



# Carta dei Servizi 2024



# Carta dei Servizi 2024

**31 marzo 2025**



## Sommario

<b>1. Presentazione dell’Azienda.....</b>	<b>7</b>
<b>2. I Principi Fondamentali.....</b>	<b>9</b>
Sicurezza del viaggio .....	9
Sicurezza dei passeggeri .....	9
Uguali diritti .....	9
Continuità del servizio.....	9
Partecipazione .....	10
Efficienza ed efficacia .....	10
Qualità del servizio .....	10
<b>3. Informazioni sintetiche sui servizi offerti .....</b>	<b>11</b>
Trenord in Lombardia.....	11
L’offerta – Novità 2024.....	13
Le proposte commerciali .....	13
Intermodalità .....	13
La flotta .....	14
Interruzioni programmate 2024.....	14
Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno .....	15
Comprare biglietti e abbonamenti .....	16
Scegliere i biglietti o gli abbonamenti .....	17
Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).....	20
Agevolazioni tariffarie per persone con disabilità o a ridotta mobilità .....	21
Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica .....	21
Bagagli a mano.....	22
Animali a bordo .....	22
<b>4. Dialogare con Trenord durante l’esperienza del viaggio.....</b>	<b>23</b>
Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa .....	23
App Trenord .....	23
<b>5. Obiettivi.....</b>	<b>25</b>
<b>6. Aspetti relazionali con Trenord .....</b>	<b>33</b>
Riconoscibilità e qualifica del personale.....	33
Comunicare con Trenord .....	33
<b>7. Tutela dei passeggeri .....</b>	<b>36</b>
Rimborso di biglietti o abbonamenti non utilizzati .....	36
Diritto all’indennità per biglietto .....	37

Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamenti mensili e annuali.....	37
Come richiedere i rimborsi, le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente .....	38
Diritto all'indennità per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) .....	39
Modalità di richiesta di rimborsi e indennità .....	39
Gli interventi di assistenza.....	40
Reclami .....	41
Rendicontazione dei reclami .....	42
Conciliazione Paritetica: una soluzione per le controversie con Trenord .....	42
Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) .....	43
Copertura Assicurativa.....	44
<b>8. I Diritti e i Doveri del passeggero .....</b>	<b>45</b>
Suggerimenti per un viaggio sicuro .....	46
<b>9. Ricerche di mercato e Customer Satisfaction .....</b>	<b>48</b>
PERCENTUALE DEI VOTI 7-9 SUI PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ.....	49
<b>10. Elenco regionale Associazioni dei Consumatori e degli utenti.....</b>	<b>50</b>

## 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Trenord è una delle principali compagnie ferroviarie italiane, specializzata nel trasporto regionale e suburbano in Lombardia. Fondata nel 2011 come joint venture tra Trenitalia (Gruppo FS Italiane) e Ferrovie Nord Milano (FNM), l'azienda ha come obiettivo il miglioramento della mobilità nella regione più popolosa d'Italia.

La missione di Trenord è offrire un servizio di trasporto pubblico efficiente, sicuro e sostenibile, contribuendo al miglioramento della qualità della vita e alla riduzione dell'impatto ambientale. La visione dell'azienda è quella di diventare un punto di riferimento per la mobilità integrata, promuovendo l'innovazione e la sostenibilità nel trasporto ferroviario.

Trenord gestisce il servizio di trasporto su una vasta rete ferroviaria che copre oltre 2.000 km collegando 460 stazioni, includendo linee suburbane, regionali e interregionali che collegano città principali, periferie e aree rurali. Tra i servizi offerti, vi sono treni regionali che collegano le città della Lombardia e le regioni limitrofe, treni suburbani ad alta frequenza per i pendolari nelle aree metropolitane, e il Malpensa Express che fornisce collegamenti diretti tra Milano e l'aeroporto di Malpensa. Oltre alla Lombardia, il servizio viene effettuato stabilmente in alcune province delle regioni vicine (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona) e raggiunge anche il Canton Ticino svizzero, attraverso la partecipazione al 50% con le Ferrovie Federali Svizzere di TILO e l'Aeroporto di Milano Malpensa, tramite il collegamento Malpensa Express. Ulteriori stazioni esterne al territorio regionale sono toccate periodicamente, come ad esempio le stazioni della Liguria nei weekend estivi.

L'azienda è fortemente impegnata nella sostenibilità ambientale attraverso diverse iniziative. Queste includono la promozione del trasporto ferroviario come alternativa ecologica al trasporto su strada, l'implementazione di tecnologie avanzate per migliorare l'efficienza energetica dei treni e delle infrastrutture, e la partecipazione a progetti di riqualificazione ambientale e promozione di pratiche sostenibili.

Trenord investe continuamente nell'innovazione e nella tecnologia. Ha introdotto soluzioni digitali come app mobili per l'acquisto dei biglietti, la consultazione degli orari e l'aggiornamento in tempo reale sullo stato dei treni. Inoltre, l'azienda collabora

con enti locali e aziende tecnologiche per sviluppare soluzioni di mobilità integrata e intelligente e, grazie ai fondi erogati da Regione Lombardia, investe costantemente in nuovi treni moderni, confortevoli e dotati di tecnologie avanzate per garantire sicurezza e puntualità.

La soddisfazione dei clienti è una priorità per Trenord. Attraverso una costante analisi di feedback raccolti dai clienti, mediante una molteplicità di canali di contatto - sia fisici che digitali -, implementa varie iniziative per migliorare i servizi offerti e l'esperienza di viaggio dei passeggeri.

Trenord affronta diverse sfide, tra cui migliorare la puntualità, la qualità del servizio e la gestione dell'alta affluenza durante i periodi di punta. Tuttavia, l'azienda vede anche numerose opportunità, come l'espansione dei servizi, gli investimenti in nuove tecnologie e infrastrutture, e la promozione del trasporto ferroviario come soluzione sostenibile e conveniente.

In conclusione, Trenord rappresenta un pilastro fondamentale per la mobilità in Lombardia, con una forte attenzione alla sostenibilità, all'innovazione e alla soddisfazione del cliente. Attraverso un impegno costante nel migliorare i propri servizi, Trenord mira a diventare un esempio di eccellenza nel trasporto ferroviario regionale in Italia

La presente Carta dei Servizi è adottata in conformità alle delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) e alla normativa di riferimento che, in particolare, ne stabilisce lo schema generale. La Carta dei Servizi riporta i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi e, tra le varie indicazioni fornite, rappresenta le modalità per proporre eventuali richieste di informazioni o reclami e individua i modi e i tempi di risposta da parte di Trenord. Sono inoltre definite le modalità per proporre la procedura di conciliazione e specificati gli indennizzi spettanti all'utenza per determinate casistiche. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito [Trenord.it](http://Trenord.it). Per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile ottenere la stampa delle parti di interesse in biglietteria. La Carta dei Servizi viene emessa annualmente e può essere oggetto di aggiornamenti periodici.



## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Trenord applica questi principi fondamentali nella progettazione e nella fornitura dei suoi servizi:

### Sicurezza del viaggio

La sicurezza è una priorità inderogabile per Trenord. L'azienda si impegna a offrire ai propri clienti un servizio conforme ai più severi standard di pulizia e sicurezza nel viaggio.

### Sicurezza dei passeggeri

Assicurare protezione e sicurezza alle persone è essenziale. Per questo motivo, Trenord collabora con la Polizia Ferroviaria e altre Forze dell'Ordine. L'azienda è costantemente impegnata a migliorare la sicurezza della circolazione ferroviaria, come dettagliato nel Bilancio di Sostenibilità disponibile sul sito Trenord.it.

### Uguali diritti

Trenord garantisce pari diritti a tutti i clienti, indipendentemente da nazionalità, genere, etnia, lingua, religione e opinioni. In linea con questi principi, l'azienda facilita l'accessibilità e la mobilità delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), utilizzando un linguaggio facilmente comprensibile per fornire informazioni chiare e accessibili a tutti. Dettagli sulle stazioni e treni attrezzati per PRM sono disponibili sui siti RFI.it, ferrovienord.it e Trenord.it.

### Continuità del servizio

Trenord assicura un servizio continuo per 365 giorni all'anno, eccetto per alcuni treni periodici indicati su Trenord.it. In caso di sciopero o eventi straordinari, Trenord adotta procedure di comunicazione per informare tempestivamente sugli aggiornamenti del servizio tramite il sito Trenord.it, l'App Trenord, il personale di biglietteria e assistenza. Durante gli scioperi, vengono garantiti i servizi minimi riportati nell'Orario ufficiale.

## **Partecipazione**

Trenord garantisce il diritto all'informazione e incoraggia il dialogo, valutando critiche, proposte e suggerimenti dai clienti attraverso reclami e canali di Assistenza. Consulta periodicamente associazioni rappresentative dei consumatori e delle persone con disabilità (PRM). Trenord coinvolge stakeholders, rappresentanze dei consumatori e associazioni di passeggeri durante l'esame della Carta dei Servizi.

## **Efficienza ed efficacia**

Trenord adotta tutte le misure necessarie per progettare, produrre e offrire servizi di trasporto puntando a un costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

## **Qualità del servizio**

L'obiettivo di Trenord è fornire un servizio efficiente, che soddisfi le esigenze dei clienti e contribuisca al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente. Si impegna a garantire l'accessibilità ai mezzi e servizi, mantenere pulizia e igiene nelle carrozze, assicurare puntualità e gestire eventuali disservizi con prontezza, secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio con l'Ente Affidante.

Trenord crede che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare i criteri di sostenibilità ambientale e sociale, e promuove attivamente i principi dello sviluppo sostenibile.

### 3. INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI OFFERTI

#### Trenord in Lombardia

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

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

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei titoli di viaggio non è sufficiente a coprire il costo complessivo del servizio, nel Contratto di Servizio è definito il corrispettivo che la Regione eroga annualmente a Trenord ai sensi del Regolamento (CE) n.1370/2007 e s.m.i.

Il Contratto di Servizio prevede inoltre un sistema di penalità qualora Trenord, in qualità di Impresa affidataria del servizio, non raggiunga gli obiettivi di qualità in esso definiti, secondo i criteri di cui alla Delibera ART 16/2018. L'importo delle penali può essere utilizzato dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio dei passeggeri o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

**OFFERTA**

Linee servite: 59

Treni-km anno: 41.5 mln

Treni per giorno feriale medio lunedì-venerdì: 2.270

Treni per giorno medio week-end: 1.940

**NUMERO DIPENDENTI**

Settore movimento: 2.899

Settore amministrativo: 1267

Settore manutenzione: 759

Totale addetti azienda: 4925

**PASSEGGERI**

Media mensile Passeggeri-km: 406.766.291

Passeggeri giorno medio feriale: 762.000

Passeggeri anno: 201 mln

**SERVIZI COMMERCIALI**

Stazioni servite: 442

Totale Biglietterie: 50

Emettitrici automatiche: 245

Altri rivenditori: 361(\*)

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

## L'offerta – Novità 2024

Nel 2024, Trenord ha introdotto diverse novità rilevanti nell'offerta regionale. Tra queste, il continuo rinnovo della flotta ha visto la consegna di 44 nuovi treni, portando a 194 il totale dei nuovi convogli in servizio a dicembre 2024, grazie agli investimenti previsti da Regione Lombardia. Questo aggiornamento fa parte di un ampio piano volto a migliorare la puntualità, la regolarità e il comfort del viaggio, oltre a garantire una maggiore sostenibilità ambientale grazie a convogli più efficienti dal punto di vista energetico.

Il **traffico transfrontaliero** ha continuato a crescere, con un considerevole aumento delle vendite Trenord di quasi il 20% rispetto ai risultati massimi dell'anno scorso. Già nel 2023, i dati avevano superato quelli del periodo pre-pandemico del 2019, sottolineando l'importanza strategica del collegamento tra la Lombardia e il Canton Ticino.

Anche nel 2024, Lugano rimane la destinazione preferita dai clienti in partenza dalla Lombardia, mentre Mendrisio e Locarno continuano a registrare numeri significativi. La crescita più rilevante è stata osservata tra maggio e agosto, evidenziando il valore turistico riconosciuto dai clienti lombardi e svizzeri.

Nel 2024, Trenord ha introdotto una nuova coppia di treni sulla tratta Milano-Bolzano, ampliando l'offerta per i viaggiatori e migliorando la connettività tra Lombardia e Alto Adige. Questo potenziamento rientra nella strategia di sviluppo del servizio ferroviario, grazie agli investimenti previsti da Regione Lombardia.

## Le proposte commerciali

Nel 2024, Trenord ha implementato diverse novità riguardanti le proposte commerciali. Una delle innovazioni principali è stata l'introduzione dell'abbonamento ferroviario dematerializzato, che permette ai clienti di utilizzare il proprio smartphone come abbonamento senza necessità di possedere la tessera Io Viaggio. Questo nuovo sistema rende più pratica e veloce la gestione degli abbonamenti, permettendo l'apertura dei tornelli con il telefono e l'immediato utilizzo senza dover passare dalla stazione per l'attivazione.

Inoltre, l'App Trenord è stata arricchita con nuove funzionalità, risultando uno strumento sempre più essenziale per la comunicazione, l'engagement e le vendite. Ogni giorno feriale, oltre 100 mila clienti utilizzano stabilmente l'app per ricevere informazioni sui viaggi e per acquistare biglietti e abbonamenti. Questo ha portato i canali digitali, incluso il sito internet, al primo posto tra i canali di vendita interni.

## Intermodalità

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

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

## La flotta

Prosegue inoltre la realizzazione del piano degli investimenti che consente di dare un forte impulso al miglioramento della qualità del viaggio in treno, con nuovi mezzi più ecologici che offrono un elevato comfort a bordo;

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

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

## Interruzioni programmate 2024

A seguito degli interventi funzionali al potenziamento della rete ferroviaria, previsti anche attraverso gli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) sono stati programmati dal Gestore dell'Infrastruttura provvedimenti che hanno necessitato modifiche all'offerta ferroviaria nel corso dell'anno. Di seguito le principali attività programmate per il 2024:

LINEE: R7 Lecco-Bergamo e R14 Bergamo-Carnate-Milano, TRATTA: Ponte San Pietro - Bergamo

febbraio 2024 - dicembre 2026, per lavori di raddoppio della tratta Bergamo-Ponte San Pietro e nel nodo di Bergamo, interruzione della circolazione dei treni fra Bergamo e Ponte San Pietro

LINEA: R36 Pavia - Mortara - Vercelli, TRATTA: Mortara-Cava Carbonara-Pavia

9 giugno - 8 settembre 2024, interruzione di 90 giorni sulla tratta Mortara-Cava Carbonara di cui ultimi 43 giorni con interruzione Cava Carbonara-Pavia (28 luglio-8 settembre 2024).

LINEE: R23 Domodossola - Arona - Gallarate - Milano e RE4 Domodossola - Milano

9 giugno - 8 settembre 2024, interruzione di 90 giorni sulla tratta Arona - Premosello per adeguamento sagoma PC80 e interruzione di binario dispari di 90 giorni sulla tratta Arona-Sesto Calende per completamento lavori travata metallica di Sesto Calende.

LINEE R13 Lecco - Colico - Sondrio e RE8 Tirano - Sondrio - Lecco - Milano, TRATTA: Colico-Tirano

10 giugno-8 settembre 2024, interruzione di 90 giorni per lavori propedeutici Olimpiadi 2026.

LINEE R40 Cremona - Piadena – Mantova e RE11 Mantova - Cremona - Codogno - Milano TRATTA: Bozzolo-Mantova

gennaio 2024-dicembre 2026, per lavori di raddoppio della linea, interruzione della circolazione dei treni fra Bozzolo e Mantova

LINEA S7 Lecco - Molteno - Monza - Milano - tratta Monza e Lecco

Per lavori di manutenzione straordinaria e potenziamento infrastrutturale, ad opera di RFI, interruzione della tratta dal 9 giugno all'8 settembre.

LINEA R18 - Como - Molteno - Lecco

Per consentire lavori di manutenzione straordinaria, ad opera di RFI, tra le stazioni di Albate e Molteno, dal 9 giugno all'8 settembre sarà sospeso il servizio ferroviario sull'intera linea.

## Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

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

- ✓ il pagamento del biglietto a tariffa intera;
- ✓ una sanzione amministrativa (per dettagli consultare la pagina del sito [trenord.it/assistenza/servizi/sanzioni/](https://trenord.it/assistenza/servizi/sanzioni/))

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

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

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

1. partenza da località sprovvista sia di biglietteria, sia di self-service, sia di punti vendita alternativi. L'elenco dei punti vendita attivi nelle stazioni è consultabile al seguente indirizzo: [trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/](https://trenord.it/biglietti/dove-acquistare/biglietterie-e-rivendite/)
2. partenza nel periodo di chiusura della biglietteria e con self-service non funzionanti, da località sprovvista di punti vendita alternativi;
3. partenza nel periodo di chiusura della biglietteria, da località dotata di punti vendita alternativi, se il cliente è titolare di carte commerciali o avente diritto a concessioni speciali o convenzioni per l'acquisto di biglietti a riduzione a bordo treno.

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

In deroga a questa regola generale il passeggero, con biglietto non convalidato, che avvisa il Personale di Accompagnamento al momento della salita in treno, viene regolarizzato con il pagamento di un sovrapprezzo di €4,50 ed il biglietto viene obliterato dal Personale di Bordo. In caso di mancanza o non funzionamento di tutte le validatrici di stazione, il passeggero deve richiedere la convalida presso la biglietteria oppure, in caso di mancanza o chiusura di biglietteria, deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di accompagnamento all'atto della salita.

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

Per maggiori informazioni consultare sul sito [trenord.it/](http://trenord.it/) le Condizioni Generali di Trasporto.

## Comprare biglietti e abbonamenti

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

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

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

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

Stazioni con biglietterie	Stazioni con biglietterie	Stazioni con biglietterie
Bergamo	Desenzano del Garda-Sirmione	Milano Bovisa Politecnico
Bollate Centro	Desio	Milano Cadorna
Brescia FS	Gallarate	Milano Centrale
Busto Arsizio FN	Lecco	Milano Domodossola Fiera
Busto Arsizio FS	Legnano	Milano Lambrate
Carnate-Usmate	Lodi	Milano Porta Garibaldi Sotterranea
Casalpusterlengo	Lomazzo	Milano Porta Genova
Cernusco-Merate	Luino	Monza
Cesano Maderno	Magenta	Morbegno
Codogno	Malpensa Aeroporto T1	Mortara
Colico	Malpensa Aeroporto T2	Pavia
Como Lago	Mantova	Rho
Como S.Giovanni	Mariano Comense	Rho Fiera
Cremona		



Stazioni con biglietterie	Stazioni con biglietterie	Stazioni con biglietterie
Saronno	Sondrio	Vigevano
Seregno	Treviglio	Voghera
Sesto S.Giovanni	Varese FN	
Seveso	Varese FS	

Dotazione adeguata di canali di vendita - obiettivo %ACV	Anno 2024	Primo periodo regolatorio
%ACV stazioni di tipo <b>A</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
%ACV stazioni di tipo <b>B</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>
%ACV stazioni di tipo <b>C</b>	<b>40%</b>	<b>49%</b>

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

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

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

## Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

### Biglietti Trenord

#### Nuovo biglietto elettronico (*Chip On Paper*)

Il nuovo sistema di bigliettazione elettronica prevede la sostituzione dei biglietti magnetici e cartacei emessi dalle aziende di trasporto lombarde con un supporto elettronico ricaricabile interoperabile definito *Chip On Paper* (COP).

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

#### 1. Biglietto Ordinario su COP

- ✓ *Utilizzo*: Valido per un singolo viaggio unidirezionale sulla tratta indicata.

- ✓ *Tariffa*: Basata sulla distanza chilometrica e sulla classe (1a o 2a).
- ✓ *Acquisto*: biglietterie, rivendite autorizzate, distributori automatici.
- ✓ *Convalida*: obbligatoria, prima dell'utilizzo.
- ✓ *Validità*: 6 ore dalla convalida.
- ✓ *Rimborsabilità*: Sì, con alcune limitazioni.

#### 2. Biglietto Ordinario Digitale

- ✓ *Utilizzo*: unidirezionale sulla relazione specifica.
- ✓ *Tariffa*: basata sulla distanza chilometrica e sulla classe.
- ✓ *Acquisto*: tramite canali digitali Trenord (sito e app).
- ✓ *Convalida*: non necessaria.

- ✓ Validità: 6 ore a partire dall'orario indicato.
- ✓ Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.

### 3. Biglietto Plurigiornaliero CoP (es. "Io Viaggio Ovunque in Lombardia")

- ✓ Utilizzo: consente viaggi su tutta la rete di trasporto pubblico della Regione, inclusi i treni del servizio Malpensa Express (eccetto le corse con partenza/arrivo Aeroporto M).
- ✓ Tariffa: unica, valida per 1a e 2a classe.
- ✓ Formato: 1,2, 3 o 7 giorni
- ✓ Acquisto: biglietterie, rivendite autorizzate, distributori automatici.
- ✓ Convalida: obbligatoria prima dell'utilizzo (eccetto IVOL 7 giorni che è caricato su Tessera Io Viaggio).
- ✓ Validità: valido per i giorni consecutivi acquistati a partire dalla convalida (eccetto IVOL 7 giorni, valido per 7 giorni dalla data di acquisto).
- ✓ Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.

### 4. Biglietto Plurigiornaliero Digitale (es. "Io Viaggio Ovunque in Lombardia")

- ✓ Utilizzo: consente viaggi su tutta la rete di trasporto pubblico della Regione, inclusi i treni del servizio Malpensa Express (eccetto le corse con partenza/arrivo Aeroporto M).
- ✓ Tariffa: unica valida per 1a e 2a classe.
- ✓ Formato: 1,2, 3 o 7 giorni
- ✓ Acquisto: tramite i canali digitali Trenord (sito e app).
- ✓ Convalida: visualizzazione del Qr code dalle ore 00.01 del primo giorno di utilizzo.
- ✓ Validità: vale per i giorni consecutivi acquistati dalla data scelta.

- ✓ Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.

### 5. Biglietto STIBM - Milano e Monza-Brianza

#### 6.

- ✓ Utilizzo: consente viaggi in treno e sulla rete di trasporto pubblico locale delle zone acquistate.
- ✓ Tariffa: basata sul numero di zone.
- ✓ Formato: CoP e digitale.
- ✓ Acquisto: biglietterie, rivendite autorizzate, distributori automatici, online.
- ✓ Convalida: obbligatoria prima del viaggio e con modalità Tap&Go per i biglietti Stibm digitali
- ✓ Validità: variabile (in base alle zone acquistate) a partire dalla convalida.
- ✓ Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.

### 7. Biglietto Multi-Corse Digitale

- ✓ Utilizzo: unidirezionale sulla specifica relazione per un totale di 10 viaggi.
- ✓ Tariffa: basata sulla distanza chilometrica e sulla classe.
- ✓ Acquisto: tramite canali digitali Trenord (sito e app).
- ✓ Convalida: obbligatoria prima dell'utilizzo, mediante attivazione del singolo biglietto con modalità Tap&Go.
- ✓ Validità: 6 ore dal Tap di convalida.
- ✓ Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.

### 8. Biglietto Promozionale "Gite in Treno"

- ✓ Utilizzo: valido sulla relazione specifica relativa all'offerta promozionale.
- ✓ Tariffa: promozionale.
- ✓ Classe: 2a classe.

- ✓ *Acquisto: biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*
- ✓ *Convalida: non necessaria.*
- ✓ *Validità: solo nel giorno selezionato.*
- ✓ *Rimborsabilità: No.*

### 9. Biglietto Malpensa Express di Corsa Singola

- ✓ *Utilizzo: unidirezionale, un solo viaggio da o per l'Aeroporto di Malpensa.*
- ✓ *Tariffa: tariffa dedicata Aeroportuale per adulti e ragazzi.*
- ✓ *Classe: unica.*
- ✓ *Formato: CoP e digitale.*
- ✓ *Acquisto: biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*
- ✓ *Convalida: non necessaria.*
- ✓ *Validità: giornaliera.*
- ✓ *Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.*

## Abbonamenti Trenord

### 1. Abbonamento Settimanale

Consente viaggi bidirezionali, da lunedì a domenica, lungo una specifica relazione ferroviaria.

- ✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*
- ✓ *Dematerializzato: acquistabile tramite App Trenord; non necessita di convalida.*

### 2. Abbonamento Mensile

Consente viaggi bidirezionali, per tutti i giorni del mese, lungo una specifica relazione ferroviaria.

- ✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo*

### 10. Biglietti Transfrontalieri

- ✓ *Utilizzo: unidirezionale, un solo viaggio tra la Regione Lombardia ed il Canton Ticino, incluso l'utilizzo dei mezzi di trasporto delle località aderenti alla Comunità Tariffale Arcobaleno.*
- ✓ *Tariffa: basata sulla distanza chilometrica per i percorsi regionali + tariffa CTA dedicata per i percorsi in territorio svizzero.*
- ✓ *Classe: unica.*
- ✓ *Formato: CoP e digitale.*
- ✓ *Acquisto: biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, punti vendita CTA, online (con alcune limitazioni).*
- ✓ *Convalida: obbligatoria in Italia, per i biglietti transfrontalieri Cop. Non è necessaria per i biglietti digitali.*
- ✓ *Validità: 4 ore dalla convalida/attivazione (Italia); dall'ora selezionata (Svizzera).*
- ✓ *Rimborsabilità: Sì, con alcune limitazioni.*

*utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

- ✓ *Dematerializzato: acquistabile tramite App Trenord. Non necessita di convalida.*

### 3. Abbonamento Annuale

Consente viaggi bidirezionali, per 12 mesi, lungo una specifica relazione ferroviaria.

- ✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*
- ✓ *Dematerializzato: acquistabile tramite App Trenord. Non necessita di convalida.*

#### 4. Abbonamento Integrato TrenoCittà

Consente viaggi bidirezionali, lungo una specifica relazione ferroviaria con destinazione, un capoluogo di provincia; nonché l'utilizzo dei mezzi di trasporto urbano del capoluogo stesso.

- ✓ *Disponibilità: sono incluse le città di: Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Milano, Monza, Pavia, Sondrio e Varese.*
- ✓ *Validità: mensile.*
- ✓ *Acquisto: caricato su tessera elettronica, presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

#### 5. Abbonamento integrato "lo Viaggio Ovunque in Provincia"

Consente viaggi bidirezionali su tutti i mezzi di trasporto pubblico urbano all'interno di una specifica provincia, inclusi i treni con origine e destinazione all'interno della provincia stessa.

- ✓ *Validità: mensile*
- ✓ *Elettronico: caricato su tessera elettronica; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate online.*

#### 6. Abbonamento integrato "lo Viaggio Ovunque in Lombardia"

Consente viaggi bidirezionali su tutta la rete di trasporto pubblico della Regione, incluso il servizio aeroportuale Malpensa Express (solo per gli abbonamenti con Supplementi).

- ✓ *Validità: mensile, trimestrale, annuale.*
- ✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

#### 7. Abbonamento transfrontaliero

Consente viaggi bidirezionali lungo una specifica relazione ferroviaria che includa una località del Canton Ticino, incluso l'utilizzo dei mezzi di trasporto aderenti alla Comunità Tariffale Arcobaleno.

- ✓ *Validità: mensile; dal primo giorno del mese (Italia); 30 giorni dalla data di acquisto (Svizzera -CTA)*
- ✓ *Elettronico: caricato su tessera lo Viaggio; richiede convalida al primo utilizzo. Acquistabile presso biglietterie, distributori automatici, rivendite autorizzate, online.*

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

L'accessibilità nel trasporto ferroviario è un elemento fondamentale per garantire un'esperienza di viaggio inclusiva alle persone con disabilità o mobilità ridotta. Questo principio si traduce nella possibilità di accedere senza ostacoli alle stazioni, usufruire degli spazi interni, salire a bordo dei treni e fruire di tutti i servizi, compresi quelli informativi e di assistenza post-vendita. In Lombardia, l'accessibilità delle stazioni è supportata da interventi delle amministrazioni locali, che vengono sensibilizzate a includere le stazioni nei Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche (PEBA) e a coordinare il trasporto pubblico locale con gli orari ferroviari. La rete ferroviaria della regione comprende sia le infrastrutture gestite da Rete Ferroviaria Italiana (RFI), che sta attuando un piano di investimenti per adeguare le stazioni alle normative europee, sia quelle di Ferrovienord, che ha avviato programmi di miglioramento dell'accessibilità su oltre 125 stazioni. Per garantire informazioni sempre aggiornate sui servizi disponibili, gli utenti possono consultare i siti ufficiali di RFI, Ferrovienord e Trenord, che forniscono dettagli sulle infrastrutture accessibili e sulle modalità di assistenza per i passeggeri a mobilità ridotta.

Per informazioni o per programmare viaggi con Trenord, è disponibile l'elenco dei canali di contatto dedicati al seguente indirizzo:

[trenord.it/assistenza/supporto/assistenza-viaggiatori-con-disabilita](https://trenord.it/assistenza/supporto/assistenza-viaggiatori-con-disabilita)

Come previsto dal Contratto di Servizio vigente e conformemente a quanto previsto dalla Delibera ART n. 16/2018, è stato adottato il Piano Operativo per l'Accessibilità per le PRM, consultabile sul sito internet della Regione Lombardia e di Trenord.

Per maggiori informazioni, consultare l'allegato 6.C del Contratto di Servizio vigente [trenord.it/chi-siamo/amministrazione-trasparente/contratto-di-servizio](https://trenord.it/chi-siamo/amministrazione-trasparente/contratto-di-servizio)

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

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

### Tessera IVOL Agevolata

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

[Visita il sito di Regione Lombardia](#)

### European Disability Card

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

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

[Visita il sito del Ministero per le Disabilità](#)

### Altre facilitazioni

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

## Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Il trasporto di biciclette sui treni è una pratica sempre più comune, incentivata anche dall'attenzione crescente verso la mobilità sostenibile. Tuttavia, è regolamentata da norme specifiche che variano a seconda della tratta e delle condizioni di viaggio.

### Condizioni Generali di Trasporto Biciclette

Secondo le Condizioni Generali di Trasporto (CGT), Trenord consente il trasporto gratuito di biciclette entro i confini tariffari della Regione, sui treni previsti da Orario Ufficiale.

### **Gratuità e Supplementi**

Per i viaggi all'interno della Regione Lombardia, il trasporto delle biciclette è gratuito. Tuttavia, per le relazioni sovraregionali o transfrontalieri, è richiesto l'acquisto di un supplemento bici o in alternativa, un biglietto ferroviario di 2a classe.

### **Limitazioni e Responsabilità**

Il trasporto delle biciclette è soggetto a limitazioni in caso di affollamento, ritardi o eventi speciali, durante i quali, il personale di bordo può decidere di limitare l'accesso alle biciclette, anche se il treno è normalmente abilitato al loro trasporto

Per maggiori informazioni, visita il link [trenord.it/biglietti/agevolazioni-e-supplementi/trasporto-biciclette/](https://trenord.it/biglietti/agevolazioni-e-supplementi/trasporto-biciclette/)

## **Bagagli a mano**

I passeggeri possono portare con sé a titolo gratuito, bagagli con dimensioni massime di 80x110x40 cm, a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose, e che siano collocati negli appositi spazi a bordo del treno.

## **Animali a bordo**

Il trasporto di animali sui treni è un servizio sempre più richiesto, soprattutto da coloro che viaggiano con piccoli amici a quattro zampe. Le norme che regolamentano il trasporto di animali sui treni di Trenord sono specifiche e mirano a garantire la sicurezza e il comfort di tutti i passeggeri.

### **Trasporto animali piccola taglia**

È consentito all'interno della Regione Lombardia, comprese le località oggetto di estensioni tariffarie, il trasporto gratuito di cani, gatti e altri piccoli animali domestici, a condizione che siano custoditi in un apposito trasportino.

### **Trasporto cani di taglia media e grande**

Il trasporto di cani di qualsiasi taglia è consentito, purché l'animale sia tenuto al guinzaglio e indossi una museruola. Inoltre, è obbligatorio che il cane sia in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina.

### **Tariffe per il trasporto animali**

Il trasporto di animali è gratuito per i viaggi all'interno della Regione Lombardia. Tuttavia, per viaggi sovraregionali e transfrontalieri, è richiesto un biglietto a tariffa ridotta per l'animale. I cani guida viaggiano sempre gratuitamente, senza alcuna limitazione di orario.

Per maggiori informazioni, visita il link [trenord.it/biglietti/agevolazioni-e-supplementi/trasporto-animali](https://trenord.it/biglietti/agevolazioni-e-supplementi/trasporto-animali)

## 4. DIALOGARE CON TRENORD DURANTE L'ESPERIENZA DEL VIAGGIO

### Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa

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

- Instagram: @Trenord
- TikTok: @Trenord
- LinkedIn: Trenord
- X: @OfficialTrenord

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

### App Trenord

L'app Trenord è disponibile su Google Play ed Apple Store.

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

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

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

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



## 5. OBIETTIVI

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, vengono riportati gli indicatori del Contratto di Servizio vigente.

Obiettivi e consuntivi, ai sensi del Contratto di Servizio, verranno pubblicati nelle apposite sezioni dei siti internet di Regione Lombardia e Trenord una volta condivisi formalmente tra le parti.

Gli aspetti di qualità del servizio relativo al comfort e all'accessibilità delle stazioni sono a carico dei Gestori dell'Infrastruttura e consultabili sui siti di RFI.it e Ferrovienord.it

I servizi sono stati classificati nel Contratto come segue:

FR1 – linee con numero di treni\_linea/treni\_rete > 1,5%

FR2 – linee con numero di treni\_linea/treni\_rete compresi nell'intervallo tra 0,5% e 1,5%

FR3 – linee con numero di treni\_linea/treni\_rete < 0,5%

Inoltre sono stabiliti specifici obiettivi di puntualità in relazione alle fasce orarie:

- Fascia Rilevante: definita, come da Delibera ART 16/2018, dall'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle stazioni di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), dal lunedì al venerdì, incluse ulteriori specifiche corse di frequentazione elevata in un giorno feriale medio concordate con Regione Lombardia;
- Fascia Non Rilevante: comprendente la totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante, per intera giornata, tutti i giorni della settimana.

Linee FR1		
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea
1	S6	Novara - Milano Passante - Treviglio
2	S9	Saronno - Seregno - Milano S.Cristoforo - Albairate
4	RE5	Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano

Linee FR1		
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea
6	S11	Chiasso - Como - Milano - Rho
8	S7	Lecco - Molteno - Monza - Milano
11	R1	Bergamo - Brescia
12	R14	Bergamo - Carnate - Milano
14	R2	Bergamo - Treviglio
15	RE2	Bergamo - Pioltello - Milano
16	R6	Cremona - Treviglio
17	R4	Brescia - Treviglio - Milano
17	RE6	Verona - Brescia - Milano
18	R8	Brescia - Piadena - Parma
21	R38	Piacenza - Lodi - Milano
22	S13	Pavia - Milano Passante - Milano Bovisa
25	R31	Mortara - Milano
30	R22	Varese - Saronno - Milano
31	R17	Como - Saronno - Milano
32	R27	Novara - Saronno - Milano
33	R16	Asso - Milano
34	R3	Brescia - Iseo - Breno - Edolo
35	R28	Malpensa - Saronno - Milano Centrale
35	XP1	Malpensa - Milano Cadorna
35	XP2	Malpensa - Milano Centrale
36	S1	Saronno - Milano Passante - Lodi
36	S3	Saronno - Milano Bovisa - Milano Cadorna
37	S2	Mariano Comense/Seveso - Milano Passante - Milano Rogoredo
37	S4	Camnago - Milano Bovisa - Milano Cadorna
39	S8	Lecco - Carnate - Monza - Milano Porta Garibaldi
40	S5	Varese - Milano Passante - Treviglio
42	S10	Como Camerlata - Como S. Giovanni - Mendrisio - Bellinzona
42	S40	Como Camerlata - Como S. Giovanni - Chiasso - Mendrisio - Varese FS

Linee FR2:		
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea
3	R23	Domodossola - Arona - Gallarate - Milano
3	RE4	Domodossola - Milano
5	R21	Luino - Gallarate - Milano
6	RE80	Locarno - Chiasso - Como - Milano
7	R13	Lecco - Colico - Sondrio
7	RE8	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano
9	R11	Colico - Chiavenna
10	R18	Como - Molteno - Lecco

### Linee FR2:

Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea
11	R7	Lecco - Bergamo
19	R5	Brescia - Cremona
20	RE11	Mantova - Cremona - Codogno - Milano
22	RE13	Alessandria - Pavia - Milano
23	R34	Stradella - Pavia - Milano
24	R37	Pavia - Codogno
27	R35	Pavia - Torreberetti - Alessandria
28	R36	Pavia - Mortara - Vercelli
30	RE1	Laveno - Varese - Saronno - Milano
34	RE3	Brescia - Iseo - Edolo
42	S50	Malpensa - Varese FS - Mendrisio - Bellinzona

### Linee FR3:

Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea
5	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate
7	R12	Sondrio - Tirano
20	R39	Codogno - Cremona
20	R40	Cremona - Piacenza - Mantova
26	R25	Novara - Mortara
29	R41	Voghera - Piacenza
31	RE7	Como - Saronno - Milano
36	S12	Melegnano - Milano Passante - Milano Bovisa - Cormano

### Obiettivi puntualità Fascia Rilevante (FR)

Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	Obiettivo Puntualità FR 2024
01	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	89,0
02	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S.Cristoforo-Albairate	90,4
03	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	78,6
03	RE4	Domodossola-Milano	74,8
04	RE5	Varese-Gallarate-Milano	80,2
05	R21	Luino-Gallarate-Milano	86,8
05	S30	Cadenazzo-Luino-Gallarate	90,5
06	RE80	Bellinzona-Chiasso-Como-Milano C.le	79,7
06	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	82,7
07	R12	Sondrio-Tirano	97,3
07	R13	Lecco-Colico-Sondrio	87,9
07	RE8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C.le	78,6
08	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	79,4
09	R11	Colico-Chiavenna	93,5
10	R18	Como-Molteno-Lecco	81,8
11	R1	Bergamo-Brescia	93,5
11	R7	Lecco-Bergamo	73,8
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	77,2

Obiettivi puntualità Fascia Rilevante (FR)			
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	Obiettivo Puntualità FR 2024
14	R2	Bergamo-Treviglio	94,7
15	RE2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	84,8
16	R6	Cremona-Treviglio	77,5
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	80,1
17	RE6	Verona-Brescia-Milano	76,6
18	R8	Brescia-Parma	76,0
19	R5	Brescia-Cremona	87,7
20	R39	Codogno-Cremona	91,1
20	R40	Cremona-Mantova	85,9
20	RE11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	82,7
21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	85,9
22	RE13	Alessandria-Pavia-Milano	85,3
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	88,4
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	79,5
24	R37	Pavia-Codogno	88,1
25	R31	Mortara-Milano	80,2
26	R25	Mortara-Novara	88,6
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	84,8
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	87,2
29	R41	Voghera-Piacenza	81,5
30	R22	Varese-Saronno-Milano	78,9
30	RE1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	83,1
31	R17	Como-Saronno-Milano	85,4
31	RE7	Como-Saronno-Milano	87,7
32	R27	Novara-Saronno-Milano	78,2
33	R16	Asso-Milano	71,4
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	91,3
34	RE3	Brescia-Iseo-Edolo	88,5
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	92,4
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	93,1
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	95,1
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	95,9
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	84,2
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	85,6
37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	93,0
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	80,4
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	83,2
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	88,9
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	99,4
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	95,3
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	96,2

Obiettivi puntualità Fascia non Rilevante (FNR)			
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	Obiettivo Puntualità FNR 2024
01	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	91,7

Obiettivi puntualità Fascia non Rilevante (FNR)			
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	Obiettivo Puntualità FNR 2024
02	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S.Cristoforo-Albairate	93,0
03	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	81,9
03	RE4	Domodossola-Milano	78,3
04	RE5	Varese-Gallarate-Milano	92,0
05	R21	Luino-Gallarate-Milano	92,6
05	S30	Cadenazzo-Luino-Gallarate	91,5
06	RE80	Bellinzona-Chiasso-Como-Milano C.le	86,0
06	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	86,7
07	R12	Sondrio-Tirano	95,2
07	R13	Lecco-Colico-Sondrio	90,4
07	RE8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C.le	88,2
08	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	93,7
09	R11	Colico-Chiavenna	96,8
10	R18	Como-Molteno-Lecco	85,1
11	R1	Bergamo-Brescia	96,8
11	R7	Lecco-Bergamo	84,0
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	86,9
14	R2	Bergamo-Treviglio	97,1
15	RE2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	91,6
16	R6	Cremona-Treviglio	90,8
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	85,3
17	RE6	Verona-Brescia-Milano	81,3
18	R8	Brescia-Parma	81,0
19	R5	Brescia-Cremona	90,0
20	R39	Codogno-Cremona	96,4
20	R40	Cremona-Mantova	88,8
20	RE11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	84,5
21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	91,3
22	RE13	Alessandria-Pavia-Milano	87,5
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	92,8
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	84,2
24	R37	Pavia-Codogno	93,6
25	R31	Mortara-Milano	89,1
26	R25	Mortara-Novara	94,8
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	91,0
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	92,4
29	R41	Voghera-Piacenza	82,7
30	R22	Varese-Saronno-Milano	87,9
30	RE1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	90,3
31	R17	Como-Saronno-Milano	93,0
31	RE7	Como-Saronno-Milano	90,2
32	R27	Novara-Saronno-Milano	86,7
33	R16	Asso-Milano	85,5
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	89,3
34	RE3	Brescia-Iseo-Edolo	92,8
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	94,7
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	97,0
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	96,9

### Obiettivi puntualità Fascia non Rilevante (FNR)

Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	Obiettivo Puntualità FNR 2024
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	97,4
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	89,8
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	92,7
37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	95,8
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	88,0
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	89,5
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	93,2
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	99,5
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	95,5
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	96,9

### Obiettivi regolarità

Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	Obiettivo Regolarità 2024
01	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	97,7
02	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S.Cristoforo-Albairate	95,9
03	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	97,2
03	RE4	Domodossola-Milano	97,3
04	RE5	Varese-Gallarate-Milano	98,0
05	R21	Luino-Gallarate-Milano	98,0
05	S30	Cadenazzo-Luino-Gallarate	98,2
06	RE80	Bellinzona-Chiasso-Como-Milano C.le	97,9
06	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	94,7
07	R12	Sondrio-Tirano	98,3
07	R13	Lecco-Colico-Sondrio	98,3
07	RE8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C.le	97,9
08	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	98,9
09	R11	Colico-Chiavenna	98,9
10	R18	Como-Molteno-Lecco	97,8
11	R1	Bergamo-Brescia	97,5
11	R7	Lecco-Bergamo	98,7
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	97,1
14	R2	Bergamo-Treviglio	98,5
15	RE2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	98,7
16	R6	Cremona-Treviglio	97,6
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	97,5
17	RE6	Verona-Brescia-Milano	97,2
18	R8	Brescia-Parma	95,0
19	R5	Brescia-Cremona	98,0
20	R39	Codogno-Cremona	98,0
20	R40	Cremona-Mantova	97,5
20	RE11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	98,0
21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	97,9

Obiettivi regolarità			
Cod. Dir.	Cod. Linea	Descrizione linea	Obiettivo Regolarità 2024
22	RE13	Alessandria-Pavia-Milano	97,7
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	98,3
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	95,0
24	R37	Pavia-Codogno	96,8
25	R31	Mortara-Milano	97,6
26	R25	Mortara-Novara	97,3
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	96,5
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	96,0
29	R41	Voghera-Piacenza	97,0
30	R22	Varese-Saronno-Milano	99,1
30	RE1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	99,2
31	R17	Como-Saronno-Milano	99,3
31	RE7	Como-Saronno-Milano	97,1
32	R27	Novara-Saronno-Milano	99,4
33	R16	Asso-Milano	98,9
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	99,8
34	RE3	Brescia-Iseo-Edolo	99,7
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	98,9
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	99,3
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	99,0
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	98,7
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	99,2
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	98,8
37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	97,2
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	98,4
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	96,6
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	97,4
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	98,2
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	97,6
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	98,4

Indicatore	Descrizione
Offerta di posti (conformità)	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio per tutti i treni circolati
Informazioni prima e durante il viaggio	Erogazione delle informazioni corrette, aggiornate e complete
Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica	Misurazione del funzionamento dei SBT, senza interruzioni dalla durata superiore alle 12 ore consecutive
Funzionamento delle Biglietterie automatiche	Misurazione del funzionamento delle biglietterie automatiche o self-service (BSS)
Funzionamento delle Validatrici	Misurazione del funzionamento delle Validatrici

Indicatore	Descrizione
Esecuzione cicli di pulizia programmati	Misurazione dell'effettiva esecuzione dei cicli di pulizia sul materiale rotabile rispetto a quanto programmato
Conformità cicli di pulizia eseguiti	Misurazione della conformità dei cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile
Dotazione impianti di climatizzazione	Dotazione di impianti di climatizzazione, riscaldamento e condizionamento del parco rotabile associato al Contratto di Servizio e l'evoluzione nel tempo
Funzionamento impianti di climatizzazione	Misurazione della percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno commerciale oggetto del campione rilevato dalle verifiche ispettive
Dotazione toilette	Descrive la dotazione di servizi igienici del parco rotabile associato al Contratto di Servizio e l'evoluzione nel tempo
Accessibilità e funzionamento delle toilette	Misurazione della percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato oggetto del campione delle verifiche ispettive
Corse accessibili a PMR programmate	Descrive la percentuale di corse accessibili a PMR programmate sulle varie linee
Disponibilità e fruibilità dei servizi PMR	Misurazione dell'effettiva accessibilità e la fruibilità del servizio agli utenti PMR
Porte di accesso funzionanti	Misurazione del funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile delle corse oggetto del campione delle verifiche ispettive
Disponibilità dei servizi bici	Verifica della conformità del materiale rotabile per il trasporto bici rispetto al Programma di Esercizio, per tutti i treni circolati



## 6. ASPETTI RELAZIONALI CON TRENORD

### Riconoscibilità e qualifica del personale

Il personale di Trenord a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante il numero di matricola e profilo professionale ed è a disposizione dei passeggeri per qualsiasi necessità.

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con i passeggeri, il personale di Trenord segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali. Trenord inoltre prevede degli appositi moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile al passeggero.

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica e i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal Codice penale per i reati commessi in danno a detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.

### Comunicare con Trenord

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

Ecco un riepilogo completo dei canali disponibili:

#### 1. Sito Internet

Il sito ufficiale di Trenord [trenord.it](http://trenord.it) offre informazioni dettagliate su orari, tariffe, condizioni di viaggio, oltre a consentire l'acquisto dei vari titoli di viaggio.

Sono disponibili all'interno del sito le seguenti sezioni:

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

- ✓ “Linee e Orari”: descrive le linee ferroviarie operate da Trenord e mostra gli strumenti utili per verificare la circolazione in tempo reale.
- ✓ “News”: chiarisce gli avvisi sulle modifiche alla circolazione e i comunicati stampa.
- ✓ “Assistenza”: contiene le informazioni utili in caso di sciopero e approfondisce i servizi erogati (esempio: sanzioni, reclami, rimborsi e indennizzi, etc).
- ✓ “Gite in Treno”: descrive le varie proposte commerciali dedicate alla scoperta del nostro territorio.
- ✓ “Community”: è la sezione dedicata al programma fedeltà lanciato da Trenord, volto a premiare gli utenti Trenord che prediligono l’utilizzo del treno ad altri mezzi di trasporto.

## **2. App Trenord**

L'app Trenord, disponibile su Google Play e Apple Store, consente di ottenere informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni, acquistare biglietti e abbonamenti, e visualizzare altre informazioni utili per i viaggiatori.

## **3. ChatBot TREasy**

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

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

Qualora, il cliente non sia soddisfatto dell’assistenza ricevuta o non riceva le risposte attese, ha la possibilità di chiedere l’intervento dell’operatore fisico tramite il canale “Live Chat”.

## **4. Contact Center**

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

## **5. Numero Verde per Persone con Disabilità**

Per le persone con disabilità, Trenord ha riservato il numero verde **800.210.955**, attivo tutti i giorni dalle 6:00 a mezzanotte, e l’indirizzo mail [disabili@trenord.it](mailto:disabili@trenord.it).

## **6. Viaggi in gruppo**

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

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

## **7. Assistenza – Richiesta informazioni**

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

## 8. Reclami

I reclami possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

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

## 9. Rimborsi/Indennizzi

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

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

## 10. Biglietterie e My Link Point

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

## 7. TUTELA DEI PASSEGGERI

### Rimborso di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Di seguito sono riportate le condizioni per il rimborso di biglietti o abbonamenti non utilizzati.

#### ✓ **Biglietti di Corsa Semplice**

I biglietti di corsa semplice acquistati presso le biglietterie, le emettitrici automatiche, le rivendite autorizzate o online possono essere rimborsati a determinate condizioni. Generalmente, il rimborso è possibile solo se il biglietto non è stato utilizzato e la richiesta viene presentata prima della data di partenza prevista.

#### ✓ **Abbonamenti**

Gli abbonamenti settimanali, mensili e annuali non utilizzati possono essere rimborsati solo in casi eccezionali, come malattia documentata o eventi imprevisti gravi.

La richiesta deve essere presentata con documentazione a supporto, e il rimborso è proporzionale al periodo non utilizzato. In alcuni casi, può essere applicata una trattenuta.

### TERMINI E TEMPI

#### ✓ **Termini di Presentazione**

Per i titoli di viaggio acquistati tramite i canali di vendita Trenord, la richiesta di rimborso deve essere presentata secondo le condizioni previste sulle Condizioni Generali di Trasporto.

#### ✓ **Tempi di Erogazione**

I tempi per ricevere il rimborso possono variare in base alla modalità di richiesta. Generalmente, i rimborsi sono erogati entro 30 giorni dalla data di accettazione della richiesta.

## Diritto all'indennità per biglietto

Il diritto all'indennità per i biglietti Trenord è un aspetto importante della tutela dei passeggeri, in particolare quando si verificano ritardi o disservizi che compromettono la qualità del viaggio.

### ✓ Ritardi Significativi

L'indennità è riconosciuta per ritardi superiori ai 60 minuti.

### ✓ Interruzione del Servizio

In caso di interruzione del servizio che obbliga il passeggero a rinunciare al viaggio o a prendere un treno alternativo con condizioni di viaggio inferiori, è possibile richiedere un'indennità. Questa situazione si applica, ad esempio, quando il treno viene soppresso senza preavviso e il passeggero non riesce a proseguire il viaggio in tempi ragionevoli.

## ESCLUSIONI E LIMITAZIONI

Non tutti i ritardi danno diritto all'indennità. Non è previsto, ad esempio, nei seguenti casi:

- Il passeggero è stato informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto
- Proseguendo il viaggio su un servizio alternativo o seguendo un itinerario diverso, l'arrivo a destinazione avviene con un ritardo inferiore a 60 minuti

Il ritardo è causato da un comportamento imputabile al passeggero

Per maggiori informazioni, visita il link [trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi/](https://trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi/)

## Diritto all'indennizzo per titolari di abbonamenti mensili e annuali

Trenord prevede un indennizzo per i titolari di abbonamenti nel caso in cui subiscano ritardi o soppressioni dei treni durante il periodo di validità dell'abbonamento.

### ✓ Criteri per l'Indennizzo

I titolari di abbonamenti mensili o annuali hanno diritto a un indennizzo se, durante ciascun mese di validità dell'abbonamento, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisce un ritardo superiore a 15 minuti o viene soppresso. L'indennizzo è così quantificato:

- **30% del valore dell'abbonamento mensile ferroviario.**
- **1/12 del 30% del valore dell'abbonamento annuale ferroviario.**

Per gli abbonamenti integrati, l'indennizzo è pari al 10% della quota della tariffa spettante a Trenord.

### ✓ Modalità di erogazione

L'indennità viene erogata sotto forma di voucher, valido per un anno dalla data di emissione e utilizzabile per l'acquisto di prodotti e servizi erogati da Trenord.

Il voucher, su esplicita richiesta del cliente, potrà essere convertito tramite bonifico bancario o se acquistato tramite canali digitali di Trenord, riaccreditato tramite stesso mezzo di pagamento.

Non è prevista l'erogazione in contanti e non verranno riconosciuti indennizzi inferiori a 4,00 euro. Inoltre, non sono previsti indennizzi per gli abbonamenti gratuiti.

#### ✓ **Esclusioni**

Come definito dal regolamento europeo, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (Reg. UE 2021/782, art. 19), è previsto che non vengano riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4euro.

Attualmente, per questa ragione, non è possibile inoltrare richiesta per alcuni abbonamenti integrati per cui l'indennizzo, calcolato sulla quota della tariffa che spetta a Trenord, risulterebbe inferiore a 4 euro. In questa casistica rientrano i titoli di viaggio STIBM; per quanto riguarda gli abbonamenti IVOP, è possibile inoltrare richiesta solo per Brescia.

Non sono riconosciuti indennizzi ai possessori di abbonamenti gratuiti.

In conclusione, l'indennità per ritardo degli abbonamenti Trenord rappresenta una misura di tutela per i pendolari, ma è soggetta a specifiche condizioni e limitazioni.

È importante per gli utenti conoscere i criteri di applicabilità per poter presentare correttamente la richiesta e ottenere il rimborso dovuto. Per ulteriori informazioni, visita il link: [trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi](https://trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/indennizzo-per-ritardi)

## **Come richiedere i rimborsi, le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente**

Trenord garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione di quanto spettante e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione.

La richiesta può essere inviata attraverso numerosi canali, quali il sito web di Trenord, le biglietterie e servizi assistenza clienti, per posta. Per maggiori informazioni visita il link: [trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi](https://trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi)

Trenord invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione in merito all'esito della stessa.

In caso di diniego, Trenord fornisce al passeggero la relativa motivazione, informandolo contestualmente sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta entro un anno dalla data in cui è stata ricevuta la risposta ritenuta non soddisfacente o, in caso di mancata risposta, dalla data in cui è stata presentata la richiesta a Trenord.

Tutto quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Trenord. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito [trenord.it](https://trenord.it)

## Diritto all'indennità per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) che utilizzano i servizi ferroviari di Trenord hanno diritto a specifiche tutele, tra cui il diritto all'indennità in caso di mancato rispetto delle condizioni di accessibilità o di fornitura del servizio.

### Accessibilità e Assistenza

Trenord garantisce l'accessibilità ai propri servizi ferroviari nel rispetto delle normative vigenti, e ove possibile fornisce assistenza prima, durante e dopo il viaggio. Le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono richiedere assistenza almeno 24 ore prima del viaggio, tramite il numero verde 800.210.955, attivo tutti i giorni dalle 6:00 a mezzanotte, o via e-mail.

### Diritto all'Indennità

In caso di mancata fornitura del servizio di trasporto per persone con disabilità o a ridotta mobilità, Trenord si impegna a rimborsare il titolo di viaggio e a riconoscere un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto. Questo indennizzo si applica anche nel caso in cui non venga fornito il materiale idoneo al trasporto di persone con mobilità ridotta, nonostante il servizio sia pubblicizzato come accessibile.

### Condizioni di Applicazione

L'indennità è riconosciuta in seguito a una richiesta formale da parte del passeggero, che può essere effettuata attraverso il sito web di Trenord o presso una biglietteria. Nel caso di impossibilità a garantire i servizi richiesti, Trenord comunica tempestivamente le ragioni al cliente.

In conclusione, Trenord si impegna a fornire servizi accessibili a tutti i passeggeri, con specifiche tutele per le persone con disabilità o a mobilità ridotta. Il diritto all'indennità rappresenta una garanzia aggiuntiva in caso di disservizi, assicurando che i diritti di questi passeggeri siano adeguatamente tutelati.

Per maggiori informazioni, consultare il Capitolo 7 delle Condizioni Generali di Trasporto.

## Modalità di richiesta di rimborsi e indennità

Per richiedere un rimborso o indennità, sono disponibili i seguenti canali ufficiali di Trenord:

### ✓ Online

- Accedere alla sezione "Rimborsi e Indennizzi" del sito ufficiale di Trenord: [trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi](https://trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi)
- Compilare il modulo web di richiesta indicando i dettagli del titolo di viaggio e il motivo della richiesta
- Allegare eventuali documenti giustificativi (ad esempio, certificati medici in caso di malattia)
- Inviare la richiesta online. Verrà immediatamente ricevuta una e-mail di conferma ricezione, contenente il numero di protocollo della richiesta.

- ✓ **Presso una biglietteria o punto di assistenza Trenord**
  - Recarsi in una delle biglietterie ufficiali Trenord
  - Compilare il modulo cartaceo di richiesta rimborso
  - Presentare il biglietto originale o la ricevuta d'acquisto
  - Se necessario, allegare documentazione a supporto.
- ✓ **Via posta elettronica**
  - Scaricare il modulo di richiesta dal sito Trenord
  - Compilare il modulo in tutte le sue parti
  - Allegare la documentazione necessaria
  - Inviare all'indirizzo PEC di posta certificata: [rimborsi.trenord@legalmail.it](mailto:rimborsi.trenord@legalmail.it).
- ✓ **Via posta**
  - Scaricare il modulo di richiesta dal sito Trenord
  - Compilare il modulo in tutte le sue parti
  - Allegare la documentazione necessaria
  - Inviare il tutto a: Trenord S.r.l., Piazza Cadorna 14, 20123 Milano.

## Gli interventi di assistenza

In caso di ritardo del treno all'arrivo o alla partenza, Trenord informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile. In caso di ritardo di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:

- ✓ pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;
- ✓ sistemazione in albergo o di altro tipo, e trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario e ove e allorché sia fisicamente possibile;
- ✓ se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria o il punto di partenza alternativo o destinazione finale, ove e allorché sia fisicamente possibile.

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



## Reclami

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

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

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- ✓ Il form online disponibile nella sezione "Reclami" del sito Trenord alla pagina [trenord.it/reclami](http://trenord.it/reclami);
- ✓ l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito e disponibile presso le biglietterie e My Link Point. Tale modulo andrà presentato presso i canali di contatto Trenord o trasmesso per posta raccomandata;
- ✓ inoltre, potranno essere presi in carico anche i reclami in forma scritta senza supporto del modulo indicato, presentati tramite i canali di contatto di Trenord o inviati per posta raccomandata purché contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:
  - Il consenso al trattamento dei dati personali ovvero la dichiarazione di aver preso visione dell'Informativa di Trenord sul trattamento dei dati personali (ai sensi dell'art. 13 del regolamento UE 2016/679)
  - i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
  - i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
  - la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- ✓ il giorno dell'invio, se inoltrato tramite form online;
- ✓ il giorno della consegna a Trenord, se inviato per posta raccomandata;
- ✓ il giorno indicato sulla ricevuta del reclamo presentato presso le biglietterie o gli uffici o sportelli assistenza clienti;
- ✓ Trenord fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di propria competenza, Trenord provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, informando contestualmente l'utente:

- ✓ al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- ✓ in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

## Rendicontazione dei reclami

Nell'anno 2024, i reclami arrivati a Trenord sono stati 9.040 e al 100% di questi è stata data risposta entro 30 giorni.

MACRO VOCE	%
Affollamento	4%
Ritardi, perdite di coincidenze, soppressioni	44%
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	3%
Sanzioni	10%
Qualità del servizio	11%
Modalità vendita biglietti	11%
Altro	17%

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

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

### COME FUNZIONA LA CONCILIAZIONE PARITETICA

La conciliazione paritetica è un metodo extragiudiziale che facilita la risoluzione rapida e consensuale delle controversie tra l'azienda ferroviaria e i passeggeri. Le parti coinvolte — Trenord e il consumatore — cercano di raggiungere un accordo con il supporto di rappresentanti delle associazioni dei consumatori, garantendo così una soluzione che soddisfi entrambe le parti.

### PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

#### 1. Presentazione della Domanda

La procedura di conciliazione è gratuita e può essere avviata dal passeggero tramite invio della Modulistica presente sul sito e di tutta la documentazione in suo possesso:

- ✓ all'indirizzo PEC conciliazione.trenord@legalmail.it
- ✓ all'indirizzo e-mail conciliazione@trenord.it
- ✓ tramite raccomandata a Trenord S.r.l.- Ufficio Conciliazione, Piazzale Cadorna n.14 - 20123 Milano

## 2. Esame della Richiesta

Una volta ricevuta la domanda, un rappresentante dell'associazione dei consumatori e un rappresentante di Trenord esamineranno il caso. In questa fase, entrambe le parti lavorano per trovare un accordo che risolva la controversia in maniera soddisfacente per il consumatore.

## 3. Raggiungimento dell'Accordo

Se le parti raggiungono un accordo, questo viene formalizzato e ha valore vincolante, chiudendo definitivamente la controversia. Se l'accordo non viene raggiunto, il consumatore ha ancora la possibilità di ricorrere alle vie legali tradizionali, ma il tentativo di conciliazione spesso evita la necessità di ulteriori azioni.

## **VANTAGGI DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA**

- ✓ **Tempi Rapidi:** La conciliazione paritetica permette di risolvere le controversie in tempi molto più brevi rispetto alle vie legali tradizionali, solitamente entro pochi mesi.
- ✓ **Nessun Costo Legale:** Questo processo non comporta costi legali per le parti. Pertanto, è accessibile a tutti.
- ✓ **Soluzione Consensuale:** Le soluzioni sono concordate tra le parti, rendendole generalmente più accettabili.

## **QUANDO RICORRERE ALLA CONCILIAZIONE**

I passeggeri possono ricorrere alla conciliazione paritetica in caso di problemi come ritardi, cancellazioni, disservizi relativi a rimborsi o indennizzi, e in altre situazioni dove ritengano che i loro diritti siano stati violati. È importante notare che la conciliazione paritetica può essere richiesta solo dopo aver presentato un reclamo formale a Trenord e aver ricevuto una risposta insoddisfacente.

La conciliazione paritetica rappresenta una soluzione efficace e accessibile per risolvere le controversie con Trenord. Questo metodo offre ai passeggeri un'alternativa rapida e conveniente rispetto ai procedimenti legali tradizionali, garantendo una protezione adeguata dei loro diritti.

Per maggiori informazioni, visita il link [trenord.it/assistenza/servizi/conciliazione/](https://trenord.it/assistenza/servizi/conciliazione/)

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

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

<https://www.autorita-trasporti.it/>

## PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Per presentare un reclamo all'ART, è necessario seguire una specifica procedura che include i seguenti passaggi:

### Precedente Reclamo a Trenord:

Prima di rivolgersi all'ART, il passeggero deve aver presentato un reclamo direttamente a Trenord. Il reclamo all'ART è considerato improcedibile se non è stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o se non sono trascorsi inutilmente i termini di risposta di 30 giorni, o in casi giustificati, di tre mesi.

### Modalità di Presentazione del Reclamo:

- ✓ **SiTe (Sistema di acquisizione telematica dei reclami):** Il reclamo può essere presentato tramite il portale online SiTe, che è il canale preferenziale per la gestione di questi reclami.
- ✓ **Raccomandata con avviso di ricevimento:** In alternativa, il reclamo può essere inviato via posta all'indirizzo: Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza, 230 – 10126 Torino.
- ✓ **Posta Elettronica Certificata (PEC):** È possibile inviare il reclamo tramite PEC all'indirizzo: [pec@pec.autoritatrasporti.it](mailto:pec@pec.autoritatrasporti.it).
- ✓ **Posta Elettronica:** Infine, è possibile inviare il reclamo via e-mail all'indirizzo [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it)

### Esiti del Reclamo

L'ART valuta il reclamo e, se ritiene che ci siano stati effettivamente degli abusi o violazioni, può imporre sanzioni all'impresa ferroviaria e disporre misure a favore del passeggero. Il processo è volto a garantire che i diritti dei passeggeri siano rispettati e che eventuali disservizi vengano adeguatamente risarciti o compensati.

In conclusione, il reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti rappresenta una tappa fondamentale per tutelare i propri diritti nel caso in cui le risposte ricevute dall'impresa ferroviaria non siano state soddisfacenti. È uno strumento di garanzia che permette ai passeggeri di far valere i propri diritti in modo chiaro e strutturato.

## Copertura Assicurativa

Trenord è responsabile per danni a passeggeri, bagagli, colli a mano e animali, solo a condizione che tali danni siano dovuti a propria colpa.

Le richieste di risarcimento per danni alle cose e alle persone vanno inviate a Trenord, secondo le modalità di contatto sopra indicate alla precedente sezione 6, Comunicare con Trenord.

## 8. I DIRITTI E I DOVERI DEL PASSEGGERO

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (UE) n. 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai passeggeri di Trenord di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri. Per ulteriori informazioni visita il sito alla pagina [trenord.it/assistenza/informazioni-utili/condizioni-di-trasporto/](https://trenord.it/assistenza/informazioni-utili/condizioni-di-trasporto/)

Al passeggero che si sposta utilizzando servizi di trasporto ferroviario vengono riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, (ove possibile) integrati e coordinati con altri mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- ✓ tempestive informazioni, in caso di anomalie, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;

- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo).

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998)

- ✓ salire sui mezzi di trasporto con titolo di viaggio valido;
- ✓ occupare solo un posto a sedere;
- ✓ mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- ✓ trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- ✓ usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave e imminente pericolo;
- ✓ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza e alle pratiche doganali;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni, 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 e i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## Suggerimenti per un viaggio sicuro

Trenord è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità. Tutto il personale Trenord è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni passeggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante il viaggio, sicuramente contribuisce positivamente a evitare l'insorgere di eventi illeciti.

### ***Cosa può fare il passeggero:***

- ✓ acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- ✓ prestare attenzione mentre sta acquistando alle Self-Service, senza farsi aiutare da sconosciuti;
- ✓ prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atrii, biglietterie, aree biglietterie automatiche self-service, banchine dei treni, dove preferibilmente operano i borseggiatori;
- ✓ nelle stazioni ove sono attivi i varchi di accesso alle banchine, preparare in anticipo il biglietto per esibirlo al personale Trenord preposto;
- ✓ non abbandonare il proprio bagaglio poiché, potendo ingenerare inutili allarmi, potrà essere sottoposto a controlli di Polizia;

- ✓ posizionare a bordo treno i bagagli nella cappelliera sopra il proprio posto o in altro spazio idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- ✓ non lasciare incustoditi i propri oggetti di valore e borse e tenere con sé il biglietto;
- ✓ avvisare tempestivamente il personale ferroviario e la Polizia Ferroviaria di ogni evento illecito in ambito ferroviario;
- ✓ avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza a bordo treno di questuanti in quanto è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni non autorizzate;
- ✓ non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio, potrebbe essere messa a rischio la salute personale;
- ✓ il personale di Trenord può subire aggressioni verbali e fisiche. Non restare indifferente, in caso di bisogno chiedere aiuto;
- ✓ non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate: sono attività abusive.

***Cosa fa Trenord:***

- ✓ collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- ✓ presenza i treni con personale specializzato;
- ✓ ha intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno e l'assistenza ai passeggeri;
- ✓ in molti treni sono stati installati sistemi di videosorveglianza;
- ✓ collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario attraverso specifiche Convenzioni

## 9. RICERCHE DI MERCATO E CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2024 Trenord ha realizzato 3 indagini con oltre 15mila interviste per l'analisi della soddisfazione del cliente. Le interviste sono state condotte a bordo treno, su tutte le 40 direttrici, da operatori specializzati di una società demoscopica che ne garantisce autonomia e terzietà.

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

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

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

Su una scala valoriale compresa tra 1 e 9, secondo quanto previsto dalla normativa dell'ART (delibera 16/2818), le 3 indagini evidenziano che il 76% degli intervistati si dichiara soddisfatto del servizio offerto, riconoscendo voti tra 7 e 9. Oltre al servizio aeroportuale Malpensa Express (98% di giudizi positivi), la classifica della soddisfazione vede le linee Suburbane con oltre l'86% e le linee Regio Express con il 79%. Le linee regionali si attestano, invece, al 57%.

Nella tabella sottostante la percentuale dei voti 7-9 dati dagli intervistati ai principali fattori della qualità del viaggio.



## PERCENTUALE DEI VOTI 7-9 SUI PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ

Indicatori Customer Satisfaction	Campagna maggio 2024	Campagna luglio 2024	Campagna novembre 2024
Informazioni nel complesso	67,4%	77,1%	73,8%
Intermodalità nel complesso	66,5%	73,1%	69,8%
Offerta ferroviaria nel complesso	73,9%	77,2%	73,2%
Puntualità nel complesso	52,7%	62,2%	56,8%
Comfort nel complesso	51,5%	64,0%	58,5%
Sicurezza nel complesso	33,4%	48,3%	44,9%
Attenzione al cliente nel complesso	59,9%	68,0%	59,7%

In applicazione della delibera Art.16/2018, la scala di valutazione prevede valori da 1 a 9, con primo livello di soddisfazione dei giudizi a partire da 7. Questo sistema rende non confrontabili i dati 2024 con quelli degli anni precedenti in quanto fino al 2023 la modalità di valutazione utilizzava una scala 1-10 con primo livello soddisfazione a 6.

## 10. ELENCO REGIONALE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

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

Per maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la Conciliazione visita il sito alla pagina [trenord.it/assistenza/servizi/conciliazione/](https://www.trenord.it/assistenza/servizi/conciliazione/)



