



Carta della Mobilità

2016



**Carta
della Mobilità**
2016



INDICE

INTRODUZIONE	2
1. Cos'è la Carta della Mobilità	2
2. Le fonti normative	2
3. Dove e come reperirla	3
TRENORD SI PRESENTA	4
1. Il modello per la mobilità lombarda	4
2. Il sistema di gestione	6
3. I valori guida e gli impegni	6
IL SERVIZIO DI TRENORD	8
1. TRENORD in numeri	8
2. Il servizio ferroviario	8
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	16
Gli indicatori e obiettivi	16
L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE	19
1. Quello che occorre sapere per viaggiare in treno	20
2. In tema di biglietti e di opportunità	20
3. In tema di diritti e doveri	23
4. Problemi e soluzioni	25
5. Punti di contatto con TRENORD	29
6. TRENORD e lo sviluppo del digital	30
LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	32



INTRODUZIONE

1. COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

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

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

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

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

2. LE FONTI NORMATIVE

La **Carta della Mobilità** è la Carta dei Servizi del settore del trasporto pubblico, cioè il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini che li utilizzano.

Per redigere la Carta della Mobilità **TRENORD** ha assunto i seguenti riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 30/12/1998 - "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici nel settore trasporti (Carta della Mobilità)", con cui è stato fornito alle aziende di trasporto uno schema di riferimento per la predisposizione della Carta;
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n.286 - "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59";
- D.Lgs. n.206 del 6 settembre 2005 - "Codice del consumo";
- Legge n.244 del 24/12/2007 (art.2 comma 461), che ha introdotto la dicitura "Carta della qualità dei servizi" per indicare il documento in oggetto, disciplinando in maniera più precisa il rapporto tra l'azienda e le associazioni dei consumatori;
- "Contratto di Servizio Trenord" con la Regione Lombardia, che regola i rapporti tra Regione

Lombardia e **TRENORD** rispetto alla quantità e alla qualità dei servizi erogati. Il nuovo Contratto di Servizio ha la durata di 6 anni, con scadenza al 31 dicembre 2020;

- Accordo della Conferenza Unificata sulle Linee guida per l'attuazione dell'art.2, comma 461, della L. 24 dicembre 2007, n. 244 sui criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contatti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei Consumatori.
- Decreto Legislativo 17 aprile 2014 n. 70
- Decreto Legislativo 6 agosto 2015 n. 130
- "Condizioni Generali di Trasporto di Trenord", che disciplinano diritti e doveri di **TRENORD** e dei passeggeri e la cui ultima versione è stata introdotta a fare data dal 1.07.2015 recependo alcune linee fondamentali dettate dalla normativa europea per la tutela dei diritti dei passeggeri.

3. DOVE E COME REPERIRLA

La **Carta della Mobilità** è disponibile per la consultazione nelle biglietterie e nei MY Link Point **TRENORD**, ed è inoltre scaricabile sul sito www.trenord.it, nell'apposita sezione dedicata.

TRENORD SI PRESENTA

Oltre 700.000 PASSEGGERI/GIORNO

Circa 2.300 CORSE/GIORNO

43 milioni di TRENKM/ANNO

Oltre 4.000 DIPENDENTI

1. IL MODELLO PER LA MOBILITÀ LOMBARDA

La costituzione di **TRENORD** prende avvio il 4 agosto 2009 dalla unione sperimentale del ramo di azienda di Trenitalia dedicato alla effettuazione del servizio di trasporto ferroviario in Lombardia (riconducibile alla Direzione Regionale Lombardia in ambito Divisione Trasporto Regionale di Trenitalia) e da LeNord, società del gruppo FNM, deputata alla effettuazione del servizio in Lombardia su rete FerrovieNord.

L'avvio di questo percorso fa seguito alla sottoscrizione del Protocollo d'intesa tra Governo Italiano e Regione Lombardia per il potenziamento e il miglioramento del servizio ferroviario regionale. Al termine della sperimentazione, volta a verificare la reale possibilità di produrre importanti miglioramenti al servizio ferroviario ed alla qualità del servizio offerto complessivamente alla clientela, il 3 maggio 2011 è stata costituita **TRENORD**, partecipata in maniera paritetica da Trenitalia e da FNM.

TRENORD è una società di oltre 4.000 dipendenti, unica in Italia perché esclusivamente dedicata al trasporto pubblico ferroviario di un'intera regione, la più "mobile" del Paese.

Ogni giorno feriale circolano poco più di 2.300 treni su 40 direttrici, che trasportano oltre 700.000 viaggiatori tra le quasi 500 stazioni delle reti gestite da Rete Ferroviaria Italiana e da FerrovieNord.

La produzione dei servizi ammonta complessivamente a 42,5 milioni di treni km.

Si tratta del primo operatore specializzato nel trasporto locale su ferro che gestisce:

- **il servizio ferroviario suburbano e regionale che in misura molto elevata confluisce verso il nodo di Milano;**
- **il servizio che collega l'Aeroporto di Malpensa con la città di Milano;**
- **il servizio transfrontaliero verso la Svizzera.**

Lo scenario di riferimento per il sistema del trasporto ferroviario regionale in Lombardia, in relazione ai soggetti che contribuiscono attivamente alla erogazione ed alla qualità del servizio offerto, può essere così sintetizzato:

- **TRENORD** è il vettore prevalente del trasporto regionale, a cui si affianca Trenitalia nella effettuazione di servizi di trasporto che garantiscono i collegamenti tra più regioni;
- Regione Lombardia ha la responsabilità di programmare il servizio sul territorio definendone la quantità e le caratteristiche (relazioni da servire, arco di servizio, frequenza dei treni) ed affidandone poi la gestione all'impresa di trasporto. Parimenti Regione Lombardia ha la potestà tariffaria, nel senso che determina e definisce le tariffe in vigore sui servizi ferroviari;
- Rete Ferroviaria Italiana (RFI), Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e FERROVIENORD (FN), Società del Gruppo GRUPPO FNM, sono i gestori dell'infrastruttura, proprietari delle stazioni di cui ne curano il mantenimento e per cui sono responsabili dei servizi accessori in stazione (ad esempio informazione variabile fornita attraverso pannelli informativi e annunci sonori);

CARATTERISTICHE	RFI	FN
Km di rete	1.677	320
di cui a semplice binario	889	185
di cui a doppio binario	788	135
di cui elettrificate	1.394	212
di cui diesel	606	108
n° stazioni	296	116

*Dati al 31.12.2015
e riferiti al territorio lombardo.*

- Grandistazioni e Centostazioni sono due Società partecipate dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che hanno come mission quella di riqualificare, valorizzare e gestire spazi e fabbricati di alcune delle stazioni principali della Lombardia (Milano Centrale per Grandistazioni e 18 stazioni corrispondenti alle principali città della Lombardia per Centostazioni) massimizzando il ruolo della stazione come nodo di scambio dei diversi sistemi di trasporto.

Inoltre, dal punto di vista della documentazione di riferimento, i contratti cardine sono:

- il "Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale" sottoscritto tra Regione Lombardia e **TRENORD** il 13 aprile 2015 e con validità fino al 31 dicembre 2020. Il Contratto di Servizio è lo strumento negoziale tra il soggetto regolatore ed il soggetto che effettua il servizio (individuato o per affidamento diretto o per affidamento a seguito di procedimento di gara ad evidenza pubblica). In esso sono definite le caratteristiche del servizio di trasporto che il gestore si impegna ad offrire, i relativi standard ed il corrispettivo economico spettante al gestore;
- le "Condizioni Generali di Trasporto", emanate da **TRENORD**, nella versione attualmente in vigore, in data 1^a luglio 2015. Questa ultima versione, che peraltro è ricompresa tra gli allegati

del Contratto di Servizio, ha recepito le principali indicazioni contenute nel Regolamento Europeo n.1371 del 2007. Le Condizioni comprendono tutti i regolamenti e le modalità operative, dal punto di vista commerciale, applicate nella gestione del rapporto con i viaggiatori. **TRENORD** ha accompagnato l'emanazione delle nuove Condizioni con anche il "Manuale dei biglietti, abbonamenti, tessere e tariffe", volto a schematizzare le diverse tipologie di titoli di viaggio validi sui servizi **TRENORD** e le relative regole di utilizzo.

2. IL SISTEMA DI GESTIONE

TRENORD si è dotata di un "Sistema di Gestione Integrato Sicurezza dell'esercizio, Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro (SGI)" secondo il quadro normativo in vigore per il possesso e il mantenimento dei Certificati di sicurezza previsti dalla normativa, le norme ISO 9001 e ISO 14001 e lo standard BS OHSAS 18001.

Il SGI di **TRENORD** è progettato in modo da evitare duplicazioni nella documentazione e di garantire una gestione più efficace ed efficiente dei processi comuni, in un'ottica di ottimizzazione delle risorse e di miglioramento continuo.

Relativamente al campo "Qualità":

- la certificazione ISO 9001 riguarda l'intera Azienda;
- riguardo al campo "Ambiente" è in fase di definizione la modalità di graduale estensione della relativa certificazione ISO 14001 all'intero perimetro di **TRENORD**, entrambe per il seguente ambito: "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario - Manutenzione di materiale rotabile";
- in tema di "Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro" è in fase di definizione la modalità per conseguire la relativa certificazione OHSAS 18001 per l'intero perimetro di **TRENORD**.

3. I VALORI GUIDA E GLI IMPEGNI

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

Sicurezza del viaggio

TRENORD considera irrinunciabile la sicurezza. Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio.

Sicurezza personale e patrimoniale

Offrire protezione e sicurezza alle persone rappresenta un vincolo irrinunciabile per **TRENORD**. Per questo, anche attraverso istituti di vigilanza, **TRENORD** collabora con la Polizia Ferroviaria e le altre forze dell'ordine.

Uguali diritti

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

Continuità del servizio

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

Partecipazione

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

Qualità del servizio e sostenibilità

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

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

- garantire a tutti i clienti una accessibilità adeguata ai servizi;
- migliorare il decoro e la pulizia delle carrozze con programmi specifici di intervento;
- migliorare le informazioni ai clienti, utilizzando tutti gli strumenti a disposizione e mettendo al centro i bisogni della clientela;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacia gli eventuali disservizi;
- ridurre l'impatto ambientale impiegando materiali nuovi e adeguati, razionalizzando la gestione delle risorse energetiche, ottimizzando il ciclo delle acque e dei rifiuti, limitandone il consumo/la produzione e promuovendone il riutilizzo mediante riciclo e recupero.

*Al fine di porre in risalto il valore del treno come mezzo di trasporto a minore impatto ambientale, **TRENORD** dichiara, in collaborazione con un partner esterno, per ciascuna origine/destinazione che si ricerca all'interno del motore orario presente sul sito aziendale, il risparmio di Co² rispetto all'auto e ne evidenzia il valore attraverso semplici ed immediati paragoni.*

IL SERVIZIO DI TRENORD

1. IL SERVIZIO IN NUMERI

Circa **2.300 CORSE/GIORNO**

40 DIRETTRICI

11 LINEE SUBURBANE

412 STAZIONI IN LOMBARDIA

1.997 km di RETE FERROVIARIA

Oltre **300 CONVOGLI**

6 IMPIANTI DI MANUTENZIONE
*Firenze, Novate, Camnago,
Lecco, Iseo e Cremona*

Dati al 31.12.2015.

Nel marzo del 2015 **TRENORD** ha inaugurato la nuova Sala Operativa che sostituisce e unifica le precedenti sedi di Milano Greco Pirelli e Saronno ed è stata progettata per favorire la migliore e la più efficiente interazione tra chi sovrintende la circolazione degli oltre 2300 treni giornalieri e i gestori delle infrastrutture ferroviarie RFI e FerrovieNord, che servono il trasporto pubblico ferroviario lombardo.

La Sala operativa di Milano Firenze è attiva h24, 7 giorni su 7, con il compito di presidiare tutto il ciclo della produzione, dalla assegnazione del materiale rotabile, alla organizzazione degli equipaggi, alla gestione della circolazione e con l'obiettivo di assicurare la regolarità dell'esercizio e la puntualità.

2. IL SERVIZIO FERROVIARIO

Il servizio ferroviario è articolato fundamentalmente in:

- **linee suburbane (cosiddette linee S);**
- **linee regionali (cosiddette linee RE e R).**

L'organizzazione dei servizi, (in termini di frequenza, velocità commerciale, arco di servizio, n° di fermate) è profondamente diversa tra le linee S, RE ed R, con l'obiettivo di garantire il fabbisogno di mobilità sia per coloro che percorrono distanze più lunghe, sia per coloro che si muovono nell'area metropolitana e suburbana.

L'attuale assetto del servizio ferroviario è stato progressivamente raggiunto, a partire dal 2004, anno in cui sono state attivate le linee suburbane, il cui non secondario valore aggiunto è stato quello di dare forte vitalità, dal punto di vista dei servizi offerti, al Passante Ferroviario ed è stato introdotto in maniera molto diffusa l'orario cadenzato.

2.1 Linee e offerta commerciale

Le linee S [Suburbane]

Il servizio Suburbano (S) è esercitato su 11 linee, che convergono su Milano da tutte le direzioni e che si caratterizzano per una frequenza ogni 30 minuti, per orari cadenzati e con fermate in tutte le stazioni.

Le linee R [Servizio Regionale]

Il servizio Regionale (R) è esercitato su 36 linee, ha orari cadenzati, si caratterizza per non effettuare normalmente fermate intermedie in area suburbana e la frequenza è ogni 60-120 minuti.

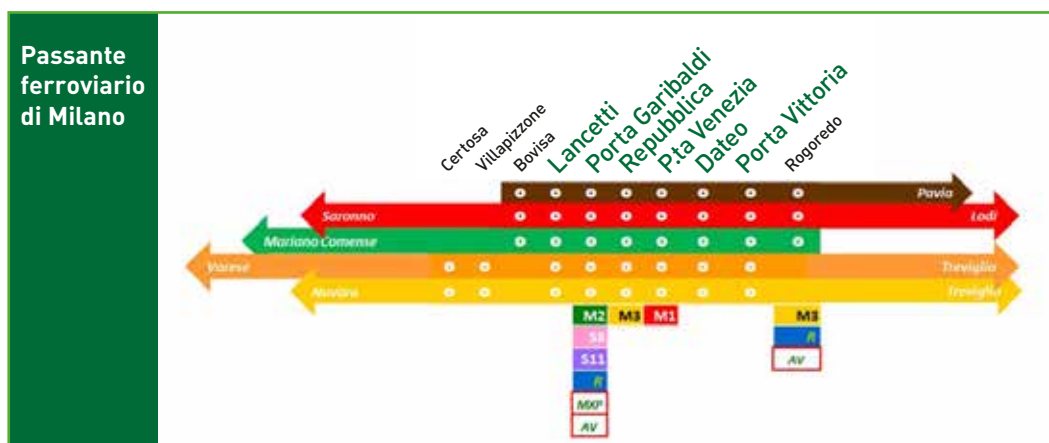
Le linee RV [servizio RegioVeloce]

Il servizio Regionale Regio Express (RE) è esercitato su 10 linee ed è effettuato su distanze più lunghe che normalmente interessano spostamenti tra Milano e gli altri capoluoghi di provincia. In questo caso la velocità commerciale è più elevata, il numero di fermate è ridotto e la frequenza è ogni 60-120 minuti.

Il Passante ferroviario

Il Passante Ferroviario è un'infrastruttura metropolitana quasi interamente sotterranea che attraversa la città di Milano da Nord-Ovest (Certosa e Bovisa) a Sud-Est (Rogoredo).

Il Passante è lo snodo del servizio ferroviario milanese ed è percorso dalle linee suburbane S1 (Saronno-Lodi), S2 (Carnago-Milano Rogoredo), S5 (Treviglio-Varese), S6 (Novara-Pioltello/Treviglio) e S13 (Milano Bovisa-Pavia), con una frequenza che arriva nella tratta Lancetti - Porta Vittoria, di un treno ogni 6 minuti. Per accedere al Passante Ferroviario si oltrepassano i varchi dotati di tornelli presidiati da personale specializzato di **TRENORD** con compiti di assistenza alla clientela e verifica del titolo di viaggio. Le stazioni del Passante sono tutte dotate di pannelli luminosi che informano sugli orari di arrivo e di destinazione dei treni.



Il Servizio Malpensa Express

Il servizio aeroportuale “Malpensa Express” collega il TERMINAL 1 dell’Aeroporto intercontinentale di Malpensa con la città di Milano. Ben 146 sono le corse giornaliere dalle ore 4.27 alle ore 0.26.

I collegamenti si svolgono secondo due modelli di servizio:

- **una relazione Milano Cadorna-Malpensa;**
- **una relazione Milano Centrale-Malpensa.**

Entrambi i collegamenti si caratterizzano per essere al servizio non solo di coloro che devono raggiungere l’Aeroporto, ma anche di coloro che si spostano tra origini/destinazioni non interessate dall’Aeroporto. Infatti, alcuni dei treni del servizio “Malpensa Express” effettuano fermata in altre stazioni poste lungo la direttrice.

Le principali stazioni del nodo di Milano interessate dal servizio sono:

- **Milano Bovisa sulla relazione da/per Milano Cadorna e da/per Milano Centrale;**
- **Milano Porta Garibaldi sulla relazione da/per Milano Centrale.**

Il servizio da/per Milano Cadorna offre 78 corse/giorno, con partenze da Milano Cadorna ai minuti 27 e 57 e servizio garantito nella fascia oraria compresa tra le ore 4.27 e le ore 23.27).

Il servizio da/per Milano Centrale offre 68 corse/giorno, con partenze ai minuti 25 e 55 e servizio garantito nella fascia oraria compresa tra le ore 5.25 e le ore 23.25).

Il servizio viene svolto con moderni treni Coradia, che si caratterizzano per ampiezza e spaziosità degli interni e per allestimenti specifici per il trasporto regionale. Progettato secondo nuovi standard di comfort, sicurezza e accessibilità, il Coradia può viaggiare a una velocità massima di 160 km orari. Molti i servizi a bordo: climatizzazione, impianto di videosorveglianza, schermi luminosi interni per le informazioni di viaggio, impianto di diffusione sonora per gli annunci in italiano e inglese, prese di corrente a 220 V per l’alimentazione di cellulari e PC portatili, ampio portabagagli. L’ingresso a raso con il marciapiede facilita l’ingresso dei passeggeri, mentre le pedane retrattili, installate su ogni porta, permettono un accesso agevole anche ai passeggeri a ridotta capacità motoria.

Dal punto di vista dei biglietti per accedere al servizio, il Malpensa Express è un servizio cosiddetto a mercato, su cui **TRENORD**, coerentemente con quanto previsto nel Contratto di Servizio, definisce una politica di prezzi che esula dalle tariffe regolate da Regione Lombardia.

In sintesi:

- per coloro che utilizzano il treno da/per l'Aeroporto è definita la tariffa dedicata Malpensa Express, con prezzi differenziati in relazione alle diverse origini/destinazioni lungo la linea (ad esempio Milano, Saronno, Busto);
- per coloro che utilizzano il treno da e per origini/destinazioni che escludono Malpensa, valgono i biglietti/abbonamenti a tariffa regionale di prima o seconda classe.



Con il cambio orario di dicembre 2016 e grazie al completamento di una importante opera ingegneristica a livello ferroviario, il servizio verrà prolungato anche sul terminal 2 di Malpensa.

Il Servizio Transfrontaliero

TRENORD annovera tra i suoi servizi, alcuni strategici servizi di collegamento oltre frontiera. In particolare essi sono:

- **Regio Express (RE_10) Ticino-Milano Centrale:** la linea RE_10 unisce il Ticino e Milano Centrale con 17 corse giornaliere (8 corse Ticino-Milano e 9 corse Milano-Ticino);
- **S30 Cadenazzo-Luino-Malpensa:** il servizio è realizzato con 6 coppie di treni tra Pino Tronzano e Malpensa e dopo in confine di stato in proseguimento verso Cadenazzo;
- **S40 Albate Camerlata-Mendrisio-Stabio:** il servizio è realizzato nelle ore di punta con cadenza oraria per un totale di 9 coppie da Albate/Como SG verso il Ticino.

2.2 La flotta

La flotta di TRENORD è costituita da un ampio ventaglio di tipologie di treni, in relazione alle necessità

di impiego richieste dalle caratteristiche dell'infrastruttura e dal servizio commerciale offerto. Il processo di rinnovamento, sia in termini di interventi di ristrutturazione interna con focus soprattutto agli elementi di qualità e di comfort del servizio, che in termini di acquisto ed immissione di nuovo materiale rotabile, è stato particolarmente intenso nell'ultimo decennio (con impegno specifico a partire dalla costituzione di **TRENORD**), ed ha portato ad avere oggi una flotta più moderna. I nuovi treni entrati a fare parte degli asset di **TRENORD** sono:

- **i convogli diesel, ATR125, ATR115 ed ATR220** utilizzati sulla Brescia-Iseo-Edolo e la Milano-Lecco via Molteno. Si tratta di treni molto confortevoli, a pavimento ribassato, che possono essere utilizzati in composizione multipla, nell'ipotesi in cui questo si renda necessario, per importanti volumi di viaggiatori;
- **il treno Coradia**, utilizzato anche per garantire il servizio sull'Aeroporto Internazionale di Malpensa; il treno garantisce una particolare facilità di accesso per la pavimentazione ribassata e per i complessi utilizzati sul servizio aeroportuale particolare attenzione è stata prestata nella definizione di spazi ampi e dedicati alla custodia dei bagagli;
- **il treno TSR**, la cui immissione è stata avviata nel 2007, si caratterizza per importanti prestazioni dal punto di vista dell'accelerazione, per cui viene prevalentemente utilizzato sui servizi a carattere metropolitano, con fermate ravvicinate (esempio le linee che percorrono il Passante Ferroviario di Milano).

A questi treni se ne affiancano altri la cui immissione ha avuto inizio alla fine degli anni novanta, come i TAF, treni a doppio piano prettamente dedicati alle brevi distanze, le locomotive E464, i convogli Vivalto, entrati in servizio progressivamente dal 2005, destinati a servire direttrici caratterizzate da spostamenti a medio raggio.

Inoltre, parte delle carrozze "media distanza" e "piano ribassato" sono state oggetto di importanti interventi di ristrutturazione finalizzati a migliorare il comfort a bordo (si veda ad esempio l'intervento effettuato sulle vetture di prima classe destinate ai servizi della Valtellina e livreate di colore rosso).

Inoltre, in occasione del cambio orario del 13 dicembre 2015, le vecchie carrozze Piano Ribassato serie 38000, le più vecchie della flotta **TRENORD**, sono state definitivamente dismesse.

TIPOLOGIA MATERIALE	N°	Età 0-5	Età 6-10	Età 11-15	Età →15
Complessi elettrici					
Ale	47				47
Coradia	42	28	14		
TAF	35				35
TSR	85	5	80		
UB750	7				7
Complessi diesel					
ALN	87				87
ATR	19	19			
Carrozze					
Doppio Piano	176				176
Medie distanze	204				204
Piano Ribassato	325				311
Vivalto	65	30	35		
Locomotori					
E464	116		36	52	28

Dati al 31.12.2015.

2.3 La rete di vendita e di assistenza

TRENORD si è dotata di una rete di vendita che si caratterizza per:

- una pluralità di canali, con l'obiettivo di soddisfare sia i clienti che privilegiano il contatto umano, che i clienti che preferiscono acquistare in autonomia o attraverso canali tradizionali (self-service), o attraverso canali innovativi (on-line);
- una rete capillare, che tende ad offrire la possibilità di acquisto in ciascuna delle stazioni in cui **TRENORD** effettua il proprio servizio.

I principali canali sono:

- le biglietterie, in cui **TRENORD** garantisce il servizio di vendita dei propri prodotti, nonché la gestione del post vendita (ad esempio richiesta fatture, rimborsi).

In alcune delle biglietterie di **TRENORD** è possibile l'acquisto anche dei biglietti del servizio di trasporto nazionale gestito da Trenitalia, nonché dei titoli validi sui servizi tra più regioni.

*Questa opzione sarà garantita, entro la fine del 2016, presso tutte le biglietterie di **TRENORD**.*

Il 1° marzo 2015 è stato completato il processo di omogeneizzazione delle biglietterie, introducendo il Sistema di Bigliettazione Magnetico Elettronico (SBME) anche presso le biglietterie presenti sulla linea Brescia-Iseo-Edolo. Inoltre la biglietteria di Brescia **TRENORD** è stata abilitata alla produzione delle tessere elettroniche, necessarie per l'acquisto dell'abbonamento su supporto elettronico.

- le self-service, attualmente posizionate in 120 stazioni della Lombardia. Si tratta di apparati di vendita abilitati alla vendita dei soli prodotti **TRENORD**, che emettono titoli di viaggio su supporto magnetico o su supporto elettronico. Nella maggior parte di esse è abilitato il pagamento anche con carte di debito/carte di credito;
- i punti vendita convenzionati, (bar, edicole, tabaccherie, agenzie, negozi), abilitati all'emissione e alla vendita dei titoli di viaggio sui servizi **TRENORD**. Su questo segmento **TRENORD** ha avviato, già a fare data dal 2013, un importante investimento dotando entro il 2015, il 68% dei suoi punti vendita, di apparati di vendita da banco del sistema di vendita SBME (Sistema di Bigliettazione Magnetico Elettronico). Questo ha consentito, rispetto alla commercializzazione di biglietti a fascia chilometrica prestampati, di avere a disposizione una maggiore quantità di prodotti, anche su supporto elettronico. Obiettivo è di portare a 420 il numero di punti vendita esterni dotati di emettrici da banco SBME entro il 2016;
- l'e-Store, introdotto nel 2015, a valle di un progetto di rivisitazione del canale on-line di **TRENORD**. Grazie ad un importante intervento evolutivo, è stato possibile integrare le precedenti applicazioni on-line in essere in **TRENORD** per l'acquisto del titolo di viaggio, all'interno di un'unica piattaforma e-commerce di vendita che consente, oggi, l'acquisto di larga parte dei prodotti commercializzati da **TRENORD**.

Da settembre del 2015 l'e-Store è disponibile anche in versione "mobile", il che significa che l'e-Store è visualizzabile, in modo ottimizzato, su tutti i principali supporti mobile.

Inoltre, sempre nel corso del 2015, si è dato avvio ad un percorso di incremento del ventaglio dei metodi di pagamento, in modo da soddisfare le propensioni dei diversi segmenti di clientela.

Da febbraio 2016 sono in vendita presso l'e-Store **TRENORD** anche gli abbonamenti integrati IVOL e IVOP e da giugno 2016 anche il carnet multicorse.

- **L'APP**, introdotta a maggio del 2015 ed abilitata alla vendita dei principali biglietti di corsa semplice, nonché il rinnovo degli abbonamenti ferroviari ed integrati (anche IVOL);
- **gli ATM bancari e l'home-banking** di alcuni dei principali istituti bancari;
- **i canali di vendita Trenitalia** (biglietterie, punti vendita esterni, agenzie di viaggio, sito on-line), i quali sono presenti su tutto il territorio nazionale e sono in grado di vendere la maggior parte dei titoli di viaggio di **TRENORD**.

La rete di assistenza in **TRENORD** è costituita da:

- **le biglietterie**, le quali possono non solo emettere titoli di viaggio ma anche fornire informazioni ai viaggiatori (sul servizio e sulle norme in vigore) e supportare nella gestione del post vendita;
- **il personale che presidia le barriere dei tornelli** presenti in 11 delle stazioni del nodo di Milano e che può fornire informazioni sul servizio in tempo reale e sulle norme in vigore;
- **i My Link Point** di Milano Cadorna, Milano Porta Garibaldi e Saronno, che sono in grado di fornire informazioni ai viaggiatori sul servizio e sulle norme, emettere i duplicati delle tessere elettroniche, gestire il post vendita e commercializzare i principali prodotti discovery train di **TRENORD**. Milano Porta Garibaldi, a differenza degli altri My Link Point, è titolata anche ad emettere i titoli di viaggio validi su **TRENORD**. I My link Staff anche conosciuti come "berretti verdi", hanno il compito primario di dare assistenza alla clientela nelle principali stazioni lombarde. In particolare, al mattino, presidiano le stazioni collocate sulle principali direttrici in ingresso a Milano mentre nel pomeriggio, sono presenti nelle stazioni milanesi, per assistere i viaggiatori in città, per il flusso di rientro. Gli operatori sono dotati di supporti informatici per poter dare risposte in tempo reale su problematiche relative alla circolazione nonché compilare questionari rivolti ai pendolari: nasce così una sorta di "auditel del pendolare" che consente di realizzare indagini quotidiane utili all'azienda per offrire un servizio sempre migliore. In particolare, i viaggiatori possono ricevere dal my Link Staff assistenza sui titoli di viaggio, informazioni sugli orari dei treni, indicazioni sui servizi di stazione, supporto in caso di anomalia alla circolazione e materiale informativo.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

In aggiunta a questi, l'Azienda ha avviato un percorso per implementare gli indicatori prendendo come riferimento l'accordo concluso dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi ed elementi da inserire nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali.

La puntualità del servizio (dati intera rete)

INDICATORI	Consuntivo 2015	Obiettivo 2016	Note
Ritardo 0-5 minuti standard A – intera giornata	88%	88,70%	Standard A
Ritardo 0-5 minuti standard A – fasce di punta	83%	82%	Standard A
Ritardo 0-5 minuti nessuna esclusione – intera giornata	83,90%	85%	Standard I
Ritardo 0-5 minuti nessuna esclusione fasce di punta	77,7	77,7	Standard I

** le fasce di punta sono dalle ore 7.00 alle ore 9.30 per i treni in arrivo e della ore 17.00 alle ore 19.30 per i treni in partenza*

L'affidabilità del servizio (dati intera rete)

INDICATORI	Consuntivo 2015	Obiettivo 2016
Ritardo Medio Ponderato (inferiore o uguale a)	3,2	3,2
Percentuale media di soppressioni/giorno	1,40%	< 1%
N° treni soppressi (media giornaliera)	27,9	20,1

I servizi a bordo

INDICATORI	Consuntivo 2015	Obiettivo 2016	Note
Treni con informazione acustica all'utenza a bordo treno	87%	87%	% sul totale dei treni ove il materiale rotabile sia predisposto
Treni con informazione visiva all'utenza a bordo treno	47%	47%	% sul totale dei treni ove il materiale rotabile sia predisposto
Treni al giorno con carrozze attrezzate x viaggiatori diversamente abili	56%	56%	% nel giorno medio feriale sul totale dei treni/giorno feriali
Treni con trasporto biciclette	26%	26%	% dei treni sul totale

Il comfort di viaggio

INDICATORI	Consuntivo 2015	Obiettivo 2016	Note
Età media vetture	31	32	anni
Interventi abituali di pulizia	4	4	interventi/giorno da turno per carrozza
Interventi radicali di pulizia	1,1	1,1	Interventi/mese effettuati da turno per carrozza
Carrozze con aria climatizzata	89%	89%	% sul totale delle carrozze circolanti

Tutela dell'ambiente

INDICATORI	Consuntivo 2015	Obiettivo 2016	Note
Treni ad alimentazione elettrica	90%	90%	% dei treni effettuati a trazione elettrica

La gestione della relazione con il Cliente

Nel 2015, anno in cui complessivamente c'è stato un incremento di attività anche legate all'evento Expo2015, **TRENORD** ha gestito:

- **250.840 telefonate** con un tempo medio di conversazione pari a 3'20";
- **38.327 form** per richiesta info;
- **5.470 rimborsi** in back-office;
- **19.092 reclami**.

INDICATORI	Consuntivo 2015	Obiettivo 2016	Note
Reclami chiusi entro 30 gg dal ricevimento	100%	100%	% sul totale dei reclami ricevuti
Reclami chiusi entro 15 gg dal ricevimento	97%	97%	% sul totale dei reclami ricevuti
Rimborsi evasi entro 60 gg dal ricevimento	83%	90%	% sul totale dei rimborsi ricevuti
Rimborsi evasi entro 30 gg dal ricevimento	55%	63%	% sul totale dei rimborsi ricevuti
Telefonate servite da sistema automatico	26%	40%	% sul totale delle chiamate ricevute
Telefonate servite da operatore	44%	60%	% sul totale delle chiamate ricevute
Attesa media	4'	3'	in minuti
Form richiesta info evasi entro le 72 ore	48%	60%	% sul totale delle mail ricevute

L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

1. QUELLO CHE OCCORRE SAPERE PER VIAGGIARE IN TRENO

Per viaggiare occorre essere in possesso di un idoneo e valido biglietto, acquistabile prima di iniziare il proprio viaggio, presso i canali descritti nella precedente sezione dedicata alla vendita.

Sul sito **TRENORD** è consultabile la rete di vendita per singola stazione.

È possibile, comunque, acquistare il titolo a bordo treno.

Benché si tratti di un canale residuale e da utilizzare soprattutto in ipotesi di indisponibilità della rete di vendita, **TRENORD** ha completato nel 2015 un importante progetto volto a consentire a bordo treno l'emissione dei soli biglietti di corsa semplice attraverso palmare, e non più attraverso il tradizionale metodo cartaceo.

Dal 1° settembre 2015 **TRENORD** ha introdotto, nel rispetto di quanto previsto da Regione Lombardia, la nuova tessera "lo Viaggio" di **TRENORD**, che va a sostituire progressivamente tutte le tipologie di tessere oggi in uso sulle linee ferroviarie lombarde. Il vantaggio della nuova tessera consiste nel fornire un supporto unico per caricare sia gli abbonamenti ferroviari che gli abbonamenti integrati, semplificando i servizi al cliente, anche in termini di riemissione a fronte di smarrimento, nonché di facilità di accesso e deflusso nelle stazioni dotate di tornelli.

2. IN TEMA DI BIGLIETTI ED OPPORTUNITÀ

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

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

I clienti possono consultare agevolmente le Condizioni di Trasporto ed il Manuale dei titoli di viaggio per scegliere l'offerta commerciale più adatta alle proprie esigenze di viaggio.

Titoli integrati

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

I viaggiatori possono scegliere i biglietti plurigiornalieri "lo Viaggio Ovunque in Lombardia", gli abbonamenti mensili integrati "Trenomilano", "lo Viaggio TrenoCittà", "lo Viaggio Ovunque in

Provincia” e gli abbonamenti (mensile, trimestrale e annuale) “lo Viaggio Ovunque in Lombardia”. Infine i viaggiatori possono avvalersi del SITAM (Sistema Integrato Trasporti Area Milanese) che consente la vendita di biglietti e abbonamenti emessi da ATM e validi nell’hinterland milanese a seconda della tipologia di titolo prescelto.

L'organizzazione dei viaggi in gruppo

TRENORD dedica particolare attenzione alle esigenze di viaggio dei gruppi, in particolar modo quelle costituite da bambini, studenti e da persone diversamente abili.

Il viaggiare collettivo rappresenta una delle funzioni del servizio pubblico più aderente alla mission dell’Azienda.

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

I gruppi di almeno 10 persone paganti viaggiano con tariffa agevolata, pari allo sconto del 20% sulla tariffa del singolo biglietto adulti (dai 14 anni in su). Entro il 2016 verrà per altro introdotta una ulteriore agevolazione per gruppi da 4 a 9 persone.

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

I viaggi per le persone con disabilità e a mobilità ridotta

TRENORD rivolge ai propri clienti con mobilità ridotta e con disabilità, un servizio specifico e professionale, che accompagna il cliente nelle fasi principali del viaggio. Per tutti i viaggiatori diversamente abili è possibile utilizzare l’indirizzo mail: disabili@trenord.it, per esprimere tutte le proprie esigenze di viaggio. È possibile richiedere assistenza per programmi settimanali di viaggio per motivi di studio/lavoro, o semplicemente segnalare problematiche, criticità, proposte o eventuali disservizi. Nel 2015 inoltre è stato istituito un indirizzo dedicato all’invio di segnalazioni. Su eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno (senzabarriere@trenord.it). Il servizio preposto da **TRENORD** provvederà ad accogliere le richieste, verificare la fattibilità e rispondere nel più breve tempo possibile.

Per l’assistenza alle persone con disabilità **TRENORD** opera in stretta collaborazione con i gestori delle infrastrutture, dai quali dipende l’accessibilità delle stazioni. La sinergia di **TRENORD** con Sala Blu di RFI, con FERROVIENORD e con la Sala Amica di Sea Aeroporti Milanesi consente di

affrontare ogni richiesta in tempo reale per individuare la risposta più efficace alla domanda di ogni cliente.

Nel 2015 **TRENORD** ha eseguito 16.189 interventi di assistenza, di cui oltre la metà (57%) a persone diversamente abili deambulanti, il 33% a persone in carrozzina fissa, pieghevole o elettrica, il 10% a persone non vedenti.

*Dal 2015, al fine di dedicare sempre più attenzione a questo servizio ed al fine di contribuire attivamente, come impresa di trasporto, alla complessiva esperienza di viaggio dei clienti, dal momento che le possibilità di viaggio sono fortemente condizionate anche dalle condizioni delle stazioni e dei servizi accessori, **TRENORD** ha attivato uno specifico indirizzo di posta senzabarriere@trenord.it presso cui i nostri clienti possono segnalare eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno.*

*Inoltre, sempre nel 2015, **TRENORD** ha istituito l'apposito Numero Verde dedicato attivo tutti i giorni dalle 8.45 alle 19.45 (800.210.955) che i clienti possono chiamare per comunicare le proprie necessità, preferibilmente con 48 ore di anticipo al fine di organizzare al meglio l'assistenza.*

In assenza di tale comunicazione preventiva, avvertendo tempestivamente il personale di stazione o il personale in servizio a bordo treno, viene comunque compiuto ogni sforzo ragionevole per fornire 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.

Le stazioni più recenti o ammodernate sono accessibili in modo autonomo alle persone con disabilità, mentre tutte le altre sono accessibili solo con assistenza del personale **TRENORD**.

L'elenco delle stazioni accessibili alle persone con disabilità motorie è disponibile sul nostro sito, nella apposita sezione.

Le tariffe e le agevolazioni per le persone con disabilità fanno riferimento alla Carta Regionale di Trasporto di Regione Lombardia.

La Carta Regionale di Trasporto (CRT) è l'agevolazione che consente di utilizzare tutti i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia, a condizioni molto convenienti.

Il dettaglio di tutte le informazioni sulla Carta Regionale di Trasporto sono reperibili sul sito della Regione Lombardia, Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.

I viaggi in compagnia della bicicletta

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

In treni su cui è possibile il trasporto della bici sono contrassegnati da apposito simbolo presente sull'Orario Ufficiale.

Nei treni su cui non è previsto uno spazio dedicato è consentito trasportare fino a un massimo

di 5 biciclette per carrozza (massimo 1 per viaggiatore e di lunghezza non superiore a 2 metri), a condizione che ciò non intralci il regolare servizio.

Il trasporto della bicicletta è a pagamento, ma **TRENORD** presta particolare attenzione a questo segmento offrendo, in relazione alla convenienza, biglietti dedicati validi 24 ore, nonché l'abbonamento annuale bici, acquistabile senza nessuna specifica convenzione.

Inoltre, i viaggiatori possono trasportare gratuitamente una bicicletta a condizione che essa non superi, anche richiusa, le dimensioni di cm80x110x40 e non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori. Nei casi di particolare affollamento (per composizione ridotta, ritardi, soppressioni, eventi speciali) è facoltà del personale di bordo limitare l'accesso delle biciclette, anche nell'ipotesi in cui il treno sia contrassegnato dal simbolo per il trasporto delle biciclette. Per i gruppi di almeno 10 persone che intendono trasportare altrettante biciclette, è necessario contattare anticipatamente **TRENORD** utilizzando lo stesso servizio offerto per i viaggi in gruppo, al fine di consentire una migliore organizzazione dello spostamento.

Viaggiare con i bagagli

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente i bagagli (di dimensione non superiore a cm. 80x110x40) a condizione che non contengano sostanze nocive, pericolose o maleodoranti, che siano posti negli appositi spazi sul treno, che non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, che non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e che non danneggino le vetture.

Viaggiare con gli animali

TRENORD consente il trasporto gratuito di cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia, custoditi nell'apposito contenitore (max. 1 per persona) di dimensioni non superiori a cm. 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai viaggiatori che alle vetture. Il trasporto di cani di qualsiasi taglia è comunque ammesso, acquistando il relativo biglietto a tariffa dedicata, se l'animale è provvisto di museruola e guinzaglio e se in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina.

3. IN TEMA DI DIRITTI E DI DOVERI

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

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

Il personale che svolge a bordo treno o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica ed i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, a tale personale sono applicabili le

specifiche disposizioni stabilite dal codice penale per i reati commessi in danno di detto personale. Anche i viaggiatori possono contribuire a rendere il viaggio un'esperienza sicura per tutti, seguendo alcune semplici accortezze.

In stazione:

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

In treno:

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

Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998):

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

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

4. PROBLEMI E SOLUZIONI – Cosa fare se

4.1 Vuoi presentare un reclamo

Se il viaggiatore non si ritiene soddisfatto dei servizi offerti da **TRENORD**, può proporre reclamo. Il reclamo deve contenere alcuni elementi essenziali affinché possa essere gestito in maniera efficace dagli uffici e produrre risposte precise e puntuali. Pertanto, per aiutare il cliente alla compilazione del reclamo, è stato predisposto un apposito form.

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

Nel 2015 sono stati gestiti circa 20.000 reclami ed è stata introdotta una piattaforma per la gestione informatizzata dei reclami con l'obiettivo di efficientare il processo e facilitare la soluzione dei problemi e delle criticità.

Il viaggiatore ha quattro canali per inoltrare un reclamo:

- accedere alla sezione dedicata del sito e compilare il form. Questo canale è stato introdotto sia per velocizzare la gestione del reclamo stesso, che viene in tal modo automaticamente dirottato sulla piattaforma di gestione, sia per avere la certezza che tutte le informazioni necessarie alla sua trattazione vengano rese note dal cliente;
- accedere alla sezione dedicata del sito, scaricare l'apposito modulo, compilarlo e consegnarlo in una biglietteria o presso uno dei My Link Point. Si fa comunque presente che presso le biglietterie ed i MyLinkPoint è possibile richiedere il modulo;
- inviare una lettera con causale "Presentazione reclamo" a: **TRENORD**, Ufficio Reclami, Piazzale Cadorna 14, 20123 Milano.
- inviare una mail di posta certificata all'indirizzo trenord@legalmail.it.

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

4.2 Non sei soddisfatto della risposta

Qualora **TRENORD** non fornisca risposta entro il termine di 30 giorni o qualora la risposta ricevuta non sia ritenuta dal cliente soddisfacente, il cliente può accedere alla Procedura di Conciliazione Paritetica attivata da **TRENORD** o adire l'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

TRENORD, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti al viaggiatore anche attraverso l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più

semplice la gestione delle eventuali controversie, e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo 1371/2007, ha attivato, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello regionale, la procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra **TRENORD** ed i viaggiatori che utilizzeranno i propri servizi. Le modalità di accesso alla procedura sono reperibili sul sito.

Il passeggero può, inoltre, presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni del Regolamento Europeo n. 1371/20078 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o qualora non siano inutilmente decorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di 3 mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

Il reclamo deve essere presentato alternativamente:

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

Una volta entrato in funzione il Site (sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami all'Autorità dei Trasporti) il reclamo dovrà essere inviato preferibilmente tramite SiTe medesimo.

4.3 Vuoi chiedere un rimborso

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

La richiesta di rimborso o indennità può essere effettuata compilando l'apposito modulo, scaricabile dal sito internet o disponibile presso le biglietterie ed i MyLinkPoint, ai quali si dovrà allegare il titolo di viaggio in originale.

La domanda può essere:

- presentata presso le biglietterie ed i MyLinkPoint **TRENORD**;
- inoltrata via posta all'indirizzo "**TRENORD** - Ufficio Rimborsi - c/o Stazione Cadorna Pal. Movimento P.le Cadorna 20123 Milano" (in questo caso si dovrà allegare anche copia del documento d'identità);
- inserita on-line (solo per acquisti fatti su e-Store o su APP **TRENORD**) riportando il numero d'ordine e il relativo PNR).

Entro 30 giorni, **TRENORD** invierà comunicazione dell'esito del rimborso/indennizzo al passeggero e le relative modalità di pagamento dell'eventuale rimborso riconosciuto.

Rimborso per causa imputabile a TRENORD o per ordine dell'Autorità Pubblica

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

Nel caso di stazione priva di biglietteria o con biglietteria chiusa, la richiesta deve esser presentata in forma scritta all'Ufficio Rimborsi **TRENORD** entro 72 ore dall'evento che ha impedito il viaggio, allegando il titolo di viaggio in originale.

Rimborso per rinuncia del viaggiatore

È possibile richiedere il rimborso di un biglietto ordinario o di un abbonamento non utilizzato emesso con partita IVA **TRENORD** in caso di mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero. In questo caso verrà applicata una trattenuta del 10% sull'importo del titolo di viaggio. Qualora il passeggero decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio non verrà applicata alcuna trattenuta.

Indennità da ritardo

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

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

I risarcimenti in caso di ritardo sono fissati come segue:

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

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

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

Il bonus

Il bonus è una forma di rimborso che viene riconosciuto agli abbonati nel caso in cui **TRENORD** non rispetti lo standard minimo di affidabilità previsto dal Contratto di Servizio. Tale standard è definito da un "valore soglia", al superamento del quale ne scaturisce l'obbligo di rimborso.

Il bonus viene riconosciuto:

- automaticamente, per gli abbonamenti mensili ed il TrenoCittà (limitatamente alla quota ferroviaria). La riduzione, pari al 30% della tariffa (tranne che per la linea S5 Treviglio-Milano-Varese, la cui percentuale di rimborso è pari al 25% del valore dell'abbonamento), viene applicata automaticamente all'acquisto dell'abbonamento del 3° mese successivo a quello per il quale si

è verificato il superamento dello standard minimo di affidabilità;

- su richiesta, per gli abbonamenti annuali. In questo caso, l'abbonato, a fine validità dell'abbonamento, deve compilare l'apposito modulo di rimborso disponibile online, presso le biglietterie **TRENORD** ed i My Link Point, allegando l'abbonamento in originale. **TRENORD** provvede all'erogazione del bonus spettante sotto forma di rimborso.

Sono esclusi dal bonus gli abbonati delle tratte Milano-Rho, Milano-Monza, Milano-Pioltello e Milano-Saronno, caratterizzate da livelli di servizio, dal punto di vista della frequenza, molto elevati.

4.4 Hai smarrito un oggetto

In caso di smarrimento di oggetti sul treno o presso le banchine, i viaggiatori possono contattare il Contact Center **TRENORD**.

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

4.5 Se sei sprovvisto di biglietto e vuoi opposti ad una sanzione

Per viaggiare su un treno regionale occorre munirsi di biglietto, convalidarlo prima di salire a bordo treno, conservarlo per la durata del percorso e sino alla stazione di arrivo, nonché esibirlo a richiesta del personale di controllo.

La sanzione amministrativa applicata da **TRENORD**, in vigore a seguito della L.R. 18/2013, è pari a 100 volte la tariffa minima del biglietto ordinario di corsa semplice di 2ª classe della Tariffa Unica Regione Lombardia. Tale sanzione è applicata nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista.

La suddetta sanzione, a cui vanno aggiunte le spese di procedimento ed il prezzo del biglietto, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della medesima presso la residenza/domicilio riportato nel verbale di accertamento.

Se il viaggiatore effettua il pagamento entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione della sanzione, oppure in caso di contestuale pagamento al personale incaricato del controllo, la somma dovuta viene ulteriormente ridotta del 30%, oltre alle spese del procedimento.

Nel caso di mancato pagamento entro il termine di 60 giorni dalla contestazione o dalla notificazione della violazione presso la residenza/domicilio riportato nel verbale di accertamento, la stessa ammonterà a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima a Tariffa Unica Regionale Lombardia oltre alle spese di procedimento e di spedizione dell'ordinanza d'ingiunzione che verrà emessa a carico del passeggero sanzionato.

È, inoltre, possibile acquistare il biglietto a bordo treno con un sovrapprezzo, purché il viaggiatore si rechi prontamente dal personale di bordo.

È ammesso l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo se il viaggiatore sale in treno da stazione priva di qualsiasi canale di vendita o con punti vendita chiusi, ed emettitrici automatiche self-service non funzionanti, e si rechi prontamente dal personale di bordo dichiarando la mancanza del biglietto. Il personale di bordo va avvisato anche per mancata convalidazione del titolo di viaggio per guasto alle obliterate.

Il viaggiatore entro 30 giorni dalla data dell'elevazione della sanzione può far pervenire a **TRENORD** scritti difensivi e documenti. Le modalità sono reperibili sul sito **TRENORD**.

4.6 Hai dimenticato a casa l'abbonamento

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

4.7 Tu o le tue cose hanno subito un danno

Gli eventuali danni a persone e/o cose per responsabilità di **TRENORD** sono assicurati anche con polizze specifiche. La segnalazione in tal senso, corredata dalla documentazione comprovante l'evento accaduto, dovrà essere inviata a:

Trenord s.r.l.-Direzione Affari Legali
P.zzale Cadorna, 14-20123 Milano.

5. PUNTI DI CONTATTO CON TRENORD

Trenord mette disposizione dei propri viaggiatori una rete diversificata di strumenti e di opportunità di contatto.

Biglietterie e MyLinkPoint

Le biglietterie di stazione rappresentano punti vendita ma anche punti presso i quali i clienti possono richiedere informazioni e ricevere assistenza.

I MyLinkPoint (a Milano Cadorna, Milano Porta Garibaldi e Saronno) sono prevalentemente punti di assistenza o comunque punti in cui è possibile effettuare delle operazioni non possibili sul resto della rete de vendita (ad esempio la gestione degli oggetti smarriti, i duplicati della tessera elettronica).

Sul sito **TRENORD** è possibile reperire gli orari ed i giorni di apertura al pubblico.



PUNTI DI CONTATTO



MY-LINK POINT-CUSTOMER CARE

MILANO CADORNA
Lunedì-Domenica e festivi dalle 7:00 alle 21:00

MILANO P.TA GARIBALDI
Lunedì-Domenica e festivi dalle 7:00 alle 21:00

SARONNO
Lunedì-Venerdì dalle 7:00 alle 20:00
Sabato, Domenica e festivi chiuso



CONTACT CENTER

02-72.49.49.49
Dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 21:00
Sabato, Domenica e festivi dalle 8:00 alle 19:30



VIAGGI IN GRUPPO (a partire da 10 persone)

CONTACT CENTER 02-72.49.49.49
MAIL comitive@trenord.it
WEB trenord.it/gruppi



**PER INFORMAZIONI,
COMPILA IL MODULO ONLINE**
www.trenord.it/assistenzaonline



SITO INTERNET E STORE ONLINE

trenord.it e store.trenord.it



**NUMERO VERDE
PER I VIAGGIATORI CON DISABILITA'**
800.210.955 (ATTIVO DALLE 8:15 ALLE 19:45)



TRENORD APP

DISPONIBILE SU GOOGLE PLAY E APPLE STORE



LEGAL MAIL PEC
trenord@legalmail.it



CIRCOLAZIONE REAL TIME
DIVENTA FOLLOWER DELLA TUA LINEA
www.trenord.it/twitter

6. TRENORD E LO SVILUPPO DEL DIGITAL

TRENORD sta puntando molto, rispondendo peraltro alle esigenze dei clienti che sempre più utilizzano apparati mobile attraverso cui informarsi ed acquistare i biglietti, su tutti i servizi/ prodotti che possono essere offerti utilizzando le tecnologie del mondo digital.

Nel corso del 2015 ha:

- profondamente rivisto il sito aziendale, conferendo allo stesso una usabilità sempre maggiore ed arricchendolo di contenuti sempre più utili per i nostri clienti;
- rinnovato la piattaforma di vendita introducendo il nuovo e-Store, in costante evoluzione e che

- consentirà di offrire un ventaglio sempre maggiore di prodotti ed iniziative;
- creato una APP (in italiano ed in inglese) da cui è possibile non solo ricevere informazioni relative alla circolazione in tempo reale, ma da cui è possibile effettuare l'acquisto di biglietti di corsa semplice e rinnovo dell'abbonamento;
- adottato una piattaforma informatica per la gestione di rimborsi, oggetti smarriti, viaggi di gruppo, viaggi di persone con disabilità, reclami. Il tutto per ottenere maggiore rapidità nella gestione del cliente da parte dei diversi segmenti aziendali.

Queste innovazioni si accompagnano ad iniziative già in essere e in continuo miglioramento:

- **Twitter** è uno dei canali di comunicazione di **TRENORD** Srl, integrato a tutti gli altri canali di informazione. **TRENORD** attualmente ha più account Twitter, uno per ogni direttrice. I tweet postati dagli account di direttrice riguardano prevalentemente la circolazione sulle relative linee e variano per numero/giorno in base alle esigenze di servizio. I tweet postati possono anche riguardare news e comunicati di **TRENORD**, eventi e concorsi organizzati in collaborazione con i nostri partner, promozioni e opportunità per i nostri clienti, servizi on-line e diffusione di contenuti del sito aziendale;
- **My-Link** è il servizio web che permette di seguire in tempo reale l'andamento dei treni di tutta la rete lombarda. Grazie a My-Link è possibile conoscere in tempo reale l'andamento del proprio treno (con segnalazione di eventuali minuti di ritardo o soppressioni); sapere quali sono i prossimi treni in partenza da una qualsiasi stazione della rete **TRENORD**; ricercare i treni in partenza lungo qualsiasi tratta ferroviaria. My-Link è un servizio disponibile per tutti i clienti **TRENORD** sia da web che da mobile (mobile.my-link.it).

Inoltre nel 2016 è stato dato avvio ad un complesso di iniziative progettuali specifiche mirate al miglioramento della comunicazione al cliente con l'obiettivo di:

- Generare informazioni puntuali e tempestive
- Diffondere sui canali a disposizione di **TRENORD** raggiungendo anche tutto il personale di front-line
- Colmare i gap relativi alla efficacia ed efficienza dei sistemi di comunicazione a bordo treno

Gli ambiti di intervento progettuali sono molteplici: organizzativi, tecnologici, informatici e procedurali.

I contenuti del progetto e la misurazione dei risultati in termini di performance raggiungibili a vantaggio dei clienti saranno in parte oggetto della prossima Carta della Mobilità 2017.

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Elenco associazioni CRCU

- ACU LOMBARDIA
- ADICONSUM LOMBARDIA
- ADUSBEP
- ALTROCONSUMO
- ASSOUTENTI LOMBARDIA
- CASACONSUM LOMBARDIA
- CASA DEL CONSUMATORE LOMBARDIA
- CITTADINANZAATTIVA
- CODACONS
- CODICI LOMBARDIA
- CONFCONSUMATORI
- CONIACUT
- FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI LOMBARDIA
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
- UDICON
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI ONLUS



