



 **TRENORD**

**RELAZIONE 2016 SULLA
QUALITÀ DEI SERVIZI TRENORD**

INDICE

Premessa	pagina 3
L'azienda	pagina 4
Customer care e offerta commerciale	pagina 5
Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico. Informazione ai viaggiatori	pagina 11
Soppressione di treni	pagina 15
Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni	pagina 16
Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	pagina 17
Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	pagina 18
Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta	pagina 20

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di TRENORD, per l'anno 2016, 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 oltre 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 sfiorano i 740mila, circa 200 milioni l'anno.

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.

THE FLOATING PIERS. Un evento che resterà nella storia.

Nel 2016, tra il 18 giugno e il 3 luglio, Trenord ha trasportato 460mila passeggeri da e per "The Floating Piers" l'installazione dell'artista Christo realizzata sulle acque del lago d'Iseo e che si poteva raggiungere in treno alla fermata di Sulzano. Trecentotrentamila i biglietti venduti, per visitatori provenienti da tutti i continenti.

Durante i 16 giorni dell'evento, Trenord ha effettuato 1.200 corse lungo la linea a binario unico, la Brescia-Iseo-Edolo, dall'alba a dopo la mezzanotte grazie al piano di potenziamento del servizio che ha previsto una programmazione di 84 corse al giorno sulla linea, di cui 73 con fermata a Sulzano. Tutte le corse sono state realizzate con una flotta completamente rinnovata: 17 convogli, tra cui 12 ATR di ultimissima generazione. Trenord ha quotidianamente offerto assistenza ai Clienti con una presenza costante di 180 addetti all'assistenza Trenord, che hanno lavorato in modo esclusivo e dedicato a "The Floating Piers" a Brescia, Iseo, Sulzano e nelle altre stazioni della Brescia-Iseo-Edolo per agevolare l'afflusso e il deflusso dei passeggeri tra Brescia e Sulzano e per tenere aggiornati i clienti sulla circolazione dei convogli.

1- CUSTOMER CARE E OFFERTA COMMERCIALE

Anche nel 2016 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 57 milioni di pagine visitate: 50 milioni da PC desktop e 7 da mobile);
- 🚩 il sito **www.malpensaexpress.it** (con 2.4 milioni di pagine visitate);
- 🚩 il **Contac center** con un numero a tariffazione **02-72.49.49.49** (con una media di oltre 9.400 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 2016 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. A fine 2016 i download sono stati oltre 486mila, con oltre 91milioni di pagine viste

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, incarrozzamento** 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
NODO MILANESE**

DEL



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”)**, si accede, laddove siano predisposti i presidi del personale dedicato, esibendo il titolo di viaggio.

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

-  **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 anomalità di esercizio.

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

Tipologia	N°
Biglietterie presenziate	70*
Distributori Automatici di Biglietti (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, Discovery Train, biglietti dedicati ad eventi speciali) attraverso la **piattaforma internet** profondamente rinnovata nel 2015 e raggiungibile non solo dal sito aziendale (**trenord.it**) ma anche attraverso un indirizzo dedicato (**store.trenord.it**), 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 2016 è stata attivata la vendita di biglietti di corsa semplice e di abbonamenti attraverso l'**APP di TRENORD**.


Alla fine del 2016, in occasione dell'apertura del nuovo collegamento T1-T2 nell'ambito dell'aeroporto di Malpensa, intervento infrastrutturale che ha reso possibile la prosecuzione del tradizionale servizio aeroportuale sul Terminal 2, è stata introdotta una nuova modalità di acquisto dei biglietti (al momento valida solamente per la tratta da Milano a Malpensa e viceversa) chiamato **Fast Track - Tap&Go**. Attraverso questa innovazione i clienti in partenza da Malpensa e/o da Milano possono acquistare il loro biglietto appoggiando semplicemente la loro carta di credito contactless su convalidatrici/tornelli appositamente dedicati e brandizzati. 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 2016 TRENORD ha prodotto mediamente **62.709** treni al mese con la punta massima di **65.041** nel mese di Marzo. In particolare si rileva che:



- 
L'86,5 % 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).

Partenze		Departures			
binario platform	treno train	destinazione destination	orario time	ritardo delay	informa informa
	TRENORDS0 10860	LECCO	15:22		ARRA
	TRENORDS3 23140	MI BOUISA	15:24	4'	1A R
	TRENORDR 24945	MILANO C.LE	15:26		-
	TRENORDS5 23051	TREVIGLIO	15:27		1A
	TRENORDR 10775	BERGAMO	15:31		RF
	TRENORDS5 23050	VARIGHE	15:32		1A
	TRENORDRE 5320	VERONA	15:32		1A
	TRENORDS3 23149	PAVIA	15:35		1A
	TRENORDR 24946	PENZA AEROPORTO TERM	15:35		1A
	TRENORDS11 25056	CHIASSO	15:39		1A

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*.



My-Link è il servizio on-line che fornisce gratuitamente informazioni in tempo reale sui treni regionali e suburbani in circolazione in Lombardia e sulla situazione delle partenze e degli arrivi nelle principali stazioni.

Come funziona

Esistono diverse modalità di fruizione del servizio.

Ricerca per linea

Il colore blu indica le linee e le direzioni con treni in circolazione in quel momento. Cliccando sulla singola linea si visualizzano tutti i treni che la stanno percorrendo e il loro andamento in tempo reale. Selezionando la località si visualizza il quadro *Arrivi e Partenze* delle principali stazioni del nodo ferroviario corrispondente. Il quadro riporta i treni in partenza o in arrivo nell'arco di tempo compreso da 15 minuti prima del momento della consultazione a 90 minuti dopo.

Cerca Treno

Per cercare direttamente il treno che interessa va inserito il *Numero treno*; nella schermata successiva compare la scheda dell'*Andamento in tempo reale* del treno con tutte le informazioni rilevanti; la legenda in calce fornisce le spiegazioni dei simboli utilizzati. All'interno della scheda, cliccando sul nome della stazione e poi su *Visualizza corrispondenze*, compare il quadro dei treni in partenza da quella stazione nel momento dell'arrivo previsto del treno cercato. Se non si conosce il numero del treno, è possibile cercare per *Dati di viaggio*, inserendo la *Località di partenza* e la *Località di arrivo*: in questo modo si visualizzano tutti i treni in circolazione in quel momento tra le stazioni selezionate; oppure è possibile selezionare la funzionalità per *Stazione*, con cui viene visualizzato il quadro dei treni in partenza e in arrivo in quella stazione: in entrambi i casi, poi, cliccando sul treno di interesse, compare la scheda dell'*Andamento in tempo reale*.

E' utile sapere

My-Link fornisce solo informazioni sui treni in circolazione nel momento della consultazione: non dà quindi informazioni sulle variazioni che riguardano treni non ancora partiti. È consigliabile controllare l'ora dell' "ultimo rilevamento" indicata nella scheda *Andamento in tempo reale*: se molto antecedente rispetto al momento in cui si sta effettuando la consultazione, potrebbe indicare che il sistema informatico sta risentendo di un temporaneo rallentamento, per cui è opportuno ripetere l'operazione. My-Link non dà informazioni sulla eventuale sostituzione con autobus dei treni Regionali cancellati, o sull'eventuale indicazione di proseguimento del viaggio con treni diversi da quello selezionato.

My-Link offre anche:

News - informazioni relative a interruzioni di linea, percorsi alternativi, cancellazioni, sostituzioni con autobus, eventi straordinari e anomalie di circolazione riferite ai treni di media e lunga percorrenza.

Meteo - condizioni e previsioni del tempo (giorno di consultazione e successivo)

Programma orario - soluzioni di viaggio per l'itinerario selezionato, con orari e relativi cambi.



My-Link Mobile

Puoi utilizzare My-Link anche da cellulare o palmare su <http://mobile.my-link.it>

Entra

Guarda la demo

TWITTER

TRENORD anche nel 2016 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.

TRENORD Cerca

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

Linee > Twitter - Segui la tua linea > Il servizio Twitter di Trenord

Linee & Mappe
Bus sostitutivi
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

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)

Numero **account** TRENORD: 40

Numero **followers** al 31/12/2016: 39.000

Numero **tweet** inviati nel 2016: 51.000

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”.

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

Legenda: Circolazione regolare Criticità Grave criticità Info e news

1 - Novara - Milano - Treviglio	22 - Alessandria - Voghera - Pavia - Milano
2 - Saronno - Seregno - Milano - Albairate	23 - Stradella - Pavia - Milano
3 - Domodossola - Gallarate - Milano	24 - Pavia - Codogno
4 - Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	25 - Alessandria - Mortara - Milano
5 - Luino - Gallarate - Malpensa	26 - Mortara - Novara
6 - Chiasso - Como - Monza - Milano	27 - Pavia - Torreberetti - Alessandria
7 - Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	28 - Pavia - Mortara - Vercelli
8 - Lecco - Molteno - Monza - Milano	29 - Voghera - Piacenza
9 - Chiavenna - Colico	30 - Laveno - Varese - Saronno - Milano
10 - Lecco - Molteno - Como	31 - Como - Saronno - Milano
11 - Lecco - Bergamo - Brescia	32 - Novara - Saronno - Milano
12 - Bergamo - Carnate - Milano	33 - Asso - Seveso - Milano
13 - Seregno - Carnate	34 - Brescia - Iseo - Edolo
14 - Bergamo - Treviglio	35 - Malpensa - Milano Centrale
15 - Bergamo - Pioltello - Milano	35 - Malpensa - Milano Cadorna
16 - Cremona - Treviglio	36 - Saronno - Milano - Lodi
17 - Verona - Brescia - Treviglio - Milano	37 - Mariano/Camnago - Seveso - Milano
18 - Brescia - Piadena - Parma	39 - Lecco - Carnate - Milano
19 - Brescia - Cremona	40 - Treviglio - Milano - Varese
20 - Mantova - Cremona - Lodi - Milano	50 - Milano Rogoredo - Milano Bovisio
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 2016 a Dicembre 2016 si è riscontrata una **media giornaliera** di soppressioni nell'intera giornata pari a 27,93 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 2016 è stato pari a 14 mila Clienti).

	2° sem 2014	2° sem 2015	2° sem 2016
Puntualità dei treni	34%	38%	38%
Informazioni ai passeggeri a bordo treno	40%	47%	45%
Informazioni ai passeggeri in stazione	49%	59%	57%
Pulizia delle vetture	33%	42%	37%
Pulizia dei servizi igienici a bordo treno	22%	20%	20%
Sicurezza a bordo treno	33%	48%	37%
Sicurezza in stazione	34%	39%	30%



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.



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 2016 i reclami, le segnalazioni e le richieste d'informazione sono stati complessivamente 11.169. 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 2016 sono state **evase positivamente** 16.727 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 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.

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 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, 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).