



TRENORD
**RELAZIONE 2015 SULLA
QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRENORD**

INDICE

Premessa	pagina 3
L'azienda	pagina 4
Offerta commerciale e Customer care	pagina 5
Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.	
Informazione ai viaggiatori	pagina 9
Soppressione di treni	pagina 12
Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni	pagina 13
Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	pagina 15
Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	pagina 16
Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	pagina 19

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di TRENORD, per l'anno 2015, 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'Agencia ferroviaria europea.

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

Con la seguente «Relazione sulla qualità dei servizi», TRENORD offre informazioni relative agli standard di qualità dei servizi a partire dall'offerta commerciale e dal Customer care alla puntualità dei treni e i principi generali in caso di perturbazione del traffico, alle soppressioni dei treni, alla pulizia 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

Partecipata al 50% da Trenitalia e Gruppo FNM, 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 in Lombardia il servizio ferroviario suburbano e regionale, il servizio di collegamento aeroportuale Malpensa Express (da Milano Cadorna, Milano Centrale, Milano P.ta Garibaldi) e, attraverso la società ferroviaria svizzera “TILO” [partecipata da TRENORD al 50%], quello transfrontaliero Como-Chiasso e Malpensa-Bellinzona, per un totale di oltre 2.200 corse al giorno, che in larga misura confluiscono verso il nodo di Milano.







EXPO MILANO 2015

Nei sei mesi di Expo, dal 1° maggio al 31 ottobre 2015, TRENORD ha trasportato più di 8,1 milioni di passeggeri da tutta la Lombardia. 1,5 milioni i viaggiatori dalle stazioni di Milano, in particolare sul Passante ferroviario milanese. Nel solo mese di ottobre, 1 visitatore su 3 ha usato le 380 corse giornaliere con cui TRENORD ha servito Expo, per un totale di 3 milioni di passeggeri trasportati. In alcune giornate di Ottobre TRENORD ha trasportato oltre 100mila passeggeri da e per Expo, che si sono aggiunti alle oltre 700.000 persone che ogni giorno in Lombardia si muovono in treno.

1- CUSTOMER CARE E OFFERTA COMMERCIALE



Anche nel 2015 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 86 milioni di pagine visitate);
-  il sito **www.malpensaexpress.it**, anche in versione *mobile* (con 3.8 milioni di pagine visitate);
-  il **Contac center** con un numero a tariffazione **02-72.49.49.49** (con una media di oltre 11.000 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 (35.000 followers al 31/12/2015);







Infine, dal 6 maggio 2015, i Clienti hanno potuto utilizzare l'**APP TRENORD** gratuita, sia per sistemi iOS che Android, per pianificare il viaggio e acquistare i biglietti, seguire la circolazione dei treni in tempo reale, consultare info *live* su arrivi e partenze dalle stazioni. La nuova APP, in italiano e inglese, supporta anche spagnolo, cinese, francese e tedesco. Nel 2015 l'APP Trenord è stata scaricata da 180.000 utenti.

MY LINK STAFF



TRENORD si avvale, inoltre, del **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 emittitrici 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 09:30 circa, nelle stazioni di Albairate, Bergamo, Brescia, Carnate, Como RFI, Cremona, Lodi, , Monza, Novara RFI, Pavia, , Seregno, Seveso, Treviglio, Malpensa, Varese RFI, Sesto S.Giovanni, Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi. Al di là di queste stazioni, saltuariamente vengono presidiate, anche ai fini di una serie di attività legate alla rilevazione dello stato delle stazioni e dei servizi ai viaggiatori, ulteriori stazioni strategiche della Lombardia;
-  **durante i pomeriggi**, dalle ore 15:00 alle ore 20:30 circa, 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 occupato di:

-  **verificare** la validità dei titoli di viaggio ed emettere titoli di viaggio in caso di anomalie ai sistemi di vendita presenti in stazione;
-  **monitorare** lo stato delle stazioni e degli apparati di vendita e di convalida;
-  **curare** l'affissione delle locandine “Avvisi di Stazione” negli appositi spazi;
-  **fornire** informazioni ai viaggiatori soprattutto in caso di anomalie di esercizio.

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

Tipologia	N°
Biglietterie presenziate	70*
Biglietterie automatiche (DAB)	157
Rivenditori autorizzati (Edicole, Tabaccai, ecc.)	466

*di cui 57 gestite da TRENORD e 13 gestite da Trenitalia

È stato, inoltre, possibile acquistare i **titoli di viaggio** TRENORD (corsa semplice, abbonamenti, servizio dedicato Malpensa, Free Time, biglietti dedicati ad eventi speciali) attraverso piattaforma internet, **profondamente rinnovata nel 2015 e raggiungibile non solo dal sito aziendale ma anche attraverso un indirizzo dedicato**, 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).

Sempre nel 2015 è stata attivata la vendita di biglietti di corsa semplice e di abbonamenti attraverso l'APP di Trenord.

Tutte le informazioni relative ai canali informativi ed alla vendita dei biglietti sono contenute nelle “**Condizioni**




Generali di Trasporto di TRENORD” sul sito aziendale www.trenord.it (sezione Assistenza). L’estratto delle “Condizioni Generali di Trasporto di TRENORD” è inoltre pubblicato nelle stazioni attraverso **Avvisi di stazione** dedicati.

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



Nel 2015 Trenord ha prodotto mediamente 62.500 treni al mese con la punta massima di 67.100 a ottobre. In particolare si rileva che:

 L’**87,5%** dei treni è giunto a destinazione puntuale, ovvero entro i 5 minuti dell’orario previsto (escluse le cause di forza maggiore).



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*.

The screenshot displays the My-Link website interface. At the top, there is a navigation bar with the My-Link logo, the TRENORD logo, and links for 'My-Link Mobile', 'Come funziona', and language selection (IT, EN, ES). Below the navigation bar, a header reads 'SEGUI IN TEMPO REALE LA CIRCOLAZIONE DEI TRENI REGIONALI E SUBURBANI DELLA LOMBARDIA'. The main content area is divided into two sections. On the left, a map of Lombardy shows a network of train routes with various stations marked. A legend indicates that red dots represent stations, blue lines represent trains in circulation, grey lines represent missing trains, and light grey lines represent non-relevant routes. On the right, there is a search panel titled 'Cerca Treno' with three radio buttons: 'Numero treno', 'Stazione', and 'Dati di viaggio'. Below these are input fields for 'Località di partenza' and 'Località di arrivo', and a 'Fascia oraria' dropdown menu. At the bottom of the search panel, there are buttons for 'Cerca Treno >>' and 'Nuova Ricerca >>'. Below the map, there is a footer section with 'Orari e linee' (with a link to 'i treni in servizio in Lombardia'), 'Call Center TRENORD 02-72.49.49.49', and 'Per informazioni scrivi a: my-link@trenord.it'.

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.

Il servizio Twitter di Trenord

TWITTER
Twitter è uno dei canali di comunicazione di Trenord Srl, è integrato a tutti gli altri canali di informazione, segue le stesse norme generali e gli stessi indirizzi elaborati dalla direzione aziendale.
Trenord attualmente ha più account Twitter, uno per ogni direttrice e uno gestito dall'Ufficio Stampa @Trenord_Press.
Gli account di direttrice vengono gestiti dal CCS e dal Contact Center, che scrive e pubblica i tweet e ne segue lo stream.

TWEET
I tweet postati dagli account di direttrice riguardano prevalentemente la circolazione sulle relative linee e variano per numero/giorno in base alle esigenze di servizio.
I tweet postati possono anche riguardare:
- news e comunicati di Trenord;
- eventi e concorsi organizzati in collaborazione con i nostri partner;
- promozioni e opportunità per i nostri clienti;
- servizi on-line e diffusione di contenuti del sito aziendale.

RETWEET e FOLLOWING
La redazione social di Trenord può interagire attraverso il retweet e i following con altri account presenti (istituzionali e non) allo scopo di consolidare le relazioni e raggiungere il maggior numero di clienti interessati, seguendo gli stessi criteri di correttezza, opportunità ed equità, che caratterizzano le relazioni esterne di Trenord.
Chi segue uno o più account di direttrice non viene automaticamente seguito. La redazione social di Trenord svolge l'analisi dei follower, con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei tweet e adottare modalità comunicative e contenuti adeguati.
Non è garantita la risposta diretta alle menzioni ma, se si ravvisa l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, la redazione partecipa alla conversazione e risponde alle richieste di informazioni ricevute.

HASHTAG
La redazione dell'area digital e social di Trenord può utilizzare (o definire) hashtag propri o di altri account allo scopo di consentire la massima efficacia dei messaggi in relazione agli obiettivi e alla mission di Trenord.

ORARIO ATTIVITA'
Tutti gli account social sono monitorati e gestiti nei giorni e negli orari lavorativi (Lunedì-Venerdì dalle 7.00 alle 20.00)

TRENORD.IT E MALPENSAEXPRESS.IT

In aggiunta sui siti www.trenord.it e malpensaexpress.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 2015 a dicembre 2015 si è riscontrata una **media giornaliera** di soppressioni nell'intera giornata pari a **27,92** treni (escluse le cause di "forza maggiore").

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



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

Tipo di pulizia	Frequenza	Descrizione
Pulizia di transito	giornaliera/più volte al giorno	pulizia di transito da effettuarsi in stazione: rimozione rifiuti grossolani e pulizia toilette
Pulizia di stazione	giornaliera	pulizia di transito da effettuarsi in stazione: rimozione rifiuti grossolani, pulizia pavimento e pulizia toilette
Pulizia settimanale	1 volta alla settimana	pulizia di base da effettuarsi in deposito: rimozione rifiuti e polvere da sedili e 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	secondo necessità	disinfestazione straordinaria

*la frequenza può variare a seconda della stagione (maggiore in estate rispetto all'inverno) e la frequenza aumenta in caso di segnalazione da parte di personale di TRENORD di graffiti esterni

**la frequenza dell'intervento di disinfestazione di Primo Livello è soggetta alle scadenze previste nelle vigenti disposizioni operative.

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

5 - INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Le percentuali indicate si riferiscono al campione di viaggiatori soddisfatti che hanno espresso un voto superiore a 7/10 (il campione totale degli intervistati nel secondo semestre 2015 è stato pari a 13mila Clienti).

*Nelle indagini, dal 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.

	2° sem 2014*	2° sem 2015*
Puntualità dei treni	34%	38%
Informazioni ai passeggeri a bordo treno	40%	47%
Informazioni ai passeggeri in stazione	49%	59%
Pulizia delle vetture	33%	42%
Pulizia dei servizi igienici a bordo treno	22%	20%
Sicurezza a bordo treno	33%	48%
Sicurezza in stazione	34%	39%



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

Le norme, le disposizioni e le indicazioni che disciplinano l'utilizzo 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 a TRENORD reclami, segnalazioni e richieste di informazioni mediante:

- 📄 l'apposito modulo da consegnare alle biglietterie di stazione o presso i **My Link Point** di Milano Porta Garibaldi, 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.

Nel 2015 i **reclami, le segnalazioni e le richieste d'informazione sono stati complessivamente 20.834. Tutti hanno ricevuto risposta secondo quanto previsto dalla normativa**



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 DISABILI E A MOBILITÀ RIDOTTA

Nel 2015 sono state **evase positivamente** circa 16.189 richieste di assistenza a persone con disabilità o a mobilità ridotta su rete FERROVIENORD e su rete RFI, relativamente al servizio di Trasporto Pubblico Locale.

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



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

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

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

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

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.

Le persone con disabilità possono richiedere, inoltre, tramite Regione Lombardia **"CARTA REGIONALE DI TRASPORTO (CRT) / IO VIAGGIO OVUNQUE IN**

LOMBARDIA AGEVOLATA", che permette di viaggiare su tutti i treni TRENORD ad un prezzo agevolato.

Ne esistono tre tipi: **1° fascia (o CRT gratuita/IVOL)**, **2° fascia (o CRT agevolata/IVOL)**, **3° fascia (o CRT ridotta/IVOL)**. Le caratteristiche delle tre fasce, così come i moduli per la richiesta rilascio tessera, si trovano sul [sito della Regione Lombardia, Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità](#) .

Sono inoltre previste **altre facilitazioni**:

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