

Carta della Mobilità 2018

INDICE

INTRODUZIONE

1. Cos'è la Carta della Mobilità
2. Le fonti normative
3. Dove e come reperirla

TRENORD SI PRESENTA

1. Il modello per la mobilità lombarda
2. Il sistema di gestione
3. I valori guida e gli impegni

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI TRENORD

1. **TRENORD** in numeri
2. Il servizio di **TRENORD**

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli indicatori e gli obiettivi

L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

1. Quello che occorre sapere per viaggiare in treno
2. In tema di biglietti e di opportunità
3. In tema di diritti e doveri
4. Problemi e soluzioni
5. Punti di contatto con **TRENORD**
6. **TRENORD** e lo sviluppo del Digital

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

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.
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 16 dell’8 febbraio 2018 recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico”.

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, nell’apposita sezione dedicata.

TRENORD SI PRESENTA

Oltre 750.000 PASSEGGERI/GIORNO

Circa 2.300 CORSE/giorno feriale

44,2 milioni di TRENKM/ANNO

4.109 DIPENDENTI ()**

Dati al 31.12.2017

(*) Media corse al giorno, sabato e festivi compresi.

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

1. IL MODELLO PER LA MOBILITÀ LOMBARDA

TRENORD è stata costituita il 3 maggio 2011, è partecipata in maniera paritetica da Trenitalia e FNM ed è una società dedicata al trasporto pubblico ferroviario della Lombardia, la Regione più “mobile” del Paese.

Ogni giorno feriale circolano poco più di 2.300 treni che trasportano oltre 750.000 viaggiatori in oltre 400 stazioni delle reti gestite da Rete Ferroviaria Italiana e da FerrovieNord. La produzione dei servizi ammonta complessivamente a circa 44,2 milioni di treni e bus 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, nonché con la Svizzera**
- **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	1.736	323,5
di cui a binario semplice	879	185
di cui a binario doppio	857	138,5
di cui elettrificate	1.453	215,5
di cui diesel	283	108
n° stazioni	297	117

Dati al 31.12.2017 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 27 luglio 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 applicabile in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

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 e 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 di incrementare la percezione positiva del Cliente e la complessiva reputazione aziendale, ma anche con azioni mirate all’efficientamento aziendale.

Nell’ambito ambientale **TRENORD** intende estendere gradualmente la relativa certificazione ISO 14001 all’intero perimetro aziendale.

In ambito “Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro” **TRENORD** intende avviare ed estendere gradualmente la relativa certificazione ISO 45001 all’intero perimetro aziendale.

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.

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.

Il Bilancio Internazionale e il Bilancio di Sostenibilità

Il 5 marzo 2018 il Consiglio d'Amministrazione di **TRENORD** ha approvato il primo Bilancio d'esercizio redatto secondo i principi contabili internazionali IAS/IFRS.

Una scelta innovativa che consente a **TRENORD** di entrare nel novero di un ristretto numero di aziende che volontariamente hanno deciso di adottare questo sistema.

Il Bilancio di Sostenibilità 2017, redatto secondo le linee guida europee “G4 Sustainability Reporting Guidelines”, conferma il percorso di crescita continua di **TRENORD**.

Il 2017 è stato l’anno chiave per il Piano di Investimenti ma anche l’anno record in termini di domanda di mobilità e dell’attenzione verso il capitale umano.

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 ribadisce con forza l’essenza della *mission* aziendale: lo sviluppo di una mobilità sostenibile, integrata e connessa.

Trenord e la sicurezza

In linea con l’importante impegno in tema di sicurezza dell’esercizio, **TRENORD**, con tutti gli attori europei di questo *business* si sono uniti per un unico impegno comune a favore della sicurezza.

TRENORD, infatti, aderisce alla European Railway Safety Culture Declaration, emessa dall’Agenzia dell’Unione Europea per le Ferrovie (ERA) e approvata dal Commissario Europeo per i Trasporti, Violeta Bulc.

La Dichiarazione riunisce tutti i maggiori *leader* del trasporto ferroviario europeo e si pone l’obiettivo di sostenere una crescente cultura della sicurezza quale motore trainante per l’efficienza e l’affidabilità dei nostri servizi.

Trenord e l’impegno sulla formazione

Per **TRENORD** il capitale umano viene prima di tutto: infatti nel corso del 2017 l’Azienda ha erogato oltre 200.000 ore di formazione su 60 progetti, ed ha approvato il Piano formativo 2018 che annovera 80 diversi progetti dedicati all’aggiornamento e allo sviluppo delle competenze.

Altro grande impegno di **TRENORD** riguarda il fattore D: le donne di **TRENORD**, infatti, sono professioniste del tempo in movimento ed a loro **TRENORD** dedica nel 2018 specifici programmi formativi, in percorsi di *mentorship* e in *welfare lab*.

TRENORD e l’etica

Da sempre l’eticità è al centro dell’operato di **TRENORD**. L’Internal Audit promuove quindi in tutta l’Azienda il valore dell’etica, intesa come integrità, lealtà, correttezza e professionalità, fornendo una valutazione sull’adeguatezza dei processi di governo e di *risk management* e garantendo obiettività ed indipendenza.

Da quest'anno **TRENORD** coordina il team Anticorruzione dell'AlIA, Associazione Italiana Internal Auditors, associazione a cui **TRENORD** ha aderito fondando sull'eticità i propri valori.

*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



La Sala Operativa **TRENORD** è diventata il centro nevralgico dell'attività di circolazione: in un'unica struttura, attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, accorpando ad oggi tutte le funzioni relative al prodotto treno, organizza, controlla e gestisce la circolazione treni, assicurando regolarità, puntualità e sicurezza al trasporto lombardo.

Dopo la fase, attuata nel corso del 2017, di unificazione nel monitoraggio e controllo delle due reti ferroviarie e l'assorbimento, all'interno della struttura, anche della parte di gestione che riguarda il personale mobile e delle postazioni dedicate alla comunicazione al Cliente, oggi la struttura diventa una vera *Operation Room*, con nuovi spazi e nuovi strumenti che rendono l'ambiente di lavoro e le attività svolte sempre più all'avanguardia. Spazi più vivibili e una maggiore interazione tra colleghi delle diverse strutture, uniti in un unico luogo per contribuire "dietro le quinte", ad offrire un efficace servizio di mobilità.

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 nella 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 12 linee + 3 linee transfrontaliere (S10, S40, S50), 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 6.00 alle ore 24.00.

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

Nella città di Milano i percorsi delle 12 linee suburbane convergono e si sovrappongono, offrendo un servizio capillare e frequente lungo alcune tratte:

- **tratta Passante Ferroviario:** è un'infrastruttura ferroviaria quasi interamente sotterranea che attraversa la città di Milano da Nord-Ovest (Certosa e Bovisa) a Sud-

Est (Rogoredo e Forlanini). Le 6 stazioni di P.ta Vittoria, Dateo, P.ta Venezia, Repubblica, P.ta Garibaldi, Lancetti sono servite dalle linee suburbane S1 (Saronno-Lodi), S2 (Seveso-Milano Rogoredo), S5 (Treviglio-Varese), S6 (Novara-Treviglio) e S13 (Milano Bovisa-Pavia), con una frequenza che arriva nella tratta Lancetti-Porta Vittoria, di un treno ogni 6 minuti;

- tratta Porta Garibaldi-Greco Pirelli: le 2 stazioni sono servite dalle linee suburbane S7 (Lecco-Molteno-Milano P.ta Garibaldi), S8 (Lecco-Carnate-Milano P.ta Garibaldi), S11 (Chiasso-Milano-Rho) e treni Regionali;
- tratta Cadorna-Bovisa: le 3 stazioni di Cadorna, Domodossola, Bovisa sono servite dalle linee suburbane S3 (Saronno - Milano Cadorna), S4 (Carnago- Milano Cadorna), e treni Regionali;
- tratta S. Cristoforo-Greco Pirelli (con le stazioni di Romolo, P. Romana, Forlanini e Lambrate) è servita dalla linea S9 (Albairate - Seregno - Saronno).

Come per la Metropolitana, in molte delle stazioni urbane si accede oltrepassando dei tornelli. Tutte le stazioni sono dotate di pannelli luminosi che informano sugli orari di arrivo e destinazione nonché sulla puntualità dei treni.

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 146 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 Servizio da e per Milano Centrale

Il servizio aeroportuale Malpensa Express parte dal Terminal 2 di Malpensa e raggiunge Milano Centrale con 69 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

79 corse giornaliere a/r collegano invece Malpensa a Milano Cadorna, prima corsa alle ore 4.27, ultima alle ore 00.20 (+bus sostitutivo delle ore 1:21). 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 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 può raggiungere il T2 in 43 minuti, da Milano Porta Garibaldi in 47 e da Milano Centrale in 58. 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 Terminal 2 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 servizio aeroportuale. 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 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 biglietti/abbonamenti a tariffa regionale di prima o seconda classe.

Il fiore all'occhiello? Il Malpensa Express, un servizio da imitare

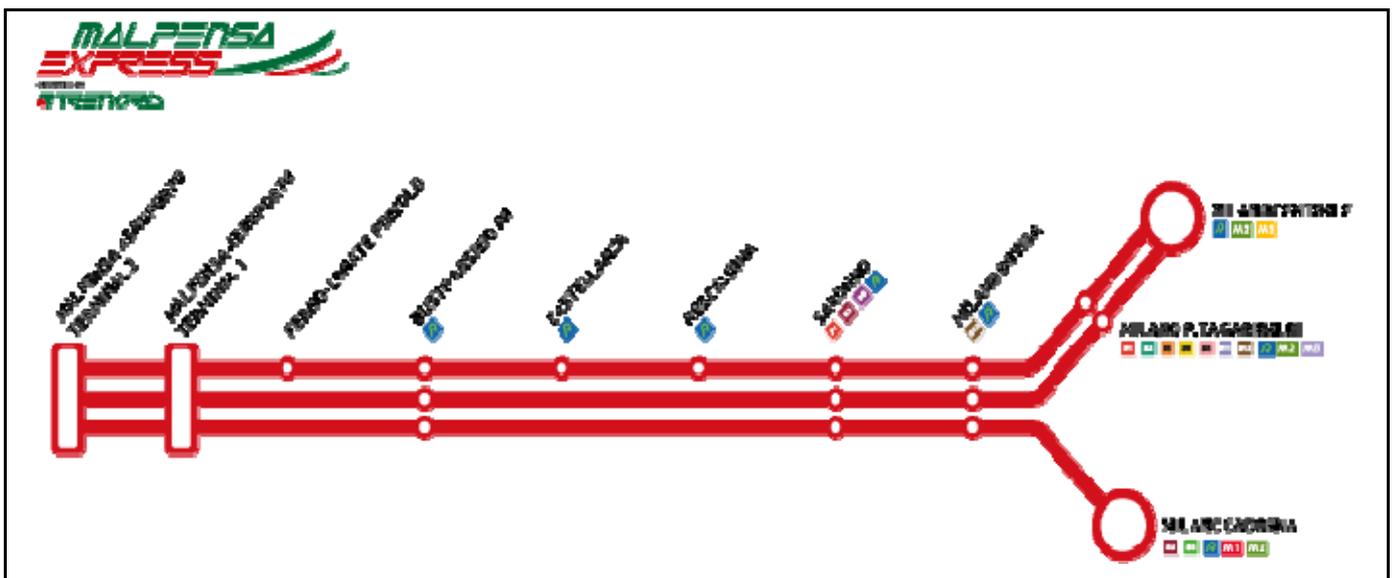
Secondo le indagini di Customer Satisfaction del secondo semestre del 2017 i viaggiatori hanno valutato positivamente il servizio Aeroportuale di **TRENORD**: il 91% si è definito soddisfatto, il 64% molto soddisfatto.

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 23.00. 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. Pertanto 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 basta avvicinare la carta *contactless* o lo smartphone con tecnologia NFC ai 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 **TRENORD** presente a bordo treno verifica l'avvenuto pagamento semplicemente "passando" la carta o lo smartphone NFC sul lettore in loro dotazione.



Il Servizio Transfrontaliero

Il 2018 è iniziato con l'avvio di una vera e propria 'rivoluzione' della mobilità del Sud Europa, di nuovi scenari e nuove opportunità di business che rendono **TRENORD**, ancora una volta, protagonista del virtuoso mercato della mobilità sostenibile.

Grazie all' apertura della tratta Arcisate-Stabio, sono nate due nuove linee transfrontaliere: la S40 Como-Mendrisio-Varese e la S50 Varese-Mendrisio-Lugano-Bellinzona. A queste si affianca il potenziamento del servizio sull'esistente linea S10 Bellinzona-Chiasso-Albate Camerlata e la riattivazione del collegamento Porto Ceresio-Varese-Milano.

La nuova ferrovia Varese-Mendrisio-Como è una grande opportunità per gli oltre 300mila

abitanti che vivono nei territori di confine, ma anche per la mobilità della Lombardia e del Canton Ticino. Agli attuali 40 treni che collegano, attraverso Como, il Canton Ticino alla Lombardia, si sono aggiunti altri 82 treni transfrontalieri giornalieri, per un totale di 122 corse nei giorni feriali e 92 nei festivi. A queste vanno sommate le 31 corse della S11 che collegano Milano a Chiasso.

Il treno vince l'auto, per costi e per tempi, specialmente per le migliaia di lavoratori che ogni giorno devono affrontare lunghe code alle frontiere. Insieme a TILO – società al 50% di **TRENORD** e al 50% di SBB-**TRENORD** si impegna a far crescere gli oltre 750 mila Clienti quotidiani del servizio ferroviario della Lombardia, con focus sui lavoratori frontalieri, i *commuter* verso Varese e Milano e i Clienti che tra Ticino e Lombardia utilizzano il treno per turismo e tempo libero.

La nuova tratta internazionale Varese-Mendrisio

La nuova tratta collega Varese con Mendrisio passando per Arcisate e Stabio, una linea di soli 17,7 km che rivoluziona la mobilità di un'area congestionata dal traffico su strada.



Proprio Mendrisio diventa così un importante snodo che permette di viaggiare tra Varese e Como senza cambi e di raggiungere Lugano e Bellinzona direttamente da Varese (e da giugno 2018 anche dall'Aeroporto di Malpensa).

Le linee transfrontaliere Lombardia-Canton Ticino

Oltre alla già collaudata S10 (Bellinzona-Chiasso-Albate), dall'inaugurazione della tratta Varese-Mendrisio sono entrati in servizio due nuovi collegamenti tra Lombardia e Canton Ticino: S40 (Como-Mendrisio-Varese-Malpensa) e S50 (Varese-Mendrisio-Lugano-Bellinzona)

S10 Linea S10 Bellinzona-Chiasso-Albate Camerlata

L'offerta si caratterizza per collegamenti:

- ogni 30' tra Bellinzona e Mendrisio

- ogni 60' tra Mendrisio e Albate Camerlata (dalle 5.00 alle 24.00).

S40 Linea S40 Como-Mendrisio-Varese-Malpensa

L'offerta si caratterizza per collegamenti:

- ogni 30' (dalle 5.00 alle 20.00), in maniera alternata tra una corsa diretta e una corsa con cambio a Mendrisio (con S50 o S10)
- ogni 60' (dalle 20.00 alle 23.00) diretti. L'intera tratta Como-Varese viene percorsa in circa 40'.

Dal 10 giugno 2018 la linea è stata prolungata fino all'aeroporto internazionale di Malpensa (Terminal 1 e Terminal 2). Malpensa sarà quindi collegata direttamente a Varese, Mendrisio e Como. Anche Bellinzona e Lugano saranno collegati via treno a Malpensa con cambio a Mendrisio (con S50 o S10) o Varese (con S50).

S50 Linea S50 Varese-Mendrisio-Lugano-Bellinzona

L'offerta si caratterizza per collegamenti:

- ogni 30' (dalle 5.00 alle 20.00), in maniera alternata tra una corsa diretta e una corsa con cambio a Mendrisio (con S40 o S10)
- ogni 60' (dalle 20.00 alle 23.00) con cambio a Mendrisio.



Il nuovo collegamento Como-Varese-Malpensa

Dal 10 giugno 2018 la Linea S40 arriva fino all'Aeroporto Internazionale di Milano Malpensa (Terminal 1 e 2), aprendo nuove possibilità di collegamento tra il Canton Ticino e l'Aeroporto di Malpensa.

Il nuovo servizio, oltre a collegare direttamente l'Aeroporto a Varese, Mendrisio e Como, permette di raggiungere anche Bellinzona e Lugano, collegate via treno a Malpensa con cambio a Mendrisio (Linee S50 e S10) o a Varese (Linea S50).

Questi alcuni tempi di percorrenza:

- Varese-Malpensa: 48'
- Mendrisio-Malpensa: 1h 15'
- Como-Malpensa: 1h 35'
- Lugano-Malpensa: 1h 43'
- Bellinzona-Malpensa: 2h 15'
- Como-Mendrisio: 15'
- Como-Stabio: 23'
- Como-Varese: 41'
- Varese-Mendrisio: 21'.



Un unico biglietto per spostarsi tra Lombardia e Canton Ticino

I biglietti e gli abbonamenti transfrontalieri permettono di viaggiare tra la Lombardia e il Canton Ticino con un unico titolo di viaggio.

In Lombardia hanno validità sui treni regionali (Linee R) e su quelli suburbani di **TRENORD** (Linee S).

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

L'acquisto di biglietti e abbonamenti transfrontalieri può essere fatto attraverso tutti i canali di vendita **TRENORD**: Punti Vendita Interni **TRENORD** e biglietterie Trenitalia, online su

TRENORD e-Store, distributori automatici di biglietti, rivendite autorizzate **TRENORD** o a bordo treno (solo per i biglietti di corsa semplice).

I titoli di viaggio possono essere acquistati anche presso i punti vendita di CTA.

Biglietti ferroviari "non integrati"

Alcune tratte ferroviarie tra Lombardia e Canton Ticino possono essere acquistate attraverso il motore orario di **TRENORD** anche in formato non integrato.

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 è destinato a proseguire nei prossimi anni.

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).

TIPOLOGIA MATERIALE	N°	Età 0-5	Età 6-10	Età 11-15	Età >15
Complessi elettrici					
Ale	45				45
Coradia	44	30	14		
TAF	34				34
TSR	103	25	19	59	
UB750	0				
Complessi diesel					
ALN	63				63
ATR	28	9	19		
Carrozze					
Doppio Piano	170				170
Medie distanze	195				195
Piano Ribassato	263				263
Vivalto	89	54		35	
Locomotori					
E464	115		36	53	26

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

2.3 LA RETE DI VENDITA ED 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. Si è concluso l'importante progetto di omogeneizzazione del processo di vendita attraverso l'adozione su tutti i Punti Vendita Interni di **TRENORD** della Piattaforma Integrata Commerciale (PICO). La piattaforma PICO si caratterizza per un'ampia flessibilità ed è dedicata alla distribuzione ed alla vendita di tutti i servizi di trasporto **TRENORD**, nonché dei servizi del Trasporto Regionale e Nazionale offerti da Trenitalia. Al 31.12.2017 il numero di Punti Vendita Interni è di 55;

- le **emettitrici self-service**, 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. Al 31.12.2017 il numero emettitrici self-service è di 168;
- i **punti vendita convenzionati**, (bar, edicole, tabaccherie, agenzie, negozi), che servono oltre 250 stazioni e che sono 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. I punti vendita convenzionati sono infatti tutti dotati di macchine di vendita evolute (DSDY) in grado di gestire i titoli in formato 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 la disponibilità del treno;
- l'**APP** è stata introdotta nel 2015 ed è 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**.

VIAGGIARE CON UN UNICO BIGLIETTO E NON SOLO IN TRENO.

Da fine 2017 è iniziata insieme ad altri operatori del settore del trasporto pubblico lombardo, una rivoluzione attraverso il progetto SBE – Sistema di Bigliettazione Elettronica, che porterà all'utilizzo di un sistema di bigliettazione interamente elettronico e l'adozione di un unico supporto che permetterà la conversione degli attuali titoli di viaggio (vendibili su svariati supporti) su un'unica smart card, consentendo l'introduzione di tariffe integrate, sostenibili e più appetibili.

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

- i **Punti Vendita Interni**, i 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. **TRENORD** continua nel processo di rinnovamento della vendita diretta attraverso il rifacimento dei Ticket Office che recepisce il progetto di trasformazione dei Punti Vendita Interno da biglietterie a punti di assistenza e inaugura una nuova immagine, facilmente riconoscibile dai Clienti e di grande impatto visivo. Il restyling ha già interessato Milano Porta Genova, Vigevano, Mortara, Legnano e Mantova ed ancora interesserà Milano Porta Garibaldi, Milano Bovisa, Milano Domodossola, Seregno, Sesto S.Giovanni e Busto RFI;
- 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;
- i **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. Il My Link Staff presta servizio nelle ore di maggiore affluenza: presidia mediamente 4 ore la mattina 19 stazioni e 4 ore il pomeriggio 12 stazioni.

Il suo supporto ai Clienti è stato fondamentale in occasione di grandi eventi che hanno visto protagonista **TRENORD** nel corso del 2017 e per gli eventi programmati nel 2018 (concerti, l’Artigiano in Fiera, il GP di Formula 1 etc.)

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

Riguardo al tema security, **TRENORD** si impegna quotidianamente per garantire la

sicurezza da aggressioni, atti violenti e rapine ai danni dei Clienti e del personale che scorta i treni.

Da questo punto di vista, continua la stretta collaborazione 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 presenti nella Convenzione 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.

Inoltre è stato avviato l'Action Plan Security con lo scopo di migliorare la gestione della sicurezza e offrire ai Clienti un servizio sempre più sicuro.

I principali progetti riguardano:

- lo sviluppo dell'App Focal Point Security in dotazione al personale di bordo, per registrare e catalogare segnalazioni di eventi e/o criticità che attengono la sfera della sicurezza a bordo treno. L'obiettivo è quello di permettere analisi statistiche complete al fine di individuare le linee ritenute maggiormente critiche;
- l'allestimento di un'area dedicata alla tranquillità del Cliente, denominata "Safe & Quiet on Board", dotata di telecamere e di tre pulsanti di emergenza, attivabili dai viaggiatori in caso di necessità;
- l'introduzione di Guardie Particolari Giurate, che all'inizio del 2018 è salito a 90, in servizio sui treni **TRENORD** e nei principali depositi, per il presidio dei convogli e per tutelare la tranquillità del viaggio dei Clienti e dei dipendenti;
- l'accordo AREU, che ha previsto per i Clienti la possibilità di ricorrere al Numero Unico d'Emergenza Europeo 112 con un servizio dedicato, richiamato anche a bordo treno da vetrofanie applicate sui finestrini e un collegamento diretto tra l'App **TRENORD** e l'App Where are U di AREU;
- la nuova Sala Operativa Security in attivazione entro il 2018, presidiata da personale dedicato che si interfacerà costantemente con la Sala Operativa della Polfer e il Numero Unico delle Emergenze, garantendo così un costante presidio e controllo di tutte le segnalazioni ed un tempestivo intervento;
- l'implementazione della nuova procedura per la "Prevenzione e Gestione delle aggressioni al personale front line";
- la valutazione del progetto di chiusura dei tornelli delle principali stazioni del passante ferroviario per contrastare il fenomeno dell'evasione e soprattutto per ridurre il rischio di intemperanze a bordo da parte di passeggeri privi di biglietti o ticket non convalidati.

Il progetto "Stop&Go e Clean&Go"

E' un progetto attivato nel 2016 che ha coinvolto il personale **TRENORD** a partire dai vertici aziendali, Dirigenti e Quadri e che nel 2018 si evolve e si arricchisce di una nuova attività: 'Clean and Go'.

Questo progetto, nato per affiancare il personale a bordo treno e volto al contrasto dell'evasione, si è ampliato all'attività di pulizia e decoro, per offrire ai nostri Clienti maggiore comfort e pulizia.

Gli obiettivi principali dell'iniziativa sono:

- 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.

Il Vandalismo

Nel corso del 2017 sono stati quasi 10 mila gli atti di vandalismo registrati sui nostri treni, in aumento del 38% rispetto al 2016. Nel 2017 sono stati rimossi oltre 163 mila mq di graffiti esterni per un costo pari a quasi 1,2 milioni di euro.

A fronte di questo crescente e preoccupante fenomeno, è aumentato l'impegno di **TRENORD** a contrastare questi eventi, al fine di prevenire e limitare gli impatti negativi sul servizio.

Il Cliente al centro: Customer Satisfaction e Analisi della domanda

I servizi offerti da **TRENORD** vengono utilizzati da circa 750 mila persone ogni giorno. Le esigenze di mobilità dei Clienti sono molteplici ma ad ognuno di essi l'Azienda si impegna ad offrire la migliore esperienza di viaggio possibile. È sempre più importante per **TRENORD** conoscere le abitudini e le necessità dei propri Clienti così da poter migliorare il servizio e l'efficienza. Per portare avanti questo obiettivo il team Customer Centricity di **TRENORD** è impegnato ad analizzare e monitorare i dati di flusso dei viaggiatori attraverso tre indagini all'anno di raccolta dei dati relativi al flusso dei viaggiatori e al nuovo progetto *Automatic People Counter (APC)*.

Con il progetto APC **TRENORD** ha attivato un importante investimento per l'installazione a bordo dei treni di sensori "conta passeggeri". Nel 2017 sono stati installati i sensori su 26 treni (TAF e TSR) e nel 2018 è in corso l'attrezzaggio di ulteriori 43 treni. L'installazione dei sensori proseguirà anche nel 2019 con l'obiettivo di attrezzare il 30% dei convogli di ogni tipologia di treni facenti parte della flotta di **TRENORD**.

Il progetto APC permette un'analisi scientifica, dettagliata ed accurata dei flussi di Clienti che consente a **TRENORD** di programmare un servizio sempre più rispondente alle esigenze di mobilità di viaggio dei nostri Clienti attraverso una piattaforma che monitora i dati in tempo reale e attraverso l'analisi dei dati raccolti nel tempo.

I dati analizzati anche grazie al progetto APC mostrano come il treno sia un mezzo di trasporto rispondente alle esigenze 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 32% per evitare il traffico e il 22% degli intervistati assicura che

con **TRENORD** gli spostamenti sono più convenienti economicamente. Infine, il 25% giudica il servizio più rapido che con altri mezzi.

Le indagini di Customer Satisfaction ci dicono che chi viaggia con **TRENORD** ritiene l'esperienza positiva. I risultati complessivi del secondo semestre del 2017 testimoniano che l'83% dei Clienti dichiara di sentirsi soddisfatto mentre il 54% 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 2017 evidenziano che:

- 6,6 è il voto medio attribuito al servizio ferroviario di **TRENORD** nel complesso (6,5 era il voto medio attribuito nel secondo semestre del 2016);
- si è attestato all'83% il voto compreso tra 6 e 10 (cresciuto rispetto al secondo semestre 2016 di 3 punti percentuali);
- il Voto compreso tra 7 e 10 è pari al 54% (cresciuto rispetto al secondo semestre 2016 di 4 punti percentuali).

Il progetto “Leisure”

La visita di Papa Francesco a Milano

Dopo *Expo 2015* e *The Floating Piers 2016*, la visita del Papa a Milano ha rappresentato un ulteriore step nel percorso avviato per il posizionamento di **TRENORD** all'interno del grande mercato del turismo, degli eventi e del tempo libero in qualità di *leading player* nell'ecosistema della mobilità sostenibile.

La visita di Papa Francesco a Milano è stata l'iniziativa a più ampia visibilità nazionale del 2017 sviluppata all'interno del segmento di mercato “Free Time”; è stata certamente il progetto di mobilità predisposto, in qualità di *travel partner* e in stretto raccordo con le istituzioni e gli enti coinvolti, per la visita di Papa Francesco ai fedeli della Diocesi di Milano del 25 Marzo 2017 a Monza e allo Stadio San Siro.

TRENORD ha costruito un'offerta dedicata attraverso “quattro stazioni porta” attorno al luogo dell'evento con 408 treni lungo l'intera giornata, tra i quali 66 straordinari attivati ad hoc, ed oltre 290.000 posti a sedere offerti.

Nelle stazioni principali durante l'intera giornata sono state impiegate 150 risorse aggiuntive dedicate alle attività di assistenza ai Clienti oltre all'attivazione di un Numero Verde dedicato e a innovative proposte commerciali rivolte ai gruppi e alle famiglie.

Ben 604 gruppi hanno utilizzato i nostri treni: 501 per recarsi al Parco di Monza e 103 per andare allo Stadio di San Siro. Alla fine della giornata oltre 200.000 Clienti avevano scelto di vivere con **TRENORD** questo evento straordinario.

Concerti “I-Days”

Il Parco di Monza ha nuovamente ospitato la grande musica. Tra il 15 ed il 18 giugno 2017 200.000 spettatori hanno assistito alla quattro giorni di concerti di artisti rock e pop di fama internazionale e **TRENORD** ne è stata partner grazie all’organizzazione di 15 treni notturni, appositamente attivati per permettere la miglior gestione della loro mobilità e all’assistenza alla Clientela in stazione a Monza e nelle principali stazioni di Milano: quasi 20.000 ticket venduti sono stati il segno di una proposta commerciale molto apprezzata dal pubblico.

Discovery Train

Dopo la positiva esperienza del 2016 nell’ambito delle iniziative legate all’offerte per la Clientela *leisure*, nel corso del 2017 le offerte si sono allargate e sistematizzate anche grazie alla creazione di quattro Cluster principali: Natura e Laghi, Benessere e divertimento, Città d’arte e Montagna.

Accompagnati da una serie di campagne di comunicazione dedicate, queste proposte hanno immediatamente riscosso un grande successo tra i Clienti *non commuters* (+23% del fatturato rispetto all’anno precedente).

A fianco delle iniziative speciali realizzate per lo svago ed il benessere tramite l’accesso ai parchi divertimento o legati al benessere della persona, sono state inoltre costruite *partnership* dedicate alla cultura, alla scienza, alla tecnologia, alla musica e all’arte.

Progetto Gruppi e Scuole

Il 2017 è stato anche l’anno in cui **TRENORD** ha iniziato a lavorare in maniera ancora più sistematica sulle proposte rivolte alle scuole e ai gruppi. Una nuova area tematica, *Campus Trenord*, all’interno del nostro sito internet permette a tutti di scoprire offerte commerciali e contenuti educational riservati ai Clienti.

Le altre principali iniziative che hanno completato le offerte di **TRENORD** rivolte al tempo libero sono state:

- *Treni dei Laghi* (in collaborazione con la Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, Garda e di Como ed Iseo);
- *Treni del Mare* (in collaborazione con Trenitalia, Regione Lombardia e Regione Liguria);
- *Treni speciali per il GP d’Italia di F1* a Monza (dall’ 1 al 3 settembre 2017);
- *Treni speciali per “Morbegno in Cantina”* (30 settembre, 7 e 14 ottobre 2017);
- *Artigiano in Fiera* (2-10 dicembre 2017);
- *Treni della Neve* (da gennaio ad aprile e da dicembre 2017).

Viaggia in Giallo: Progetto Prima Classe

Il progetto Prima Classe, nato con il fine di soddisfare le esigenze e la soddisfazione dei Clienti in termini di comfort a bordo dei treni, ha portato **TRENORD** ad effettuare un restyling delle carrozze sia in termini di decoro degli ambienti sia di layout delle carrozze rendendole facilmente riconoscibili grazie all'identificazione cromatica degli arredi interi e della livrea esterna di colore giallo. Il servizio di Prima Classe è presente su tutti i treni RegioExpress che collegano le principali città della Lombardia a Milano.

Secondo le indagini di Customer Satisfaction del 2017 circa il 20% dei Clienti si è dichiarato interessato al servizio e, dopo i primi sei mesi dall'attivazione del progetto, il voto medio di chi lo ha viaggiato in prima classe è stato pari 7,2.

TRENORD “cambia pelle”: le nuove divise aziendali

Il cambio della divisa è una storia che parla di innovazione e di cambiamento. Un percorso che racconta un lavoro di squadra compatto e continuo, con un unico obiettivo: trovare un modo attuale “d'indossare l'Azienda” e comunicarne un'immagine rinnovata.

La nuova divisa è nata dalla collaborazione con la Scuola di Design della Moda del Politecnico di Milano ed un team internazionale di circa 60 studenti coordinati dal Prof. Bellavitis, direttore dell'ARD&NT (Consorzio costituito da Politecnico di Milano e dall'Accademia di Belle Arti di Brera). Un nuovo volto rassicurante per i nostri Clienti.

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 2017	Obiettivo 2018	Note
Ritardo medio ponderato (minuti- inferiore o uguale a)	3,3	3	Standard A
Ritardo 0-5 minuti Standard A intera giornata	88	90	Standard A
Ritardo 0-5 minuti Standard A fasce di punta	82,7	85	Standard A
Ritardo 0-5 minuti nessuna esclusione intera giornata	84,2	87	Standard I
Ritardo 0-5 minuti nessuna esclusione fasce di punta	78	80	Standard I

L'affidabilità del servizio (dati intera rete)

INDICATORI	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018
N° treni soppressi	9.200	12.113	9.200
N° treni soppressi (media giornaliera)	25,2	33,2	25,2
N° treni soppressi (% su eventi treni)	1,2	1,6	1,2

I servizi a bordo

INDICATORI	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Treni con informazione acustica all'utenza a bordo treno	98%	98%	98%	% sul totale dei treni ove il materiale rotabile sia predisposto
Treni con informazione visiva all'utenza a bordo treno	56%	58%	58%	% sul totale dei treni ove il materiale rotabile sia predisposto
Treni al giorno con carrozze attrezzate x viaggiatori a ridotta mobilità	65%	69%	69%	% nel giorno medio feriale sul totale dei treni/giorno feriali
Treni con trasporto biciclette	50%	56%	56%	% dei treni sul totale

Il comfort di viaggio

INDICATORI	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Età media vetture	32	31	32	anni
Interventi abituali di pulizia	3	3	3	interventi/giorno da turno per carrozza
Interventi radicali di pulizia	1	1	1	Interventi/mese effettuati da turno per carrozza
Carrozze con aria climatizzata	88%	88%	88%	% sul totale delle carrozze circolanti

La tutela dell'ambiente

INDICATORI	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Treni ad alimentazione elettrica	85%	85%	% dei treni effettuati a trazione elettrica

La gestione della relazione con il Cliente

La relazione con il Cliente è strategica e multiforme. Nel 2017 **TRENORD** ha gestito:

- 141.067 telefonate con un tempo medio di conversazione pari a 3'
- 6.776 *form* per richiesta info
- 6.257 rimborsi e 2.467 rimborsi di bigliettazione on line
- 13.916 reclami.

Rispetto all'anno precedente il numero complessivo delle telefonate è sensibilmente variato contestualmente all'esternalizzazione del servizio di *contact-Center* che è avvenuta nel corso del mese di luglio 2017.

È in fase di sperimentazione il nuovo servizio di "Chat" sul sito internet per migliorare ancor di più la relazione con i Clienti.

INDICATORI	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Note
Reclami chiusi entro 30 gg dal ricevimento	100	100	% sul totale dei reclami ricevuti
Reclami chiusi entro 15 gg dal ricevimento	60	70	% 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	90	90	% sul totale dei rimborsi ricevuti
Telefonate servite da sistema automatico	29	25	% sul totale delle chiamate ricevute (da luglio 2017)
Telefonate servite da operatore	71	75	% sul totale delle chiamate ricevute (da luglio 2017)
Attesa media	27"	25"	secondi
Form richiesta info evasi entro le 72 ore	60	70	% 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 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) 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.

Per rendere il servizio ancora più accessibile, dal 2018, oltre al ritiro presso i Punti Vendita Interni il Cliente può scegliere di ricevere i biglietti gruppi direttamente nella casella di posta elettronica. E' sufficiente richiedere questo servizio al momento della prenotazione del viaggio.

Una volta effettuato il pagamento tramite bonifico bancario, l'Ufficio Gruppi di **TRENORD** provvede ad inviare il titolo di viaggio elettronico all'indirizzo mail fornito. Durante il viaggio basta esibire i biglietti attraverso lo *smartphone*, senza dover stampare nulla.

Inoltre, **TRENORD** riserva grande attenzione alle scuole: infatti vengono estesi i servizi e le agevolazioni per i viaggi in gruppo anche ai gruppi scolastici ed agli Oratori e Centri estivi.

Di seguito le principali caratteristiche:

- sconto del 20% sulla tariffa del singolo biglietto per gli adulti (dai 14 anni in su, tariffa minima 1,40€);
- sconto del 50% per i ragazzi (dai 4 ai 14 anni non compiuti), non cumulabile con altre offerte promozionali;
- gratuità per gli insegnanti accompagnatori di gruppi scolastici;
- speciale "Promozione Estate 2018" (da giugno a settembre) dedicata a Oratori e Centri Estivi: (da giugno a settembre) 1 adulto accompagnatore ogni 25 ragazzi viaggia GRATIS;
- offerte speciali "Campus Trenord - viaggiando si impara", dedicato alle scuole primarie e secondarie di 1° grado.

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. 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 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 2017 **TRENORD** ha eseguito 20.619 interventi di assistenza di cui 14.433 effettuati su rete RFI ed i restanti 6.186 su rete Ferrovie Nord. 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 8.15 alle ore 19.45. 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.

Prosegue il servizio di *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 Ferrovie Nord.

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, Ferrovie Nord, Sala Amica Sea, Atm) con la finalità di offrire al nostro Cliente un valido ed aggiornato strumento di sintesi informativa.

La novità del 2018 è il processo di ottimizzazione delle comunicazioni interne dei viaggi delle persone diversamente abili dirette al personale di bordo, ai MyLinkStaff, al personale che presidia i varchi delle stazioni dotate di tornelli, alla Sala Operativa ed alle strutture di **TRENORD** che programmano, lato materiale rotabile, la composizione del treno. Attraverso una apposita piattaforma informatica è possibile informare anche in tempo reale il personale di assistenza della presenza puntuale delle persone diversamente abili da assistere sia in stazione che a bordo treno nelle operazioni di incarrozzamento e di discesa. L'obiettivo è di migliorare nel tempo i livelli di sicurezza e di attenzione del personale di bordo nei confronti della Clientela disabile o a ridotta mobilità e di prevenire, con maggiore puntualità ed efficacia, eventuali situazioni di disagio e criticità.

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 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 incombente 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 2017 sono stati gestiti 13.916 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;
- 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

Nel corso del 2017 ha preso avvio l'operatività della Conciliazione paritetica: un altro grande obiettivo aziendale di cura e attenzione del Cliente è stato centrato. La Conciliazione nel suo primo anno di sperimentazione, ha ottenuto un alto gradimento da parte della Clientela che si è tramutato in una percentuale molto alta (pari al 91%) delle accettazioni delle proposte conciliative da parte dei Clienti.

La Conciliazione è completamente gratuita e lascia ai Clienti l'ultima parola circa la possibilità di accettare o non accettare la proposta conciliativa della Commissione.

Cos'è la Conciliazione

TRENORD, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti ai Clienti e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 524/2013 del Parlamento del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie dei consumatori, ha attivato, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello regionale e nazionale, la procedura paritetica di

conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra **TRENORD** ed i viaggiatori 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 (via raccomandata AR, email, PEC) a:

- Trenord S.r.l.- Ufficio Conciliazione, piazzale Cadorna n.14 - 20123 Milano
- PEC: conciliazione.trenord@legalmail.it email: conciliazione@trenord.it.

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.

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 opporli 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 2^a 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 emittitrici 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.zza 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

La *digital transformation* è un processo inarrestabile che abbraccia tutti gli aspetti della nostra società.

Le esigenze digitali dei Clienti aumentano e con queste crescono anche le aspettative per servizi sempre più rapidi, efficienti e predittivi. Il bisogno di conoscere *real time* l'andamento dei treni e di trovare risposte veloci alle proprie esigenze di viaggiatori sono avvalorati dalla crescita esponenziale dall'engagement dei nostri canali online.

E' quindi del tutto naturale che tra le principali attività "digital" del 2017, vi siano state le evolutive di tutti i nostri touchpoint digitali.

APP

Anche nel 2017 l'APP **TRENORD** ha rappresentato il canale in più forte espansione: ha raggiunto 900mila download ma, soprattutto, ha visto un utilizzo medio giornaliero da parte di 35mila Clienti unici.

In termini di centralità, l'APP come canale informativo, ha segnato nel 2017 una crescita del 67,8% in termini di sessioni e un + 28% in termini di utenti, incrementi che si sono rispecchiati in un aumento a doppia cifra del numero di transazioni e quasi un raddoppio del fatturato.

Tra le tante attività evolutive, si segnala l'implementazione dell'area dedicata al Malpensa Express, l'integrazione del numero di emergenza unico 112 "Where Are You", il perfezionamento dell'integrazione di Moovit per aiutare il Cliente nel suo percorso door-to-door con i mezzi pubblici della Lombardia e l'introduzione del metodo di pagamento Satispay, utilizzato anche per le transazioni sul sito **TRENORD** desktop/mobile.

E-STORE

L'e-Store online di **TRENORD** ha completato la gamma dei titoli di viaggio venduti, che si è arricchito di tutti i prodotti dedicati al *Discovery Train*, anche quelli più estemporanei legati a eventi circoscritti a una sola giornata. Interessante anche lo sviluppo alla gestione sullo store dei biglietti dedicati ai gruppi per permettere di completare la transazione online senza doversi recare in un Punto Vendita Interno per il ritiro dei biglietti (utilissimo per esempio nel caso di gite scolastiche).

Il trend degli acquisti online si vede nei numeri: il 2017 ha registrato un aumento del 38,5% del venduto on line rispetto all'anno precedente da 325mila titoli a oltre 450mila.

SITO DESKTOP

Nel corso del 2017 il sito è stato oggetto di un approfondito *assessment* al fine di procedere al completo rifacimento e integrazione con lo store; non sono state apportate grandi modifiche strutturali ma si è agito su alcune nuove funzionalità che verranno poi replicate sul nuovo sito. Per queste attività si è data priorità agli argomenti di maggior interesse per i Clienti, come è dimostrato dal numero di interazione tramite chiamate al *callcenter* e richieste via mail, ovvero gli "Abbonamenti".

Nel corso del 2017 è stato quindi implementato il simulatore abbonamenti, un widget particolarmente richiesto e apprezzato che permette, inserendo origine e destinazione, la comparazione di tutte le tipologie di abbonamenti. Inoltre, per fornire in maniera veloce le informazioni relative a tutti gli abbonamenti, è stata sviluppata una *chat* dedicata all'argomento che si attiva in automatico accedendo alla pagina abbonamenti e che permette al Cliente di entrare in contatto via chat con un operatore del *callcenter*.

SOCIAL

Nel corso del 2017 è proseguita l'attività social tramite gli account istituzionali Instagram e YouTube. Il canale YouTube ha visto la pubblicazione di numerosi tutorial, mentre Instagram si è dedicato alla promozione del territorio e dei luoghi raggiungibili in treno, pubblicando decine di immagini e diventando un punto di riferimento positivo per la presenza di Trenord sul canale social.

Esordio nel 2017 per l'account istituzionale di LinkedIn con la promozione della grande campagna di ricerca personale dedicato a capitreno e macchinisti.

NEWSLETTER

In termini di comunicazione alla Clientela, oltre alla modalità su APP di notifiche push relative all'informazione di circolazione e, in minima parte, promozionale, è proseguita l'attività di invio newsletter ai Clienti profilati *full* (abbonati), ai Clienti profilati *lite* (in gran parte Clienti saltuari e acquirenti di biglietti tramite app).

Nel corso del 2017 sono state inviate 16 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 full e 300mila contatti registrati lite.

Insieme ad alcune Newsletter inviate anche a target specifici, in particolare i gruppi e in occasione di eventi special, sono stati sottoposti a specifici target dei nostri Clienti anche 2 survey online relativi al servizio reclami e all'introduzione della Prima classe.

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