



RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2018



INDICE

Premessa	2
1. L'azienda	3
2. Customer care e offerta commerciale	4
3. Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico. Informazione ai viaggiatori	8
4. Soppressione di treni	10
5. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni	11
6. Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	12
7. Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	13
8. Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	15

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di Trenord, per l'anno 2018, è stata predisposta per rispondere a quanto previsto dall'Art. 28 del Regolamento CE 1371/2007 (23.10.2007), relativo ai diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, secondo il quale le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio.

**REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007
DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**
del 23 ottobre 2007

relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

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

Tratto dalla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, 3.12.2007

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

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

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

Ogni giorno Trenord offre 2.560 corse, tra treni ed autobus, trasportando oltre 800mila viaggiatori.



Anche nel 2018 Trenord ha garantito le informazioni ai clienti attraverso una comunicazione multicanale. I viaggiatori hanno potuto cercare, trovare o ricevere notizie sul servizio ferroviario regionale e suburbano attraverso:

a. Sito web - www.trenord.it

Nel 2018 il sito www.trenord.it ha continuato ad arricchirsi, informando e dando supporto alle novità commerciali e di servizio introdotte come le nuove linee transfrontaliere da/per la Svizzera (S40 Como-Mendrisio-Varese-Malpensa e S50 Varese-Mendrisio-Bellinzona), con la conseguente vendita di titoli di viaggio che permettono l'accesso integrato a tutti i mezzi di trasporto pubblico ticinesi, o come la creazione di alcune aree tematiche specificatamente rivolte a chi utilizza il treno nel fine settimana per la scoperta dei tanti "tesori" lombardi raggiungibili dalla ferrovia.

Inoltre, è stata implementata anche l'area dedicata ai clienti Trenord, con una serie di servizi, sconti e convenzioni. Tutta nuova anche l'area Campus dedicata alle scuole che si è arricchita di sezioni da utilizzare in classe per sviluppare la cultura ferroviaria e il senso di rispetto civico nell'utilizzo di un servizio pubblico come è la ferrovia. Il sito ha mantenuto un *trend* di crescita positivo che in termini numerici, tra versione desktop e mobile, si traduce in oltre **58 milioni di pagine visualizzate** da oltre **7,9 milioni di utenti unici**.

b. L'App Trenord

Durante il 2018 l'App di Trenord ha contato **422mila download**. **Ogni mese è consultata da 196mila utenti unici** e ogni giorno conta più di 50mila utenti connessi, raggiungendo, a marzo 2018, il record giornaliero pari a 71,9mila utenti, a dimostrazione di un'importante dimensione informativa e commerciale. L'App ha riscosso il gradimento della clientela, con la quale si è instaurato un vero e proprio dialogo che ha indicato, di fatto, la strada verso l'implementazione di nuovi sviluppi e funzionalità.

Grazie al continuo arricchimento di contenuti l'App, come canale informativo, ha segnato nel 2018 **una crescita dell'81% in termini di sessioni di utilizzo e un +17,35% in termini di utenti**, incrementi che si sono rispecchiati in un aumento a doppia cifra del numero di transazioni e quasi un raddoppio del fatturato. Tra le tante attività evolutive, si segnala l'implementazione della versione Beta dell'App, ovvero di una modalità di sviluppo che si basa sul contributo essenziale dei clienti, che iscrivendosi come **Beta tester** possono provare in anteprima tutte le evoluzioni e i nuovi servizi prima del rilascio al grande pubblico, con l'opportunità di dare proprie indicazioni migliorative.



c. Canali social

Nel 2018 **Instagram** è stato il canale social più utilizzato da Trenord. L'account **@trenord_discoverytrain** aperto a fine 2017, nel 2018 conta 183 post e 2.795 follower. Le immagini di treni, viaggi e del "dietro le quinte" hanno contribuito in maniera sensibile a iniettare "positività" sui social al fine di far passare un'immagine più completa, reale e dettagliata del servizio ferroviario di Trenord.

Il canale **YouTube Trenord** ha mantenuto la funzione di *repository* di filmati, la maggior parte dei quali realizzati come *tutorial* e pubblicati sul sito aziendale.

L'account **Twitter @TrenordOfficial** è invece la novità del 2018. Sostituisce gli account delle 39 direttrici e si propone di fornire informazione a 360° su Trenord, senza interferire con gli altri canali di assistenza e informazione. Il presupposto è quello di integrarsi sia con gli altri canali social, sia con i canali di informazione e assistenza già presenti.

d. MY LINK STAFF

Per l'assistenza ai viaggiatori, Trenord si avvale anche del *My Link Staff*.

Si tratta di particolari figure professionali denominate comunemente "**Berretti Verdi**" che, in orari di maggior frequentazione, sono presenti in alcune stazioni di Milano e della Lombardia per garantire un maggiore supporto ai clienti e segnalare con tempestività eventuali variazioni del servizio ferroviario.

Compiti principali di questo *team*:

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



Il My Link Staff ha svolto il suo servizio:

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

STAZIONI DEL NODO MILANESE

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

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

Nelle altre stazioni, occasionalmente, sono stati attivati dei servizi essenzialmente finalizzati alla controlleria con squadre itineranti o con presidi **Stop&Go**. Il personale “**Addetti ai Varchi**” svolge le seguenti principali attività:

- **verificare** la validità dei titoli di viaggio, regolarizzando eventuali infrazioni riscontrate;
- **emettere** titoli di viaggio in caso di anomalie ai sistemi di vendita presenti in stazione;
- **monitorare** lo stato delle stazioni e degli apparati di vendita e di convalida;
- **fornire** informazioni ai viaggiatori, in particolare in caso di anomalie di esercizio;
- **curare** l'affissione delle locandine “Avvisi di Stazione” negli appositi spazi laddove non sia presente una biglietteria Trenord.

I viaggiatori hanno potuto acquistare i titoli di viaggio attraverso i canali tradizionali di seguito riportati:

Tipologia	N°
Biglietterie presenziate	56 TN* +13 TI
Distributori Automatici di Biglietti (DAB)	172**
Rivenditori autorizzati (Edicole, Tabaccai, ecc.)	406

* compresi i My Link ed esclusa RHO Fiera aperta in concomitanza di grandi eventi
**comprese le DAB TRENORD gestite da ATM

È stato possibile procurarsi titoli di viaggio Trenord anche attraverso internet tramite e-Store Trenord, nonché presso gli sportelli bancomat di alcuni istituti bancari (Intesa Sanpaolo, UBI Banca, Unicredit o Banca Popolare di Milano) e il sistema *home-banking* di Intesa Sanpaolo (opzioni valide solo per la ricarica degli abbonamenti).

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

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



Nel 2018 Trenord ha prodotto mediamente **64.379** treni al mese con la punta massima di **68.267** nel mese di ottobre. In particolare si rileva che:

Il **78,29%** dei treni è giunto a destinazione puntuale, ovvero entro i 5 minuti dall'orario previsto (il dato considera tutte le cause di ritardo, comprese quelle di forza maggiore e scioperi). Escludendo le causa di forza maggiore, i treni arrivati a destinazione entro i 5 minuti dall'orario previsto sono stati l'**84%**.

MY-LINK.IT

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

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

The screenshot displays the My-Link website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'My-Link' logo, the Trenord logo, and links for 'My-Link Mobile' and 'Come funziona'. A language selector shows Italian, English, and Spanish flags. Below the navigation bar, a header reads 'SEGUI IN TEMPO REALE LA CIRCOLAZIONE DEI TRENI REGIONALI E SUBURBANI DELLA LOMBARDIA'. The main content area is split into two columns. The left column features a map of Lombardy with a network of train routes. A legend indicates: red circles for 'Stazioni', blue lines for 'Treni in circolazione', grey lines for 'Nessun treno in circolazione', and dashed lines for 'Tratta non rilevata'. A 'Ritardo' section shows a small map of Italy with a red dot in Lombardy. A 'Seleziona' dropdown menu is set to 'Spazio'. The right column contains a 'Cerca Treno' search form with three radio buttons: 'Numero treno' (selected), 'Stazione', and 'Data di viaggio'. Below the form are two buttons: 'Cerca Treno >>' and 'Nuova Ricerca >>'. Below the search form are three tabs: 'I nostri treni', 'Meteo', and 'Programma Orario'. A photograph of a train is shown below the tabs. At the bottom left, there is a green box for 'Orari e linee' with the Regione Lombardia logo. In the center, a white box contains the 'Call Center' number '02-72.49.49.49' and the Trenord logo. On the right, a white box provides the email 'my-link@trenord.it' and a social media icon.

TRENORD.IT E MALPENSAEXPRESS.IT

Oltre al sito My-Link, sui siti trenord.it e malpensaexpress.it, anche in versione mobile, è possibile seguire in tempo reale le informazioni della sala operativa, nell'apposita sezione dedicata alle Direttrici e Linee "Circolazione in tempo reale".



Circolazione in tempo reale

Il servizio ferroviario regionale di Trenord è organizzato in 40 DIRETTRICI. Le icone danno in tempo reale lo stato della circolazione in Lombardia. Apri le singole direttrici per scoprirne i dettagli, i bonus regionali, le promozioni e i suggerimenti per muoverti in treno e conoscere il tuo territorio.

Se invece vuoi seguire l'andamento real time dei singoli treni su tutta la rete e sapere quali sono i prossimi treni in partenza da una qualsiasi stazione puoi utilizzare MY-LINK. [Clicca qui per accedere.](#)

Inserisci una stazione e trova la direttrice

Legenda: Circolazione regolare Criticità Grave criticità Info e news

1 - Novara - Milano - Treviglio	22 - Alessandria - Voghera - Pavia - Milano
2 - Saronno - Seregno - Milano - Albairate	23 - Stradella - Pavia - Milano
3 - Domodossola - Gallarate - Milano	24 - Pavia - Codogno
4 - Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	25 - Alessandria - Mortara - Milano
5 - Luino - Gallarate - Milano	26 - Mortara - Novara
6 - Chiasso - Como - Seregno - Milano	27 - Pavia - Torreberetti - Alessandria
7 - Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	28 - Pavia - Mortara - Vercelli
8 - Lecco - Molteno - Monza - Milano	29 - Voghera - Piacenza
9 - Chiavenna - Colico	30 - Laveno - Varese - Saronno - Milano
10 - Lecco - Molteno - Como	31 - Como - Saronno - Milano
11 - Lecco - Bergamo - Brescia	32 - Novara - Saronno - Milano
12 - Bergamo - Carnate - Milano	33 - Asso - Seveso - Milano
13 - Seregno - Carnate	34 - Brescia - Iseo - Edolo
14 - Bergamo - Treviglio	35 - Malpensa - Milano Centrale
15 - Bergamo - Pioltello - Milano	35 - Malpensa - Milano Cadorna
16 - Cremona - Treviglio	36 - Saronno - Milano - Lodi
17 - Verona - Brescia - Treviglio - Milano	37 - Mariano/Camnago - Seveso - Milano
18 - Brescia - Piadena - Parma	39 - Lecco - Carnate - Milano
19 - Brescia - Cremona	40 - Treviglio - Milano - Varese
20 - Mantova - Cremona - Lodi - Milano	42 - Malpensa - Varese - Mendrisio - Como
21 - Piacenza - Lodi - Milano	50 - Milano Rogoredo - Milano Bovisio

SCIOPERI

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

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

Le informazioni relative allo sciopero e ad eventuali servizi aggiuntivi sono comunicate attraverso annunci sonori nelle stazioni, avvisi cartacei al pubblico, organi d'informazione e sul sito www.trenord.it (anche in versione mobile) e attraverso il servizio Twitter.

Da gennaio 2018 a dicembre 2018 si è riscontrata una media giornaliera di soppressioni nell'intera giornata pari a 79,07 treni (escluse le cause di "forza maggiore").

4

SOPPRESSIONE DI TRENI



PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI

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

I servizi di pulizia sui treni Trenord sono garantiti, mediante gara, da fornitori esterni qualificati e hanno contratti specifici per tipologia di servizio e lotto geografico.

Le condotte d'aria vengono mantenute e monitorate secondo quanto previsto dai Piani di Manutenzione del materiale rotabile.

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

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

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

**I Graffiti rimossi nel corso del 2018 sono aumentati del 32,4% rispetto al 2017 (nel 2017: 163.571 m² di graffiti rimossi; nel 2018: 216.590 m² di graffiti rimossi)

I servizi igienici vengono ripristinati secondo i **Piani di Manutenzione** e sono oggetto di intervento a seconda delle necessità, così da garantire un indice di affidabilità elevato degli impianti per convoglio.

6

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

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

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



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

Le norme, le disposizioni e le indicazioni che disciplinano l'utilizzo del servizio Trenord sono contenute nelle **"Condizioni Generali di Trasporto"** che comprende tutte le informazioni e le opportunità per usufruire al meglio del servizio ferroviario della Regione Lombardia.



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

Le suddette informazioni, maggiormente dettagliate, sono consultabili sul medesimo sito alla pagina dedicata ai **"Diritti e obblighi dei passeggeri"**. **In tutte le stazioni** sono affisse locandine che riportano un significativo estratto.

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

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

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

Nel 2018 i reclami e le segnalazioni sono stati complessivamente 21.300. Tutti hanno ricevuto risposta secondo quanto previsto dalla normativa.

Trenord, inoltre, nel 2018 ha risposto a 10.434 richieste d'informazione da parte del Cliente ricevute tramite compilazione di apposito *form* sul sito Internet sezione "assistenza".

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

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

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

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

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

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



ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

Nel 2018 sono state evase positivamente **20.868** richieste di assistenza a persone con disabilità o a mobilità ridotta su rete FERROVIENORD e su rete RFI, relativamente al servizio di Trasporto Pubblico Locale.



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

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

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

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

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

Viaggiatori con disabilità



STAZIONI ACCESSIBILI

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

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

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

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

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

ELENCO STAZIONI ACCESSIBILI

Dettaglio della pagina
del sito TRENORD
dedicata ai viaggiatori con disabilità

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

Le persone con disabilità possono richiedere tramite Regione Lombardia l'abbonamento annuale «**lo viaggio ovunque in Lombardia Agevolata – IVOL Agevolata**», che permette di viaggiare su tutti i treni Trenord ad un prezzo appunto agevolato (secondo tre tipi di fasce: gratuita, agevolata o ridotta). Le caratteristiche dell'abbonamento agevolato, così come i moduli per la richiesta rilascio tessera, si trovano sul **sito della Regione Lombardia, Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità**.

Sono inoltre previste **altre facilitazioni**:

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





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

