

**Carta
della Mobilità
2022**

Sommario




A.	INTRODUZIONE	5
A.1.	COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ.....	5
A.2.	DOVE E COME REPERIRLA	5
B.	TRENORD SI PRESENTA	6
B.1.	IL MODELLO PER LA MOBILITÀ LOMBARDA	6
B.1.1.	L'identità di Trenord	6
B.1.2.	Trenord nel territorio lombardo	6
B.2.	IL SISTEMA DI GESTIONE	7
B.3.	I VALORI GUIDA E GLI IMPEGNI	7
B.3.1.	Etica e integrità	7
B.3.2.	Codice Etico.....	8
B.4.	SICUREZZA DEL VIAGGIO.....	8
B.4.1.	Security	8
B.4.2.	Safety.....	8
B.4.3.	Pulizia e decoro	9
B.4.4.	Sicurezza personale e patrimoniale	10
C.	L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI TRENORD	12
C.1.	IL SERVIZIO DI TRENORD	12
C.1.1.	Il Contratto di Servizio.....	12
C.2.	LA FLOTTA	18
C.3.	LA RETE DI VENDITA.....	19
C.3.1.	L'App Trenord.....	19
C.3.2.	Il sito Trenord.....	20
C.4.	Il sistema tariffario integrato	20
D.	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	21
D.1.	GLI INDICATORI E GLI OBIETTIVI	21
D.1.1.	La puntualità del servizio	21
D.1.3.	I servizi a bordo	21
E.	L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE	23
E.1.	QUELLO CHE OCCORRE SAPERE PER VIAGGIARE IN TRENO	23
E.2.	IN TEMA DI BIGLIETTI ED OPPORTUNITÀ	23
E.3.	IN TEMA DI DIRITTI E DOVERI	23
E.3.1.	I Doveri dei viaggiatori.....	23
E.4.	PROBLEMI E SOLUZIONI.....	28
E.4.1.	Vuoi presentare un reclamo?	28
E.4.3.	Conosci il Bonus?	29
E.5.	LA CONCILIAZIONE.....	29
E.6.	L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI.....	30
E.7.	PUNTI DI CONTATTO CON TRENORD.....	30
F.	ELENCO ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI -CRCU.....	32

A. INTRODUZIONE

A.1. COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La **Carta della Mobilità** è il documento che regola i rapporti tra le aziende di trasporto e coloro che ne utilizzano i relativi servizi, attraverso un'esplicitazione dei principi che ne ispirano l'attività, la formulazione degli obiettivi relativi ai principali indicatori di qualità, la declinazione dei più importanti impegni da perseguire nell'anno di riferimento.

Attraverso la Carta della Mobilità, quindi, **TRENORD**, in sinergia con gli altri documenti che esplicitano le caratteristiche ed i fattori di qualità dei servizi da essa svolti:

-  fornisce informazioni sulla propria organizzazione industriale e sui servizi erogati
-  presenta gli indicatori di qualità ed i relativi margini di miglioramento
-  favorisce la collaborazione con la propria Clientela in termini di condivisione degli obiettivi e dei risultati raggiunti.

In questa ottica, la Carta della Mobilità rappresenta, nel rapporto con coloro che utilizzano il servizio, un importante strumento di verifica periodica delle risultanze aziendali, nonché un fondamentale stimolo al miglioramento continuo.

A.2. DOVE E COME REPERIRLA

La **Carta della Mobilità** è disponibile per la consultazione sul sito www.trenord.it, nell'apposita sezione dedicata.

B. TRENORD SI PRESENTA

B.1. IL MODELLO PER LA MOBILITÀ LOMBARDA

Fondata il 3 maggio 2011 dai due attuali azionisti, FNM e Trenitalia, **Trenord figura tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo**, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio: raggiunge, infatti, **460 stazioni** dislocate su una rete ferroviaria di circa **2.000 chilometri** 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**.

Inoltre, Trenord collega **sette province delle regioni limitrofe** (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona), **oltre al Canton Ticino**, attraverso TiLo, e **l'aeroporto internazionale di Malpensa**.

L'obiettivo di Trenord rimane quello di **offrire una risposta sempre più adeguata alla domanda di mobilità** dei cittadini, attraverso l'erogazione di un servizio pubblico integrato nel sistema della mobilità che generi valore per il territorio.



B.1.1. L'identità di Trenord

Con un servizio che tocca oltre 460 stazioni dislocate su una rete ferroviaria di circa 2.000 chilometri in tutta la Lombardia e in alcune province delle regioni limitrofe, Trenord, nell'anno del suo decimo anniversario, si conferma come una delle più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio.

Il piano di rinnovo della flotta garantito dalla Regione Lombardia e il suo ulteriore ampliamento, avvenuto nel 2021, renderà i convogli di Trenord ancora più moderni e sostenibili attraverso la consegna di 222 nuovi treni entro il 2025. A questi, si aggiungeranno ulteriori 9 convogli per la tratta Ticino-Lombardia e 14 treni ad idrogeno per la tratta Brescia-Iseo-Edolo.

L'evoluzione del contesto ha portato ad una accelerazione dei processi di transizione ecologica e digitale già in atto: per costruire la Trenord del futuro, l'azienda intende cogliere questi elementi e porsi come attore principale dello sviluppo del sistema di mobilità.

B.1.2. Trenord nel territorio lombardo

Il contesto in cui opera Trenord, ovvero la Lombardia, rappresenta una delle **regioni più densamente popolate d'Europa**. Questo si traduce in una **significativa domanda di mobilità, specialmente verso i capoluoghi di provincia** e, in particolar modo, **Milano**.

Prima dell'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 ed il 2021 e **modificato radicalmente le abitudini di spostamento di tutta la popolazione**, infatti, il numero di persone che sceglieva il treno per spostarsi è stato in costante crescita, in una regione in cui il **contesto infrastrutturale risulta denso e prossimo alla saturazione**. Per tale motivo, i dati consuntivati per l'anno 2021 non sono confrontabili con gli anni precedenti in quanto continuano a risentire degli effetti relativi all'emergenza sanitaria Covid-19

A tal proposito, **la Lombardia risulta avere il più alto grado di utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria** tra le regioni italiane, a fronte della **più bassa densità di rete rispetto alla popolazione residente**. Pertanto, considerando la rete infrastrutturale a disposizione, in Lombardia circola già un numero di treni prossimo al valore limite ammissibile. Inoltre, i limiti infrastrutturali sono accentuati anche dalla tipologia di rete a disposizione, **rappresentata per il 14% da linee non elettrificate e per circa il 50% da linee a binario unico**. Proprio al fine di modernizzare l'infrastruttura, nel 2021 sono state svolte numerose attività di manutenzione che hanno reso la rete ulteriormente congestionata.

Ne consegue che **la complessità del sistema e la saturazione dell'infrastruttura** possono determinare **impatti negativi sulla regolarità del servizio**.

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**.

B.2. IL SISTEMA DI GESTIONE

Nello svolgimento delle proprie attività, Trenord considera una gestione di qualità e una gestione sostenibile come due lati della stessa medaglia. Per questo motivo, la Società adotta un **Sistema di Gestione Integrato** che permette il perseguimento di più fini, strettamente correlati tra loro **in un'ottica di integrazione tra gestione del business e gestione della sostenibilità**.

Il Sistema di Gestione Integrato punta al miglioramento della qualità del servizio e, contemporaneamente, ad uno sviluppo della cultura della sicurezza del viaggio, della qualità, dell'ambiente, della salute e sicurezza sul luogo di lavoro. A riprova del carattere del Sistema di Gestione Integrato, esso è **certificato da due standard di valenza internazionale: lo standard ISO 9001:2015** per la gestione della qualità e **lo standard ISO 14001:2015** per la gestione ambientale.

B.3. I VALORI GUIDA E GLI IMPEGNI

TRENORD applica i seguenti principi fondamentali nel progettare e offrire i suoi servizi:

B.3.1. Etica e integrità

Trenord ripudia e proibisce la corruzione senza alcuna eccezione, promuovendo a tutti i livelli l'integrità dei comportamenti dei suoi Vertici, dei dipendenti e del suo management.

Nel corso del 2020, Trenord **ha aggiornato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01**. Quest'ultimo sancisce un insieme di regole e principi comportamentali volti a diffondere e promuovere l'integrità etica come *modus operandi* per assicurare la correttezza, responsabilità e trasparenza di qualsiasi attività di business.

B.3.2. Codice Etico

Trenord ritiene che i soggetti economici non possano avere una buona condotta senza il rispetto di principi etici. Il rapporto con una pluralità di attori – interni ed esterni – impone, infatti, di rispettare obiettivi sia economici sia di responsabilità sociale.

Per questo motivo, la Società ha ritenuto necessario redigere il proprio Codice Etico: tale documento definisce con chiarezza i valori e le responsabilità che Trenord riconosce e si assume, contribuendo a costruire un futuro migliore per tutti. Il Codice Etico, parte integrante del Modello 231 di Trenord, è uno strumento di autoregolazione volto a rendere trasparente l'attività aziendale e a indirizzarne eticamente lo svolgimento. Il Codice Etico viene regolarmente aggiornato e la sua ultima revisione è stata approvata nel 2019.

B.4. SICUREZZA DEL VIAGGIO

B.4.1. 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. La struttura, impegnata h24, svolge le attività di controllo 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 un'ottica di continuo miglioramento degli standard di supporto alla clientela, nel 2021 Trenord ha lanciato il progetto “Assistenza e Controllo”. L'iniziativa prevede l'inserimento di ulteriori figure di assistenza ai clienti a presidio delle stazioni in cui l'azienda opera, con lo scopo di avvicinare ancora di più Trenord alle esigenze del cliente, permettendo di poter intervenire in maniera tempestiva in eventuali situazioni di emergenza. Parallelamente, una maggior presenza nelle stazioni permette una più efficace azione di contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria. Una maggiore presenza del personale Trenord all'interno delle stazioni permetterà anche un'azione di deterrenza verso eventuali criticità in tema di sicurezza a bordo treno. Il progetto presenta inoltre impatti positivi anche dal punto di vista occupazionale: sono 73, infatti, le prime assunzioni effettuate dall'avvio del progetto. Le risorse inserite vengono accompagnate in un percorso di formazione continua, per migliorare sempre più le competenze dei lavoratori.

B.4.2. Safety

Secondo le statistiche, Il treno è uno tra i mezzi di trasporto più sicuri a disposizione. Tali risultati sono però frutto del lavoro costante per garantire che l'intero sistema ferroviario lavori in sicurezza, coordinando gli operatori del servizio di trasporto con i gestori dell'infrastruttura.

Trenord aderisce alla European Railway Safety Culture Declaration, emessa dall'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (ERA) e approvata dal Commissario Europeo per i Trasporti. La Dichiarazione riunisce tutti i leader del trasporto ferroviario europeo aderenti e si pone l'obiettivo di sostenere una crescente cultura della sicurezza quale motore trainante per l'efficienza e l'affidabilità dei servizi di Trenord.

B.4.3. Pulizia e decoro

La funzione Pulizia e Decoro di Trenord, cui spetta il compito di coordinare tutte le attività necessarie ad assicurare costantemente la pulizia e il comfort dei convogli, ha assunto un ruolo sempre più centrale nella corretta esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione. La diffusione del Covid-19 rende infatti di fondamentale importanza garantire ai passeggeri di poter viaggiare in un ambiente sicuro, minimizzando il rischio di contagio. Ogni giorno, Trenord effettua circa 1.500 interventi di sanificazione sui mezzi, in particolare sui punti di maggior contatto come pulsantiere, maniglie, corrimano: tutti i convogli vengono puliti e sanificati quotidianamente, più volte al giorno, da un minimo di 2 sanificazioni/pulizie al giorno ad un massimo di 15 circa per singolo convoglio. Nel 2021, inoltre sono state studiate e testate nuove tecnologie di disinfezione con lo scopo di minimizzare ulteriormente il rischio di contagio, garantendo ai passeggeri di poter viaggiare in un ambiente sicuro. Durante l'anno, i convogli di Trenord sono stati inoltre oggetto di controlli delle autorità sanitarie nazionali. Le ispezioni hanno certificato la correttezza delle procedure e delle misure di sanificazione e di igiene adottate a tutela di viaggiatori e dipendenti, a riprova dell'impegno prioritario nell'assicurare un viaggio il più possibile sicuro. Un'altra attività importante in questo ambito è il presidio dei convogli contro ogni forma di vandalismo, obiettivo ancor più importante in un periodo storico che vede un incremento di questo tipo di episodi. Durante l'anno sono dunque proseguite le attività della funzione Pulizia e Decoro, articolate su tre progetti principali:

- ZERO GRAFFITI - monitoraggio delle vetture oggetto di vandalismo, tramite alert dei dipendenti a bordo treno e identificazione dei depositi notturni più critici.
- DECORO - ripristino degli arredi, accessori e rotabili vetusti o che hanno subito atti di vandalismo.
- ZERO GUASTI TOILETTE - manutenzione quotidiana del funzionamento e dell'efficienza dei servizi igienici.



FOCUS VANDALISMO
GRAFFITI CANCELLATI

2019 = 223.970 mq

2020 = 153.625 mq

2021 = 167.470 mq

2022 = 80.438 mq (al 30/04 2022)

MARTELLETTI FRANGIVETRO RUBATI

2019 = 3.624

2020 = 3.513

2021 = 8.097

2022 = 2.572 (al 30/04 2022)

EPISODI DI VETRI FRANTUMATI

2019 = 520

2020 = 477

2021 = 614

2022 = 151 (al 30/04 2022)

TENDINE PARASOLE RUBATE O STRAPPATE

2018 = 1.069

2019 = 1.473

2020 = 1.106

2021 = 1.177

2022 = 353 (al 30/04 2022)

SEDILI DIVELTI O DISTRUTTI

2019 = 3.923

2020 = 3.778

2021 = 2.772

2022 = 887 (al 30/04 2022)


1

B.4.4. Sicurezza personale e patrimoniale

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per Trenord. Per questo è di fondamentale importanza il raccordo e la collaborazione con la Polizia Ferroviaria e le altre forze dell'ordine. Trenord si avvale, inoltre, di specifici servizi appaltati ad Istituti di Vigilanza.

B.4.5. Uguali diritti

Tutti i clienti di **TRENORD** hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, ed opinioni. In linea con questi principi, **TRENORD** si impegna anche a facilitare la mobilità dei Clienti con disabilità ed a mobilità ridotta.

B.4.6. Continuità del servizio

TRENORD garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno. Gli orari del servizio sono consultabili sull'Orario Ufficiale o sul sito www.trenord.it.

B.4.7. Partecipazione

TRENORD si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce, inoltre, le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei Clienti, delle Associazioni dei Consumatori e dei Comitati dei Pendolari.

B.4.8. Qualità del servizio e sostenibilità

TRENORD crede che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità sociale ed ambientale. Per questo vuole sia realizzare un servizio efficiente ed efficace, tale da soddisfare le esigenze dei Clienti, sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

In particolare, **TRENORD** si impegna a:

- garantire a tutti i Clienti una accessibilità adeguata ai servizi
- migliorare il decoro e la pulizia delle carrozze con programmi specifici di intervento

- migliorare le informazioni ai Clienti, utilizzando tutti gli strumenti a disposizione e mettendo al centro i bisogni della Clientela
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia gli eventuali disservizi
- ridurre l'impatto ambientale impiegando materiali nuovi e adeguati, razionalizzando la gestione delle risorse energetiche, ottimizzando il ciclo delle acque e dei rifiuti, limitandone il consumo/ la produzione e promuovendone il riutilizzo mediante riciclo e recupero.

C. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI TRENORD



C.1. IL SERVIZIO DI TRENORD

Durante il 2021, la domanda di mobilità nei territori in cui Trenord opera, ha visto una lenta ripresa e l'azienda ha costantemente modulato l'erogazione del servizio in risposta all'evoluzione del contesto epidemiologico e normativo, continuando ad erogare il servizio essenziale di trasporto pubblico permettendo, a chi ne aveva necessità, di potersi spostare in sicurezza.




Offerta del servizio in numeri (al 31/12/2021)

- **2.173** treni nei giorni feriali
- **1.642** treni nei giorni festivi
- **704.712** corse
- **116,3 mln** viaggiatori
- **38,8 mln** di Treni/Km

Il 2022 è segnato dalla progressiva ripresa del servizio ai livelli ante pandemia. Dal cambio orario di giugno 2022 l'offerta è la seguente

-  2.167 treni nei giorni feriali
-  1.610 treni nei giorni festivi



-  97% del servizio pre Covid 19
-  Oltre 1 milione e 30mila posti a sedere offerti
-  106% dei posti offerti

C.1.1. Il Contratto di Servizio

Trenord effettua il servizio ferroviario sulla base di contratti di Servizio stipulati con Regione Lombardia, che prevedevano la scadenza al 31/12/2020.

Regione Lombardia, a fine 2019, ha pubblicato l'avviso di pre-informazione per l'affidamento a Trenord di un nuovo Contratto di Servizio per 10 anni e nel corso del 2020 si sono svolti gli approfondimenti congiunti Trenord-Regione Lombardia per definire i contenuti e le caratteristiche del nuovo Contratto di Servizio, stabiliti nell'ambito della normativa ART di riferimento.

Valutata la difficoltà di definire un piano 2021-2030 a partire dal contesto pandemico caratterizzato dalla riduzione della domanda e dei relativi ricavi da traffico, Regione Lombardia nel 2020 aveva deliberato la proroga dei contratti di Servizio per 1 anno, fino al dicembre 2021.








A causa del perdurare della pandemia, a luglio 2021 la Regione Lombardia ha stabilito un'ulteriore proroga al dicembre 2022.

Durante il 2022 proseguono, dunque, i lavori per la definizione del nuovo Contratto di Servizio che avrà validità decennale, regolerà i rapporti fra Trenord e Regione Lombardia sulla base delle regole definite dall'ART e con un approccio innovativo che consentirà di affrontare in modo dinamico l'evoluzione del settore e le conseguenti sfide. L'obiettivo del nuovo Contratto di Servizio è quello di introdurre meccanismi virtuosi volti all'efficientamento e alla migliore qualità del servizio erogato.

La concreta attuazione è affidata al monitoraggio di un set di indicatori puntualmente definiti. Trenord ha vissuto questa evoluzione non in ottica di mera compliance normativa, ma come una concreta opportunità per migliorare la qualità del servizio e l'efficienza dei processi interni sviluppando, pertanto, l'aggiornamento del proprio Piano Industriale nell'ambito dell'intero sistema di mobilità della regione Lombardia. Anche nel 2021, Trenord ha portato avanti continue attività di dialogo con Regione Lombardia e l'ART, allo scopo di definire gli obiettivi e i contenuti del nuovo Contratto di Servizio.

C.1.2. Il Servizio Ferroviario

Le nostre Linee:

-  Linee RE [Servizio RegioExpress]
-  Linee R [Servizio Regionale]
-  Linee S
-  Il Passante
-  Il Servizio Malpensa Express
-  Le linee transfrontaliere
-  Lunga Percorrenza

	Linea	Descrizione	Direttrice
RE Servizio Regio Express	RE1	Laveno - Varese - Saronno - Milano	30
	RE2	Bergamo - Pioltello - Milano	15
	RE3	Brescia - Iseo - Edolo	34
	RE4	Domodossola - Milano	3
	RE5	Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	4
	RE6	Verona - Brescia - Milano	17
	RE7	Como - Saronno - Milano	31
	RE8	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	7
	RE11	Mantova - Cremona - Codogno - Milano	20
	RE13	Alessandria - Pavia - Milano	22
MXP Servizio Aeroportuale	MXP1	Malpensa - Milano Cadorna	35
	MXP2	Malpensa - Milano Centrale	35
R Servizio Regionale	R1	Bergamo - Brescia	11
	R2	Bergamo - Treviglio	14
	R3	Brescia - Iseo - Breno	34
	R4	Brescia - Treviglio - Milano	17

	R5	Brescia - Cremona	19
	R6	Cremona - Treviglio	16
	R7	Lecco - Bergamo	11
	R8	Brescia - Parma	18
	R9	Rovato - Bornato - Iseo	34
	R11	Colico - Chiavenna	9
	R12	Sondrio - Tirano	7
	R13	Lecco - Colico - Sondrio	7
	R14	Bergamo - Carnate - Milano	12
	R15	Seregno - Carnate	13
	R16	Asso - Milano	33
	R17	Como - Saronno - Milano	31
	R18	Como - Molteno - Lecco	10
	R21	Luino - Gallarate - Milano	5
	R22	Varese - Saronno - Milano	30
	R23	Domodossola - Arona - Gallarate - Milano	3
	R24	Laveno - Sesto Calende	3
	R25	Novara - Mortara	26
	R27	Novara - Saronno - Milano	32
	R28	Malpensa - Saronno - Milano Centrale	35
	R31	Mortara - Milano	25
	R32	Mortara - Alessandria	25
	R33	Pavia - Voghera	22
	R34	Stradella - Pavia - Milano	23
	R35	Pavia - Torreberetti - Alessandria	27
	R36	Pavia - Mortara - Vercelli	28
	R37	Pavia - Codogno	24
	R38	Piacenza - Lodi - Milano	21
	R39	Codogno - Cremona	20
	R40	Cremona - Mantova	20
	R41	Voghera - Piacenza	29
S Servizio Suburbano	S1	SARONNO-MILANO PASSANTE-LODI	
	S2	MARIANO COMENSE-MILANO PASSANTE-MILANO ROGOREDO	
	S3	SARONNO-MILANO BOVISA-MILANO CADORNA	
	S4	CAMNAGO-MILANO BOVISA-MILANO CADORNA	
	S5	VARESE-MILANO PASSANTE-TREVIGLIO	
	S6	NOVARA-MILANO PASSANTE-TREVIGLIO	
	S7	LECCO-MOLTENO-MONZA-MILANO	
	S8	LECCO-CARNATE-MILANO PORTA GARIBALDI	
	S9	SARONNO-SEREGNO-MILANO-ALBAIRATE	
	S11	CHIASSO-COMO-MILANO-RHO	
	S12	MELEGNANO-MILANO PASSANTE-MILANO BOVISA- SARONNO	
	S13	PAVIA-MILANO PASSANTE-MILANO BOVISA	

* Le Linee Regionali e RegioExpress, così come alcune Linee S [Suburbane], insistono per tratti o per tutta la loro lunghezza su 40 direttrici con cui è stata suddivisa la rete ferroviaria della Lombardia. Nella colonna "Direttrice" è riportato il numero della direttrice "principale" di riferimento di ogni Linea.

C.1.3. Malpensa Express

Il Malpensa Express è il servizio di Trenord che permette il collegamento diretto tra l'aeroporto di Milano-Malpensa e la città di Milano attraverso le stazioni di Cadorna e Centrale. Il servizio è strettamente connesso allo stato del traffico aeroportuale: nel 2021, i volumi registrati hanno ricalcato l'evoluzione delle restrizioni alla mobilità, sia nazionali sia internazionali, emesse per contrastare la diffusione del Covid-19.






Nel 2021, è proseguita la partnership commerciale con SEA. Durante l'anno, è stato completato il rifacimento dell'E-Shop Via Milano di SEA, riproponendo la possibilità di vendere i biglietti Malpensa Express direttamente sul sito dell'aeroporto di Milano Malpensa, in modo da intercettare al meglio i possibili clienti dalla preparazione del viaggio fino al raggiungimento della destinazione finale. Inoltre, Trenord ha avviato la vendita sul sito internet malpensaexpress.it del prodotto ancillare "Fast Track SEA" - servizio che permette l'accesso rapido all'area imbarchi - unitamente al biglietto del treno aeroportuale.

L'iniziativa ha avuto un ottimo riscontro con migliaia di servizi Fast Track SEA acquistati. Parallelamente, i distributori automatici di biglietti situati di fronte alla biglietteria del Malpensa Express del Terminal 1 sono stati sostituiti con macchine di nuova generazione, permettendo così sia di velocizzare l'acquisto, sia di alleggerire la biglietteria nei momenti più critici di affollamento. Sono state inoltre avviate le attività preliminari alla progettazione di un nuovo punto vendita presso il Terminal 1 che sarà attivo entro la fine del 2022 e che andrà a sostituire il desk Trenord presente all'uscita dall'area bagagli.

C.1.4. Linee Transfrontaliere

Nel 2021, il traffico transfrontaliero ha continuato a registrare trend di crescita rispetto ai valori minimi riscontrati nel 2020 dovuti alla pandemia Covid-19. Ad oggi, i clienti transfrontalieri si muovono in partenza soprattutto dalle stazioni di Milano, Monza, Como, Varese, Gallarate, Malpensa e Seregno, per giungere principalmente nelle stazioni svizzere di Lugano, Mendrisio, Bellinzona.

LE LINEE TRANSFRONTALIERE

-  NUOVA RE80: LOCARNO-LUGANO-CHIASSO-MILANO CENTRALE
-  S10: BIASCA-BELLINZONA-LUGANO CHIASSO-COMO S. GIOVANNI
-  S30: CADENAZZO-LUINO-GALLARATE
-  S40: COMO-MENDRISIO-VARESE
-  S50: BIASCA-BELLINZONA-LUGANO-VARESE-MALPENSA

Da oltre 10 anni, Trenord collabora con società ferroviarie tedesche e austriache (Deutsche Bahn e ÖBB - Österreichische Bundesbahnen), garantendo il servizio di trazione necessario per il collegamento tra Italia e Germania/Austria.

Le misure restrittive di contrasto al Covid-19 previste dai Decreti ministeriali hanno avuto ripercussioni sulle tratte frequentate tradizionalmente da turisti.

Da gennaio a fine maggio 2021, i collegamenti internazionali sono stati limitati a una coppia di treni al giorno tra Brennero e Verona. In continuità con il 2020, Trenord ha applicato soluzioni per il mantenimento dell'organico e della capacità produttiva, in previsione della ripresa delle attività. Nel secondo semestre del 2021, in concomitanza con l'allentamento delle misure restrittive di contrasto al Covid-19, è stato invece registrato un progressivo recupero del numero di viaggiatori trasportati, in particolare nel periodo estivo.

Per tutte le informazioni relative al servizio, consultare le Condizioni Generali di Trasporto e il sito www.trenord.it

C.1.5. Il Cliente al centro: Customer Satisfaction

Conoscere le abitudini del cliente e le esigenze di mobilità nel periodo post-pandemico è certamente una sfida cruciale, ancor più dopo due anni che hanno visto rivoluzionare la quotidianità di tutti.

Nel 2021, sono riprese le indagini, realizzate tramite interviste face to face a bordo treno su tutte le 40 direttrici del territorio lombardo e nel vicino Canton Ticino in cui Trenord, assieme alle Ferrovie Federali Svizzere, gestisce il servizio transfrontaliero.

Dalle indagini svolte durante il 2021, emergono in modo evidente alcuni cambi di abitudini dei viaggiatori. I clienti che utilizzano il treno per recarsi sul luogo di lavoro rappresentano ora il 52% rispetto al totale dei passeggeri: nel 2019, tale categoria rappresentava il 43% dei clienti. Inoltre, i viaggiatori che utilizzano il servizio Trenord tutti i giorni della settimana sono passati dal 51% del 2019 al 41% nel 2021.

Infine, i risultati complessivi del secondo semestre del 2021 evidenziano che l'81% dei clienti dichiara di sentirsi soddisfatto del servizio di Trenord, in misura uguale al primo semestre dello stesso anno ma con un calo di 8 punti percentuali rispetto al 2019. I clienti valutano inoltre molto positivamente le performance di Trenord in riferimento a intermodalità, offerta ferroviaria e attenzione al cliente.

Per ognuno dei macro fattori qualitativi del servizio è riportata la percentuale dei clienti

Trenord che hanno espresso un voto tra 6 e 10

INFORMAZIONI NEL COMPLESSO	% sodd.(6-10)	76%
INTERMODALITA' NEL COMPLESSO	% sodd.(6-10)	81%
OFFERTA FERROVIARIA NEL COMPLESSO	% sodd.(6-10)	85%
TEMPO DI VIAGGIO NEL COMPLESSO	% sodd.(6-10)	63%
COMFORT NEL COMPLESSO	% sodd.(6-10)	74%
SICUREZZA NEL COMPLESSO	% sodd.(6-10)	72%
ATTENZIONE AL CLIENTE NEL COMPLESSO	% sodd.(6-10)	80%
TRENORD NEL COMPLESSO	% sodd.(6-10)	81%

C.1.6. Analisi della domanda

Le attività di analisi della domanda includono anche la ricerca di strumenti innovativi per intercettare al meglio i trend di mobilità dei clienti. Per circa il 40% della flotta è già presente un sistema automatico di sensori conta-passeggeri (APC - Automatic People Counter) che permette di effettuare stime accurate sulle frequentazioni giornaliere. L'ingresso dei nuovi treni, inoltre, permetterà di affinare ulteriormente tali elaborazioni, in quanto già dotati di telecamere contapasseggeri.

Durante l'anno, è stato inoltre avviato l'innovativo **Progetto Darwin**. Il primo step dell'iniziativa, nata da uno studio effettuato in collaborazione con il Politecnico di Milano, ha avuto come obiettivo una mappatura quanto più completa possibile dei dati relativi alla domanda di mobilità, non solo confinata al trasporto su ferro. Partendo dalla creazione di tale Data Lake, è stato poi sviluppato un modello predittivo che consentirà a Trenord di valutare l'impatto che diversi scenari possono comportare sulle scelte degli utenti. In prospettiva, tale strumento permetterà all'azienda di adeguare la propria offerta in maniera sempre più rispondente alle esigenze dei passeggeri.

C.1.7. Gite in treno

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.

In questo contesto, Trenord ritiene importante contribuire al rilancio del sistema turistico regionale promuovendo le bellezze naturalistiche, artistiche, storiche, culturali ed enogastronomiche della regione, in un'ottica di marketing territoriale allargato in cui Trenord agisce non solo a proprio vantaggio, ma anche a vantaggio degli altri, creando valore per la collettività attraverso la capacità di "fare rete". Con questo obiettivo, il marchio Gite in Treno, lanciato nel 2021 in sostituzione di Discovery Train, punta all'identificazione e alla promozione

delle offerte turistiche di Trenord tra cui si segnalano:

La partnership con Lonely Planet, editore delle più famose guide turistiche al mondo. L'iniziativa ha permesso di realizzare una guida gratuita in versione digitale che raccontasse le prime 15 Gite in Treno proposte ai clienti, valorizzando i tesori delle località in cui Trenord effettua il proprio servizio.

Un importante risultato è stato raggiunto dalla convenzione con Gardaland che, nel 2021, ha permesso di superare oltre 8.500 ticket dell'offerta treno + ingresso al parco: il numero di biglietti più alto mai registrato negli anni di collaborazione.

L'avvio della collaborazione con Busforfun, operatore della mobilità su gomma con il quale sono stati creati i prodotti estivi Ponte nel Cielo e Fly Emotion nell'area della Valtellina.

Accordi con esercizi di noleggio di biciclette locali per la promozione dei territori di Varese e del Parco Adda Sud, oltre a rilanciare quelli già in essere con offerte ad hoc di E-Bike.

Il cluster estivo Train&Trek ha continuato a proporre ai clienti offerte per raggiungere le principali tappe dei percorsi di trekking lombardi.

C.2. LA FLOTTA






Nel corso del 2021, l'importante piano di rinnovo della flotta garantito da Regione Lombardia è stato ampliato, aggiungendo **46 convogli** (26 Caravaggio e 20 Donizetti) ai 176 già previsti, portando quindi a **222 i nuovi treni** destinati al servizio regionale, per un investimento complessivo di circa due miliardi di euro. Al piano di investimenti garantito dalla Regione Lombardia si affianca il progetto H2iseO, finalizzato all'introduzione di treni a idrogeno sulla linea Brescia-Iseo-Edolo. I primi 6 di una flotta di 14 sono stati acquistati nel 2021. Altri 9 treni per il servizio transfrontaliero, destinati al collegamento Ticino-Lombardia sono stati acquistati da FNM, per un totale di 245 nuovi treni.

I 46 nuovi treni aggiuntivi previsti da Regione Lombardia saranno consegnati entro il 2025, in tempo per le Olimpiadi invernali del 2026: l'obiettivo è rendere più efficiente il trasporto ferroviario sulle tratte interessate dal flusso di turisti che visiteranno la Lombardia in occasione dell'evento olimpico, ovvero principalmente quelle che collegano Milano alla Valtellina e agli aeroporti di Malpensa e Orio al Serio, quest'ultimo attraverso il futuro collegamento ferroviario. Terminati i Giochi, pendolari e turisti potranno beneficiare di un servizio moderno ed efficiente, a vantaggio di tutto il territorio. L'entrata in servizio dei nuovi treni ha un obiettivo duplice. Da una parte una flotta moderna è necessaria per migliorare regolarità, puntualità e confort di viaggio, dall'altra i nuovi convogli presentano performance ambientali ancora più sostenibili: i nuovi Caravaggio e Donizetti consumano infatti il 30% di energia in meno rispetto alla flotta di precedente generazione e presentano un tasso di riciclabilità del 97%; i nuovi Colleoni, invece, grazie a motori diesel di nuova generazione, permettono un'ulteriore riduzione di emissioni di CO2 in atmosfera rispetto alla flotta diesel tradizionale.

Nel 2021 Trenord è stata costantemente impegnata nel gestire il piano di rinnovo: le consegne dei Caravaggio hanno raggiunto il pieno regime, mentre dal 2022 le consegne proseguiranno insieme con i primi Colleoni e con i Donizetti.

Nell'arco di quattro anni Trenord potrà disporre di una flotta moderna, affidabile e all'insegna della sostenibilità.

I NUOVI TRENI:

-  131 Caravaggio per le tratte suburbane
-  61 Donizetti per percorrenze veloci verso Milano
-  30 Colleoni per le linee non elettrificate
-  9 Flirt Interoperabili per la tratta Italia-Svizzera
-  14 Treni a idrogeno per la tratta Brescia-Iseo-Edolo

C.3. LA RETE DI VENDITA

Nel corso del 2021, Trenord ha proseguito le attività già avviate nel biennio 2019/2020 relative alla strategia dei canali di vendita e di livello di presidio sul territorio. Le diverse attività fanno capo principalmente a 3 obiettivi:

1. Presidio delle località a maggiori volumi di traffico e di frequentazioni, consentendo non solo l'acquisto dei titoli di viaggio, ma anche di garantire un buon livello di informazione e assistenza ai clienti;
2. Opportunità di commercializzare prodotti ancillari e/o complementari al trasporto presso la rete di vendita fisica gestita da Trenord con proprio personale;
3. Messa a disposizione dei clienti di una rete di vendita capillare dove poter acquistare i titoli di viaggio, anche attraverso i punti vendita esterni e macchine self-service.

Per perseguire tali obiettivi, in continuità con il 2020, anche nel 2021 Trenord ha realizzato le seguenti iniziative:

- **Avvio delle progettualità per la vendita di nuovi prodotti ancillari al trasporto**, prevedendo entro il 2022 l'avvio della vendita di un prodotto turistico sperimentale da commercializzare in alcuni Punti Vendita Interni di Milano
- **Installazione di postazioni di emissione tessere in ulteriori 27 Biglietterie**, consentendo non solo la vendita dei titoli di viaggio, ma anche la stampa della tessera elettronica IoViaggio. La postazione di emissione tessere garantisce inoltre la ristampa immediata della tessera in caso di furto/smarrimento/smagnetizzazione
- **Acquisizione delle ulteriori 2 biglietterie di Bergamo e Desenzano**; la presa in carico di queste biglietterie **consente anche la commercializzazione dei titoli integrati**, generando un ulteriore beneficio per la Clientela
- **Completamento dell'installazione di ulteriori 69 self-service** di nuova generazione e **prosecuzione dell'ammodernamento di altre 136 self-service**
- **Inserimento di 23 risorse complessive** nel ruolo di venditori
- **Chiusura di 12 biglietterie** localizzate in stazioni a scarso traffico, dotate comunque di rete di vendita alternativa, **ricollocando le risorse in punti vendita a più alta frequentazione**

C.3.1. L'App Trenord

Nel 2021 l'App Trenord si è confermata il canale digitale più dinamico in termini di comunicazione alla clientela, engagement e vendite. Il processo di sviluppo continuo nel corso del 2021 si è focalizzato principalmente su tre nuove funzionalità:

- **LIVE ROOM**: Per mettere a disposizione dei clienti informazioni real time sugli accadimenti che interessano ogni singolo treno. In una room dedicata, il cliente e l'intera "community del treno" vengono costantemente aggiornati su specifici episodi che interessano il viaggio
- **INFO ON TOP**: Per fornire informazioni di viaggio ancora più esaurienti e dettagliate per ogni singolo treno. I clienti possono così sapere in tempo reale se il viaggio procede a

velocità ridotta, o se il treno è garantito perché rientra nella fascia di garanzia, o ancora se il convoglio prevede fermate straordinarie

- SURVEY: Per sottoporre brevi domande alla clientela, cogliendo la percezione dei viaggiatori in merito alla sicurezza, alla pulizia o ad altri aspetti di comfort. A tendere, questo servizio permetterà di ricevere vere e proprie recensioni sul viaggio da parte di tutta la “community del treno”

Tutto ciò che può essere utile al viaggiatore, può essere comunicato per un’esperienza di viaggio più consapevole e condivisa.

278 mila UTILIZZATORI UNICI MENSILI DELL’APP TRENORD

C.3.2. Il sito Trenord

Nel 2022, il graduale incremento dei clienti rispetto all’anno precedente, ha significato per il sito internet un incremento di sessioni, di ricerche, di consultazioni, che hanno fatto emergere nuove esigenze informative. Nel corso dell’anno l’attività si è concentrata su diversi ambiti: ampliamento dei prodotti acquistabili e dei servizi accessibili dal sito in particolare, in tema di vendita e post vendita, miglioramento della performance e della visibilità, e le implementazioni richieste dall’evoluzione normativa.

Per un sito sempre più interattivo, che possa rispondere in tempo reale alle domande dei clienti è stata introdotta la Live Chat diretta alla clientela presente su tutte le pagine del sito.

C.4. Il sistema tariffario integrato

Dopo l’importante introduzione nel 2019 del primo sistema tariffario integrato (“STIBM”, Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità) per le provincie di Milano e Monza-Brianza, l’estensione di un tale sistema anche ad altri bacini territoriali ha inevitabilmente risentito degli effetti dalla pandemia, e molte attività coordinate dalle Agenzie di Bacino sono state temporalmente riprogrammate.

Nel corso del 2021, in ottemperanza alla deliberazione 106/2018 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti è stata adeguata la modalità di erogazione di indennizzo per abbonati ferroviari e per clienti in possesso di abbonamenti integrati: Trenord erogherà l’indennizzo ai clienti che ne faranno richiesta per abbonamenti acquistati sia da rete vendita Trenord sia da rivendite di altri operatori. Inoltre, Trenord ha attivato un progetto rivolto alle aziende del TPL per permettere che i titoli integrati digitali possano essere venduti con standard di interoperabilità a livello regionale: l’iniziativa permette quindi che tali titoli siano controllabili non solo dal personale Trenord, ma anche da tutte le aziende su cui i titoli di viaggio integrati acquistati online sono validi.

D. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

D.1. GLI INDICATORI E GLI OBIETTIVI

Il Contratto di Servizio con Regione Lombardia fissa gli indicatori di qualità e gli obiettivi sulla base dei quali vengono misurate le performance dei servizi affidati a **TRENORD**.

D.1.1. La puntualità del servizio

Nel 2018 la puntualità i5 era del 78%

	i15	i7	i5
2019	80,2	86,9	95,7
2020	85,6	90,3	96,7
2021	83,1	89,3	96,3
2022	85,0	90,5	96,7

Dati 2022: mesi GEN-MAG

INDICATORI	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Note
Ritardo medio ponderato (minuti-inferiore o uguale a)	1,99		1,99	Standard A. da CdS 2015-2020
Puntualità MIG STA	95%		95%	Standard A. da CdS 2015-2020
Puntualità FP Lun-Ven STA	90%		90%	Standard A. da CdS 2015-2020

D.1.2. L'affidabilità del servizio (dati intera rete)

INDICATORI	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Note
N° treni soppressi	9,60		9,60	Standard A. Obiettivo 2018 calcolato su CdS 2015-2020

D.1.3. I servizi a bordo

INDICATORI	Situazione passata (Fine 2021)	Situazione attuale (Giugno 2022)
Convogli con aria climatizzata	100%	100%
Convogli con informazione acustica all'utenza	100%	100%
Convogli con informazione visiva all'utenza	72%	75%
Convogli equipaggiati per viaggiatori a ridotta mobilità	80%	82%
Convogli equipaggiati per trasporto biciclette	43%	45%

D.1.4. Il comfort di viaggio

INDICATORI	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Note*
Interventi abituali di pulizia	476.501	483.986	476.501	interventi/giorno da turno per carrozza
Interventi radicali di pulizia	4.320	4.809	4.320	Interventi/mese effettuati da turno per carrozza

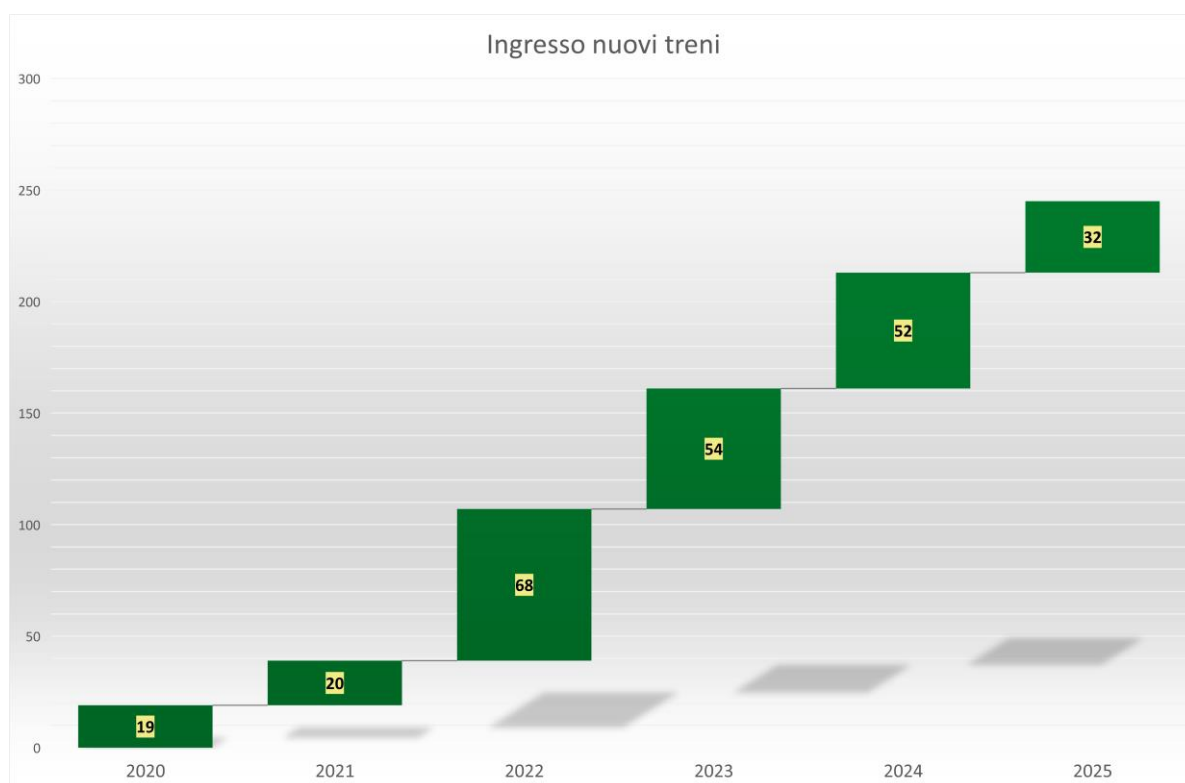
D.1.5. Il materiale rotabile

INDICATORI	Situazione passata (Fine 2021)	Situazione attuale (Giugno 2022)
Età media convogli e composizioni [Anni]	17	16

DATI ATTUALI (GIUGNO 2022)									
Dati e tipologia di materiale rotabile		Età 0-5 [Anni]		Età 6-10 [Anni]		Età 11-15 [Anni]		Età >15 [Anni]	
Tipologia Materiale	Quantità esercizio [Convogli]	In	Quantità esercizio [Convogli]	In	Quantità esercizio [Convogli]	In	Quantità esercizio [Convogli]	In	Quantità esercizio [Convogli]
Locomotive Elettriche	96		0		0		35		61
Locomotive Diesel	9		4		0		0		5
Convogli elettrici	285		62		49		121		53
Convogli Diesel	49		4		5		19		21
Composizioni ordinarie	82		4		5		0		73

D.1.6. La tutela dell'ambiente

Tipologia di trazione	2021	Giugno 2022
Convogli Elettrici	87,83%	88,22%
Convogli Diesel	12,17%	11,78%



2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totale
19	20	68	54	52	32	245

E. L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

E.1. QUELLO CHE OCCORRE SAPERE PER VIAGGIARE IN TRENO

Per viaggiare occorre essere in possesso di un idoneo e valido titolo di viaggio, acquistabile prima di iniziare il proprio viaggio, presso i diversi canali di vendita: Biglietterie, Rivendite, Self-Service, On-line tramite sito internet e App Trenord.

Sul sito **TRENORD** è consultabile la rete di vendita diretta e indiretta, per singola stazione. È possibile, comunque, acquistare il titolo a bordo treno presso il Personale di Bordo che è dotato di palmari per la emissione elettronica. È disponibile anche il pagamento con carte di debito e carte di credito.

E.2. IN TEMA DI BIGLIETTI ED OPPORTUNITÀ

L'offerta dei titoli di viaggio di **TRENORD** è ampia e diversificata, per soddisfare le molteplici esigenze di viaggio dei passeggeri. **TRENORD** propone un ampio ventaglio di offerte commerciali orientate sia ai pendolari, sia a coloro che utilizzano frequentemente i nostri treni e sia ai viaggiatori occasionali. I viaggiatori possono quindi scegliere tra biglietti di corsa semplice, abbonamenti, ed una vasta gamma di biglietti integrati per viaggiare in tutta la Lombardia utilizzando diversi mezzi di trasporto. **TRENORD**, inoltre, propone ai clienti un'offerta commerciale volta a sostenere il turismo e le attività artistiche e culturali nel nostro territorio, composta da pacchetti per il tempo libero che prevedono la collaborazione con enti e realtà locali per la proposta di itinerari turistici a prezzi speciali.

TRENORD presta grande attenzione ai viaggi delle famiglie, con offerte specifiche a loro dedicate.

I clienti possono consultare agevolmente le Condizioni di Trasporto, reperibili sul sito www.trenord.it, per scegliere l'offerta commerciale più adatta alle proprie esigenze di viaggio.

E.3. IN TEMA DI DIRITTI E DOVERI




E.3.1. I Doveri dei viaggiatori

TRENORD è attenta a garantire ai clienti un viaggio sicuro. In tal senso **TRENORD** si impegna a presenziare i treni e le stazioni ferroviarie con personale specializzato.

Il personale di **TRENORD** a contatto con la Clientela e dedicato alla vendita e all'assistenza è identificabile dall'uniforme e dal cartellino espositivo riportante nome e numero di matricola.

Il personale che svolge a bordo treno o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica ed i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, a tale personale sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal codice penale per i reati commessi in danno di detto personale. Anche i viaggiatori possono contribuire a rendere il viaggio un'esperienza sicura per tutti, seguendo alcune semplici accortezze.

In stazione:

-  acquistare i biglietti solo utilizzando i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe e/o sanzioni
-  prestare attenzione nei luoghi appetibili da eventuali borseggiatori (atrii, biglietterie, aree self- service, piattaforme di arrivo/partenza treni)
-  segnalare tempestivamente alla Polizia Ferroviaria ogni evento illecito in ambito ferroviario di cui si è testimone.

In treno:

- non lasciare incustoditi gli oggetti personali e conservare il biglietto fino all'uscita dalla stazione
- prestare attenzione nei momenti/luoghi appetibili da eventuali borseggiatori (passaggi ristretti, fasi di salita e/o discesa, nelle fermate intermedie).

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998):

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto opportunamente validato
- non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili
- rispettare il divieto di non fumare
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Al fine di sensibilizzare i Clienti ad un utilizzo civile e decoroso del treno, nel rispetto anche degli altri passeggeri presenti a bordo, **TRENORD** ha avviato una campagna informativa che si è tradotta concretamente nell'affiggere su alcuni treni della flotta dei pannelli riportanti alcune regole fondamentali, tradotte in un linguaggio moderno ed accattivante.

E.3.2. Tutela dei passeggeri

Il Contratto di Trasporto disciplina il rapporto tra il passeggero e TRENORD al fine di regolare i diritti e doveri delle due Parti, relativamente all'erogazione del servizio. Con il Contratto di Trasporto TRENORD s'impegna a trasportare il passeggero dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione. Il Contratto di Trasporto è formalizzato da uno o più titoli di viaggio emessi da TRENORD o da rivenditori autorizzati e consegnati al passeggero e fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi in forza di un unico titolo di viaggio. In tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, in virtù di differenti titoli di viaggio, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto. Eventuali indennità saranno riconosciute con riferimento ai singoli contratti di trasporto.

E.3.3. Servizio in caso di sciopero

Nelle giornate di sciopero TRENORD assicura i "servizi minimi di trasporto" (o altrimenti definiti "treni garantiti") individuati dagli accordi sindacali in materia e ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (Legge 146/1990 e s.m.i.). I suddetti servizi minimi garantiscono l'erogazione del servizio ferroviario nelle fasce orarie garantite dei giorni feriali.

Nel corso dell'anno, ogni qual volta venga proclamato uno sciopero, nel rispetto della sopra citata legge, Trenord comunica ai passeggeri, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello stesso, attraverso tutti i propri canali informativi, la durata e le modalità di attuazione dello sciopero con i dettagli dei servizi ferroviari erogati nel corso dello stesso nonché le motivazioni dell'astensione collettiva dal lavoro e le misure per la riattivazione del servizio al termine dell'astensione dal lavoro.

E.3.4. Informazioni alla clientela




TRENORD fornisce ai passeggeri le informazioni relativamente a:

- a) i diritti sanciti dalla normativa europea, nazionale e regionale applicabile, ivi incluso il diritto a rivolgersi all'Autorità in qualità di organismo nazionale responsabile dell'applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007, nonché i contenuti delle presenti Misure;
- b) le condizioni generali applicabili al contratto di trasporto;
- c) i contenuti delle carte dei servizi, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a forme di indennizzo o rimborso comunque denominate;
- d) attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto;
- e) i servizi garantiti in caso di sciopero;
- f) i canali disponibili per ottenere informazioni aggiornate sulla circolazione e su eventuali irregolarità del servizio;
- g) le modalità di calcolo e i dati relativi a ritardi, soppressioni o altro indice per la richiesta di indennizzo;
- h) le procedure per il recupero degli oggetti o bagagli smarriti, e per la denuncia della perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta;
- i) le procedure per la richiesta ed erogazione di eventuali rimborsi, indennizzi, bonus;
- l) le procedure per il trattamento dei reclami e invio di scritti difensivi;
- m) le procedure di Conciliazione.

E.3.5. Assistenza ai viaggiatori con disabilità

TRENORD applica norme di accesso e fruibilità non discriminatorie vigenti per il trasporto ferroviario regionale a favore delle persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, permanente o temporanea (ad es. persone con problemi di deambulazione, donne in gravidanza...), ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007 Capo V mantenendo una costante relazione con le associazioni che rappresentano le suddette persone. Il servizio ferroviario, nei suddetti casi, viene erogato senza costi aggiuntivi.

Ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto, TRENORD garantisce l'informazione su:

-  accessibilità dei servizi ferroviari e condizioni di accesso ai treni;
-  servizi offerti a bordo e assistenza all'uso delle dotazioni per il trasporto in sicurezza (postazioni attrezzate);
-  possibilità di spostamenti con il treno sulle relazioni di viaggio previste dall'Orario Ufficiale, nei limiti di accessibilità dei treni e delle stazioni.

L'elenco delle corse, delle linee e delle stazioni accessibili e la legenda relativa alle caratteristiche tecniche di accessibilità in autonomia o con assistenza, sono pubblicate nell'Orario Ufficiale e nell'apposita sezione informativa del sito internet dedicata alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. Per le località in cui sono presenti barriere architettoniche e/o non sia previsto il servizio di assistenza vengono rese note le stazioni attrezzate più

vicine. Laddove si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con Mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei, Trenord si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché a riconoscere ai passeggeri un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto. In seguito alla richiesta di viaggio della persona con disabilità o a mobilità ridotta, TRENORD, in caso non sia possibile garantire i servizi di trasporto o accompagnamento, invierà comunicazione per iscritto, entro le 24 ore successive alla richiesta, sulle ragioni dell'adozione di tali decisioni.

Per le condizioni di accessibilità al servizio ferroviario regionale, l'assistenza nelle stazioni e a bordo treno e per le agevolazioni tariffarie previste, si rimanda a quanto puntualmente disciplinato dalle Condizioni generali di Trasporto.

E.3.6. Viaggi in comitiva

TRENORD concede condizioni tariffarie particolari a gruppi di almeno 10 persone che viaggiano insieme, sullo stesso percorso e nella medesima classe, esclusi i treni per i quali nell'Orario Ufficiale è indicata la nota di non ammissibilità.

Per informazioni e dettagli sulle modalità e le agevolazioni tariffarie, consultare le Condizioni Generali di Trasporto

E.3.7. Viaggi in bicicletta e dispositivi di micromobilità

A bordo dei treni e servizi di TRENORD, secondo quanto indicato nell'Orario Ufficiale è possibile trasportare biciclette, monopattini, hoverboard, monowheel e altri dispositivi per la micromobilità, anche elettrici, evitando di arrecare intralcio agli altri passeggeri.

Per informazioni, modalità e limiti di accesso al servizio e tariffe, consultare le Condizioni Generali di Trasporto.

E.3.8. Viaggi con animali

È ammesso il trasporto gratuito di cani, gatti ed altri piccoli animali domestici in analogia a quanto disciplinato dall'art. 1138 del Codice Civile (massimo uno per persona), in 1^a e 2^a classe, custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri che alle vetture.

Per informazioni, modalità e limiti di accesso al servizio e tariffe, consultare le Condizioni Generali di Trasporto

E.3.9. Viaggio con bagagli, passeggini e carrozzine

Il passeggero può portare con sé gratuitamente bagagli di dimensione non superiore a cm. 80x110x40, a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti), che siano posti negli spazi messi a disposizione sul treno, che non rechino disturbo o danno agli altri passeggeri, che non ostacolino le attività di servizio del personale addetto al controllo e che non danneggino le vetture. Il passeggero può portare con sé gratuitamente passeggini e carrozzine e deve collocarli in posizione tale da non creare intralcio agli altri passeggeri.

Per le informazioni e le modalità di accesso al servizio, consultare le Condizioni Generali di Trasporto.

E.3.10. La gestione della relazione con il Cliente

Nel 2021 è proseguito il progetto relativo al consolidamento delle competenze comunicative degli operatori: l'iniziativa prevede un focus sull'utilizzo di un linguaggio semplice, chiaro e colloquiale che può risultare vincente in un servizio di assistenza clienti realmente efficace.

Particolare attenzione è stata inoltre posta sulla comunicazione interna fra le varie strutture aziendali, stimolando uno scambio di informazioni in maniera veloce, chiara e puntuale. Sono state inoltre introdotte attività di chiamate outbound per favorire la tempestività nella risoluzione delle problematiche e recepire feedback puntuali su criticità del servizio offerto, utili ad intraprendere velocemente azioni correttive.

Sempre nel 2021 Trenord ha introdotto una Live Chat per fornire assistenza real time.

La costante crescita delle vendite online e delle attività di assistenza sui canali digitali ha reso necessario anche un potenziamento e un aggiornamento delle competenze aziendali in materia di assistenza: per tale ragione, sono state introdotte sessioni formative ad hoc per garantire elevati standard di assistenza digitale al Cliente.

Trenord intende rispondere in maniera sempre più attenta alle esigenze dei viaggiatori attraverso una gestione efficace dei processi di Customer Relationship Management (CRM) e attraverso la realizzazione di un modello di vendita multicanale rispondente alle esigenze sempre più diversificate dei clienti - sia sui canali tradizionali sia digitali, permettendo agli utenti di passare in modo frictionless ("senza frizione") da un punto di contatto all'altro quando acquistano o cercano un'informazione.

La relazione con i propri clienti viene coltivata tramite attività di comunicazione mirate ad alto valore per il passeggero e attraverso lo sviluppo di partnership e collaborazioni a vantaggio della clientela.

INDICATORI	Obiettivo 2021 da CdS	Consuntivo 2021	Note
Reclami chiusi entro 30 gg dal ricevimento	100%	100%	% sul totale dei reclami ricevuti
Telefonate servite da sistema automatico	N/A	18%	% sul totale delle chiamate ricevute
Telefonate servite da operatore	N/A	82%	% sul totale delle chiamate ricevute
Attesa media	N/A	126	secondi
Form richiesta info evasi entro le 72 ore	N/A	51%	% sul totale delle mail ricevute

E.3.11. Accessibilità

L'attenzione di Trenord nei confronti delle persone a ridotta mobilità è un punto focale nella strategia aziendale di relazione con i clienti.

Dopo il calo di mobilità del 2020 dovuto alle misure restrittive di contrasto alla pandemia, **durante il 2021 si è registrata una significativa ripresa del numero dei clienti che ha usufruito del servizio di salita e discesa**, arrivando a un valore di **14.218**, in aumento di oltre il 22% rispetto al 2020.

In più, l'inserimento dei nuovi treni ha permesso (e permetterà) di ampliare la gamma di treni che offrono una completa accessibilità.

I nuovi treni sono infatti dotati di pedane mobili, in modo da consentire facilmente **la salita e la discesa dal convoglio anche alle Persone a Ridotta Mobilità (PRM)**.

All'interno del percorso di implementazione del nuovo sistema di Customer Relationship Management, **l'azienda intende inoltre potenziare ed ottimizzare le operazioni di elaborazione dei viaggi del Servizio Disabili**.

L'integrazione delle informazioni sull'eventuale disabilità del passeggero permette infatti di fornire la migliore esperienza di viaggio possibile.

Per la stessa ragione, durante l'anno, è stata effettuata un'importante azione di **rivisitazione della sezione "Assistenza Viaggiatori con Disabilità" del sito Trenord**, con lo scopo di rendere più agevole l'identificazione e la richiesta dei servizi specifici per i passeggeri a mobilità ridotta anche sui canali digitali.

Il coordinamento con gli attori del sistema della mobilità è inoltre fondamentale per garantire un'assistenza a 360°, a bordo come in stazione.

È per questo motivo che, nel 2021, **Trenord ha svolto azioni mirate** per ottimizzare il rapporto di collaborazione con i Gestori delle infrastrutture - Rete Ferroviaria Italiana e FERROVIENORD - **per allineare gli standard di assistenza su tutte le reti su cui Trenord opera**, in un'ottica di continuo miglioramento del livello del servizio.

E.4. PROBLEMI E SOLUZIONI

E.4.1. Vuoi presentare un reclamo?

Se il viaggiatore non si ritiene soddisfatto dei servizi offerti da **TRENORD**, può proporre reclamo. Il reclamo deve contenere alcuni elementi essenziali affinché possa essere gestito in maniera efficace dagli uffici e produrre risposte precise e puntuali.




I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri clienti; pertanto, **TRENORD** raccoglie e tratta attentamente tutti i reclami, con l'obiettivo di avviare, poi, tutte le azioni per intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Entro 30 giorni **TRENORD** provvede a fornire la risposta al Cliente.

Per informazioni e le modalità di presentazione di reclamo, consultare le Condizioni Generali di Trasporto e i punti di contatto della presente Carta della Mobilità.

E.4.2. Vuoi presentare una richiesta di rimborso?

Il Cliente può accedere a diverse soluzioni, a fronte di disservizi o per necessità di rinunciare al viaggio per motivi personali.

-  Rimborso per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile a Trenord o per ordine dell'autorità pubblica
-  Rimborso per mancata effettuazione del viaggio per altre cause
-  Indennità da ritardo per passeggeri in possesso di biglietto singolo o abbonamento, prevista dal regolamento ce n. 1371/2007

Per informazioni e le modalità di presentazione di un rimborso o indennità, consultare le Condizioni Generali di Trasporto e i punti di contatto della presente Carta della Mobilità.

TRENORD invierà, entro 30 giorni dalla richiesta, comunicazione dell'esito del rimborso al passeggero e le relative modalità di pagamento dell'eventuale rimborso/indennità riconosciuto/a.

E.4.3. Conosci il Bonus?

TRENORD corrisponde ai passeggeri un bonus nei casi in cui non sia rispettato lo standard di qualità del servizio previsto, secondo un indicatore concordato e definito all'interno del Contratto di Servizio con Regione Lombardia. Il bonus si applica agli abbonamenti ferroviari ordinari nonché agli abbonamenti integrati lo viaggio Treno- Città a tariffa regionale, di cui al r.r. 04/2014. Il bonus non si applica agli abbonamenti sovra regionali. Sono esclusi gli abbonamenti per le tratte sulle quali è presente un elevato livello di servizio (frequenza) lungo tutto l'arco della giornata.

Per informazioni sul Bonus, le esclusioni, il contenuto e le modalità di richiesta ed erogazione, si rimanda alle Condizioni Generali di Trasporto.

E.4.4. Hai smarrito un oggetto?

In caso di smarrimento di oggetti sul treno o presso le banchine, i viaggiatori possono contattare il Contact Center **TRENORD** (vedi punti di contatto - Carta della Mobilità)).

Gli oggetti smarriti, se non consegnati all'ufficio del comune presso il quale sono stati rinvenuti, possono essere consegnati nei MyLinkPoint di Milano Cadorna o Milano Porta Garibaldi, dove verranno trattenuti per un periodo massimo di 6 giorni, per poi essere recapitati per la custodia presso l'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Milano, via Friuli,30.

E.4.5. Vuoi opposti ad una sanzione?

Il viaggiatore entro 30 giorni dalla data dell'elevazione della sanzione può far pervenire a **TRENORD** scritti difensivi e documenti.

Per informazioni e le modalità di presentazione di Scritti difensivi, consultare le Condizioni Generali di Trasporto e i punti di contatto della Carta della Mobilità.

E.4.6. Hai dimenticato a casa l'abbonamento?

Al fine di tenere in considerazione le esigenze dei viaggiatori che, pur essendo in possesso di un abbonamento valido, non sono in grado di esibirlo, **TRENORD** ha introdotto la possibilità per il Cliente di non incorrere nel pagamento della sanzione a condizione che entro 5 giorni lo stesso si rechi presso una biglietteria o presso uno dei MyLinkPoint esibendo l'abbonamento. La sanzione, quindi, viene annullata, mentre il costo del biglietto acquistato a bordo treno non è rimborsabile.

E.4.7. Tu o le tue cose hanno subito un danno?

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di **TRENORD** sono assicurati anche con polizze specifiche. La segnalazione in tal senso, corredata dalla documentazione comprovante l'evento accaduto, dovrà essere inviata a: Trenord s.r.l.-Direzione Affari Legali P.zzale Cadorna, 14-20123 Milano.

Non sei soddisfatto della risposta ricevuta?

E.5. LA CONCILIAZIONE

TRENORD, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti al passeggero, anche attraverso l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la gestione delle eventuali controversie e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo 1371/2007, ha adottato, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello nazionale e regionale, una procedura

paritetica di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra TRENORD ed i passeggeri che utilizzeranno i propri servizi.

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**.

La Conciliazione è completamente gratuita e lascia ai Clienti l'ultima parola circa la possibilità di accettare o non accettare la proposta conciliativa della Commissione.

Per informazioni e le modalità di presentazione di una domanda di Conciliazione, consultare le Condizioni Generali di Trasporto e i punti di contatto della presente Carta della Mobilità.

E.6. L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Il passeggero può presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni del regolamento 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 trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

Il reclamo deve essere presentato tramite SiTe (Sistema di acquisizione telematica dei reclami) <https://www.autorita-trasporti.it/site/> o alternativamente:

- a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza, 230 - 10126 Torino);
- via posta elettronica certificata al seguente indirizzo: pec@pec.autoritatrasporti.it;
- via posta elettronica al seguente indirizzo: art@autorita-trasporti.it.

Il Regolamento sul procedimento sanzionatorio approvato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti in data 4 luglio 2014 nonché il fac-simile del modulo di reclamo sono reperibili sul sito di TRENORD sotto la voce "Reclami".

E.7. PUNTI DI CONTATTO CON TRENORD

- 📄 Sito internet: disponibile nelle versioni desktop e mobile per tutte le informazioni relative all'Azienda e al servizio ferroviario e per acquisto online di biglietti e abbonamenti www.trenord.it;
- 📱 App: sulla App ufficiale di Trenord è possibile trovare informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni e acquistare biglietti Trenord e Malpensa, carnet ed abbonamenti. Disponibile su Google Play e Apple Store;
- ☎ Contact Center: 02-72.49.49.49 (a tariffa urbana) attivo tutti i giorni dalle 5.00 del mattino alla 1.00 di notte;
- ☎ Numero verde riservato alle persone con disabilità 800.210.955: [attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45];
- 📍 My Link Point: uffici di assistenza e informazioni alla clientela My Link Point Milano Cadorna: Lunedì - Domenica e festivi dalle 7.10 alle 20.45 My Link Point Milano Porta Garibaldi: Lunedì - Domenica e festivi dalle 7.10 alle 20.45
- 📧 servizi dedicati alle comitive: comitive@trenord.it
- 📧 servizi dedicati alle persone con disabilità e mobilità ridotta: disabili@trenord.it
- 📧 richiesta di fattura: fatture@trenord.it

 Indirizzi per l'invio di reclami:

- FORM ON-LINE: trenord.it/assistenza/servizi/reclami/
- PEC: reclami.trenord@legalmail.it
- Fax: 02/85114155
- Raccomandata A/R: indirizzata a TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO – specificando sulla busta la causale “Presentazione Reclamo”, oppure consegna del modulo presso le biglietterie e My-link point

 Indirizzi per l'invio di Conciliazioni:

- email: conciliazione@trenord.it
- PEC: conciliazione.trenord@legalmail.it
- Raccomandata A/R o lettera semplice: indirizzata a Trenord S.r.l.- Ufficio Conciliazione, piazzale Cadorna n.14 - 20123 Milano

 Indirizzi per l'invio di rimborsi:

- FORM ON-LINE: trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/
- PEC: rimborsi.trenord@legalmail.it
- RACCOMANDATA A/R: indirizzata a TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO - specificando sulla busta la causale ‘Rimborsi’

 Indirizzi per l'invio di scritti difensivi:

- FORM ON-LINE: trenord.it/assistenza/servizi/sanzioni/
- E-mail: trenord.scrittidifensivi@legalmail.it
- PEC: trenord@legalmail.it
- RACCOMANDATA A/R: indirizzata a TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO - specificando sulla busta la causale ‘Scritti difensivi sanzioni’

 Indirizzi per altre comunicazioni scritte da inoltrare a TRENORD:

- RACCOMANDATA A/R: indirizzata a TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO
- PEC: trenord@legalmail.it

F. ELENCO ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI - CRCU

- ACU- Associazione Consumatori Utenti, Sede Regionale della Lombardia
- ADICONSUM LOMBARDIA
- ALTROCONSUMO
- ASSOUTENTI LOMBARDIA
- CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO - CODICI LOMBARDIA
- CASACONSUM
- CITTADINANZAATTIVA DELLA LOMBARDIA ONLUS
- CODACONS LOMBARDIA
- CONFCONSUMATORI LOMBARDIA
- FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA
- LA CASA DEL CONSUMATORE
- LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA
- MOVIMENTO CONSUMATORI – NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - LOMBARDIA
- U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDIA
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA