



RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2020

INDICE

1. Premessa	2
2. L'azienda	3
3. I nuovi treni	5
4. Innovazione	5
5. Campagne di comunicazione, partnership e offerte per il tempo libero	6
5.1 Campagne di comunicazione	6
5.2. I vantaggi per i clienti	7
5.2.1 Arte e cultura	7
5.2.2 Relax e divertimento	7
5.2.3 Servizi alla persona	8
5.3 Offerta Discovery Train	8
6. Canali di comunicazione verso i clienti - Canali di vendita	10
6.1 Canali di Comunicazione di Trenord	10
6.1.1 Newsletter	10
6.1.2 Sito web - www.trenord.it	10
6.1.3 App Trenord	12
6.2 Canali di Vendita	13
7. Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico	15
8. Soppressione di treni	16
9. Informazione in tempo reale ai viaggiatori	16
10. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.)	17
11. Analisi dei flussi passeggeri e soddisfazione della clientela	19
11.1 Analisi dei flussi dei passeggeri	19
11.2 Indagine soddisfazione della clientela	19
12. Sicurezza del viaggio	21
12.1 Security	21
13. La risposta di Trenord nella tutela dei passeggeri durante l'emergenza Covid	22
14. Informazioni, trattamento di reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	23
15. Assistenza fornita alle persone disabili e a mobilità ridotta	26

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di Trenord, per l'anno 2020, 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 come 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 eroga il proprio servizio su una rete di quasi 2.000 km ove sono dislocate 460 stazioni in tutta la Lombardia e in alcune province delle regioni limitrofe, interessando il 77% dei comuni lombardi (dove vive il 92% dei cittadini) che dispongono di una stazione ferroviaria entro un raggio di 5 km.

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 Bovisio; Servizio transfrontaliero attraverso SBB e TILO (Treni Regionali Ticino Lombardia), quest'ultima partecipata 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.



L'anno 2020 è stato segnato dalla pandemia da Covid-19. Le misure di contrasto attuate dai Governi, in primis il lockdown¹, e la crisi innescata hanno messo a dura prova le economie mondiali e le aziende di trasporto pubblico in particolare. In questo contesto di crollo della domanda di trasporto l'Azienda, su richiesta della Committenza, non si è mai fermata, garantendo i necessari spostamenti a chi era impegnato nello svolgere servizi essenziali.

Oltre alle misure legate alla contingenza Coronavirus, Trenord segue con attenzione i nuovi trend di mobilità, facendo dell'innovazione la leva del proprio sviluppo. Il 2020 ha infatti visto l'Azienda impegnata, oltre che nella realizzazione del piano di rinnovo della flotta, anche nella sperimentazione di nuove tecnologie finalizzate a garantire il distanziamento sociale e di riflesso la sicurezza e la qualità del viaggio.

Durante il 2020, l'azienda, con i suoi 4.261 dipendenti, e grazie alle oltre 700mila corse effettuate (709.261), ha permesso a 92,6 milioni di passeggeri (-56,8% rispetto al 2019) di viaggiare, con una media annua di circa 304mila passeggeri nei giorni feriali. La produzione in termini di treni-km, ovvero l'unità di misura che rappresenta i km percorsi da tutti i treni che hanno viaggiato, è risultata pari a 34,7 milioni (-17,2% rispetto al 2019).



1. *Il cosiddetto "lockdown" ha previsto vincoli alla mobilità degli individui e ha comportato la chiusura di scuole, università ed edifici pubblici, il fermo delle attività commerciali e dei servizi non essenziali, il ridimensionamento o la riorganizzazione delle attività produttive essenziali tesi a garantire la salute dei lavoratori, il contingentamento delle attività di importazione ed esportazione e l'azzeramento delle attività turistiche.

3

I NUOVI TRENI

Nel corso del 2020 sono entrati in servizio i primi treni previsti dal piano di investimenti da 1,6 miliardi di euro di Regione Lombardia, finalizzato al rinnovo della flotta di Trenord, con l'acquisto di 176 nuovi treni, entro il 2024. Inoltre, è prevista la messa in servizio di ulteriori 9 treni Flirt interoperabili, acquistati da FNM, per un totale di 185 nuovi treni.

4

INNOVAZIONE

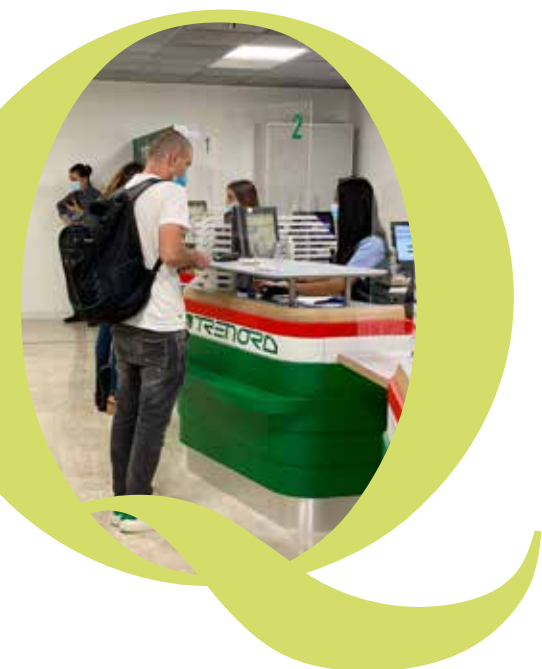
L'innovazione, sia operativa che di processo, è uno degli aspetti sui quali Trenord ha investito maggiormente nel corso dell'ultimo anno sia per rispondere in maniera sempre più efficace ai nuovi bisogni emersi dall'emergenza sanitaria da Covid-19, ma anche per costruire la Trenord del futuro.

Con riferimento all'esigenza di distanziamento sociale (social distancing), l'obiettivo di Trenord è quello di affrontare la sfida sociale e di business imposta dal Covid-19. A tal proposito, l'azienda si è impegnata sia nello studio di tecnologie digitali per il conteggio delle persone in stazione e sul treno, sia in una revisione del modello di comunicazione verso i clienti, puntando a fornire ai passeggeri informazioni in tempo reale sullo stato di riempimento dei treni, con lo scopo ultimo di migliorare ulteriormente la qualità e la sicurezza del servizio erogato.

A tal fine, nel corso del 2020 Trenord ha avviato la sperimentazione della tecnologia Beacon: chip in grado di rilevare il transito dei viaggiatori a bordo treno tramite le frequenze bluetooth degli smartphone ed inviare comunicazioni sull'App Trenord, al fine di inviare informazioni aggiornate ai viaggiatori che consentano di regolare lo stato di riempimento dei treni. Inoltre, la nuova versione dell'App di Trenord, grazie ad una funzione location-based di Geofence, ha introdotto la possibilità di "intercettare", in forma anonima e previa autorizzazione della localizzazione dello smartphone, la presenza dei passeggeri in stazione, consentendo di monitorare l'affluenza dei passeggeri, dando, pertanto, la possibilità di inviare tempestivamente un alert ai dispositivi dei clienti.

All'interno della nuova versione dell'App è stata inoltre sperimentata un'ulteriore funzionalità per consentire ai passeggeri di poter prenotare il viaggio in treno. Tale funzionalità, sviluppata durante il primo lockdown, quando è emersa la necessità di limitare il numero di persone a bordo treno, potrà tornare utile anche in futuro, una volta superata l'emergenza sanitaria riconvertendo il sistema per la prenotazione ad esempio di comitive o di eventi speciali.

Nel corso del 2020 è stato inoltre avviato un progetto per l'introduzione del nuovo sistema di CRM aziendale (Customer Relationship Management), che garantirà una gestione uniforme e strutturata delle relazioni con i clienti. In particolare, il nuovo sistema permetterà una conoscenza specifica e approfondita dei clienti, attraverso un unico database, in modo da poter migliorare la relazione con i clienti, rendendola personalizzata e coordinata per ogni cliente (es. di carattere informativo, sulle abitudini di acquisto, ecc.).



5.1 Campagne di comunicazione

Nel corso del 2020, Trenord ha sviluppato numerose campagne di comunicazione per i propri passeggeri, per veicolare informazioni di carattere istituzionale, informativo e commerciale. Le principali sono state:

- **Emergenza Coronavirus** per informare sulle regole di comportamento per «viaggiare sicuri»
- **“Gite in treno”** per promuovere il turismo sostenibile in treno in Lombardia

Campagna emergenza Coronavirus: le regole di comportamento per «viaggiare sicuri»

In risposta alle disposizioni previste dalle normative nazionali e regionali per contrastare la diffusione del Covid-19, Trenord ha sviluppato una campagna di comunicazione dedicata ai viaggiatori per evidenziare le regole di comportamento da seguire per viaggiare in sicurezza.

Nelle varie fasi temporali della campagna sono stati utilizzati claim specifici associati a una serie ben definita di «regole-base» volti a ridurre gli assembramenti e limitare il contagio a bordo treno e in stazione, contribuendo così a rendere la fruizione del trasporto pubblico la più sicura possibile.

L'obiettivo principale è stato quello di dare indicazioni certe e chiare sulle modalità di accesso al servizio e chiedere la collaborazione di tutti perché si adottino comportamenti adeguati, facendo maturare nei viaggiatori la consapevolezza della responsabilità individuale nella lotta collettiva alla diffusione del virus. La campagna, sviluppata secondo linee guida generali condivise con Regione Lombardia, è stata diffusa su tutti i canali di comunicazione aziendale: digital (sito, App, newsletter, palinsesto schermi), social, bordo treno (affissioni e messaggi audio), ambienti di stazione, biglietterie/My Link Point. In particolare, si segnala la creazione, nel sito di Trenord, della sezione dedicata trenord.it/viaggiasicuro contenente tutte le informazioni utili per viaggiare in sicurezza.

Campagna “Gite in treno”

Nel corso del 2019, Trenord ha sviluppato l'idea di realizzare dei video con lo scopo di promuovere il turismo sostenibile in treno in Lombardia. Il progetto, denominato “Gite in treno”, è stato realizzato in collaborazione con il Gruppo editoriale Netweek e, nel 2020, ha visto la produzione di una web-serie di 9 puntate, della durata media di 5 minuti, dedicate alla scoperta dei luoghi più belli e delle tradizioni enogastronomiche locali (ricette e prodotti tipici) della regione.

I video esplorano in maniera divertente, ma anche approfondita dal punto di vista dei contenuti proposti, 9 destinazioni raggiungibili in treno e fruibili in chiave “green”, anche in forma integrata con altri mezzi di trasporto (es. bike-sharing, car-sharing elettrico, battello, funicolare). Nello specifico le puntate sono dedicate a: Milano, Lecco, Desenzano del Garda, Pavia, Bergamo, Laveno, Mendrisio e alle aree della Franciacorta e della Valtellina.

Per ogni località vengono mostrati e raccontati le principali attrattive turistiche e culturali associate a offerte sviluppate da Trenord a vantaggio dei propri clienti, in collaborazione con importanti partner presenti sul territorio (es. musei, circuiti culturali, società di navigazione, TILO). In ogni puntata vengono poi presentati i piatti della cucina locale tradizionale, ripercorrendo le ricette tipiche con l'aiuto di abili chef di ristoranti storici del posto. I video sono stati pubblicati periodicamente, con cadenza settimanale, nel periodo agosto/novembre 2020, sul canale YouTube di Trenord, rilanciati sugli altri canali social di Trenord (Instagram, Twitter), inseriti nella Intranet aziendale,

diffusi sugli schermi assegnati a Trenord nell'area SEA - Milan Gateway della stazione di Milano Centrale, e parallelamente su 35 testate giornalistiche online del gruppo Netweek, e condivisi sulle pagine Facebook delle singole redazioni.

5.2 I vantaggi per i clienti

Trenord considera il tempo dei propri clienti come un valore prezioso. Per questo motivo la Società, oltre a lavorare per garantire un servizio sempre più efficiente, realizza partnership che offrano ai propri clienti la possibilità di vivere esperienze utili e piacevoli sia nel tempo di viaggio che nel tempo libero. Nel 2020, Trenord ha proseguito nello sviluppo di collaborazioni con realtà culturali, museali, turistiche, di servizio e nel campo del divertimento della Lombardia. I 48 accordi di collaborazione attivi nel corso dell'anno hanno dato la possibilità di usufruire di sconti per differenti iniziative, pari a un valore complessivo – potenziale - di oltre 4.000 euro ciascuno. Inevitabilmente nel 2020, a causa della pandemia, la possibilità di usufruire di queste iniziative è stata fortemente limitata.

Le partnership per clienti stipulate da Trenord si dividono in tre ambiti.

5.2.1 Arte e cultura

Nel 2020 Trenord ha definito 12 nuovi accordi (attivi in totale 32) che hanno permesso ai clienti di usufruire di sconti sui biglietti d'ingresso a siti di interesse culturale, artistico e storico. Alcuni siti oggetto di sconto:

- **MONUMENTI:** es. Duomo di Milano, Castello Sforzesco di Milano, Villa Reale di Monza;
- **MUSEI:** es. Musei Civici di Mantova, Brescia e Vigevano, Museo Diocesano di Milano, Museo della Scienza e della Tecnologia di Milano, Vigna di Leonardo a Milano, Abbonamento Musei Lombardia;
- **TEATRI:** es. Piccolo Teatro di Milano, Teatro Franco Parenti di Milano, Orchestra Sinfonica "La Verdi" di Milano, Teatro Sociale di Busto Arsizio;
- **MOSTRE:** es. Frida Kahlo, Divine & Avanguardie e Il Mondo di Leonardo a Milano; Royal Dalì a Monza; La Scapigliatura, Tintoretto e Alfred Hitchcock a Lecco; Leonardiana a Vigevano.

5.2.2 Relax e divertimento

Anche nell'ambito del relax e del divertimento sono proseguite le partnership, 2 nuove nel 2020 (attivi in totale 6), per offrire diversi sconti su servizi di varia natura che spaziano dai musical, allo sport a eventi enogastronomici.

Di seguito sono riportate le partnership principali:

- **COMUNICA:** tariffe ridotte per l'acquisto di titoli in edizione digitale in occasione della fiera-online "Golosaria";
- **PALLACANESTRO VARESE:** sconti sull'acquisto di biglietti per le partite di basket della stagione sportiva 2019/2020;
- **SHOW BEES:** tariffe agevolate sull'acquisto del biglietto per "Ghost - Il Musical" presso il Teatro Arcimboldi di Milano;
- **GOURMET INSTITUTE:** riduzioni sull'acquisto dei corsi di cucina Congusto (lezione singola a tema, corso base di cucina e corso di pasticceria);
- **VILLAGGIO DELLE MERAVIGLIE:** tariffe agevolate sull'acquisto del biglietto per diverse attrazioni della manifestazione natalizia presso i giardini "Indro Montanelli" di Milano.

5.2.3 Servizi alla persona

Nell'ambito dei servizi alla persona, sono state 5 le nuove partnership nel 2020 (attive in totale 10), che hanno definito offerte per i clienti di Trenord nel settore sanitario, assicurativo e dell'informazione. Di seguito sono riportate alcune partnership:

- **CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO:** sconti su differenti tipologie di visite specialistiche e prestazioni mediche, estese ai familiari;
- **CONFCOMMERCIO LECCO:** sconti sugli acquisti presso le realtà commerciali e culturali del circuito "WOW che sconti" (provincia di Lecco);
- **GENIALLOYD:** offerte sull'acquisto di Assicurazione RC Auto/Moto e di altri prodotti assicurativi, estese ai familiari;
- **GUNNEN:** tariffe agevolate sugli acquisti effettuati tramite App Prontolo, con possibilità di consegna gratuita di oltre 8.000 prodotti nella città di Milano;
- **RCS:** sconti sull'acquisto degli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) al Corriere della Sera alla Gazzetta dello Sport in Digital Edition, da sito o App Trenord.



5.3 Offerta Discovery Train

Negli ultimi anni Trenord ha ampliato sempre di più la propria offerta dedicata al tempo libero, per permettere ai passeggeri di raggiungere città d'arte, località turistiche, fiere e concerti con un servizio efficace e a prezzi vantaggiosi. Il suo percorso è stato sempre caratterizzato dalla proposta di offerte ed opportunità studiate ad hoc sul profilo dei clienti e sulle opportunità che offre il territorio.

Nel 2020, tutto il settore degli eventi, sia di natura economica come fiere e convegni, sia di carattere ricreativo come il Gran Premio di F1 e i concerti, ha subito una brusca frenata a causa delle misure di distanziamento sociale imposte per limitare la diffusione della pandemia da Covid-19. Molti tra questi eventi sono stati organizzati in modalità "da remoto", riducendo la necessità di programmazione e promozione del servizio di Trenord come travel partner di mobilità sostenibile a servizio dei grandi eventi.

Tuttavia, nei primi due mesi dell'anno, prima dell'interruzione della stagione a causa dell'esplosione dell'emergenza sanitaria, i risultati dell'offerta Discovery Train erano in continua crescita e tutte le offerte hanno registrato un incremento di vendite.

A cavallo tra il 2019 e il 2020, l'offerta Treni della Neve (treno+navetta+skipass) è risultata tra le più apprezzate tra i clienti di Trenord, ideata per agevolare il turismo nella stagione invernale ed accompagnare i viaggiatori in treno verso le località sciistiche nei comprensori di Aprica, Valmalenco, Montecampione e Pontedilegno-Tonale. Usufruire di prezzi vantaggiosi e servizi dedicati, senza l'impegno dell'auto privata, infatti, sono da sempre gli elementi chiave per il successo dell'iniziativa.

Nei mesi estivi, Trenord si è adoperata per cogliere i nuovi paradigmi di viaggio emergenti; la maggior difficoltà negli spostamenti più lunghi, sia verso l'estero sia all'interno di tutta la Penisola, ha portato all'insorgenza di nuovi fenomeni, cambiando il modello della "vacanza 2020". Uno di questi è di sicuro il turismo di prossimità: Trenord ha colto in pieno l'evolversi di questo nuovo trend, puntando alla valorizzazione delle destinazioni turistiche "a portata di treno", con target individuati secondo analisi di Google Insight.

Le attività svolte in questo campo specifico sono state motivate dal desiderio di contribuire positivamente al "rilancio" del sistema turistico regionale in un periodo storico difficile, promuovendo le bellezze naturalistiche, artistiche, storiche, culturali e enogastronomiche della Regione, in un'ottica di marketing territoriale allargato, in cui Trenord è uno dei player che agisce non solo a

proprio vantaggio ma anche a vantaggio degli altri, per “creare valore” per la collettività attraverso la capacità di “fare rete”.

In quest’ottica, nel 2020 è stato stipulato un accordo di collaborazione con Explora (società di riferimento di Regione Lombardia per la promozione del turismo regionale attraverso il brand “InLombardia”) per la valorizzazione delle attrazioni turistiche e culturali della regione, incentivando le esperienze di viaggio in treno, mezzo ideale per scoprirla e viverla in maniera sostenibile.

Trenord ha deciso di riproporre i prodotti Treni dei Laghi per tutti i principali laghi di Lombardia in partnership con le diverse Società di Gestione Navigazione. Complessivamente, sono state costruite e promosse 7 offerte: Lago di Garda Tour, Montisola, Lago Maggiore Tour, Lago di Como Tour, Tesori del Lago di Como, includendo anche la novità “Lago di Como - Primo Bacino”, aprendo quindi la possibilità di ulteriore prodotto utilizzabile per tutto l’anno (e non solo nel periodo estivo) e consolidando l’offerta per il Lago di Lugano da e per Porto Ceresio a vantaggio di un turismo anche transfrontaliero.

Inoltre, l’offerta di Trenord per i propri passeggeri ha incluso il programma estivo Train&Trek, ideato per fornire ai clienti una combinazione di trasporto per raggiungere le principali tappe dei percorsi di trekking lombardi.

I passeggeri hanno potuto usufruire di uno sconto del 10% sul biglietto per le tratte ferroviarie verso le località attraversate dalla via Francigena, la famosa via dei pellegrini che attraversavano le Alpi per raggiungere Roma in pellegrinaggio a cui si è aggiunta, alle stesse condizioni, la novità dell’offerta per la Via Francisca (antico percorso che dall’Europa centrale raggiungeva la Via Francigena in territorio lombardo) e la seconda new entry con la promozione Lecco Open Rail: viaggio andata e ritorno da tutta la Lombardia da Lecco e Colico a 15 euro, comprensivo di sconti dedicati per l’ingresso a ville storiche e bellezze naturali nei dintorni, come Villa Manzoni e l’Orrido di Bellano.

Avendo riscontrato il sempre più elevato interesse, anche nel trend crescente del “turismo di prossimità”, sia per il cicloturismo sia per le attività outdoor tra le iniziative che hanno caratterizzato la stagione 2020 anche il rilancio delle proposte del cluster Train&Bike che hanno permesso ai Clienti Trenord di usufruire di prezzi agevolati per il noleggio di Bici ed E-Bike grazie alle partnership in diversi territori: Valtellina, Iseo- Franciacorta, Lago di Garda e Mantova-Parco del Mincio.

Infine, oltre alla convenzione con Gardaland che nel 2020 ha portato oltre 2.500 clienti ad usufruire dell’offerta treno+ingresso al parco, il Treno dei Sapori, ovvero l’iniziativa di stampo enogastronomico realizzata da To Be Incentive in partnership con Trenord, ha permesso la realizzazione di percorsi turistici nell’area del Lago di Iseo, sulla tratta ferroviaria Brescia-Iseo-Edolo, offrendo ai passeggeri la possibilità di viaggiare e degustare a bordo di un treno dedicato e appositamente attrezzato i prodotti enogastronomici locali, nel territorio del Lago di Iseo. Tra i diversi pacchetti, si possono scegliere visite guidate alle principali località turistiche della zona, visite in cantina, degustazioni e navigazione del lago.



6.1 Canali di Comunicazione di Trenord

Per garantire un contatto diretto con i propri clienti, Trenord si avvale dei seguenti canali di comunicazione:

- 1) **Sito aziendale**, nel 2020 completamente riorganizzato e con una nuova grafica essenziale ed elegante per un'esperienza più fruibile;
- 2) **App Trenord**, nel 2020 integrata con nuove funzionalità per poter fornire informazioni sul grado di affollamento sia dei treni che delle banchine;
- 3) **Canali social**, attraverso i profili ufficiali Instagram (6.900 follower), Twitter (2.800 follower), LinkedIn (13.800 follower) e YouTube (1.400 iscritti), per una clientela sempre connessa;
- 4) **Informazioni a bordo**, attraverso sistemi automatici di diffusione sonora per fornire informazioni sull'andamento del treno, le fermate ed altri aspetti utili all'esperienza di viaggio;
- 5) **Newsletter**, per fornire comunicazioni commerciali e informative ai clienti registrati;
- 6) **Contact center**, numero dedicato alle richieste dei clienti, attivo tutti i giorni dalle 5:00 del mattino alla 1:00 di notte;
- 7) **Segnalazione e reclami**, attraverso i canali ufficiali istituiti da Trenord;
- 8) I **"berretti verdi"**, ovvero operatori a supporto dei clienti per rispondere, ogni giorno alle richieste di informazione dei passeggeri di Trenord;
- 9) **Biglietterie**, in cui i clienti possono interagire direttamente con il Personale Trenord per assistenza;
- 10) **My-Link Point**, spazi dedicati all'assistenza dei clienti Trenord e Malpensa Express, aperti tutti i giorni, festivi compresi, presenti nelle stazioni di Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi;
- 11) **Comunicazione real time**, servizio dedicato al monitoraggio degli accadimenti di circolazione ferroviaria e alla relativa comunicazione puntuale e sempre aggiornata ai passeggeri. Nel 2020, le informazioni fornite ai passeggeri hanno riguardato anche aspetti inerenti al Covid-19, col fine di tenere i viaggiatori sempre informati sui comportamenti da seguire per i loro spostamenti.

6.1.1 Newsletter

Nel 2020 sono state inviate 12 newsletter commerciali (a 250mila clienti) e 6 informative (a 650mila clienti).

6.1.2 Sito web - www.trenord.it

Consapevoli che bisogna stare al passo rispetto ad esigenze di mobilità in rapido mutamento, nel corso del 2020 è stato sviluppato un progetto che ha previsto la riorganizzazione e il restyling del sito di Trenord. L'aggiornamento, disponibile dal mese di ottobre, si è basato sull'analisi dei bisogni e delle ricerche dei clienti al fine di fornire uno strumento innovativo per una navigazione ottimale. Tra le novità:

1. Nuovi menu e contenuti riorganizzati;
2. Grafica essenziale ed elegante, con un layout adattivo per qualunque tipo di schermo;
3. Esposizione coinvolgente delle idee di viaggio;
4. Nuova Area Personale semplice e intuitiva;
5. Integrazione dello Store in un unico ambiente con la semplificazione in 3 step degli acquisti;
6. Contenuti adattivi a tutti i tipi di schermo.



Oltre a queste novità, i cambiamenti particolarmente apprezzati dai clienti hanno riguardato l'introduzione della possibilità di comprare online di biglietti integrati STIBM, la proposizione di tutti i prezzi degli abbonamenti per poter operare una scelta più consapevole, e la possibilità di monitorare l'andamento treni in tempo reale anche dal sito, controllandone la posizione e la puntualità o, se ancora in stazione, verificare in l'orario di partenza, l'orario di arrivo, le stazioni intermedie e l'eventuale ritardo.

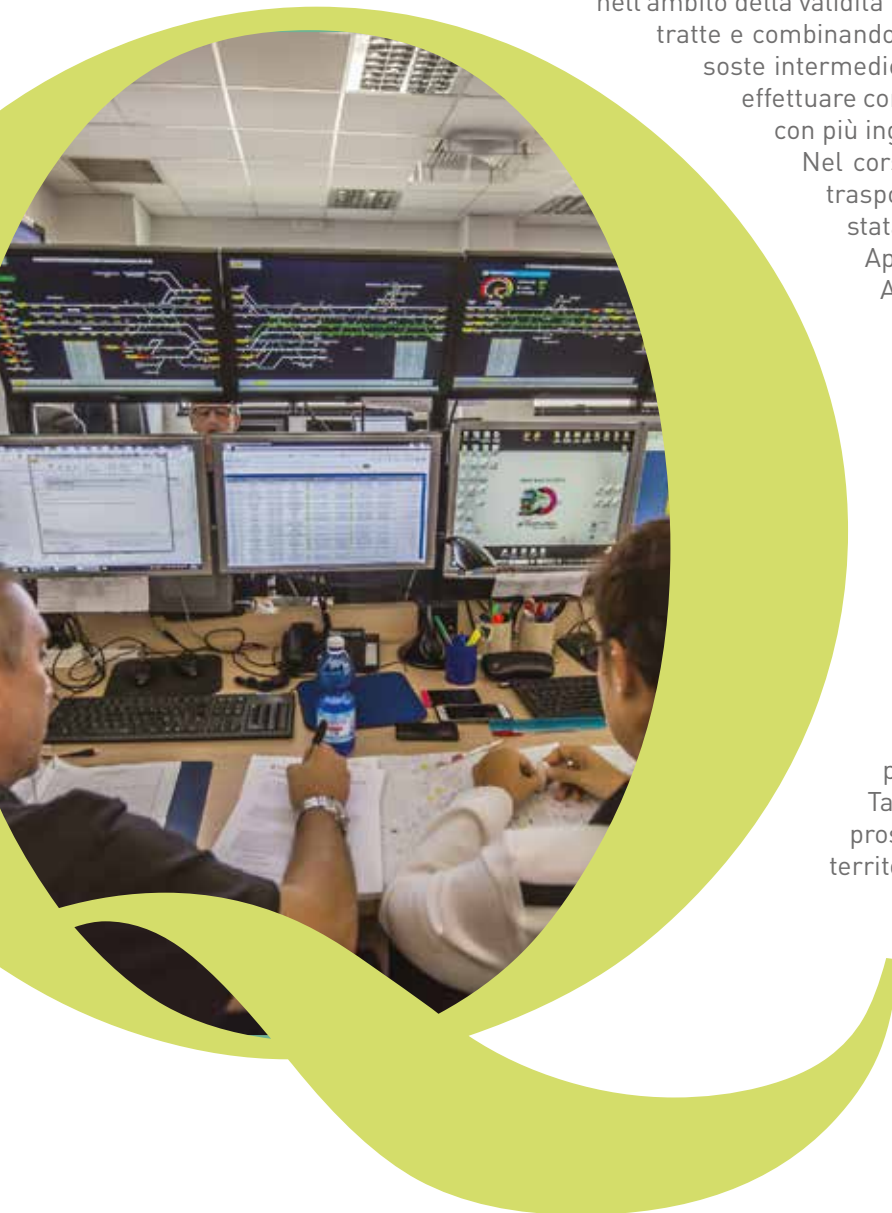
Ricordiamo che dal 2019 è entrato in vigore il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) che prevede la possibilità di viaggiare su tutti i mezzi pubblici dell'area di riferimento con un unico biglietto. Il primo bacino interessato dal nuovo sistema è stato quello relativo alla Città metropolitana di Milano e alla Provincia di Monza e Brianza, arrivando a servire 197 Comuni, di cui 104 con accesso a stazioni ferroviarie.

I nuovi titoli di viaggio hanno permesso ai viaggiatori di spostarsi sulle tratte del servizio gestito da Trenord e su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati del trasporto pubblico dell'area, dando la possibilità, nell'ambito della validità temporale e delle zone acquistate, di percorrere più tratte e combinando più mezzi, in modalità sia continuativa sia con più soste intermedie. Ad esempio, grazie al nuovo sistema, è possibile effettuare con lo stesso biglietto viaggi di andata e ritorno, anche con più ingressi in metropolitana e sul treno.

Nel corso del 2020, nonostante la situazione critica per il trasporto pubblico segnata dall'emergenza sanitaria, è stata introdotta la vendita dei titoli viaggio integrati su App Trenord, nonché la vendita di abbonamenti Agevolati per giovani e Over 65 presso i canali digitali e tradizionali a completamento dell'offerta commerciale prevista dal nuovo Sistema Tariffario per l'area Milano-Monza Brianza.

Per favorire il processo di vendita, nel corso dell'anno è stato sviluppato un progetto con l'obiettivo di rivedere ed ottimizzare la vendibilità di tutti i prodotti dello STIBM nelle macchine dei punti vendita interni dell'area Milano-Monza Brianza. Sono stati, inoltre, messi in vendita i supplementi "Prima classe" per biglietti ordinari e per abbonamenti STIBM, in modo di permettere al cliente l'accesso ai servizi ferroviari di prima classe.

Nei prossimi anni Trenord sarà coinvolta nel progetto che prevede l'estensione del Sistema Tariffario Integrato anche ad altri bacini territoriali, proseguendo nel percorso di copertura progressiva del territorio lombardo.



6.1.3 App Trenord

Nel 2020, l'App Trenord (con 32mila download al mese e 120mila utenti unici al mese) si è dimostrata lo strumento più flessibile in termini di comunicazione alla clientela per rispondere all'emergenza da Covid-19. Il cammino già intrapreso con le precedenti versioni, focalizzato al continuo miglioramento dei dati e delle informazioni fornite alla clientela, è sfociato nella nuova versione 2020 dell'App incentrata su tre sviluppi direttamente connessi all'erogazione del servizio di trasporto.

6.1.3.1 Informazioni sullo stato di riempimento dei treni

Lo sviluppo dell'App ha permesso di mettere a fattor comune differenti flussi di informazioni al fine di comunicare ai clienti lo stato reale o stimato di affollamento di ogni treno, in tempo reale, fermata per fermata.

Sull'App Trenord, da aprile 2020 è apparsa un'immagine stilizzata dei convogli che cambia colore a seconda della percentuale di riempimento dei posti: rosso, giallo, verde.

I dati sono forniti real time per i treni dotati del sistema di "Automatic People Counting" installato sul 30% della flotta in circolazione. Per gli altri treni, invece, il livello di riempimento è stimato, stazione per stazione, sulla base dei dati di frequentazione dei giorni immediatamente precedenti. Un aspetto particolarmente importante della soluzione adottata è stato il livello di flessibilità acquisita che ha permesso di parametrare gli indici di riempimento sulla base delle definizioni di "assembramento", che sono mutate nel corso dei mesi.

6.1.3.2 Alert per l'affollamento delle stazioni

L'aggiornamento dell'App integra una funzione location-based di Geofence, che "intercetta" la presenza dei passeggeri in stazione, in forma assolutamente anonima e previa autorizzazione del cliente della funzione di localizzazione dello smartphone.

Per sviluppare tale funzionalità, si è partiti dal geo-tracciamento di ognuna delle oltre 460 stazioni su cui Trenord eroga il proprio servizio, per poter acquisire i dati di presenza, in forma anonima, di coloro che entravano nel raggio della stazione.

Il monitoraggio costante dell'affluenza dei passeggeri in stazione, incrociato con il tasso di riempimento dei treni in arrivo, permette di poter comunicare tempestivamente, situazioni di possibile assembramento, direttamente, tramite notifica push sui dispositivi dei clienti che transitano nell'area interessata dal rischio di affollamento.

6.1.3.3 Prenotazione del viaggio

Durante il primo lockdown del 2020, che ha introdotto la limitazione del numero di persone a bordo treno, è apparsa subito chiara la necessità di introdurre la possibilità di prenotare il viaggio, prima di allora mai sperimentata.

Durante i weekend da giugno a settembre, su 8 treni con destinazioni "turistiche" Tirano, Desenzano e Como, è stata avviata la fase di sperimentazione con la prenotazione del viaggio tramite l'App per i biglietti acquistati da qualsiasi canale di vendita di Trenord. Questa esperienza potrà tornare utile anche in futuro, quando l'emergenza sanitaria sarà superata, e il sistema potrebbe essere riconvertito per la prenotazione comitive, biciclette oppure limitandolo a particolari tratte che più si prestano a questo tipo di contingentamento.

Tra i vari benefici, la prenotazione del viaggio consente una maggiore qualità nella conoscenza dei flussi di passeggeri, permettendo di prendere in anticipo misure in termini di sicurezza, di assistenza e commerciali. L'introduzione del concetto di prenotazione permetterà infatti di esplorare anche la prenotazione di servizi ancillari ed eventualmente di viaggi multimodali.

6.2 Canali di Vendita

Trenord è dotata di una rete di vendita che si caratterizza per una pluralità di canali, con l'obiettivo di soddisfare sia i clienti che privilegiano un'interazione diretta, che i clienti che preferiscono acquistare in autonomia attraverso canali tradizionali (self-service) o attraverso canali digitali on-line.

Nel corso del 2020, una delle sfide per Trenord è stata quella di mantenere un contatto diretto con la clientela attraverso i suoi canali di vendita.

Durante l'emergenza Covid-19, infatti, Trenord ha costantemente garantito un livello minimo di presidio della rete di vendita diretta, in termini sia di vendita sia di assistenza, contemperando la necessità di dare continuità al servizio e quella di tutelare la sicurezza e la salute di clienti e personale.

In particolare, Trenord ha rimodulato i servizi di vendita diretta in maniera flessibile, sulla base dell'andamento epidemiologico. Si è arrivati, infatti, a coprire il dal 20 al 60% dei turni normalmente programmati, per un rientro a pieno regime dal 1° luglio. Durante tale periodo, ove possibile, le operazioni di back-office, (ad esempio per la gestione dei rimborsi causa Covid-19) sono state organizzate in modalità da remoto.

In prospettiva Trenord intende trovare il giusto equilibrio fra rafforzamento della rete di vendita diretta, potenziamento di nuove biglietterie self-service e sviluppo dei canali digitali, in modo da venire incontro alle esigenze dei clienti sempre più diversificate.

La rete di vendita diretta (biglietterie e my link point) garantisce il presidio necessario sull'aree a maggior afflusso di passeggeri, mentre le biglietterie self-service consentono una copertura estesa delle stazioni servite.

I canali digitali on-line soddisfano invece l'esigenza di clienti sempre più abituati ad utilizzare i nuovi strumenti digitali.

Nel corso dell'anno sono risultati attivi 61 punti vendita diretti e 395 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	61
Punti vendita indiretti	395
Distributori Automatici di Biglietti (DAB)	205



Nel corso del 2020, Trenord ha inaugurato un nuovo Punto Vendita Interno presso la stazione strategica di Milano Centrale e ha acquisito la gestione diretta di biglietterie Trenitalia nelle stazioni di Como San Giovanni, Gallarate, Lodi, Milano Lambrate, Monza e Voghera, chiuse da marzo per fronteggiare l'emergenza Covid-19 e riaperte da Trenord. Tuttavia, nel 2020, Trenord non si è solo occupata di ampliare il numero dei propri punti vendita ma anche di avviare un percorso volto rendere i canali di vendita sempre più rispondenti alle esigenze dei clienti. In questo percorso si inserisce il progetto, che prevede la conclusione nel 2021, di dotare 30 punti vendita interni di apparati ad hoc per l'emissione di duplicati delle tessere elettroniche IOVIAGGIO (apparati "DSDE"). L'iniziativa rappresenta una notevole semplificazione per il cliente poiché, sinora, l'emissione di duplicati era possibile solo nelle stazioni di Milano Porta Garibaldi e Milano Cadorna.

Nel 2020, nell'ambito dei progetti aziendali di restyling, acquisizione e apertura di nuove biglietterie si è provveduto a personalizzare con l'immagine coordinata Trenord, 7 nuove biglietterie (Lodi, Gallarate, Milano Lambrate, Como, Voghera, Monza e Milano Centrale), allo scopo di dare maggiore evidenza al brand Trenord.

Per promuovere e comunicare l'apertura delle nuove biglietterie l'ampliamento/rinnovamento della rete territoriale delle emettitrici automatiche (DAB), sono inoltre state realizzate delle iniziative di comunicazione dedicate, tra cui alcune video-interviste ai colleghi e ai responsabili della Direzione Commerciale, diffuse poi sui Social di Trenord.

Per quanto riguarda il potenziamento delle biglietterie self-service Trenord mira ad installare, entro il 2023, nuove biglietterie self-service per coprire 188 stazioni della Lombardia, pari al 99% del flusso di passeggeri attraverso un piano di investimenti pari a oltre 5 milioni di euro. Tra il 2019 e il 2020 sono state installate 64 nuove macchine self-service, per un totale di 205 macchine presenti in 132 stazioni che permettono ai clienti di acquistare biglietti (anche transfrontalieri e Malpensa Express) e abbonamenti, consentendo la lettura dei codici QR e delle tessere integrate.

In aggiunta, nel corso del 2020 sono state condotte le seguenti attività:

- Ristrutturazione di 6 punti vendita per migliorare l'ambiente lavorativo e la *customer experience*.
- Rinnovo di 30 biglietterie self-service già installate.
- Assunzione di 50 nuovi venditori.

Alla rete di vendita diretta si affianca sempre più l'assistenza e la vendita dei titoli di viaggio attraverso i propri canali digital: nel corso del 2020, quest'ultimi, sono stati aggiornati per garantire un servizio sempre più completo ed efficiente e soddisfare le nuove esigenze dei clienti, accentuate dall'emergenza del Covid-19.

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.



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

Per quanto di propria competenza, Trenord lavora costantemente per garantire un servizio adeguato per i passeggeri e aumentare l'indice di puntualità dei treni attraverso interventi puntuali e strutturali sulla programmazione e organizzazione del servizio, che nel corso degli ultimi due anni hanno permesso di ridurre significativamente l'indice di soppressione per cause imputabili a Trenord. A partire dal 2019, i risultati raggiunti, seppur nel 2020 condizionati dal minor numero di treni circolati, indicano una riduzione delle cancellazioni dei treni dovute a guasti del materiale rotabile, evidenziando le buone performance ottenute nel settore della manutenzione. Nel dettaglio, le soppressioni per responsabilità "ferroviaria" (escludendo i treni cancellati per effetto dell'adattamento alle varie fasi della pandemia) sono risultate in media pari a 31,7 al giorno, quindi in riduzione rispetto al valore di 35,7 registrato nel 2019; le soppressioni attribuibili a responsabilità Trenord sono state in media 17,8 al giorno. Inoltre, in riferimento agli eventi climatici di maltempo sempre più estremi, negli ultimi anni Trenord si è dotata di nuove locomotive di soccorso e rafforzato il servizio di assistenza per garantire interventi rapidi.

Anche l'indice di puntualità è in costante miglioramento negli ultimi anni, pur considerando che il 2020 è stato senza dubbio influenzato da una riduzione del servizio, sia in termini di treni effettuati che di viaggiatori trasportati, che ha determinato una significativa riduzione della congestione delle linee: l'indice di puntualità complessiva entro i 5 minuti è stato pari all'84,6 in crescita rispetto al valore 80,2% del 2019. Proprio questo aspetto ha permesso di guardare per la prima volta al tema della puntualità secondo un altro punto di vista: la rimodulazione del servizio effettuata più volte nel 2020 in risposta alle misure di distanziamento sociale imposte dalle Autorità, ha previsto una diminuzione della frequenza delle corse dei treni ma un incremento dei posti offerti finalizzato a viaggiare in sicurezza. Trenord, infatti, nel 2020, quando non erano in vigore misure restrittive per limitare la diffusione del contagio, ha effettuato il 5% in meno delle corse previste offrendo tuttavia il 7% dei posti in più rispetto al 2019. Ciò è stato possibile grazie all'integrazione delle normali composizioni dei convogli con ulteriori carrozze aggiuntive, recuperate grazie ad attività di manutenzione straordinaria. Pertanto, per migliorare il servizio offerto, la soluzione maggiormente caldeggiata negli anni passati, ovvero l'aumento del numero dei treni, in realtà sembrerebbe meno efficace rispetto ad una riduzione delle corse ed un contestuale ampliamento dei posti offerti in funzione dell'andamento effettivo della domanda. Per essere verificata, tale ipotesi dovrà essere testata quando la domanda di mobilità tornerà ai livelli record del 2019, con l'obiettivo di trovare il giusto equilibrio tra domanda e offerta: frequenza delle corse, posti offerti ed esigenze di mobilità della popolazione.

Un altro elemento di complessità è rappresentato dai tempi lunghi di intervento tipici del settore: l'acquisto di nuovi treni è un processo che richiede in media circa cinque anni dal momento della progettazione alla messa in esercizio del convoglio, mentre l'assunzione e la formazione di macchinisti, stante la numerosità delle direttrici che compongono l'offerta di Trenord, può richiedere sino a due anni.

Per garantire un'offerta adeguata, bisogna dunque muoversi in anticipo, prevedendo come sarà la mobilità del futuro, tenendo conto che il 2020 rappresenta una forte discontinuità rispetto al passato, stravolgendo le abitudini di mobilità dei cittadini.

In ottica 2021 e prospettive future, Trenord sta dialogando nei tavoli preposti per cercare soluzioni a lungo termine che intervengano non solo sul servizio di trasporto ma incidano anche su tutto il sistema della mobilità, con il coinvolgimento di tutti gli attori del sistema. La nuova concezione di mobilità messa sempre più in risalto dagli effetti della pandemia da Covid-19 offre l'opportunità unica, di ripensare e rinnovare l'intero sistema dei trasporti, partendo dal presupposto che il treno riuscirà a svolgere sempre meglio la sua funzione quanto più è integrato nel sistema della mobilità.

Inoltre, si evidenzia che nel 2020 le percentuali dei treni con ritardi all'arrivo sotto i 60 minuti, fra i 60 ed i 119 minuti e superiore ai 120 minuti sono le seguenti:

- Percentuale treni con ritardo all'arrivo fino a 60 minuti: 99,81%
- Percentuale treni con ritardo all'arrivo compreso tra 60 e 119 minuti: 0,15%
- Percentuale treni con ritardo all'arrivo superiore ai 120 minuti: 0,03%.

Il 2020 è stato caratterizzato da una 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 23 al giorno nel 2019 a 17,8 nel 2020.

Inoltre, si evidenzia che nel 2020 la percentuale dei treni soppressi rispetto a quelli programmati è pari al 4,4%.

TRENORD.IT, MALPENSAEXPRESS.IT E APP TRENORD

Sui siti www.Trenord.it, malpensaexpress.it e sull'App Trenord, è possibile seguire in tempo reale le informazioni della sala operativa, nella apposita sezione dedicata alle nostre Linee.

SCIOPERI

In occasione di **scioperi** che comprendano 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, i canali online e l'App di Trenord e gli account social di Trenord.

8

SOPPRESSIONE DI TRENI

9

INFORMAZIONE IN TEMPO REALE AI VIAGGIATORI



PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI (QUALITÀ DELL'ARIA NELLE CARROZZE, IGIENE DEGLI IMPIANTI SANITARI, ECC.)

Al fine di garantire ai passeggeri un servizio di qualità, Trenord ha istituito da tempo la funzione Pulizia e Decoro, unità che si occupa di coordinare tutte le attività necessarie ad assicurare la pulizia e il comfort dei treni, impegnandosi inoltre per ridurre i tempi di intervento e per migliorare continuamente qualità e quantità dei controlli.

Nel 2020, a causa dell'epidemia da Covid-19, le attività di pulizia e sanificazione hanno assunto un ruolo di fondamentale importanza per garantire ai passeggeri di poter viaggiare in un ambiente sicuro e quindi minimizzare il rischio di contagio.

Dando seguito alle disposizioni delle Autorità sanitarie, Trenord ha messo in atto le opportune misure preventive per la tutela dei passeggeri e del personale. I convogli sono stati sottoposti a operazioni di sanificazione, svolte di notte presso i principali siti manutentivi e di giorno, durante i tempi di sosta dei treni, presso le principali stazioni di Milano. Il processo di sanificazione è stato certificato dal Dipartimento di Ingegneria chimica del Politecnico di Milano.

In particolare, alle abituali attività di pulizia, da febbraio 2020 si sono affiancate attività di sanificazione aggiuntive non solo sulle parti di maggior contatto, ma anche relativamente ai sistemi di climatizzazione e alle cabine di guida, per garantire la salvaguardia dei viaggiatori e del personale di bordo. Oltre alla sanificazione straordinaria e immediata in caso di presenza di casi presunti o confermati di contagi di Covid-19, con cadenza periodica è stata prevista una disinfezione con germicida in tutto il convoglio.

In un'ottica di massimizzazione della qualità del servizio offerto, nel 2020 sono stati introdotti processi per la misurazione della qualità percepita dai clienti attraverso relazioni periodiche di customer satisfaction e utilizzando, al contempo, la gestione dei reclami come strumento di interazione con la clientela e di monitoraggio dei disservizi segnalati per il miglioramento delle prestazioni.

Nel corso dell'anno, a fianco delle attività emergenziali, sono proseguite le attività della Funzione, 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.

10. 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 mantenute 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 2020 sono stati circa 153.000 m²



ANALISI DEI FLUSSI PASSEGGERI E SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

11.1 Analisi dei flussi passeggeri

Durante il 2020, caratterizzato dalla pandemia da Covid-19, il numero di passeggeri che si sono potuti spostare utilizzando i treni di Trenord si è ridotto sensibilmente. A fronte di un gennaio 2020 in cui i dati delle frequentazioni erano in linea con quelle dei mesi precedenti, da febbraio e poi soprattutto marzo e aprile, a seguito delle misure restrittive imposte per limitare gli spostamenti, si sono registrate perdite di viaggiatori superiori all'80%.

Le riaperture estive hanno di poco risollevato le presenze di clienti sui convogli di Trenord, evidenziando, tuttavia, forti perdite sui servizi diretti ed in arrivo dai terminal dell'aeroporto Malpensa.

Il mese di settembre e la prima parte del mese di ottobre sono stati caratterizzati da un leggero aumento di traffico viaggiatori su tutte le linee, con una presenza media nei giorni feriali di circa 460mila viaggiatori. Il nuovo lockdown parziale del mese di novembre ha tuttavia avuto un impatto negativo sul traffico ferroviario.



Nel mese di aprile 2020 Trenord ha realizzato un'analisi della domanda tra i propri clienti per mettere a punto le previsioni di ripresa dell'utilizzo del servizio ferroviario per tutto il 2020. Sono state svolte tre indagini conoscitive, con oltre 35mila soggetti contattati, tra clienti abbonati, occasionali ed aziende convenzionate.

A valle di queste indagini si è costruito un modello di previsione della domanda a partire da:

- i vincoli alla mobilità imposti per Decreto;
- le individuali attitudini alla ripresa alla mobilità espresse nelle indagini;
- le previsioni della presenza dei cluster di clienti nelle diverse linee per ognuno dei mesi del 2020.

In seguito all'attività di previsione e simulazione del traffico di viaggiatori atteso è stato attivato un monitoraggio giornaliero, peraltro in parte già attivo prima della fase di lockdown, per verificare i flussi e la correttezza delle previsioni. Il modello di previsione è stato poi aggiornato in funzione delle variazioni intercorse durante il 2020, come ad esempio l'avvio di nuove restrizioni riguardanti soprattutto il mondo della scuola imposte nei mesi di novembre e dicembre.

In ambito operativo tali stime sono state utilizzate in collaborazione con la pianificazione dell'offerta soprattutto per definire servizi destinati a rispondere alla domanda scolastica e con la programmazione per il corretto dimensionamento della flotta in funzione delle limitazioni sull'utilizzo dei posti offerti.

Nel corso del 2020, anche in risposta alle esigenze di distanziamento sociale per arginare la diffusione della pandemia da Covid-19, Trenord ha implementato nuove soluzioni digitali per supportare il monitoraggio dei flussi a bordo treno. Mentre i nuovi treni risultano già dotati di telecamere in grado di contare il numero di passeggeri a bordo, Trenord ha lavorato per affiancare tali metodologie "tradizionali" con nuovi sistemi tecnologici di rilevamento destinati ai convogli meno recenti, con l'obiettivo di dotare tutta la flotta di sensori in grado di effettuare il monitoraggio in tempo reale.

Nel 2020, Trenord ha avviato la sperimentazione della tecnologia Beacon, un sistema di chip installato su alcuni treni, che rileva il transito dei viaggiatori tramite le frequenze bluetooth degli smartphone.

La tecnologia consente di raccogliere informazioni sulle presenze a bordo treno, permettendo a Trenord di avere a disposizione dati puntuali sul numero di passeggeri. Questa funzionalità assume un'importanza ancora maggiore nel 2020, anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria: il costante monitoraggio delle frequentazioni e di eventuali affollamenti permette infatti di rispondere in maniera tempestiva alle misure restrittive adottate. Inoltre, grazie all'integrazione del sistema con l'App di Trenord, il passeggero può ricevere informazioni personalizzate sulla sua posizione, sul treno su cui viaggia e sulle sue esigenze di spostamento.

La tecnologia Beacon insegna anche che per capire le abitudini e le esigenze dei viaggiatori, al fine di poter offrire un'assistenza e un'esperienza di viaggio personalizzata, occorre affiancare diversi sistemi di tracciamento in un mix ben bilanciato che comprenda sia strumenti che inviano informazioni relative alla presenza fisica senza necessità di intervento dell'utente (modalità passive), sia sistemi che richiedono una qualche azione da parte dell'utente per segnalare la propria presenza sul treno (modalità attive).

La sperimentazione del sistema Beacon rappresenta bene il commitment di Trenord in tema di innovazione: tale impegno è stato premiato in occasione dell'ultima edizione di SMAU, dove Trenord ha ricevuto il Premio Innovazione 2020 proprio per l'implementazione di questa tecnologia.

11.2 Indagine soddisfazione della clientela

Al fine di rilevare la percezione dei clienti circa il servizio offerto, e come previsto dal Contratto di Servizio con Regione Lombardia, Trenord conduce un'analisi di Customer Satisfaction, due volte l'anno, attraverso una società esterna che ne certifica i risultati. Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, l'indagine del primo semestre, che si svolge abitualmente nel mese di maggio, non è stata effettuata e quella del secondo semestre, che viene effettuata nel mese di novembre, si è svolta online tramite un questionario inviato per posta elettronica. La metodologia on line non ha consentito di ottenere risultati confrontabili a quelli della Customer "tradizionale".

I risultati del questionario on-line, nel quale è riportata la percentuale di clienti soddisfatti, (con voto tra 6 e 10) sono i seguenti:

	% sodd.(6-10)
Le informazioni disponibili per l'organizzazione dello spostamento	67,08
Le informazioni fornite a bordo durante il viaggio	26,84
Informazioni nel complesso	46,69
Intermodalità nel complesso	62,83
Frequenza delle corse	56,44
Orario di inizio e fine servizio	65,69
Affidabilità del servizio	27,37
Facilità di acquisto ed utilizzo di biglietti/abbonamenti	70,36
Offerta ferroviaria nel complesso	45,31
Puntualità del servizio	31,48
Disponibilità di posti e spazio a bordo dei mezzi	55,48
Pulizia interna	31,46
Accessibilità del servizio con ridotta mobilità	34,82
Comfort nel complesso	39,33
Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, molestie, aggressioni	35,74
Sicurezza ed affidabilità dei mezzi	42,48
Sicurezza nel complesso	38,31
Cortesia del personale di bordo	70,24
Cortesia del personale di biglietteria	68,62
Interventi personale di controlleria	59,96
Trenord nel complesso	42,03

Oltre a tale survey, per favorire un monitoraggio costante della qualità percepita dal cliente si svolge ogni mese un'indagine di Customer Experience. Questo tipo di indagine si è rivelata particolarmente importante durante il 2020 sia per conoscere la Customer Journey dei passeggeri, ma anche per indagare come le loro abitudini cambiavano nel corso di questo anno caratterizzato da chiusure e aperture (parziali e totali).

Mentre le indagini di Customer Satisfaction si basano su interviste svolte da operatori specializzati che interagiscono con i clienti e coinvolgono anche viaggiatori occasionali, le indagini di Customer Experience raggiungono principalmente clienti che utilizzano il treno abitualmente per lavoro e studio (tra il 75% e l'80%) e nella stragrande maggioranza dei casi vengono compilate sul PC o su altro dispositivo.

Quindi sia per contenuto, modalità e campione, le indagini sono molto diverse ma entrambe molto interessanti per conoscere al meglio le abitudini e la percezione dei clienti di Trenord.

Attraverso l'indagine di Customer Experience di aprile, che ha avuto l'obiettivo di valutare gli effetti della pandemia sui comportamenti dei passeggeri, è stato rilevato un sostanziale cambiamento nelle percezioni dei clienti riguardo ai temi che compongono il servizio di Trenord. Se, prima dell'emergenza sanitaria, il 63% dei passeggeri indicava la puntualità come il tema di maggior interesse, a seguito della pandemia da Covid-19 tale valore è sceso al 20%. Al contrario, l'emergenza ha reso evidente l'importanza del tema relativo all'affollamento dei convogli: per il 55% degli intervistati, è risultato l'aspetto cui i passeggeri prestano più attenzione, rispetto al 19% del periodo pre-Covid.

12.1 Security

Ogni giorno Trenord si impegna a garantire la sicurezza dei clienti e del personale viaggiante da qualsiasi evento che si possa caratterizzare come violenza, reato, atto vandalico, aggressione fisica o verbale o comportamento censurabile. Oltre all'attività di presidio sia a bordo treno che in stazione, Trenord, grazie al coordinamento della Control Room Security e del sistema di videosorveglianza, riesce a monitorare in tempo reale quanto accade sui propri treni.

Nel corso del 2020, le attività della Control Room Security sono state ulteriormente potenziate in sinergia con tutti gli apparati e le strutture del Contesto Istituzionale, del Soccorso Pubblico e di Protezione Civile al verificarsi di criticità, eventi o emergenze.

In particolare, a causa dell'emergenza da Covid-19 che ha caratterizzato buona parte dell'anno, è stata intensificata la collaborazione con le Prefetture delle Province della Regione Lombardia per acquisire/fornire dati utili sull'Esercizio Ferroviario, soppressioni, frequentazioni ed eventuali casi di positività al Coronavirus documentati a bordo treno. In tale contesto, sono stati svolti numerosi servizi, in collaborazione con la Polizia Ferroviaria, finalizzati a monitorare i flussi dei passeggeri a bordo treno e nelle stazioni: questa attività ha comportato anche la verifica delle autocertificazioni e la misurazione della temperatura corporea.

Nell'ambito della videosorveglianza, considerata l'entrata in servizio dei nuovi treni Caravaggio e Donizetti equipaggiati con sistemi di videosorveglianza interni, è stato registrato un consistente incremento delle richieste di estrazione dei video del sistema di videosorveglianza installati a bordo treno, per ispezionare eventi/fatti/reati. Inoltre, nel corso dell'anno è stata svolta una ricognizione dei sistemi di videosorveglianza su tutte le aree di interesse operativo di Trenord per valutare eventuali potenziamenti.

Sempre nel 2020, è stato avviato un progetto per permettere l'estrapolazione da remoto delle immagini di bordo treno, evitando il rientro forzato dei convogli negli impianti di manutenzione e sono in corso di valutazione ulteriori progetti per intensificare la vigilanza sui treni in sosta negli scali ferroviari attraverso l'installazione di sensori e l'utilizzo di droni.

12

SICUREZZA DEL VIAGGIO

LA RISPOSTA DI TRENORD NELLA TUTELA DEI PASSEGGERI DURANTE L'EMERGENZA COVID

L'evolversi dell'emergenza Covid-19 ha reso necessaria l'adozione di misure straordinarie per garantire la tutela della salute di tutti i passeggeri.

Ai primi segnali del diffondersi dell'epidemia, Trenord ha attivato un'Unità di Crisi, composta dai Responsabili delle principali Funzioni aziendali, con il compito di gestire gli effetti dell'emergenza epidemiologica, monitorandone l'impatto sul sistema dei trasporti e sul servizio ferroviario in particolare, sui clienti e sul personale, approfondendo tutti i profili di carattere sanitario, normativo e regolamentare.

Le prime misure introdotte dall'Azienda sono state le attività di sanificazione dei treni, nel rispetto di Decreti e delle Ordinanze Pubbliche, con particolare attenzione alle parti del convoglio suscettibili di maggior contatto, dove la sanificazione è stata effettuata con maggiore frequenza, oltre agli impianti di climatizzazione e alle cabine di guida.

Con la ripresa graduale dei trasporti dopo i momenti più rigidi del lockdown, Trenord ha attivato anche una serie di soluzioni per aiutare i passeggeri a rispettare le norme di distanziamento: è stata introdotta in via sperimentale e limitatamente al periodo estivo una nuova funzione sull'App di Trenord per permettere ai viaggiatori prima del viaggio o in attesa in stazione di verificare il livello (effettivo o stimato) di disponibilità dei posti del treno in arrivo. Allo stesso tempo è stato attivato un sistema che rileva il numero di passeggeri presenti in ogni stazione e segnala possibili assembramenti. Inoltre, il 6 ottobre è stato attivato il nuovo sito con funzionalità specifiche per agevolare la pianificazione del viaggio e l'acquisto di biglietti.

Ad integrazione di quanto già descritto, durante la cosiddetta "Fase 2", in collaborazione con i Gestori dell'Infrastruttura, la Polizia Ferroviaria e la Prefettura, Trenord ha svolto attività di supporto nella gestione dei flussi dei passeggeri in stazione, nei controlli della temperatura corporea e nelle attività di verifica delle autocertificazioni. La collaborazione ha riguardato anche lo scambio di informazioni circa problematiche di assembramento e casi di positività al Covid-19, che hanno comportato - ove ritenuto indispensabile - la soppressione e l'attività di totale sanificazione dei treni interessati.

Nel corso dell'anno, Trenord ha sviluppato una strategia ad hoc per ridefinire l'offerta ferroviaria e assicurare il distanziamento sociale sui treni, attraverso le seguenti misure:

- Più capacità di posti e meno frequenza di corse.
- Concentrare le risorse dove la domanda è maggiore e privilegiare tratte di maggior carico.
- Limitare lunghi percorsi periferici con treni di grande capienza
Incrementare i tempi per pulizie, sanificazione e manutenzione.

Inoltre, nella prospettiva di rafforzare la relazione con i propri clienti, soprattutto in un momento così delicato e pieno di incertezza, **Trenord ha voluto impegnarsi per garantire che i propri passeggeri avessero a disposizione un set di indicazioni il più possibile chiaro, accessibile e puntuale.** Per far ciò, la società ha sviluppato e lanciato una campagna di comunicazione destinata ai propri clienti, basata su più punti:

- Vademecum digitali e tutorial: strumenti informatici per comunicare le nuove regole per viaggiare.
- Campagna di segnaletica ben riconoscibile su tutti i canali.
- Comunicazione ai clienti via App in tempo reale sullo stato di riempimento dei treni e delle stazioni, fornendo informazioni utili ad un viaggio responsabile.

- Personale di supporto nelle principali stazioni con compiti di assistenza ai viaggiatori e di distribuzione e diluizione dei flussi lungo la banchina
- Annunci sonori ad hoc ripetuti più volte nelle stazioni e sui treni
- Potenziamento dei servizi di mailing list per diffondere con maggiore rapidità e capillarità gli avvisi e le modifiche dei servizi al pubblico

Le norme, le disposizioni e le indicazioni che disciplinano l'utilizzo del servizio erogato da Trenord 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 presenziate con addetti ai varchi e presso i My Link-Point e recepiscono le informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti.

Le suddette informazioni sono consultabili online alla pagina <https://www.trenord.it/assistenza/informazioni-utili/condizioni-di-trasporto/>



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

I clienti possono comunicare con Trenord per inoltrare segnalazioni e richieste di informazioni mediante:

- Il Contact Center. Per tutte le informazioni sul servizio di trasporto, i clienti Trenord e del servizio Malpensa Express possono rivolgersi al nostro Contact Center 02-72.49.49.49, attivo tutti i giorni dalle 5.00 del mattino alle 01.00 di notte.
- Il form compilabile sul sito internet www.trenord.it, nella sezione "Assistenza".
- I My Link Point, spazi dedicati all'assistenza clienti nella stazione di Milano Porta Garibaldi [aperto dalle 6.30 alle 21.00] o nella stazione di Milano Cadorna [aperto dalle 7.00 alle 21.00].
- Le biglietterie Trenord distribuite sul territorio.

Nel caso di un vero e proprio reclamo è prevista una modalità di segnalazione specifica, sia in modalità on line (tramite apposito form sul sito internet di Trenord) che cartacea.

Il Modulo Reclami cartaceo può essere inviato a Trenord con uno di questi canali:

- Presso le **biglietterie e MyLink Point** Trenord.
- Raccomandata A/R [Trenord S.r.l. Piazzale Cadorna 14, 20123 Milano].
- Fax [02.85114155].
- E-mail PEC [trenord@legalmail.it].

14

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

14. Informazioni, trattamento di reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

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 2020 i reclami e le segnalazioni sono stati complessivamente 14.069. Tutti hanno ricevuto risposta secondo quanto previsto dalla normativa. I reclami ricevuti nel 2020 sono suddivisi nel seguente modo:

Motivazione	N. reclami	Motivazione	N. reclami
Treni Regionali e Suburbani	2101	Assenza prima classe	51
Ritardi	1621	Bus	50
Abbonamenti	1483	Informazione	50
Altro	970	Funzionamento porte	49
Rimborso	851	Risarcimento/indennizzo	49
Tessera IO VIAGGIO	722	Mancata fermata	47
Biglietti e carnet	650	Malpensa Express	43
Cancellazione treno	610	Contact Center Telefonico	40
Affollamento	559	Acquisto, convalida, modifica percorso, cambio classe	39
Sanzioni	323	Biglietterie	37
App	321	Abbonamenti Malpensa Express	36
E-Store /acquisti online	244	My Link Point	28
Personale di bordo	232	Rivendite autorizzate	20
Pulizia	213	Toilette	19
Informazioni a bordo treno	192	Bancomat	17
Climatizzazione	163	Tornelli (varchi di accesso)	16
Controlleria	148	Affissioni in stazione	15
Obliteratrici/convalidatrici	147	Tessera IO VIAGGIO IN FAMIGLIA	14
Sito Internet	144	Illuminazione	11
Servizi (ascensore, scale mobili, toilette, velostazioni...)	140	Gruppi	10
Biglietti integrati	134	Infortuni, malori	10
Fatture	133	Servizi sostitutivi	10
Inoltro/sollecito reclamo	122	Autocertificazione ritardo	8
Biglietti Malpensa Express	119	Oggetti smarriti	8
Avvisi sonori e monitor in stazione	101	Tessere Itinerario e CRS	8
Bonus	100	Accessibilità e servizi persone con disabilità	7
Emettrici automatiche	99	Berretti Verdi	7
Agevolazioni/riduzioni	96	Biglietti speciali, Free Time e convenzioni	7
Treni e fasce di garanzia	83	Conciliazione	7
Trasporto biciclette	76	Aziende	5
Sicurezza	73	Normativa	5
Bus sostitutivi	67	Sanzioni in stazione	5
Modifica percorso	66	Home Banking	2
Partenza anticipata	63	Persone con disabilità	2
Comfort e arredi	62	Servizio Twitter	1
Personale di stazione	56	Trasporto animali	1
Aggressioni, furti, atti vandalici	51	Totale complessivo	14.069

Nel corso del 2020, il numero di richieste di informazione arrivate al Contact Center è stato di oltre 160mila. Le richieste hanno riguardato prevalentemente informazioni su Orari e circolazione treno (33%), Biglietti/Abbonamenti/Tessere (28%) e Reclami/Rimborsi (15%). Quest'ultimo aspetto risulta in aumento rispetto allo scorso anno a causa delle richieste di rimborso derivanti dal lockdown che ha caratterizzato buona parte del 2020.

Al fine di gestire le oltre 40mila richieste di rimborso, informazione o assistenza pervenute in seguito all'emergenza epidemiologica, Trenord ha introdotto nuove soluzioni tecnologiche che hanno permesso una gestione nei tempi e modi adeguati grazie all'utilizzo di WEBFORM a disposizione dei clienti per presentare le richieste di rimborso e alla possibilità di erogare i rimborsi con voucher direttamente nell'area personale del cliente del sito di Trenord.

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 compilando l'apposito modulo (scaricabile online dalla sezione assistenza), debitamente firmato, da inoltrare (via raccomandata AR, e-mail, PEC) a:

- Trenord S.r.l.- Ufficio Conciliazione, piazzale Cadorna n.14 - 20123 Milano
- PEC: conciliazione.trenord@legalmail.it e-mail: conciliazione@trenord.it

Inoltre, come previsto anche nella **Carta della Mobilità** di Trenord, il Cliente può, presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni del Regolamento Europeo n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o qualora non siano inutilmente decorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di 3 mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

A fronte delle ingenti richieste di rimborsi di abbonamenti non utilizzati nei mesi di marzo e aprile a fronte della riduzione della mobilità dettata dal lockdown, Trenord si è attivata, in accordo con le Associazioni di categoria e con le principali aziende del Trasporto Pubblico Locale, per dare una pronta risposta alle richieste di rimborso.

Per la gestione dei rimborsi degli abbonamenti del nuovo Sistema Tariffario, Trenord ha garantito ai clienti l'accesso alle misure di compensazione anche laddove il titolo di viaggio fosse stato acquistato su una tessera elettronica emessa da un altro operatore del sistema STIBM (come ad esempio ATM).

15

ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITÀ RIDOTTA

Nel quadro di un orientamento che vuole offrire a tutti i clienti pari possibilità ed opportunità, ponendoli al centro di un sistema di mobilità integrato e sostenibile, Trenord ha accresciuto negli ultimi anni la focalizzazione verso le esigenze delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta.

La mobilità delle persone diversamente abili o a ridotta mobilità nella regione Lombardia nel 2020 ha risentito ovviamente delle misure restrittive e, di conseguenza, il numero dei clienti che ha usufruito del servizio di salita e discesa offerto da Trenord è drasticamente diminuito, passando dagli oltre 25mila del 2019 a circa 11mila nel 2020.

Di fronte a tale contesto, Trenord si è posta in primis l'obiettivo di ottimizzare la qualità delle relazioni con la clientela a mobilità ridotta, assicurando coloro che hanno utilizzato il numero verde o gli indirizzi e-mail di riferimento sulla continuità dei servizi di assistenza che Trenord ha continuato ad erogare durante tutto l'anno. Tra le attività portate avanti nel corso del 2020, si segnalano:

- potenziamento dei servizi di mailing list per diffondere con maggiore rapidità e capillarità gli avvisi, gli scioperi e le modifiche dei servizi al pubblico diffusi e pubblicate sul sito ufficiale Trenord, nonché diffusione e proposta di utilizzo dell'App Trenord 3.0 per favorire con maggiore facilità ed autonomia l'accesso agli orari, alle informazioni ed in generale all'aggiornamento del servizio ferroviario regionale;
- collaborazione con Ferrovienord per la realizzazione di attività di manutenzione degli ascensori, delle scale mobili e delle stazioni della rete Ferrovienord, indicando gli interventi prioritari sulla base delle richieste e delle necessità segnalate dai viaggiatori. Negli ultimi mesi del 2020, sulla tratta Saronno-Varese Nord, è stato avviato un importante programma di rinnovo dell'armamento di molte stazioni;
- comunicazioni dei viaggi e dei programmi dai passeggeri a mobilità ridotta attraverso un unico indirizzo e-mail: servizi.prm@ferrovienord.it;

- ottenimento delle autorizzazioni per includere le stazioni di Tirano e Codogno nel circuito d'assistenza per passeggeri a mobilità ridotta, poiché rappresentano impianti strategici per garantire collegamenti ed interscambi rispettivamente nel nord e nel sud della Lombardia;
- realizzazione di interventi per rendere accessibili all'utilizzo del carrello elevatore tutte le vetture semipilota dei convogli a doppio piano;
- diffusione, in prossimità delle festività pasquali, di un elenco di link e di servizi telematici gratuiti offerti da vari organi ed apparati della Pubblica Amministrazione sui temi del Covid-19 in un'ottica di solidarietà digitale per ridurre, il più possibile, il senso di isolamento ancora più pesante da sopportare per le persone disabili. Inoltre, tali link sono stati messi a disposizione anche del Circolo Ricreativo Aziendale FNM per favorire la massima diffusione anche fra il personale Trenord e del Gruppo FNM.



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 è possibile anche scrivere nei giorni feriali a disabili@trenord.it mentre, per segnalare eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno è attivo l'indirizzo e-mail senzabarriere@trenord.it.

Sul sito internet www.trenord.it, inoltre, 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 tramite Regione Lombardia la "Carta Regionale di Trasporto (CRT) / lo Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata", che permette di viaggiare su tutti i treni Trenord ad un prezzo agevolato.

Infine, sono previste le seguenti facilitazioni:

- la gratuità per il viaggio dell'accompagnatore del disabile [esclusivamente nel caso di viaggi effettuati in comitiva, oltre dieci 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