



 **TRENORD**

**RELAZIONE 2017 SULLA
QUALITA' DEI SERVIZI TRENORD**

INDICE

Premessa	pagina 2
L'azienda	pagina 3
Customer care e offerta commerciale	pagina 4
Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico. Informazione ai viaggiatori	pagina 11
Soppressione di treni	pagina 14
Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni	pagina 15
Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	pagina 16
Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	pagina 17
Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	pagina 19

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di TRENORD, per l'anno 2017, 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 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 dei rotabili 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 circa 4.100 dipendenti, unica in Italia perché esclusivamente dedicata al trasporto pubblico ferroviario di un'intera regione, la più “mobile” del Paese, dove ogni giorno i Clienti sono 755mila, circa 200 milioni nel 2017, con un totale oltre 43 milioni di treni km effettuati.

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, per una media giornaliera (sabato e festivi compresi) di 2.095 corse al giorno, che in larga misura confluiscono verso il nodo di Milano.



1- CUSTOMER CARE E OFFERTA COMMERCIALE

Anche nel 2017 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 tramite:

1. Sito web - www.trenord.it

Nel 2017 il sito www.trenord.it si è arricchito di alcune funzionalità richieste espressamente dai nostri Clienti. Nello specifico il “**simulatore abbonamenti**” che permette al Cliente di individuare l’abbonamento che più si adatta alle proprie necessità di viaggio: solo treno o integrato;

Per una visione esaustiva e completa in un'unica schermata di tutte le opportunità di viaggio con tanto di prezzi di prima e seconda classe, adulti o ragazzi.

Seconda grande funzionalità aggiunta al sito è il **widget** realizzato in collaborazione con **Moovit** per gli spostamenti con i mezzi pubblici da e per la stazione. Il nome del progetto è evocativo “**Last mile**, ben consapevoli che il viaggio dei nostri Clienti non si esaurisce in treno, l’aggiunta di questa funzionalità direttamente sul motore orario permette ai nostri Clienti di pianificare integralmente il proprio viaggio con i mezzi pubblici dalla porta di casa alla destinazione finale.

Altre due importanti implementazioni hanno riguardato i processi di acquisto: la nuova modalità di pagamento tramite **Satispay**, con cui i Clienti possono acquistare biglietti e abbonamenti, senza carta di credito o carte varie ma appoggiandosi al proprio conto corrente. Come per Moovit, Trenord ha individuato in **Satispay** una partnership importante non solo per la freschezza dell’innovazione di cui sono portatrici ma anche per la tipologia smart che hanno sviluppato mettendo al centro le esigenze del Cliente.

Infine da giugno 2017 è stato implementato l’acquisto come **Guest**, una piccola-grande rivoluzione- soprattutto per i tanti Clienti occasionali, italiani e stranieri, ai quali non è più richiesta la registrazione obbligatoria per poter acquistare i nostri titoli di viaggio.

Il sito ha avuto oltre **54 milioni** di pagine visualizzate, da oltre **7.2 milioni** di utenti unici tra sito desktop e mobile.

2. INFO REAL TIME

Tramite l'**App Trenord**, oltre ad ottenere informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni è anche possibile acquistare biglietti e rinnovare abbonamenti.

L'App nel 2017 ha avuto 493.757 Download. Ancora più significativo l'utilizzo: ogni mese, è consultata da 157mila Clienti unici e ogni giorno conta più di 22mila Clienti connessi, raggiungendo il picco giornaliero di ben 53mila Clienti diversi connessi, a dimostrazione di un'importante dimensione informativa e commerciale.

Il tutto per oltre 18milioni di sessioni nel corso del 2017 e oltre 101milioni di schermate visualizzate.

Il gradimento della Clientela si è attestato su 3.5/3.0 su 5 rispettivamente la versione Android e per quella iOS: si è instaurato un vero e proprio dialogo con i nostri Clienti, che chiedono sempre nuove funzionalità indicando, di fatto, la strada verso nuovi sviluppi.

Nel corso del 2017 l'App Trenord si è completamente rinnovata, in termini grafici, di gestione dei contenuti ma ancora di più in termini di nuove funzionalità aggiunte. La User Experience è completamente nuova, realizzata sulla base dei feedback dei Clienti con i contenuti "core" a portata di mano. I biglietti acquistati presenti direttamente in **HP**, un vantaggio per i Clienti ma anche per tutti i colleghi che si occupano di controlleria. Un home-wizard con le 2 funzioni più utilizzate dai Clienti: l'acquisto del biglietto e l'aggiunta tra i preferiti dei propri treni, delle proprie linee o stazioni.

Una nuova area, facilmente individuabile anche dal punto di vista cromatico - dove il verde del brand Trenord ha lasciato il posto al rosso del Malpensa Express -, è quella dedicata al servizio aeroportuale che permette di vedere immediatamente i primi treni in partenza da e per l'Aeroporto.

Nuova anche l'area personale, dove sono ben visibili tutti i titoli acquistati e lo storico acquisti, tutte le promozioni, agevolazioni e convenzioni che si hanno in quanto Clienti Trenord, a gestione dei promemoria, delle notifiche e l'assistenza all'utilizzo dell'App così come uno spazio per inviare i propri suggerimenti che si sono rivelati quanto mai utili.

Il trend in continua e forte crescita degli acquisti tramite App, oltre alla recente introduzione dell'innovativo metodo di pagamento Satispay, viene arricchito anche dalla possibilità di acquistare A/R in un'unica transazione all'interno di una **UX** guidata e compatta.

Infine, funzionalità del tutto nuova è l'integrazione con Moovit.

3. CANALI SOCIAL

Il canale Twitter si fonda sulla suddivisione delle informazioni sulle 39 direttrici che corrispondono ad altrettante pagine web, consultabili anche da mobile e sull'App di Trenord. Prima di venire sostituito, a giugno 2017 dal servizio di notifiche push dell'App Trenord, tramite gli account di direttrice erano stati inviati 15.000 Tweet informativi sulla circolazione e promozionali sull'offerta Trenord.

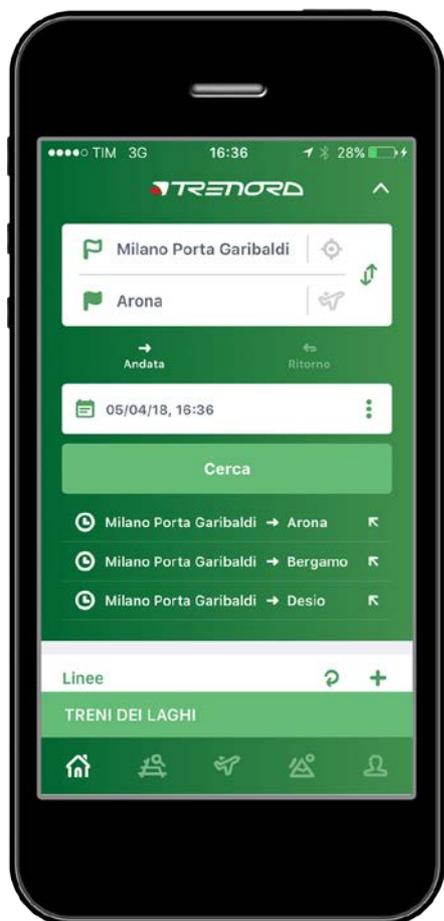
Il canale Twitter rimane comunque aperto per informare i 39mila follower su criticità particolarmente importanti ma la gestione quotidiana delle informazioni di circolazioni ha trovato maggior immediatezza e efficacia sull'App.

In termini di presenza sui Social network, negli ultimi mesi del 2017 è stato lanciato il profilo Instagram aziendale che a fine 2017 ha contato oltre 1.000 follower; il canale YouTube, con 14 video pubblicati, 150 utenti iscritti al canale per oltre 170mila visualizzazione dei nostri video tutorial e promozionali.

Infine da settembre 2017 Trenord è presenta con una propria pagina ufficiale anche su LinkedIn due pagine vetrina dedicate rispettivamente al Malpensa Express e ai prodotti Discovery Train.

-  il sito web **www.trenord.it**, anche in versione *mobile* (con 54 milioni di pagine visitate e 7.2 milioni di utenti unici);
-  il sito **www.malpensaexpress.it** (con 3.1 milioni di pagine visitate 1.2 milioni di utenti unici);
-  il **Contac center** con un numero a tariffazione **02-72.49.49.49** (con una media di oltre 11.700 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.

APP TRENORD



Anche nel 2017 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.

L'App, in italiano e inglese, supporta anche spagnolo, cinese, francese e tedesco. Nel 2017 i download sono stati oltre 493mila con oltre 101milioni di visualizzazioni di schermate. In totale, dal 2015, l'App ha avuto 885mila download.

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 clienti e segnalare con tempestività particolari problemi e criticità relativi al servizio ferroviario. I compiti principali di questo nucleo sono 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 nelle principali stazioni lombarde con focus specifico sul servizio** 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 lavorato:

- durante le mattine**, tra le ore 06:00 e le ore 09:30 circa, nelle stazioni di Albairate, Bergamo, Brescia, Carnate, Como RFI, Cremona, Lodi, Monza, Novara RFI, Pavia, Seregno, Seveso, Treviglio, Varese RFI, Sesto S. Giovanni, Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Malpensa T1 e T2. 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**, tra le ore 16:00 e le ore 19:30 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, Malpensa T1 e T2.



STAZIONI DEL NODO MILANESE

In 12 stazioni del nodo milanese (Milano Cadorna, Milano Domodossola Fiera, Milano Bovisa Politecnico, Milano Quarto Oggiaro, Milano Affori, Milano Porta Vittoria, Milano Dateo, Milano Porta Venezia, Milano Repubblica, Milano Porta Garibaldi Passante, Milano Lancetti, Milano Villapizzone), in cui **esistono barriere di ingresso (denominati “tornelli”)**, si accede, laddove siano predisposti i presidi del personale dedicato, esibendo il titolo di viaggio.

Nel corso del 2017 è stato programmato un presidio stabile con Personale Addetto ai Varchi nelle stazioni di Milano Cadorna, Milano Bovisa Politecnico e Milano Porta Garibaldi Passante.

Nelle altre stazioni, occasionalmente, sono stati attivati dei servizi essenzialmente finalizzati alla controlleria con squadre itineranti o con presidi Stop&Go.

Il personale “Addetti ai Varchi”, laddove presente, svolge le seguenti principali attività:

-  **verificare** la validità dei titoli di viaggio, regolarizzando eventuali infrazioni riscontrate
-  **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;
-  **fornire** informazioni ai viaggiatori soprattutto in caso di anomalie di esercizio.
-  **curare** l'affissione delle locandine “Avvisi di Stazione” negli appositi spazi laddove non presente una biglietteria TRENORD.

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

Tipologia	N°
Biglietterie presenziate	56 Trenord * + 13 Trenitalia
Distributori Automatici di Biglietti (DAB)	172 (**)
Rivenditori autorizzati (Edicole, Tabaccai, ecc.)	406

(*) compresi i My Link

(**) comprese le DAB TRENORD gestite da ATM



È stato, inoltre, possibile acquistare i **titoli di viaggio TRENORD** (corsa semplice, abbonamenti, servizio dedicato Malpensa, Discovery Train, biglietti dedicati ad eventi speciali) attraverso la **piattaforma internet** per la quale è partito nell'anno 2017 un progetto di profondo rinnovo che vedrà la conclusione entro l'anno 2018, 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).

È attiva la vendita di biglietti di corsa semplice e di abbonamenti attraverso l'**APP di TRENORD anch'essa in veste rinnovata** nell'anno 2017.

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 2017 TRENORD ha prodotto mediamente **63.023** treni al mese con la punta massima di **66.056** nel mese di Marzo. In particolare si rileva che:

-  L'**84,2** % dei treni è giunto a destinazione puntuale, ovvero entro i 5 minuti dell'orario previsto (il dato considera tutte le cause di ritardo, comprese quelle di forza maggiore).



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*.

TWITTER

My-Link  My-Link Mobile Come funziona 

SEGUI IN TEMPO REALE LA CIRCOLAZIONE DEI TRENI REGIONALI E SUBURBANI DELLA LOMBARDIA

Cerca Treno

Numero treno

Stazione

Dati di viaggio
Località di partenza Località di arrivo

I nostri treni **Meteo** Programma Orario

Località di partenza Località di arrivo

Fascia oraria

Ultimo aggiornamento: 10/05/2018 17:10

Orari e linee dei mezzi di trasporto in Lombardia 

Call Center  **02-72.49.49.49**

Per informazioni scrivi a: my-link@trenord.it 

www.trenord.it Note legali

TRENORD anche nel 2017 è stata presente 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.

Numero **account** TRENORD: 40

Numero **followers** al 31/12/2017: 39.000

Numero **tweet** inviati nel primo semestre* 2017: 15.000.

* Con il passare dei mesi il servizio è stato sostituito dalle notifiche *push* dall'APP Trenord.

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”.



Cerca

Linee
Orari
Offerta
News
Assistenza
Trenord Plus
Discovery Train
e-Store
BUY ONLINE

Circolazione in tempo reale

Il servizio ferroviario regionale di Trenord è organizzato in 40 DIRETTRICI. Le icone danno in tempo reale lo stato della circolazione in Lombardia. Apri le singole direttrici per scoprirne i dettagli, i bonus regionali, le promozioni e i suggerimenti per muoverti in treno e conoscere il tuo territorio.

Inserisci una stazione e trova la direttrice

Cerca

Legenda: ✔ Circolazione regolare ⚠ Criticità ✖ Grave criticità i Info e news

✔ i 1 - Novara - Milano - Treviglio	⚠ i 22 - Alessandria - Voghera - Pavia - Milano
✔ i 2 - Saronno - Seregno - Milano - Albairate	⚠ i 23 - Stradella - Pavia - Milano
✔ i 3 - Domodossola - Gallarate - Milano	✔ i 24 - Pavia - Codogno
✔ i 4 - Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	✔ i 25 - Alessandria - Mortara - Milano
✔ i 5 - Luino - Gallarate - Malpensa	✔ i 26 - Mortara - Novara
✔ i 6 - Chiasso - Como - Monza - Milano	✔ i 27 - Pavia - Torreberetti - Alessandria
⚠ i 7 - Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	✔ i 28 - Pavia - Mortara - Vercelli
✔ i 8 - Lecco - Molteno - Monza - Milano	✔ i 29 - Voghera - Piacenza
✔ i 9 - Chiavenna - Colico	⚠ i 30 - Laveno - Varese - Saronno - Milano
✔ i 10 - Lecco - Molteno - Como	✔ i 31 - Como - Saronno - Milano
⚠ i 11 - Lecco - Bergamo - Brescia	✔ i 32 - Novara - Saronno - Milano
✔ i 12 - Bergamo - Carnate - Milano	✔ i 33 - Asso - Seveso - Milano
✔ i 13 - Seregno - Carnate	✔ i 34 - Brescia - Iseo - Edolo
✔ i 14 - Bergamo - Treviglio	✔ i 35 - Malpensa - Milano Centrale
⚠ i 15 - Bergamo - Pioltello - Milano	✔ i 35 - Malpensa - Milano Cadorna
✔ i 16 - Cremona - Treviglio	✔ i 36 - Saronno - Milano - Lodi
⚠ i 17 - Verona - Brescia - Treviglio - Milano	✔ i 37 - Mariano/Camnago - Seveso - Milano
⚠ i 18 - Brescia - Piacenza - Parma	✔ i 39 - Lecco - Carnate - Milano
✔ i 19 - Brescia - Cremona	⚠ i 40 - Treviglio - Milano - Varese
✔ i 20 - Mantova - Cremona - Lodi - Milano	✔ i 50 - Milano Rogoredo - Milano Bovisa
✔ i 21 - Piacenza - Lodi - Milano	

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 dalla normativa vigente in materia.

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 2017 a Dicembre 2017 si è riscontrata una **media giornaliera** di soppressioni nell'intera giornata pari a 33,19 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 lavaggio pavimenti e 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 Primo Livello	mediamente ogni 3 mesi	disinfestazione ordinaria
Disinfestazione Secondo Livello	18 mesi /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

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 2017 è stato pari a 14 mila Clienti).

	2° sem 2015	2° sem 2016	2° sem 2017
Puntualità dei treni	38%	38%	35%
Informazioni ai passeggeri a bordo treno	47%	45%	53%
Informazioni ai passeggeri in stazione	59%	57%	60%
Pulizia delle vetture	42%	37%	39%
Pulizia dei servizi igienici a bordo treno	20%	20%	20%
Sicurezza a bordo treno	48%	37%	46%
Sicurezza in stazione	39%	30%	38%



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 del servizio 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.



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”;

-  raccomandata A/R [TRENORD S.r.l. Piazzale Cadorna 14, 20124 Milano];
-  fax [02.85114155];
-  e-mail PEC [trenord@legalmail.it].

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 2017 i reclami e le segnalazioni sono stati complessivamente 13.916. Tutti hanno ricevuto risposta secondo quanto previsto dalla normativa.

TRENORD, inoltre, ha risposto nel 2017 a circa 9.000 richieste d'informazione ricevute tramite compilazione di apposito form sul sito Internet da parte del Cliente entro "possibilmente entro 72 ore".

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 2017 sono state evase positivamente **20.619** 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 disabili@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 restando 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.

Viaggiatori con disabilità



STAZIONI ACCESSIBILI

Trenord è attenta alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che desiderino viaggiare in treno.

Per organizzare al meglio l'assistenza, si invitano i viaggiatori 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].

In assenza di preavviso, fermo restando 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, sarà 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.

Per prendere contatti nei giorni feriali con il servizio dedicato: disabili@trenord.it

Per segnalare eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno: senzabarriere@trenord.it

ELENCO STAZIONI ACCESSIBILI

Dettaglio della pagina del sito TRENORD dedicata ai viaggiatori con disabilità

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).