



RELAZIONE 2014
SULLA
QUALITÀ DEI SERVIZI
DI TRENORD

INDICE

Premessa.....	pagina 3
L'azienda.....	pagina 4
1-Informazioni e Biglietti.....	pagina 5
2-Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.	
Informazione ai viaggiatori.....	pagina 9
3-Soppressione di treni	pagina 11
4-Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni	pagina 12
5-Indagine sul grado di soddisfazione della clientela.....	pagina 14
6-Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.....	pagina 15
7-Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.....	pagina 18

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di Trenord, per l'anno 2014, è stata predisposta per rispondere a quanto previsto dall'Art. 28 del Regolamento CE 1371/2007 (23.10.2007), relativo ai diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, secondo il quale le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio.

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

del 23 ottobre 2007

relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

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

Tratto dalla *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, 3.12.2007

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

L'AZIENDA

Trenord S.r.l. è una società di oltre 4.000 dipendenti, unica in Italia perché esclusivamente dedicata al trasporto pubblico ferroviario di un'intera regione, la più "mobile" del Paese, dove ogni giorno più di 700.000 persone - circa 200 milioni l'anno - si muovono in treno.

Si tratta del primo operatore specializzato nel trasporto locale su ferro che gestisce il servizio ferroviario suburbano e regionale, il servizio di collegamento aeroportuale Malpensa Express (da Milano Cadorna, Milano Centrale, Milano P.ta Garibaldi) e quello transfrontaliero Como-Chiasso e Malpensa-Bellinzona, attraverso la società ferroviaria svizzera TILO [partecipata da Trenord al 50%], per un totale di 2.300 corse al giorno, che in larga misura confluiscono verso il nodo di Milano.

La società è nata il 3 maggio 2011 dall'unione di esperienza, competenza e strutture di Trenitalia (Divisione Regionale Lombardia) e Gruppo FNM (LeNORD), partecipanti al 50% ciascuna, al fine di razionalizzare e ottimizzare il servizio ferroviario in Lombardia.



1- INFORMAZIONI E BIGLIETTI



Anche nel 2014 Trenord ha garantito le informazioni ai clienti attraverso una comunicazione multicanale. I viaggiatori hanno potuto cercare, trovare o ricevere notizie sul servizio ferroviario regionale e suburbano attraverso:

-  il sito web **www.trenord.it**, anche in versione *mobile* (con 68 milioni di pagine scaricate);
-  il sito **www.malpensaexpress.it**, anche in versione *mobile*;
-  il call center con Numero Verde 800-500-005 fino al 05/05/2014, e con un numero a tariffazione **02-72.49.49.49** (con una media di 4.000 telefonate servite al mese);
-  i Customer Care denominati “**My Link Point**” nelle stazioni di Milano Cadorna, Milano Porta Garibaldi e Saronno;
-  le **biglietterie** di stazione;
-  le **rivendite** autorizzate;
-  l’**Orario ufficiale** del Servizio ferroviario Trenord, in versione cartacea e in versione elettronica;
-  i **tabellari** e le **locandine** cartacee affisse nelle stazioni;
-  su rete FERROVIENORD attraverso monitor del sistema **Digital Signage**;

- il **personale** a presidio delle postazioni di varco nelle principali stazioni di Milano;
- a **bordo treno**, con sistemi di comunicazione PIS o OBoe;
- gli **annunci sonori** nelle stazioni (a cura dei Gestori dell'Infrastruttura);
- il servizio **Twitter** per direttrici (29.400 followers al 31/12/2014).

MY LINK STAFF

Trenord ha inoltre istituito il **My Link Staff**, si tratta di particolari figure professionali denominate "Berretti Verdi", che in orari di maggior frequentazione sono presenti in alcune stazioni di Milano e della Lombardia per garantire un maggiore supporto ai viaggiatori e segnalare con tempestività particolari problemi e criticità relativi al servizio ferroviario. I compiti principali di questa struttura sono quelli di:



- fornire **assistenza** e **informazioni** alla clientela sul servizio ferroviario regionale;
- aiutare** la clientela in fase di acquisto di titoli di viaggio presso le emettitrici automatiche;
- monitorare** lo stato delle stazioni e degli apparati installati (quali ad esempio i distributori automatici di biglietti, le convalidatrici, i monitor di stazione ecc.);
- distribuire** questionari su specifici argomenti per valutare il gradimento;
- in situazioni di emergenza, per esempio sospensione del servizio per investimento, coordinamento con il Coordinamento Comunicazione Sala Operativa e Sala Operativa stessa per la **gestione** dei flussi di passeggeri nelle stazioni colpite dall'interruzione;
- in caso di sciopero, **supporto** in stazione dedicato al Malpensa Express nei pressi dei bus sostitutivi;
- ricevimento**, **incarozzamento** e in alcuni casi **accompagnamento** di comitive di viaggiatori particolarmente critiche, per età dei partecipanti, presenza di disabili, stazione di partenza, numerosità, ecc.;

- **supporto ed affiancamento** in eventi particolari che prevedono, per alcuni giorni e in alcune stazioni, flussi di passeggeri straordinari; per esempio il Salone del mobile, la Fiera dell'Artigianato, ecc..

Il *My Link Staff* ha operato:

- **durante le mattine**, dalle ore 06:00 alle 09:00, nelle stazioni di Albairate, Bergamo, Brescia, Carnate, Como RFI, Cremona, Lodi, Mantova, Monza, Novara RFI, Pavia, Saronno, Seregno, Seveso, Treviglio, Malpensa e Varese RFI;
- **durante i pomeriggi**, dalle ore 15:00 alle ore 21:00, nelle stazioni di Milano Centrale, Milano Garibaldi, Milano P.ta Genova, Milano San Cristoforo, Milano Lambrate, Milano Greco Pirelli, Milano Rogoredo e Milano Bovisa.

STAZIONI DEL NODO MILANESE

In 11 stazioni del nodo milanese (Milano Affori, Milano Bovisa, Milano Cadorna, Milano Dateo Passante, Milano Domodossola, Milano Lancetti Passante, Milano Porta Garibaldi Passante, Milano Porta Venezia Passante, Milano Porta Vittoria Passante, Milano Repubblica Passante, Milano Villapizzone), in cui **esistono barriere di ingresso (denominati "tornelli")** a cui si accede esibendo il titolo di viaggio, Trenord ha garantito la presenza di personale che si è occupata di:



- **verificare** la validità dei titoli di viaggio;
- **monitorare** lo stato delle stazioni e degli apparati di vendita e di convalida;
- **curare** l'affissione delle locandine "Avvisi di Stazione" negli appositi spazi;

- **fornire** informazioni ai viaggiatori soprattutto in caso di anomalità di esercizio.

È stato possibile **acquistare** titoli di viaggio attraverso i canali tradizionali di seguito riportati:

Tipologia	N°
Biglietterie presenziate	93*
Biglietterie automatiche (DAB)	157
Rivenditori autorizzati (Edicole, Tabaccai, ecc.)	466

*di cui 61 gestite da TRENORD, 19 gestite da FERROVIENORD per conto di TRENORD e 13 gestite da Trenitalia

È stato possibile, inoltre, acquistare i **titoli di viaggio** Trenord (sia per corsa semplice che abbonamenti) attraverso il **sito aziendale**, nonché presso gli **sportelli automatici** di alcuni istituti bancari e il sistema **home-banking** di Intesa Sanpaolo (opzioni valide solo per la ricarica degli abbonamenti).

Nel 2014 si sono potuti acquistare titoli di corsa semplice attraverso l'**apposita piattaforma on-line** dedicata ed aperta in concomitanza di eventi speciali (es. eventi alla Fiera dell'Artigiano, Bit, ecc.).

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



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

Su **714.356 treni circolati**, da gennaio 2014 a dicembre 2014, si è riscontrata:

una **puntualità media di 82,43%** di treni arrivati a destinazione entro i 5 minuti di ritardo;

una **media di 126.68 treni al giorno** (su oltre 2.000 treni) arrivati a destinazione con un ritardo maggiore ai 10 minuti.



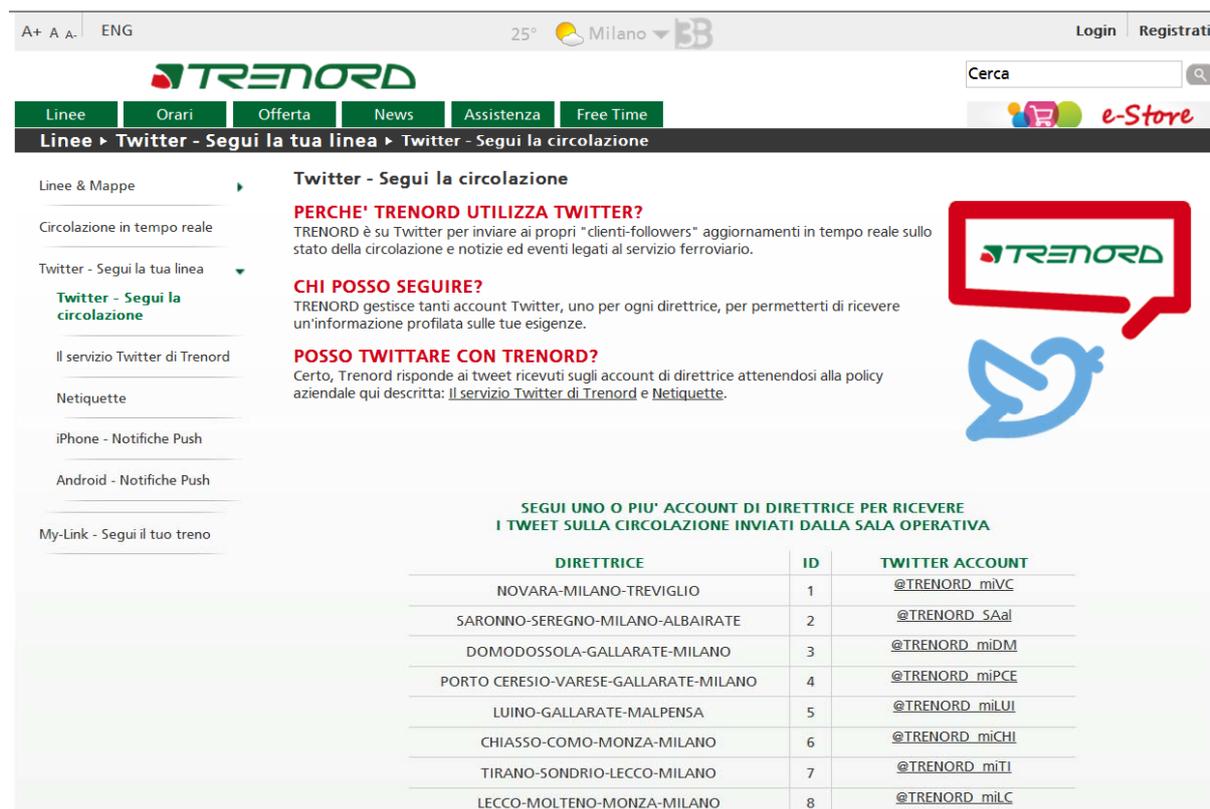
MY-LINK.IT

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

Home page del sito My Link

TWITTER

Trenord è presente anche su **Twitter** per offrire ai propri "followers" aggiornamenti in tempo reale sullo stato del servizio di tutte le direttrici interessate dal Servizio Ferroviario Regionale. In particolare è stato istituito un account Twitter per ogni direttrice, per permettere la ricezione di informazioni in base alle singole esigenze dei viaggiatori profilati.



Linee & Mappe

Circolazione in tempo reale

Twitter - Segui la tua linea

Twitter - Segui la circolazione

Il servizio Twitter di Trenord

Netiquette

iPhone - Notifiche Push

Android - Notifiche Push

My-Link - Segui il tuo treno

Twitter - Segui la circolazione

PERCHE' TRENORD UTILIZZA TWITTER?
TRENORD è su Twitter per inviare ai propri "clienti-followers" aggiornamenti in tempo reale sullo stato della circolazione e notizie ed eventi legati al servizio ferroviario.

CHI POSSO SEGUIRE?
TRENORD gestisce tanti account Twitter, uno per ogni direttrice, per permetterti di ricevere un'informazione profilata sulle tue esigenze.

POSSO TWITTARE CON TRENORD?
Certo, Trenord risponde ai tweet ricevuti sugli account di direttrice attenendosi alla policy aziendale qui descritta: [il servizio Twitter di Trenord](#) e [Netiquette](#).

SEGUI UNO O PIU' ACCOUNT DI DIRETTRICE PER RICEVERE I TWEET SULLA CIRCOLAZIONE INVIATI DALLA SALA OPERATIVA

DIRETTRICE	ID	TWITTER ACCOUNT
NOVARA-MILANO-TREVIGLIO	1	@TRENORD_miVC
SARONNO-SEREGNO-MILANO-ALBAIRATE	2	@TRENORD_SAAl
DOMODOSSOLA-GALLARATE-MILANO	3	@TRENORD_miDM
PORTO CERESIO-VARESE-GALLARATE-MILANO	4	@TRENORD_miPCE
LUINO-GALLARATE-MALPENSA	5	@TRENORD_miLUI
CHIASSO-COMO-MONZA-MILANO	6	@TRENORD_miCHI
TIRANO-SONDRIO-LECCO-MILANO	7	@TRENORD_miTI
LECCO-MOLTENO-MONZA-MILANO	8	@TRENORD_miLC

TRENORD.IT

In aggiunta sul sito **www.trenord.it**, anche in versione mobile, è possibile seguire in tempo reale le informazioni della sala operativa, nella apposita sezione dedicata alle Direttrici e Linee "Circolazione in tempo reale".



SCIOPERI

In occasione di **scioperi** che comprendano anche le fasce orarie di garanzia, Trenord ha assicurato, in tali fasce, alcuni servizi minimi di trasporto individuati dagli accordi sindacali in materia e ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (Legge n°146/90 modificata dalla Legge n°83/2000).

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

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

3 - SOPPRESSIONE DI TRENI

Da gennaio 2014 a dicembre 2014 si è riscontrata una **media giornaliera** di soppressioni nell'intera giornata pari a **29.35**.

4 - PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI (QUALITÀ DELL'ARIA NELLE CARROZZE, IGIENE DEGLI IMPIANTI SANITARI, ECC.)

I servizi di pulizia sui treni Trenord sono stati **garantiti**, mediante gara, da fornitori esterni qualificati e hanno contratti specifici per tipologia di servizio e lotto geografico. Le condotte d'aria vengono mantenute e monitorate secondo quanto previsto dai Piani di Manutenzione del materiale rotabile.



Gli **interventi di pulizia periodici** sono eseguiti su tutto il materiale rotabile, in relazione al grado di utilizzazione ed ai tempi di sosta, con le frequenze indicative riportate nella seguente tabella:

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

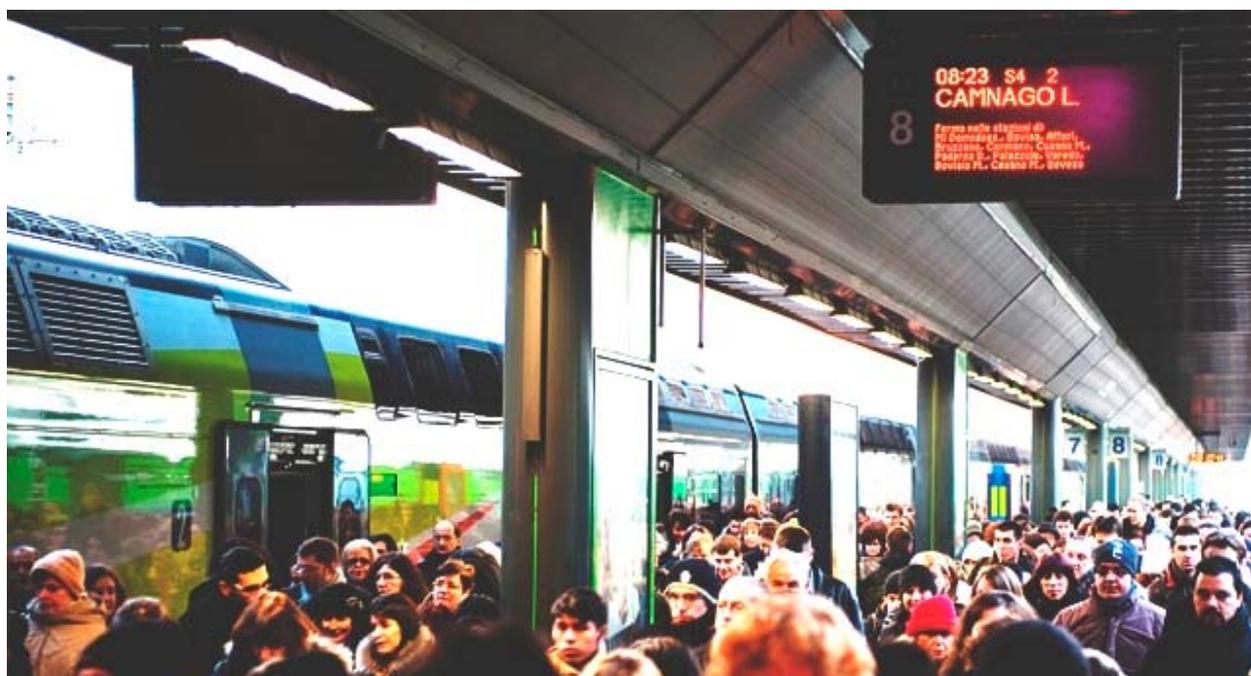
I servizi igienici sono stati mantenuti secondo i Piani di Manutenzione e sono stati oggetto di interventi ogni volta che si è manifestata un'anomalia, così da garantire un indice di affidabilità elevato degli impianti per convoglio.

5 - INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Le percentuali indicate si riferiscono al campione di viaggiatori soddisfatti (campione totale di intervistati pari a circa 10.500 persone).

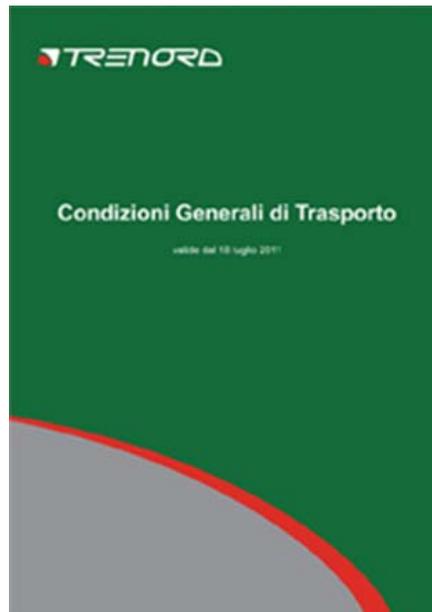
	1° sem 2011	1° sem 2012	1° sem 2013	2° sem 2011	2° sem 2012	2° sem 2013	1° sem 2014	2° sem 2014*
Puntualità dei treni	53%	58%	44%	45%	55%	41%	42%	34%
Informazioni ai passeggeri a bordo treno	56%	54%	48%	47%	57%	47%	47%	40%
Informazioni ai passeggeri in stazione	64%	58%	52%	52%	63%	53%	53%	49%
Pulizia delle vetture	45%	48%	44%	37%	53%	43%	44%	33%
Pulizia dei servizi igienici a bordo treno	34%	34%	28%	26%	40%	30%	31%	22%
Sicurezza a bordo treno	74%	74%	71%	70%	73%	69%	66%	33%
Sicurezza in stazione	70%	69%	65%	62%	68%	63%	63%	34%

*Nell'indagine del secondo semestre 2014 sono stati considerati "soddisfatti" solo i viaggiatori che hanno espresso un voto pari o superiore a 7 su 10 per ogni singolo item.



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

Le norme, le disposizioni e le indicazioni che disciplinano l'utilizzo dei servizi forniti sono contenute nelle **“Condizioni Generali di Trasporto”** che altresì portano a conoscenza della clientela tutte le informazioni e le opportunità per usufruire al meglio il servizio ferroviario della Regione Lombardia.



Copertina delle “Condizioni Generali di Trasporto” Trenord

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

Le suddette informazioni, maggiormente dettagliate, sono consultabili sul medesimo sito tramite il link "Diritti e obblighi dei passeggeri".

In tutte le stazioni sono affisse locandine che ne contengono un estratto significativo.

I clienti possono inoltrare i loro reclami a TRENORD mediante:

-  l'apposito modulo da consegnare alle biglietterie di stazione o presso i **My Link Point** di Milano Porta Garibaldi, Milano Cadorna o Saronno;
-  il *form* elettronico compilabile sul sito internet www.trenord.it, nella sezione "Assistenza".

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

Nella seguente tabella sono riportati il numero totale di reclami ricevuti nel 2014 ed il dettaglio delle principali macro-cause:

Causale	N°
Cause non Trenord	736
Condizioni Treni-Impianti-Biglietterie	1235
Informazioni	5774
My-Link	17
Personale Treni e Impianti	1517
Ritardi e condizione di trasporto	11957
Altro	965
Totale complessivo	22.201

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

 **il Bonus**, da rilasciare a tutti coloro che viaggiano su una direttrice che non ha garantito i livelli di prestazioni in linea con gli standard fissati (in termini di puntualità e soppressioni) su base mensile.

 **l'indennizzo**, con l'erogazione di risarcimenti minimi e superiori ai 4,00€ come segue:

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

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

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



7 - ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

Nel 2014 sono state **evase positivamente** circa 11.200 richieste di assistenza a persone con disabilità o a mobilità ridotta su rete FERROVIENORD e su rete RFI, relativamente al servizio di Trasporto Pubblico Locale.

Le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta possono comunicare le loro necessità **almeno 48 ore prima** della partenza con prenotazione al numero **02-72.49.49.49**.

In caso di impossibilità ad evadere positivamente la richiesta, Trenord propone comunque al cliente soluzioni di viaggio alternative con servizio di bus sostitutivo attrezzato o propone l'intervento di Associazioni di settore e del mondo del volontariato.

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

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