

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2017



# Indice

<b>INTRODUZIONE</b>	4
1. COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ	4
2. LE FONTI NORMATIVE	4
3. DOVE E COME REPERIRLA	5
<b>TRENORD SI PRESENTA</b>	6
1. IL MODELLO PER LA MOBILITÀ LOMBARDA	6
2. IL SISTEMA DI GESTIONE	8
3. I VALORI GUIDA E GLI IMPEGNI	8
<b>L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI TRENORD</b>	10
1. TRENORD IN NUMERI	10
2. IL SERVIZIO DI TRENORD	10
2.1 Il servizio ferroviario	11
2.2 La flotta	15
2.3 La rete di vendita e assistenza	18
2.4 Le nuove iniziative	19
<b>LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	22
LA PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO (DATI INTERA RETE)	22
L'AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO (DATI INTERA RETE)	23
I SERVIZI A BORDO	23
IL COMFORT DI VIAGGIO	23
LA TUTELA DELL'AMBIENTE	23
LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE	24
<b>L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE</b>	26
1. QUELLO CHE OCCORRE SAPERE PER VIAGGIARE IN TRENO	26
2. IN TEMA DI BIGLIETTI ED OPPORTUNITÀ	26
3. IN TEMA DI DIRITTI E DOVERI	29
4. PROBLEMI E SOLUZIONI - COSA FARE SE	30
4.1 Vuoi presentare un reclamo	30
4.2 Non sei soddisfatto della risposta	31
4.3 Vuoi chiedere un rimborso	31
4.4 Hai smarrito un oggetto	33
4.5 Se sei sprovvisto di biglietto e vuoi opporli ad una sanzione	33
4.6 Hai dimenticato a casa l'abbonamento	34
4.7 Tu o le tue cose hanno subito un danno	34
5. PUNTI DI CONTATTO CON TRENORD	34
6. TRENORD E LO SVILUPPO DEL DIGITAL	34

# 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
- Legge Regionale n. 6 del 4 aprile 2012 - Disciplina del settore dei trasporti - e successive modifiche ed integrazioni
- "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 15.02.2017 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 MyLink Point **TRENORD** ed è inoltre scaricabile sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it), nell'apposita sezione dedicata.



# TRENORD si presenta

**Oltre 730.000 PASSEGGERI/GIORNO**

**Circa 2.300 CORSE/GIORNO**

**44,2 milioni di TRENKM/ANNO**

**Oltre 4.000 DIPENDENTI (\*)**

(\*) di cui circa 3.400 dedicati ai processi produttivi strettamente correlati ai servizi ferroviari (Condotta, Scorta, Manovra, Manutenzione e Gestione Circolazione).

Dati al 31.12.2016

## 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 39 direttrici, che trasportano oltre 730.000 viaggiatori in oltre 400 stazioni delle reti gestite da Rete Ferroviaria Italiana e da FERROVIENORD. La produzione dei servizi ammonta complessivamente a 44,2 milioni di treni km di cui 42,80 su ferro e 1,4 con bus sostitutivi da orario.

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 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	323,5
Di cui a binario semplice	889	185
Di cui a binario doppio	788	138,5
Di cui elettrificate	1.394	215,5
Di cui diesel	606	108
N° stazioni	296	117

Dati al 31.12.2016 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 dal 15 febbraio 2017. Le Condizioni comprendono tutti i regolamenti e le modalità operative, dal punto di vista commerciale, applicate nella gestione del rapporto con i viaggiatori. Le Condizioni vengono costantemente aggiornate e pubblicate sul sito aziendale per una facile consultazione da parte dei Clienti.

## 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 tenendo conto dello 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. A febbraio 2017 **TRENORD** ha ottenuto il rinnovo della Certificazione di Qualità in base allo standard internazionale attualmente in vigore ISO 9001:2008. L’attestato, rilasciato da SGS Italia, comprova l’efficacia del nostro Sistema di Gestione Integrato nel governare il soddisfacimento delle attese del Cliente ed il miglioramento continuo dei processi aziendali (commerciali, degli acquisti, di produzione, di staff e di manutenzione). Il traguardo raggiunto è parte integrante delle strategie aziendali, in coerenza con la Politica Integrata 2016, di incrementare la percezione positiva del Cliente e la complessiva reputazione aziendale, ma anche avviare la rigenerazione dei processi con azioni mirate all’efficientamento aziendale.

Nell’ambito “Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario - Manutenzione di materiale rotabile”, è in fase di definizione la modalità di graduale estensione della relativa certificazione ISO 14001 all’intero perimetro di **TRENORD**.

Nell’ambito “Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro” è in fase di definizione la modalità per conseguire la certificazione secondo gli standard applicabili 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 Clienti 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](http://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.

In linea con questi impegni, è stato redatto il **Bilancio di Sostenibilità 2016** secondo le linee guida europee “G4 Sustainability Reporting Guidelines”. L’itinerario contenutistico del Bilancio di Sostenibilità prende avvio dalla presentazione dell’Azienda, non solo in senso didascalico ma in primis, dall’affermazione della Vision, della *Mission* e dei Valori che la definiscono nel contesto territoriale e imprenditoriale in cui opera. A seguire, la descrizione delle *performance* economiche e la rendicontazione delle iniziative e dei risultati verso i Clienti, l’ambiente e le comunità locali.

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

# L'organizzazione del servizio di TRENORD

## 1. TRENORD IN NUMERI



Dati al 31.12.2016

La Sala Operativa **TRENORD** continua la sua fase di progresso ed integrazione cominciata nel marzo 2015. Dopo una prima fase di unificazione nel monitoraggio e controllo delle due reti si è passati ad assorbire, all'interno della struttura, oltre che la parte di gestione che riguarda il personale mobile, anche diverse postazioni dedicate alla comunicazione al Cliente. **TRENORD** dal mese di novembre 2016 ha dedicato attività finalizzate alla crescita formativa degli Operatori di Sala con un progetto che si concluderà entro il 2017, con l'assegnazione di nuovi spazi e nuovi strumenti che renderanno l'ambiente di lavoro e le attività svolte sempre più all'avanguardia.

Con questa nuova organizzazione, la Sala Operativa risulta in un'unica struttura, attiva h 24, 7 giorni su 7, accorpando ad oggi tutte le funzioni relative al prodotto treno, organizza, controlla e gestisce la circolazione dei 2.300 treni giorno, assicurando regolarità, puntualità e sicurezza al trasporto lombardo.

## 2. IL SERVIZIO DI TRENORD

Il servizio ferroviario è articolato fondamentalmente 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 (con una frequenza oraria regolare).

Parallelamente all'offerta commerciale, fattori chiave nell'erogazione del servizio sono la flotta del materiale a disposizione, la rete di vendita e di assistenza ed i progetti speciali in corso di avvio e in fase di implementazione avanzata.

### 2.1 IL SERVIZIO FERROVIARIO

#### Le linee S [Servizio Suburbano]

Il servizio Suburbano (S) è esercitato su 13 linee, che convergono su Milano da tutte le direzioni e che si caratterizzano per una frequenza tendenzialmente ogni 30 minuti, per orari cadenzati e con fermate in tutte le stazioni, dalle ore 06 alle ore 24.

#### Le linee R [Servizio Regionale]

Il servizio Regionale (R) è esercitato su 36 linee, ha orari cadenzati e fermate in tutte le stazioni esterne all'area suburbana; il servizio è effettuato, indicativamente, a partire dalle ore 6.00 del mattino e fino alle ore 21.00 con frequenza ogni 60-120 minuti.

#### Le linee RE [servizio Regio Express]

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, a partire dalle ore 5.30 del mattino e fino alle ore 22.30.

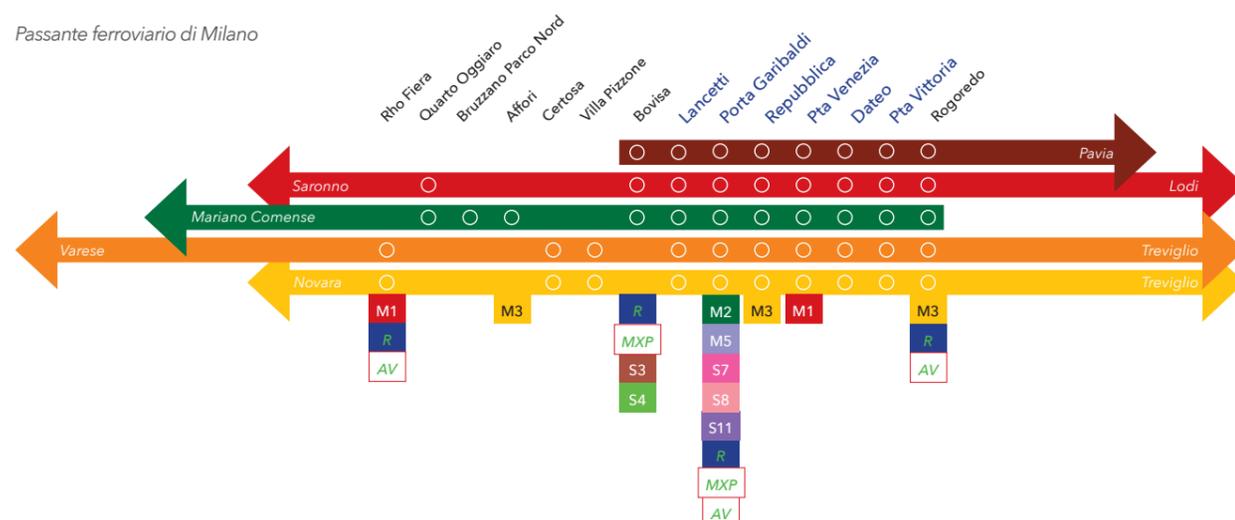
#### Il Passante ferroviario

Il Passante Ferroviario è un'infrastruttura metropolitana quasi interamente sotterranea che attraversa la città di Milano da Nord-Ovest (MI Certosa e MI Bovisa) a Sud-Est (MI Rogoredo e MI Forlanini) garantendo le seguenti relazioni:

- le 6 stazioni di MI P.Vittoria, MI Dateo, MI P.Venezia, MI Repubblica, MI P.Garibaldi, MI Lancetti sono servite dalle linee suburbane S1 (Saronno-Lodi), S2 (Seveso-MI Rogoredo), S5 (Treviglio-Varese), S6 (Novara-Treviglio) e S13 (MI Bovisa-Pavia), con una frequenza che arriva, nella tratta MI Lancetti-MI Porta Vittoria, di 1 treno ogni 6 minuti
- tratta MI P.Garibaldi-MI Greco Pirelli: le 2 stazioni sono servite dalle linee suburbane S7 (Lecco-Molteno-MI P.Garibaldi), S8 (Lecco-Carnate-MI P.Garibaldi), S11 (Chiasso-Milano-Rho) e da treni Regionali con una frequenza di 1 treno ogni 6/7 minuti
- tratta MI Cadorna-MI Bovisa: le 3 stazioni di MI Cadorna, MI Domodossola e MI Bovisa sono servite dalle linee suburbane S3 (Saronno-MI Cadorna), S4 (Camnago-MI Cadorna), e da treni Regionali con una frequenza di 1 treno ogni 4/5 minuti
- tratta MI S.Cristoforo-MI Greco Pirelli (con le stazioni di MI Romolo, MI P.Romana, MI Forlanini e MI Lambrate) è servita dalla linea S9 (Albairate-Seregno-Saronno).

- Per accedere al Passante Ferroviario ed alle altre stazioni dotate di tornelli dell'area milanese si oltrepassano i varchi dotati di tornelli che per il 2017 sono presidiati, nelle stazioni di MI Cadorna e MI Bovisa, da personale specializzato di **TRENORD** con compiti di assistenza alla Clientela e verifica del titolo di viaggio, nonché attraverso task-force specifiche costituite da personale addetto all'antievazione, impegnate anche sulle altre stazioni dotate di varchi. Le stazioni del Passante sono tutte dotate di pannelli luminosi che informano sugli orari di arrivo e di destinazione dei treni.

Passante ferroviario di Milano



## Il Servizio Malpensa Express

Il servizio aeroportuale "Malpensa Express" collega il centro di Milano all'Aeroporto intercontinentale di Malpensa (Terminal 1 e Terminal 2) con 148 corse giornaliere dalle ore 4.27 alle ore 1.30 che si sviluppa su due relazioni:

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

Il 6 dicembre 2016 è stato inaugurato il prolungamento, per 3,5 km, della linea ferroviaria, a doppio binario, tra il Terminal 1 e il Terminal 2 dell'aeroporto internazionale di Milano Malpensa. In occasione del cambio orario invernale, il 18 dicembre 2016 tutti i servizi previsti al T1 sono stati estesi anche al T2.

## Il servizio da e per Milano Centrale

Il servizio aeroportuale Malpensa Express parte dal Terminal 2 di Malpensa e raggiunge Milano Centrale con 68 corse al giorno a/r, a partire dalle ore 5.25 fino alle ore 23.25 e con partenze dal Terminal 2 ai minuti .07 e .37 e da Milano Centrale ai minuti 25 e 55.

Le corse da e per Milano Centrale fermano anche alla stazione di **Milano P.ta Garibaldi**.

## Il servizio da e per Milano Cadorna

78 corse giornaliere a/r collegano invece Malpensa a Milano Cadorna, prima corsa alle ore 4.27, ultima alle ore 1.00 (da apr al 31 ott). Al fine di andare incontro alle esigenze dei Clienti che effettuano viaggi in aereo nel periodo estivo, nelle domeniche di luglio ed agosto l'ultimo treno è alle ore 1.30. La partenza dal Terminal 2 è ai minuti .20 e .50 e da Milano Cadorna ai minuti .27 e .57.

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.**

Da Milano Cadorna si potrà raggiungere il T2 in 43 minuti, da Milano Porta Garibaldi in 47 e da Milano Centrale in 57. Complessivamente il Malpensa Express assicura 8 corse all'ora tra l'aeroporto e Milano, 4 per direzione, indicativamente una ogni 15 minuti.

Arrivano e partono dal T2 anche le corse da Luino/Bellinzona di TILO, la società partecipata al 50% da **TRENORD** e dalle Ferrovie Federali Svizzere.

Sono numeri importanti che fanno di **TRENORD** uno dei maggiori vettori per aeroporti a livello internazionale.

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/h. 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 ed offerte differenziati anche 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.

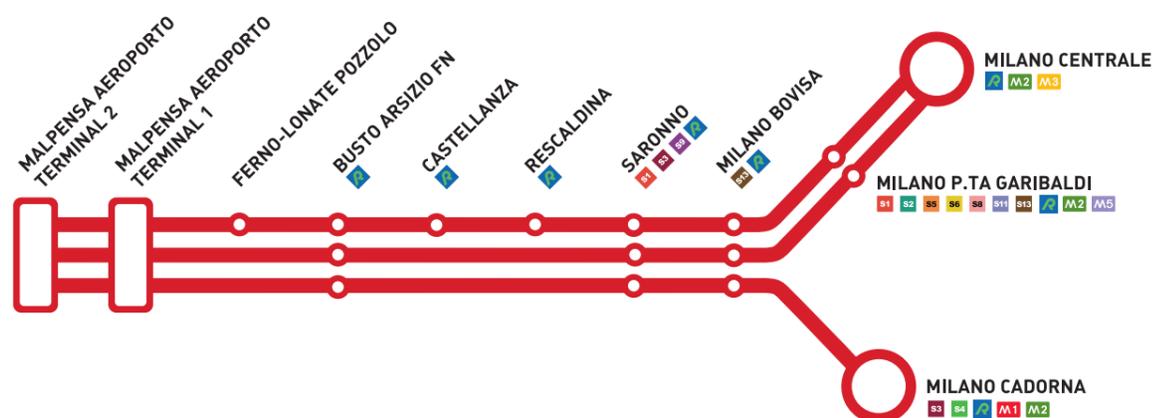
## I Clienti promuovono il servizio Malpensa Express.

Secondo l'ultima indagine di Customer Satisfaction relativa al 2° semestre 2016 l'80% dei Clienti si è definito soddisfatto, il 65,7% molto soddisfatto.

Ma non solo treni: nella stazione ferroviaria del T2 **TRENORD** ha aperto anche un nuovo spazio per la vendita e l'accoglienza dei Clienti, aperto tutti giorni, festivi inclusi, dalle 8.30 alle 00.25. Lo spazio è totalmente accessibile e ha un layout innovativo, aperto e accogliente, pensato per un dialogo diretto con il Cliente e senza alcuna barriera.

Inoltre, in occasione dell'avvio del nuovo servizio, **TRENORD**, come prima società di trasporto ferroviario in Italia ha utilizzato l'innovativo servizio Contactless per l'acquisto del biglietto di corsa semplice. Tutto nasce dalle partnership con importanti Aziende che hanno collaborato per l'implementazione di questo nuovo strumento di emissione e pagamento del biglietto. Dal 22 dicembre 2016, i Clienti del Malpensa Express possono acquistare il biglietto del collegamento aeroportuale in modo facile, veloce, sicuro e il tutto con un solo e semplicissimo gesto.

Al Cliente basterà avvicinare la carta contactless o lo *smartphone* con tecnologia NFC a uno degli 8 tra tornelli e totem dedicati presenti nelle stazioni di Milano Cadorna, Centrale, Porta Garibaldi e di Malpensa T1 e T2 e poi dovrà solo preoccuparsi di accomodarsi in treno. Questo tipo di carte funzionano avvicinandole al POS (ben visibili ai tornelli e totem dedicati) a meno di 4 centimetri di distanza. Il Personale presente a bordo treno verifica l'avvenuto pagamento semplicemente "passando" la carta o lo *smartphone* NFC su un lettore elettronico in loro dotazione. Attualmente, in Europa, solo Londra, Madrid, San Pietroburgo, Bratislava e Bucarest hanno lanciato pagamenti contactless nell'area dei trasporti metropolitani. In Italia è il primo esempio in assoluto con carte *contactless*.



## Il Servizio Transfrontaliero

**TRENORD** guarda al futuro dell'ecosistema della mobilità ferroviaria assicurando un'offerta sempre più ricca e capillare e garantendo ai Clienti la possibilità di viaggiare con un mezzo veloce e sostenibile anche al di fuori dei confini italiani: in Svizzera.

**TRENORD** infatti annovera attualmente i servizi:

- Regio Express (RE\_10) Ticino-Milano Centrale: la linea RE\_10 unisce il Ticino e Milano Centrale con 18 corse giornaliere (8 corse Ticino-Milano e 10 corse Milano-Ticino)
- S3 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
- S4 Albate Camerlata-Mendrisio-Stabio: il servizio è realizzato nelle fasce orarie di maggior interesse per un totale di 12 coppie da Albate/Como SG verso il Ticino.

Infatti, la nascita di TILO nel 2004, ha dato il via al grande progetto di integrazione tra il Ticino e la Lombardia, un progetto che vedrà i suoi prossimi importanti sviluppi a dicembre 2017, mese in cui verrà aperta la nuova tratta ferroviaria Varese-Arcisate-Stabio.

L'apertura della Varese-Arcisate-Stabio completerà appunto il processo di integrazione con il Canton Ticino, iniziato 13 anni fa, offrendo nuovi scenari e nuove opportunità di business. Un'operazione che vedrà nel concreto aumentare notevolmente l'offerta **TRENORD**: i 50 treni giornalieri che oggi collegano le maggiori città ticinesi con la Lombardia saliranno gradualmente fino a diventare ben 177.

La nuova tratta, in particolare, consentirà di prolungare in Italia, sino a Varese i servizi S40 e S50. Da dicembre 2017, pertanto, grazie al nuovo modello d'esercizio "Ferrovia Mendrisio Varese" le principali città ticinesi, Varese e Como saranno collegate ogni 30'; anche Lugano sarà collegata all'aeroporto di Malpensa via Varese. Ma non solo: saranno messe in comunicazione le città di Como e di Varese, che diventeranno di fatto protagoniste della nuova mobilità transfrontaliera. Da Como e Varese, infatti, i Clienti che arriveranno dalla Svizzera potranno trovare un'offerta di più di 400 treni al giorno per raggiungere Milano e le altre maggiori città lombarde.

In particolare, la linea S40, che oggi collega Stabio a Mendrisio, garantirà il collegamento diretto da Varese a Como in circa 40'. La nuova tratta sarà un importante snodo ferroviario che, progressivamente, andrà a modificare anche gli scenari delle linee transfrontaliere già presenti: la linea S30, che attualmente unisce il Ticino all'aeroporto di Malpensa, offrirà con 8 treni al giorno fino a Gallarate, in corrispondenza con i nuovi servizi che collegano Malpensa. Contestualmente sarà riaperta la linea Varese-P.to Ceresio che consentirà di prolungare l'attuale servizio RE Milano-Varese sino a P.to Ceresio.

L'apertura della tratta Varese-Arcisate-Stabio proietterà **TRENORD** verso una visione più europea del nostro servizio, consentendo di essere non solo leading player della mobilità lombarda, ma anche attore protagonista della mobilità del Sud Europa.

## 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, alle caratteristiche dell'infrastruttura e al 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**, utilizzati sulla Brescia-Iseo-Edolo e la Cremona-Codogno-Pavia-Alessandria-Vercelli. Si tratta di treni molto confortevoli, a piano ribassato, che possono essere utilizzati in composizione multipla, nell'ipotesi in cui questo si renda necessario, per importanti volumi di viaggiatori
- allungamento delle **composizioni Coradia** (ETR425) da 5 casse a 6 casse (ETR526), utilizzato principalmente sulla linea Milano-Novara-Varese-Como Lago-Asso. Questo 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
- ulteriori composizioni 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 suburbani, con fermate ravvicinate (esempio le linee che percorrono il Passante Ferroviario di Milano)
- nuovi convogli **Vivalto** destinati a servire direttrici caratterizzate da spostamenti a medio raggio, trainati da locomotive E464.

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. 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, sono state completamente dismesse le vecchie carrozze Piano Ribassato serie 38000, le più vecchie della flotta **TRENORD**.

TIPOLOGIA MATERIALE	N°	Età 0-5	Età 6-10	Età 11-15	Età >15
<b>Complessi elettrici</b>					
Ale	46				46
CORADIA	44	30	14		
TAF	35				35
TSR	93	13	80		
UB750	6				6
<b>Complessi diesel</b>					
ALN	72				72
ATR	24	24			
<b>Carrozze</b>					
Doppio Piano	173				173
Medie distanze	197				197
Piano Ribassato	263				263
Vivalto	65	30	30	5	
<b>Locomotori</b>					
E464	115		59	42	14

\* I dati sono estrapolati considerando il materiale commerciale in circolazione.

Dati al 31.12.2016



## 2.3 LA RETE DI VENDITA E 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** (cosiddetti Punti Vendita Interni), in cui TRENORD garantisce il servizio di vendita dei propri prodotti, nonché la gestione del post-vendita (ad esempio richiesta fatture, rimborsi). La modalità di vendita è garantita su una pluralità di supporti: cartaceo, magnetico ed elettronico. In alcune delle biglietterie 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 ed entro la fine del 2017 questi prodotti saranno vendibili da tutte le biglietterie di TRENORD
- le **self-service**, attualmente posizionate in 120 stazioni della Lombardia. Si tratta di apparati di vendita abilitati alla vendita dei 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 grazie alla dotazione di apparati di vendita da banco del sistema di vendita SBME (Sistema di Bigliettazione Magnetico Elettronico). Questo consente di avere a disposizione una maggiore quantità di prodotti, anche su supporto elettronico
- l'**e-Store** che integra 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 e che consente, oggi, l'acquisto di larga parte dei prodotti commercializzati da TRENORD. Inoltre si è ivi predisposta una modalità del tutto nuova (solo per treni destinati ad eventi speciali) che permette, durante l'acquisto in prevendita, di selezionare il treno che si sarebbe utilizzato in modo da poter verificare l'occupazione del treno
- 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)
- l'innovativo **servizio contactless** per l'acquisto del biglietto Malpensa che consente il pagamento del titolo di viaggio con carta di credito nelle principali stazioni toccate dal servizio Malpensa. In queste stazioni sono state installate colonnine brandizzate su cui poggiare la propria carta *contactless* e poter accedere direttamente al treno
- 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, laddove previsto, le barriere dei tornelli** presenti nelle 11 stazioni del nodo di

Milano e che può fornire informazioni sul servizio in tempo reale e sulle norme in vigore

- **MyLinkPoint** di Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi, 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.

Accanto alla rete interna di assistenza, TRENORD ha sviluppato un progetto di assistenza gestito da realtà esterne e chiamato "My Link Staff" (meglio conosciuti come "Berretti Verdi"): essi 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.

## 2.4 LE NUOVE INIZIATIVE

### La Sicurezza sui treni

Nel febbraio 2017 è stata firmata la Convenzione tra TRENORD e la Polizia Ferroviaria per perseguire l'obiettivo comune di garantire la sicurezza e la tranquillità di chi utilizza il treno e di chi lavora a bordo dei convogli. Tra gli aspetti principali dell'intesa vi sono lo scambio delle informazioni in tema di sicurezza, le dotazioni tecnologiche a supporto delle attività delle pattuglie Polfer ed una collaborazione più stretta per orientare al meglio i servizi di polizia, nonché per prevenire e contrastare la commissione di reati a bordo dei treni regionali. La firma della Convenzione è stata anche l'occasione per presentare la prima carrozza "Safe & Quiet on Board", una vettura situata al centro delle composizioni Coradia Meridian (30 treni), creata per la sicurezza ed il confort dei passeggeri. Nel 2017 il progetto sarà implementato sulla flotta dei TSR (90 composizioni a doppio piano). TRENORD, fin dal 2015, ha messo a punto un progetto aziendale riguardante sia la sicurezza che l'antievazione. Nel 2016 e 2017 questo piano ha previsto, in particolare, l'attivazione di un "Focal Point Security" che ha permesso, grazie alla partecipazione attiva di tutto il personale di bordo, di individuare i treni e i luoghi in cui si registrano minacce, violenze verbali, atti vandalici, intemperanze, aggressioni al personale ferroviario ed evasione tariffaria.

### Progetto "Stop&Go"

E' un progetto attivato nel marzo del 2016 che ha coinvolto tutto il personale TRENORD a partire dai vertici aziendali, Dirigenti e Quadri.

Sono state costituite 18 task-force di supporto al personale delle Squadre Antievazione già operativo, al fine di intensificare le attività di controllo nelle stazioni con l'obiettivo di:

- contrastare maggiormente il fenomeno dell'evasione
- produrre un effetto deterrente (anche attraverso una campagna di comunicazione esterna)
- generare una maggiore percezione di sicurezza negli ambienti di stazione.

Le attività di controllo dell'iniziativa "Stop&Go", che hanno interessato inizialmente 15 stazioni dell'area metro-

politana sono poi state estese anche in attività di controllo ai treni e quindi anche in altre stazioni lombarde come Bergamo, Lecco, Gallarate, Treviglio, Pavia e sono proseguite anche nel corso del 2017.

### Il Cliente al centro: Customer Satisfaction e frequentazioni

Sono oltre 730 mila le persone che scelgono tutti i giorni **TRENORD** per gli spostamenti quotidiani in Lombardia. Si tratta di un considerevole numero di persone alle quali, quotidianamente, **TRENORD** si impegna a garantire la miglior esperienza di viaggio possibile. Per questo motivo, è sempre più importante per **TRENORD**, non solo conoscere in modo sempre più accurato e puntuale il profilo dei propri Clienti, intercettare abitudini e necessità, così da poter migliorare le *performances* del servizio offerto, ma anche proiettare tutto il personale dell'Azienda su risultati di efficienza sempre maggiori e sfidanti.

Altrettanto importante è registrare e monitorare costantemente i flussi dei viaggiatori, la regolarità o la sporadicità dell'utilizzo dei nostri treni; ed è infatti, in quest'ottica che **TRENORD** svolge periodicamente un'accurata raccolta di dati relativi alle cosiddette "frequentazioni" che si concretizzano, appunto, nel conteggio dei singoli viaggiatori a bordo di ciascun treno in circolazione da lunedì a domenica.

L'utilizzo del treno come mezzo di trasporto quotidiano sta diventando sempre più una scelta e un'esigenza di praticità, convenienza e *comfort* per muoversi in Lombardia.

Gli ultimi dati a disposizione certificano che il 52% dei viaggiatori sceglie **TRENORD** per comodità, il 27% per evitare il traffico e il 27% degli intervistati assicura che con **TRENORD** gli spostamenti sono più convenienti economicamente. Infine, il 19% giudica il servizio più rapido che con altri mezzi.

Chi viaggia con **TRENORD** ritiene l'esperienza positiva. I risultati complessivi del secondo trimestre del 2016 testimoniano, infatti, che l'80% dei Clienti dichiara di sentirsi soddisfatto mentre il 54,7% molto soddisfatto; si tratta di dati interessanti che confermano un incremento del livello di soddisfazione della Clientela **TRENORD**, dal 2011 ad oggi.

In sintesi i dati relativi al secondo semestre 2016 evidenziano che:

- 6,5 è il voto medio attribuito al servizio ferroviario di **TRENORD** nel complesso
- si è attestato all'80% il voto compreso tra 6 e 10
- il voto compreso tra 7 e 10 è pari al 50%.

### Il progetto *Leisure*

L'esperienza positiva sia per **TRENORD** sia per i milioni di viaggiatori che hanno vissuto con noi Expo 2015 ha contribuito allo sviluppo di iniziative legate non solo all'offerta dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, ma anche di iniziative riconducibili ai Clienti che intendono utilizzare il treno per raggiungere località di svago, soprattutto nei giorni festivi e nei periodi di vacanza. Tant'è che dalle analisi della domanda effettuate periodicamente da **TRENORD** è emerso che i Clienti sono aumentati del 9% medio nei fine settimana a valle della chiusura della manifestazione.

Per rispondere adeguatamente a questa esigenza, una struttura appositamente deputata a questo tipo di iniziative, ha posto in essere queste azioni principali:

- studio del contesto *leisure* e della domanda di mobilità che genera
- analisi delle opportunità quali eventi, attrazioni e possibili partnership offerte dai territori serviti da **TRENORD**

- ideazione, costruzione, promozione e vendita di offerte e dei servizi **TRENORD** dedicati al tempo libero che potessero valorizzare il viaggio in treno all'interno dell'esperienza *leisure* complessiva dei Clienti.

Nel corso del 2016 due eventi legati alla cultura sono stati i più strategici per visibilità ed importanza non solo territoriale: "The Floating Piers" dell'artista Christo sul lago di Iseo dal 18 Giugno al 3 Luglio, e l'anno di "Mantova Capitale italiana della cultura" con un programma di oltre mille manifestazioni ed eventi.

Sono stati anche rivisti e innovati molti pacchetti che associano l'utilizzo del treno alla visita a città d'arte, piuttosto che a musei, mete di particolare interesse turistico, località a forte valore paesaggistico, integrando appunto il trasporto ferroviario con altre tipologie di trasporto o l'accesso alle specifiche manifestazioni.

Il 2016 poi è stato l'anno di alcune conferme, come l'Artigiano in Fiera, piuttosto che il GP di Monza e di alcune novità, come la partecipazione di **TRENORD** al progetto legato alla parte trasporto in occasione del concerto di Ligabue al Parco di Monza.

L'attività è in prosecuzione anche per il 2017 consolidando iniziative e partnership già vissute e proponendo nuove offerte dedicate a diversi target (scuole, la montagna in estate, laghi), sempre nell'ottica del "Discovery Train".

### Viaggia in Giallo: Progetto Prima Classe

Il progetto nasce nell'ambito delle iniziative volte a mettere al centro il Cliente, le sue esigenze e la sua soddisfazione, anche in termini di comfort a bordo.

**TRENORD** ha infatti portato a compimento la prima fase di restyling degli ambienti di Prima Classe, un servizio rilanciato a partire dal cambio orario estivo.

Il ripristino del decoro degli ambienti e il nuovo layout delle carrozze fanno della Prima Classe un ambiente molto riconoscibile; la specifica identificazione cromatica degli arredi interni e della livrea esterna, infatti, è il colore giallo, che consentirà ai nostri Clienti di individuare facilmente gli spazi dedicati al nostro nuovo servizio.

Tutti gli ambienti di Prima Classe, inoltre, sono dotati di prese di corrente per la ricarica dei devices, criterio indispensabile per offrire un viaggio davvero capace di accrescere il tempo a disposizione dei nostri Clienti, offrendo una mobilità ferroviaria sempre "connessa".

La nuova Prima Classe è attualmente presente su tutti i treni **RegioExpress** che collegano le principali città della Lombardia a Milano.

Le direttrici interessate sono:

- Chiasso-Como-Monza-Milano
- Tirano-Sondrio-Lecco-Milano
- Verona-Brescia-Treviglio-Milano
- Mantova-Cremona-Lodi-Milano
- Varese-Gallarate-Milano
- Bergamo-Pioltello-Milano Centrale.

Contemporaneamente, è già stata avviata una seconda fase del progetto, che prevede il rinnovo della Prima Classe anche sui treni delle direttrici:

- Domodossola-Gallarate-Milano Centrale
- Laveno-Varese-Saronno-Milano
- Como-Saronno-Milano.

# 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 2016	Obiettivo 2017	Note
Ritardo medio ponderato (minuti- inferiore o uguale a)	2,9	3,0	
Ritardo 0-5 minuti Standard A intera giornata	89,5	90	Standard A
Ritardo 0-5 minuti Standard A fasce di punta	84,4	82	Standard A
Ritardo 0-5 minuti nessuna esclusione intera giornata	85,6	87	Standard I
Ritardo 0-5 minuti nessuna esclusione fasce di punta	76,9	78,2	Standard I

## L'affidabilità del servizio (dati intera rete)

INDICATORI	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017
N° treni soppressi	10.073	9.200
N° treni soppressi (media giornaliera)	27,6	25,2
N° treni soppressi (% su eventi treni)	1,4	1,2

## I Servizi a bordo

INDICATORI	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017	Note
Treni con informazione acustica all'utenza a bordo treno	98%	98%	% sul totale dei treni ove il materiale rotabile sia predisposto
Treni con informazione visiva all'utenza a bordo treno	56%	56%	% sul totale dei treni ove il materiale rotabile sia predisposto
Treni al giorno con carrozze attrezzate x viaggiatori a ridotta mobilità	65%	65%	% nel giorno medio feriale sul totale dei treni/giorno feriali
Treni con trasporto biciclette	50%	50%	% dei treni sul totale

## Il comfort di viaggio

INDICATORI	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017	Note
Età media vetture	31	32	anni
Interventi abituali di pulizia	3	3	interventi/giorno da turno per carrozza
Interventi radicali di pulizia	1	1	Interventi/mese effettuati da turno per carrozza
Carrozze con aria climatizzata	88%	88%	% sul totale delle carrozze circolanti

## La tutela dell'ambiente

INDICATORI	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017	Note
Treni ad alimentazione elettrica	86%	86%	% dei treni effettuati a trazione elettrica

### La gestione della relazione con il Cliente

La relazione con il Cliente è strategica e multiforme. Nel 2016 c'è stata una sensibile diminuzione del numero di reclami che **TRENORD** ha gestito:

- 112.629 telefonate con un tempo medio di conversazione pari a 4'
- 38.327 form per richiesta info
- 5.470 rimborsi in *back-office*
- 11.169 reclami.

Il numero dei reclami è diminuito rispetto al precedente anno in quanto il nuovo sistema gestionale dei reclami induce la Clientela a formulare reclami più qualificati; in questo modo si riducono i reclami generici. Rispetto all'anno precedente il numero complessivo delle telefonate è sensibilmente aumentato contestualmente all'aumento delle mail; per affrontare al meglio l'aumento di flusso di richiesta di informazioni, **TRENORD** ha deciso di esternalizzare il servizio di *Contact-Center* a partire dal 2° semestre 2017. Con l'esternalizzazione del servizio *Contact-Center*, si vuole perseguire l'obiettivo di un miglioramento nelle performance generali, a beneficio di tutte le funzioni di contatto con il Cliente (telefono, reclami, mail).

INDICATORI	Consuntivo 2016	Obiettivo 2017	Note
Reclami chiusi entro 30 gg dal ricevimento	100	100	% sul totale dei reclami ricevuti
Reclami chiusi entro 15 gg dal ricevimento	90	95	% sul totale dei reclami ricevuti
Rimborsi evasi entro 60 gg dal ricevimento	100	100	% sul totale dei rimborsi ricevuti
Rimborsi evasi entro 30 gg dal ricevimento	80	90	% sul totale dei rimborsi ricevuti
Telefonate servite da sistema automatico	18	40	% sul totale delle chiamate ricevute (da luglio 2017)
Telefonate servite da operatore	40	100	% sul totale delle chiamate ricevute (da agosto 2017)
Attesa media	5'	1'	in minuti (da agosto 2017)
Form richiesta info evasi entro le 72 ore	55	60	% sul totale delle mail ricevute

Nel corso del 2017 **TRENORD** si doterà di nuovi strumenti per migliorare e garantire la tempestività delle informazioni ed una comunicazione efficace verso la Clientela.



# 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 presso il Personale di Bordo che dal 2015 è dotato di palmari per la emissione elettronica. Parallelamente è possibile anche il pagamento con carte di debito e carte di credito.

## 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 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 giornalieri e plurigiornalieri "Io Viaggio Ovunque in Lombardia", gli abbonamenti mensili integrati "Io Viaggio TrenoCittà", "Io Viaggio Ovunque in Provincia" e gli abbonamenti

(mensile, trimestrale e annuale) "Io Viaggio Ovunque in Lombardia". 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, lato **TRENORD**, nella sola area urbana di Miano, eccetto l'abbonamento settimanale integrato che dà diritto a viaggiare sui treni nel rispetto delle aree di competenza.

### 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 in Lombardia. È stato attivato un indirizzo email ([comitive@trenord.it](mailto: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).

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](mailto: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. Il servizio preposto da **TRENORD** provvederà ad accogliere le richieste, verificare la fattibilità e rispondere nel più breve tempo possibile.

Ormai da due anni, 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](mailto:senzabarriere@trenord.it) presso cui i nostri Clienti possono segnalare eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno.

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, con la Sala Amica di Sea Aeroporti Milanesi e ATM Infoline, consente di affrontare ogni richiesta in tempo reale per individuare la risposta più efficace alla domanda di ogni Cliente.

Nel 2016 **TRENORD** ha eseguito di 17.999 interventi di assistenza di cui 12.796 effettuati su rete RFI ed i restanti 5.203 su rete FERROVIENORD. I dati comprendono anche le persone disabili che hanno effettuato viaggi al seguito di gruppi e comitive scolastiche.

Inoltre, **TRENORD** ha istituito l'apposito Numero Verde dedicato (800.210.955) a supporto e integrazione delle attività di programmazione del servizio disabili, che è attivo al pubblico nei giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 16.30. I Clienti possono contattare tale numero per comunicare le proprie necessità, preferibilmente con 48 ore di anticipo al fine di organizzare al meglio l'assistenza. Nei fine settimana e nei giorni festivi resta attivo e a disposizione dei nostri Clienti con disabilità, il servizio dei MYLinkPoint, delle stazioni di Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi, con orario continuato dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

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 di personale dedicato. L'elenco delle stazioni accessibili alle persone con disabilità motorie è disponibile sul sito, **TRENORD** nella apposita sezione.

Le tariffe e le agevolazioni per le persone con disabilità fanno riferimento alla tessera lo viaggio ovunque in Lombardia agevolata di Regione Lombardia.

La tessera IVOL agevolata (1°, 2°, 3° fascia) 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 tessera IVOL agevolata sono disponibili presso gli uffici di "Spazio Regione" i cui indirizzi e orari di apertura al pubblico sono reperibili sul sito ufficiale della Regione Lombardia. La novità introdotta a fine 2016 è la creazione di una *mailing list* per gli avvisi di sciopero e d'interruzione del servizio per lavori alle infrastrutture con la finalità d'informare i viaggiatori con disabilità e limitare il più possibile i loro disagi. E' stata, inoltre, avviata un'azione di monitoraggio dei guasti degli ascensori e delle scale mobili sulla rete RFI e FERROVIENORD.

E' inoltre in fase di sperimentazione, sulla scorta dell'esperienza maturata in Expo, l'attivazione di un processo di informazioni via mail riguardanti i soggetti più attivi nel trasporto disabili Lombardia (Trenord, Sala Blu RFI, FERROVIENORD, Sala Amica Sea, Atm) con la finalità di offrire al nostro Cliente un valido ed aggiornato strumento di sintesi informativa.

### 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 in appoggio.

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 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 e dedicato alla vendita e all'assistenza è identificabile dall'uniforme e dal cartellino espositivo riportante nome e numero di matricola.

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

#### In stazione:

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

#### In treno:

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

#### Alcuni dei principali doveri del viaggiatore (DPCM 30.12.1998):

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto opportunamente validato
- non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili
- rispettare il divieto di non fumare
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed 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 2016 sono stati gestiti 11.169 reclami in maniera informatizzata.

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, che 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 il MyLinkPoint. 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](mailto:trenord@legalmail.it).

- Inviare un fax al numero 02.85114155.  
Entro 30 giorni **TRENORD** provvede a fornire la risposta al Cliente.

### 4.2 Non sei soddisfatto della risposta

#### La Conciliazione

Da marzo 2017 ha preso avvio l'operatività della Conciliazione paritetica: un altro grande obiettivo aziendale di cura e attenzione del Cliente è stato centrato.

#### Cos'è la Conciliazione

**TRENORD**, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti ai Clienti 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.

#### Come funziona

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**, compilando l'apposito modulo, debitamente firmato, da inoltrare (email, PEC) a:

- Trenord S.r.l.- Ufficio Conciliazione, piazzale Cadorna n.14 - 20123 Milano
- PEC: [conciliazione.trenord@legalmail.it](mailto:conciliazione.trenord@legalmail.it)
- Email: [conciliazione@trenord.it](mailto:conciliazione@trenord.it).

Tutte le informazioni relative alla Conciliazione sono reperibili sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it) all'apposita sezione

#### L'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Il Cliente può, inoltre, presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni del Regolamento Europeo n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o qualora non siano inutilmente decorsi i termini di 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](mailto: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- viale Triboniano 220, 20156 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 essere 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 Cliente in possesso di biglietto di corsa semplice/carnet/abbonamento può chiedere a **TRENORD** un'indennità in caso di ritardo sia in partenza, che a destinazione.

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

I risarcimenti in caso di ritardo sono fissati come segue:

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

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 on-line, presso le biglietterie **TRENORD** ed i MyLinkPoint, 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 MyLinkPoint di Milano Cadorna o Milano Porta Garibaldi, dove verranno trattenuti per un periodo massimo di 1 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 obliteratrici.

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 MyLinkPoint 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 Clienti una rete diversificata di strumenti e di opportunità di contatto. Le biglietterie di stazione rappresentano punti vendita ma anche punti presso i quali i Clienti possono richiedere informazioni e ricevere assistenza.

I MyLinkPoint (Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi) 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.

### 6. TRENORD E LO SVILUPPO DEL DIGITAL

L'impegno di **TRENORD** nella digitalizzazione è proseguito per tutto il 2016, con l'obiettivo di rispondere contemporaneamente tanto alle esigenze di efficientamento dei processi interni quanto alle richieste degli stessi Clienti che sempre più utilizzano i canali online, desktop e, soprattutto, mobile per informarsi ed acquistare i biglietti.

Tra le principali attività "digital", si segnalano:

- l'App **TRENORD** che si è consolidata (più di 500mila Clienti) e ha acquisito una posizione centrale nell'attività di informazione alla Clientela. Assecondando il trend di acquisti, ormai sempre più realizzati in mobilità, l'App ha visto crescere costantemente il numero dei biglietti ferroviari e degli abbonamenti venduti
- l'e-Store *online* di **TRENORD** ha visto aumentare la gamma dei prodotti offerti, con l'introduzione dei titoli di viaggio appartenenti alla famiglia IVOL (Io Viaggio Ovunque in Lombardia) e il titolo di viaggio **TRENORD** Carnet MultiCorse. Il risultato si è visto nei numeri: il 2016 ha registrato un aumento del 63,5% del venduto on line rispetto all'anno precedente.

In termini di innovazione digitale nel corso del 2016 si segnala:

- in corrispondenza all'attivazione della stazione di Malpensa Terminal 2, **TRENORD** ha lanciato una nuova modalità di acquisto dei titoli di viaggio del Malpensa Express con carta *contactless* (di credito, di debito, prepagata) o con lo *smartphone* con tecnologia NFC (Near Field Communication) nelle principali stazioni toccate dal servizio (Cadorna, Centrale, Porta Garibaldi e Malpensa T1 e T2)
- è stata perfezionata la piattaforma informativa. Oltre alla centralizzazione e all'allineamento dell'informazione alla Clientela, è stata implementata la funzione di notifica *push* sull'App **TRENORD** in maniera da poter informare *real time* la Clientela con un granularità senza precedenti. L'informazione di circolazione è ora diventata completamente personalizzabile e personalizzata. In completa autonomia, il Cliente può scegliere i treni, le stazioni o le linee su cui essere costantemente informato nei giorni e alle ore che ritiene più utile
- è stato aperto un account YouTube dove sono stati e verranno pubblicati tutorial sulle tematiche/servizi più utili alla Clientela, video relativi ai prodotti e al servizio **TRENORD** nell'ottica di supportare sia l'attività di *customer*, sia quella promozionale attraverso una modalità comunicativa particolarmente efficace.

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

- in termini di comunicazione alla Clientela, oltre alla già citata e innovativa modalità *push* di condivisione delle informazioni di circolazione, è opportuno sottolineare l'utilizzo della newsletter. Nel corso del 2016 sono state inviate 15 newsletter ai Clienti per far conoscere l'offerta commerciale e tutte i vantaggi di essere un Cliente o un abbonato **TRENORD**. Le newsletter sono state inviate a circa 130mila contatti profilati tra abbonati, detentori di tessere richieste online e utilizzatori di servizi **TRENORD** che richiedono registrazione. Newsletter sono state inviate anche a target specifici, in particolare i gruppi e in occasione di eventi speciali
- nel 2016 è stato inoltre dato avvio ad un complesso di iniziative progettuali specifiche mirate al miglioramento della *User Experience* del Cliente alle prese con i nostri *touch point*, per migliorare l'attività di engagement e di informazione.

Tra i molti progetti in atto si ricorda:

- bacheche digitali, per aumentare e rendere interattiva l'informazione in stazione
- App fase 2, che prevede una serie di nuove funzionalità richieste dagli stessi Clienti, dal completamento delle informazioni di viaggio, alla memorizzazione della Carta di credito, etc
- progettazione nuovo sito, per il miglioramento completo dell'esperienza del Cliente, prima, durante e dopo il viaggio
- approdo sui principali canali Social, per comunicare, informare e assistere là dove sono i Clienti
- integrazione Mappe Google e Progetti di mobilità integrata, per fornire ai Clienti ambienti e funzionalità già conosciute o, comunque, utili attraverso cui organizzare al meglio il proprio viaggio
- motore abbonamenti, per incentivare la conoscenza e tutti i vantaggi del prodotto treno.

Come si evince, gli ambiti di intervento progettuali sono molteplici: organizzativi, tecnologici, informatici e procedurali.

I contenuti dei progetti sopracitati e la misurazione dei risultati in termini di performance raggiungibili a vantaggio dei Clienti saranno in parte oggetto della prossima Carta della Mobilità 2018.

## Elenco associazioni CRCU

---

ACU LOMBARDIA

ADICONSUM LOMBARDIA

ADUSBEP

ALTROCONSUMO

ASSOUTENTI LOMBARDIA

CASA CONSUM 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