un'analisi di Customer Satisfaction, due volte l'anno, attraverso una società esterna che ne certifica i risultati. Nel 2019, a seguito degli sforzi intrapresi dall'azienda, si è registrato un aumento del 19% nella soddisfazione complessiva dei Clienti rispetto al 2018, con un voto medio ricevuto di 6,8 (il più alto registrato negli ultimi anni). Oltre a tale survey, per favorire un monitoraggio costante della qualità percepita dal Cliente, è stata creata una piattaforma che, per la prima volta nel 2019, ha monitorato in ogni mese dell'anno l'andamento della Customer Experience del Cliente. La rilevazione si basa su un questionario online inviato mensilmente ai Clienti Trenord.

Inoltre, Trenord svolge specifiche analisi di mercato a seconda delle esigenze di servizio come in occasione della chiusura dell'aeroporto di Linate. Le rilevazioni effettuate hanno portato a definire i termini di collaborazione tra la Direzione Commerciale e la Direzione Operativa per una corretta definizione dell'offerta da prevedere.

Le percentuali indicate si riferiscono al campione di viaggiatori soddisfatti che hanno espresso un voto superiore a 7/10

	2° sem 2015	2° sem 2016	2° sem 2017	2° sem 2018	2° sem 2019
Puntualità dei treni	38%	38%	35%	26%	33%
Informazioni ai passeggeri a bordo treno	47%	45%	53%	49%	39%
Informazioni ai passeggeri in stazione	59%	57%	60%	55%	62%
Pulizia delle vetture	42%	37%	39%	37%	38%
Pulizia dei servizi igienici a bordo treno	20%	20%	20%	16%	9%
Sicurezza a bordo treno	48%	37%	46%	42%	41%
Sicurezza in stazione	39%	30%	38%	38%	40%



TRATTAMENTO DI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le norme, le disposizioni e le indicazioni che disciplinano l'utilizzo del servizio forniti sono contenute nelle **"Condizioni Generali di Trasporto"** che altresì portano a conoscenza della clientela tutte le informazioni e le opportunità per usufruire al meglio il servizio ferroviario della Regione Lombardia.



Le Condizioni Generali di Trasporto sono pubblicate sul sito internet www.trenord.it e sono anche consultabili presso le biglietterie, nelle stazioni presentate con addetti ai varchi e presso i My Link-Point e recepiscono le informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti in attuazione dell'art. 29 del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Le suddette informazioni, maggiormente dettagliate, sono consultabili sul medesimo sito tramite il link "Diritti e obblighi dei passeggeri".

In tutte le stazioni sono affisse locandine che ne contengono un estratto significativo.

I Clienti possono inoltrare a Trenord reclami, segnalazioni e richieste di informazioni mediante:

- l'apposito modulo da consegnare alle biglietterie di stazione o presso i **My Link - Point** di Milano Porta Garibaldi o Milano Cadorna;
- il *form* elettronico compilabile sul sito internet www.trenord.it, nella sezione "Assistenza";
- raccomandata A/R [Trenord S.r.l. Piazzale Cadorna 14, 20124 Milano];
- fax [02.85114155].

Trenord **garantisce** la risposta entro 30 giorni esclusivamente in relazione ai propri servizi e se non è possibile entro tale scadenza, si **impegna** ad informare il passeggero della diversa data. In ogni caso la risposta deve essere fornita entro 3 mesi dalla data di ricezione del reclamo ai sensi dell'art. 27 del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Nel 2019 i reclami e le segnalazioni sono stati complessivamente 24.336. Tutti hanno ricevuto risposta secondo quanto previsto dalla normativa.

Inoltre il Contact Center, tramite l'apposito numero dedicato, ha ricevuto 260.067 richieste dei Clienti nel 2019. Fino a giugno 2019 è stata attiva la chat online con 1.240 richieste gestite.

8. Trattamento di reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

Trenord, nel rispetto degli accordi sanciti nel Contratto di Servizio con la Regione Lombardia ed in ottemperanza a quanto previsto dalle normative di riferimento sulla tutela dei diritti dei viaggiatori, prevede:

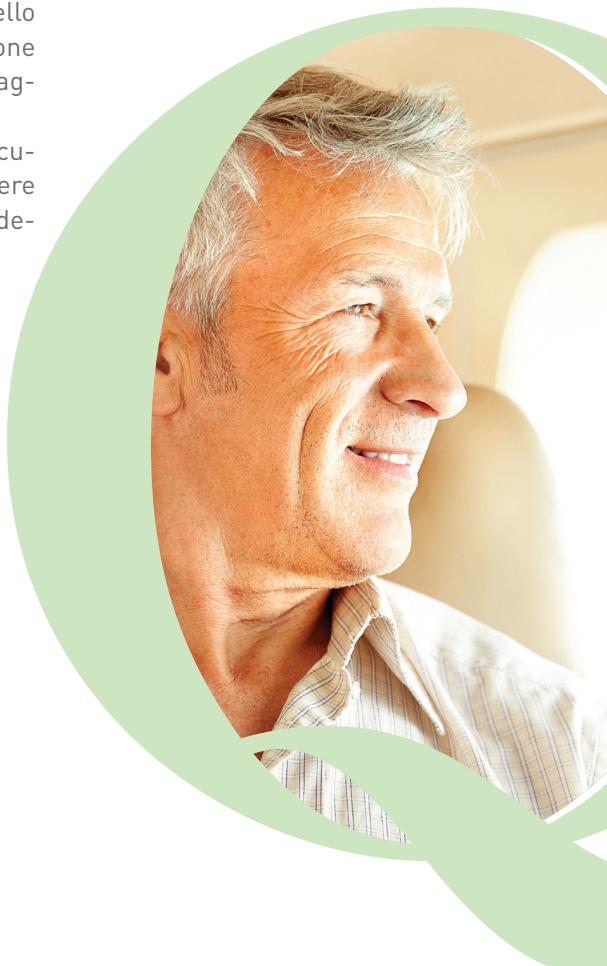
- **il Bonus**, da rilasciare a tutti coloro che viaggiano su una direttrice che non ha garantito i livelli di prestazioni in linea con gli standard fissati (in termini di puntualità e soppressioni) su base mensile;
- **l'indennizzo**, con l'erogazione di risarcimenti minimi e superiori ad € 4,00 come segue:
 - il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
 - il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Inoltre, qualora sia prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti, il viaggiatore può scegliere immediatamente tra:

- ottenere il rimborso del biglietto;
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile o in una data successiva.

Inoltre Trenord, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti ai Clienti e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 524/2013 del Parlamento del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie dei consumatori, ha attivato, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello regionale e nazionale, la procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra Trenord ed i viaggiatori in ordine ai servizi erogati dall'Azienda.

Nello specifico, se un reclamo non ha avuto una risposta soddisfacente o alcuna risposta entro 30 giorni dalla ricezione di Trenord, il Cliente può accedere alla Conciliazione per il tramite di una delle Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo oppure rivolgendosi direttamente a Trenord.



ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA



Nel 2019 sono state evase positivamente **25.182** richieste di assistenza a persone con disabilità o a mobilità ridotta su rete Ferrovienord e su rete RFI, relativamente al servizio di Trasporto Pubblico Locale.

Per organizzare al meglio l'assistenza, i viaggiatori sono invitati a comunicare le proprie necessità, **almeno 48 ore prima della partenza**, al **NUMERO VERDE dedicato 800.210.955** [attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45].

Per prendere contatto con il servizio dedicato si può, inoltre scrivere nei giorni feriali a disabili@trenord.it.

Per segnalare, invece, eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno è messa a disposizione dei Clienti l'indirizzo e-mail senzabarriera@trenord.it.

In assenza di preavviso, fermo restante le limitazioni di accesso di alcune stazioni della rete Ferrovienord ed RFI, di alcune tipologie di treni e nel rispetto delle modalità di erogazione dei servizi di assistenza, è comunque sempre compiuto ogni sforzo ragionevole per fornire le informazioni e l'assistenza necessaria per il viaggio alla persona con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento CE n°1371/2007.

I gestori delle stazioni garantiscono l'assistenza prima e dopo il viaggio e l'accessibilità ai marciapiedi e ai treni alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Viaggiatori con disabilità



STAZIONI ACCESSIBILI

Trenord è attenta alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che desiderino viaggiare in treno.

Per organizzare al meglio l'assistenza, si invitano i viaggiatori a comunicare le proprie necessità, **almeno 48 ore prima della partenza**, al **NUMERO VERDE DEDICATO 800.210.955** [attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45].

In assenza di preavviso, fermo restante le limitazioni di accesso di alcune stazioni della rete Ferrovienord ed RFI, di alcune tipologie di treni e nel rispetto delle modalità di erogazione dei servizi di assistenza, sarà compiuto ogni sforzo ragionevole per fornire le informazioni e l'assistenza necessaria per il viaggio alla persona con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto di quanto stabilito dal regolamento CE n.1371/2007.

Per prendere contatti nei giorni feriali con il servizio dedicato: disabili@trenord.it

Per segnalare eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno: senzabarriera@trenord.it

ELENCO STAZIONI ACCESSIBILI

Dettaglio della pagina
del sito TRENORD
dedicata ai viaggiatori con disabilità

9. Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Sul sito internet www.trenord.it è presente l'elenco delle stazioni accessibili e la legenda relativa alle caratteristiche tecniche di accessibilità in autonomia o con assistenza.

Le persone con disabilità possono richiedere, inoltre, tramite Regione Lombardia “**Carta Regionale di Trasporto (CRT) / Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata**”, che permette di viaggiare su tutti i treni Trenord ad un prezzo agevolato.

Ne esistono tre tipi: **1° fascia (o CRT gratuita/IVOL)**, **2° fascia (o CRT agevolata/IVOL)**, **3° fascia (o CRT ridotta/IVOL)**. Le caratteristiche delle tre fasce, così come i moduli per la richiesta rilascio tessera, si trovano sul **sito della Regione Lombardia, Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità**.

Sono inoltre previste **altre facilitazioni**:

- la **gratuità** per il viaggio dell'**accompagnatore** del disabile [esclusivamente nel caso di viaggi effettuati in comitiva, oltre 10 viaggiatori];
- l'**acquisto del biglietto a bordo senza obbligo di recarsi** dal personale di bordo;
- la possibilità di **accesso al treno grazie a CartaBlu** (non cumulabile con altre agevolazioni).





Trenord S.r.l.
Piazzale Cadorna, 14 - 20123 Milano
www.trenord.it