

Addendum alla Carta della Mobilità 2018

Aggiornamenti normativi 2020

28 maggio 2020

Il presente documento contiene le principali modifiche di carattere normativo intervenute successivamente alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2018.

Il contesto emergenziale scaturito in seguito alla pandemia dovuta al Covid19 e le conseguenti modifiche al servizio ferroviario che da esso sono scaturite, peraltro in continua evoluzione, suggeriscono di attendere il ripristino o almeno l'assestamento di condizioni ordinarie per redigere e pubblicare una nuova edizione della Carta della Mobilità.

IL SERVIZIO TRANSFRONTALIERO

(Sostituisce il paragrafo di pag 14)

Nel 2019 in conseguenza dell'incremento dell'utilizzo dei servizi transfrontalieri sia sulla linea S40 (Como-Mendrisio-Varese), sia sulla linea S10 (Bellinzona-Chiasso-Albate), si è proceduto al potenziamento della linea S50 con il prolungamento ed il collegamento diretto all'aeroporto di Milano Malpensa. A queste linee si sommano le 31 corse della linea S11 che collega Milano a Chiasso.

Dal 2018, le linee transfrontaliere sono state caratterizzate dall'offerta di servizi giornalieri, con collegamenti diretti ogni 60' e, ogni 30' sulle linee S40 e S50 con cambio a Mendrisio

Nel corso del 2019 si è registrato un costante trend di crescita dei passeggeri, in particolare nel segmento *commuter* con un significativo incremento di vendita dei titoli in abbonamento, aumentati del 60% rispetto al 2018. I biglietti sono invece aumentati del 15%.

Le linee transfrontaliere Lombardia -Canton Ticino

RE10 Milano Ticino

27 collegamenti giornalieri (13 corse Ticino Milano e 14 Ticino-Milano. I collegamenti RE10 fermano a Bellinzona, Giubiasco, Lamone-Cadempino, Lugano, Mendrisio, Chiasso, Como S. Giovanni, Albate-Camerlata, Seregno, Monza e Milano Centrale.

S10 Linea S10 Como-Chiasso-Mendrisio-Bellinzona

Collegamenti ogni 30' tra Bellinzona e Chiasso e ogni 60' tra Chiasso e Como (dalle 5.00 alle 24.00). Utilizzando anche i collegamenti S40 Como-Mendrisio-Varese, è possibile viaggiare tra Mendrisio e Como ogni 30'.

S40 Como-Mendrisio-Varese

Collegamenti diretti ogni 60' (dalle 5.30 alle 20.00) da lunedì al sabato
Utilizzando anche i collegamenti S50 Bellinzona-Lugano-Varese-Malpensa e S10 Como-Chiasso-Mendrisio-Bellinzona, è possibile viaggiare tra Como e Varese ogni 30' (con un cambio a Mendrisio). L'intera tratta Como-Varese viene percorsa in circa 40'

S50 Linea S50 Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona

Collegamenti giornalieri diretti ogni 60' (dalle 6.00 alle 23.00).
Utilizzando anche i collegamenti S40 Como-Mendrisio-Varese, è possibile viaggiare tra Mendrisio e Varese ogni 30' (con un cambio a Mendrisio). La linea S50 permette inoltre di raggiungere l'aeroporto internazionale di Milano Malpensa (Terminal 1 e 2) con collegamenti ogni ora e fermata in tutte le stazioni del traffico regionale



Tempi di percorrenza

Varese-Malpensa: 47'

Lugano-Malpensa: 1h 42'

Bellinzona-Malpensa: 2h 13'

Bellinzona-Varese: 1h 20'

Lugano-Varese: 49'

Como-Varese: 48'

Un unico biglietto per spostarsi tra Lombardia e Canton Ticino

I biglietti e gli abbonamenti transfrontalieri permettono di viaggiare tra la Lombardia e il Canton Ticino con un unico titolo di viaggio. In Lombardia hanno validità sui treni regionali (Linee R) e su quelli suburbani di Trenord (Linee S).

In Canton Ticino, gli stessi titoli di viaggio hanno validità su tutti i mezzi che aderiscono alla Comunità Tariffale Arcobaleno (CTA) nelle zone attraversate per raggiungere la stazione di destinazione/partenza.

L'acquisto di biglietti e abbonamenti transfrontalieri può avvenire attraverso tutti i canali di vendita Trenord: biglietterie Trenord, online su Trenord e-Store e APP, distributori automatici di biglietti, rivendite autorizzate Trenord, a bordo treno (solo per i biglietti di corsa semplice). I titoli di viaggio possono essere acquistati anche presso i punti vendita di CTA.

Per tutti i dettagli su validità, prezzi e agevolazioni è possibile consultare le Condizioni di Trasporto Tariffa Transfrontaliera e le informazioni commerciali reperibili sul sito www.trenord.it.

Biglietti ferroviari "non integrati" per Stabio/Ranzo

Per raggiungere le località di Stabio e Ranzo S. Abbondio da località italiane è possibile acquistare

- titoli a tariffa transfrontaliera ferroviaria, validi dunque esclusivamente per gli spostamenti ferroviari
- titoli a tariffa transfrontaliera integrata che permette di raggiungere Stabio/Ranzo tramite treno e l'utilizzo dei mezzi di trasporto CTA all'interno della zona acquistata

TITOLI INTEGRATI

(Sostituisce il paragrafo di pag. 30)

TRENORD per favorire la mobilità all'interno del territorio regionale, propone ai clienti una pluralità di titoli integrati per soddisfare ogni necessità di viaggio.

I viaggiatori possono scegliere i biglietti giornalieri e plurigiornalieri "Io Viaggio Ovunque in Lombardia", gli abbonamenti mensili integrati "Io Viaggio TrenoCittà", "Io Viaggio Ovunque in Provincia" e gli abbonamenti (mensile, trimestrale e annuale) "Io Viaggio Ovunque in Lombardia".

A partire dal 15 luglio 2019, nell'area di Milano e Monza (e comuni delle suddette provincie), il sistema tariffario SITAM è stato sostituito dal nuovo sistema integrato dei bacini di Mobilità di Milano e Monza. Questo nuovo sistema, denominato STIBM MI, è un sistema integrato a zone che considera come centro del Bacino di Mobilità la città di Milano, a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche. Ognuna di queste corone rappresenta una "zona tariffaria" a cui è stato attribuito un codice identificativo che indica le zone di mobilità. Tutte le informazioni relative al sistema STIBM sono reperibili sul sito www.trenord.it.

L'ORGANIZZAZIONE DEI VIAGGI IN GRUPPO

(Sostituisce il paragrafo di pag. 31)

TRENORD dedica particolare attenzione alle esigenze di viaggio dei gruppi, in particolar modo ai gruppi costituiti da bambini, studenti e da persone diversamente abili. Il viaggiare collettivo rappresenta una delle funzioni del servizio pubblico più aderente alla *mission* dell'Azienda.

TRENORD ha costituito da tempo un ufficio appositamente dedicato per tutti i gruppi che hanno esigenza di viaggiare in Lombardia. È stato attivato un indirizzo e-mail (comitive@trenord.it) dedicato a tutti coloro che hanno necessità di richiedere preventivi, informazioni ed indicazioni sulle migliori soluzioni di viaggio possibili.

Trenord offre proposte diversificate per le aree in Lombardia e quelle proprie dello STIBM Milano.

In area extra STIBM i gruppi di almeno 10 persone paganti viaggiano con tariffa agevolata, pari allo sconto del 20% sulla tariffa del singolo biglietto adulti, dai 14 anni in su e con tariffa agevolata pari allo sconto del 50% [per i ragazzi dai 4 ai 14 anni non compiuti].

In area STIBM invece i viaggiatori di gruppi con età pari o superiore a 14 anni, viaggiano con un biglietto integrato STIBM a prezzo pieno, mentre i viaggiatori con età inferiore ai 14 anni viaggiano gratis.

Lo sconto è previsto qualora il gruppo utilizzi i treni appositamente segnalati sull'orario ufficiale TRENORD; infatti, l'esigenza di spostare i gruppi offrendo una tariffa incentivante e godendo di una specifica organizzazione, deve conciliarsi con le esigenze di trasporto dei Clienti nelle fasce di punta. Al fine di consentire una pianificazione del viaggio, che in alcune circostanze si traduce anche in modifiche alle caratteristiche del servizio ordinariamente svolto, TRENORD richiede ed incentiva la prenotazione del viaggio, a valle del quale potere fornire rapidamente al gruppo la disponibilità ed il preventivo del viaggio.

Per agevolare i clienti, dal 2018, oltre al ritiro nella biglietteria si può scegliere di ricevere i biglietti gruppi direttamente nella casella di posta elettronica. È sufficiente richiedere questo servizio al momento della prenotazione del viaggio. Una volta effettuato il pagamento tramite bonifico bancario, l'Ufficio Gruppi di Trenord provvederà ad inviare il titolo di viaggio elettronico all'indirizzo mail fornito. Durante il viaggio basterà esibire i biglietti attraverso lo smartphone, senza dover stampare nulla!

Inoltre, Trenord riserva grande attenzione alle scuole: infatti vengono estesi i servizi e le agevolazioni per i viaggi in gruppo anche ai gruppi scolastici con la possibilità di usufruire di gratuità a seconda del tipo di gruppo e del percorso effettuato. Per i dettagli, si può consultare il sito www.trenord.it alla sezione “Gruppi”.

I VIAGGI IN COMPAGNIA DELLA BICICLETTA

(Sostituisce il paragrafo di pag. 33)

Sui treni e servizi TRENORD è possibile trasportare le biciclette, incluse le biciclette a pedalata assistita, se sono facili da maneggiare, se ciò non pregiudica il servizio ferroviario, se i treni lo consentono e se esiste disponibilità di posto.

RIMBORSO PER CAUSA IMPUTABILE A TRENORD O PER ORDINE DELL'AUTORITÀ PUBBLICA

(Sostituisce il paragrafo di pag. 38)

È possibile richiedere il rimborso di un biglietto (anche già convalidato) o di un abbonamento non utilizzato emesso con partita IVA TRENORD in caso di mancata effettuazione del viaggio imputabile a **TRENORD** o per ordine dell'Autorità Pubblica. Per i biglietti convalidati è consentito il rimborso a condizione che il mancato utilizzo sia fatto constatare al personale di **TRENORD**.

Nel caso di stazione priva di biglietteria o con biglietteria chiusa, la richiesta deve essere presentata in forma scritta all'Ufficio Rimborsi **TRENORD** entro sette giorni dall'evento che ha impedito il viaggio, allegando il titolo di viaggio in originale. Nel caso di biglietti acquistati tramite sito internet Trenord o applicazioni web Trenord, la richiesta può essere presentata direttamente on-line, entro sette giorni dall'evento che ha generato la necessità di rimborso.

INDENNITÀ DA RITARDO

(Sostituisce il paragrafo di pag. 38)

Un Cliente in possesso di biglietto di corsa semplice/carnet/abbonamento può chiedere a **TRENORD** un'indennità in caso di ritardo sia in partenza, che a destinazione.

L'indennità può essere richiesta solo se il biglietto non è stato già rimborsato e nel caso di abbonamento, l'indennizzo non può essere cumulato con il bonus.

I risarcimenti in caso di ritardo sono fissati come segue:

- il 25% del prezzo del biglietto/abbonamento in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti
- il 50% del prezzo del biglietto/abbonamento in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Trenord, inoltre si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché a riconoscere indennizzo ai passeggeri pari al 50% del prezzo del biglietto nel caso in cui si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con Mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei.

Non saranno riconosciute indennità di importo inferiore a 4 euro. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.

Nel caso dell'abbonamento, l'indennizzo viene riconosciuto a fronte di un susseguirsi di ritardi e/o soppressioni riconducibili anche a cause non imputabili (forza maggiore) a **TRENORD**.