

RELAZIONE QUALITÀ ANNO 2013

INDICE

PREMESSA

- 1) INFORMAZIONI E BIGLIETTI
- 2) PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO.
INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI
- 3) SOPPRESSIONE DI TRENI
- 4) PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI (QUALITÀ DELL'ARIA NELLE CARROZZE, IGIENE DEGLI IMPIANTI SANITARI, ECC.)
- 5) INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA
- 6) TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI E INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
- 7) ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

PREMESSA

TRENORD ha redatto la presente relazione relativa alle prestazioni in materia di qualità del servizio e in conformità a quanto previsto dall'Art. 28 del Regolamento CE 1371/2007.

1 - INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Informazioni

TRENORD nel 2013 ha garantito le informazioni ai clienti tramite:

- il sito web www.trenord.it, anche in versione *mobile*;
- il sito www.malpensaexpress.it, anche in versione *mobile*;
- il call center con Numero Verde 800.500.005 (con più di 317.000 telefonate ricevute);
- 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;
- i monitor del sistema Digital Signage (DS) sulla rete FERROVIENORD;
- il personale a presidio delle postazioni di varco nelle principali stazioni di Milano;
- il sistema vocale OBOE a bordo treno (ove presente);
- gli annunci sonori nelle stazioni (a cura dei gestori delle reti);
- il servizio Twitter per direttrici.

TRENORD ha inoltre istituito il **My Link Staff**, particolari figure professionali comunemente denominate "Berretti Verdi" che, in orari di maggior frequentazione, sono presenti in alcune stazioni di Milano e della Lombardia per garantire un maggiore supporto informativo ai viaggiatori. 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 CCS e Sala Operativa 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, incarrozzamento e in alcuni casi accompagnamento di comitive di viaggiatori particolarmente critiche, per età dei partecipanti, presenza di disabili, stazione dipartenza, 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* opera ogni giorno feriale:

- durante la mattina, 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 il pomeriggio, dalle ore 15:00 alle ore 21:00, nelle stazioni di Milano: Centrale, Garibaldi, P.ta Genova, San Cristoforo, Lambrate, Greco Pirelli, Rogoredo e Bovisa.

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 i “tornelli”, particolari barriere di ingresso a cui si accede esibendo il titolo di viaggio, TRENORD garantisce la presenza del proprio personale che si occupa 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.

Biglietti

I titoli di viaggio possono essere acquistati attraverso i canali tradizionali riportati di seguito:

Tipologia	N°
Biglietterie presenziate	97*
Biglietterie automatiche (DAB)	147
Rivenditori autorizzati (Edicole, Tabaccai, ecc.)	578

*di cui 60 gestite da TRENORD, 24 gestite da FERROVIENORD per conto di TRENORD e 13 gestite da Trenitalia

Inoltre è possibile acquistare i titoli di viaggio TRENORD, sia per corsa semplice che abbonamenti, tramite il sito aziendale, gli sportelli automatici di alcuni istituti bancari e il sistema *home-banking* (opzioni valide solo per la ricarica degli abbonamenti).

Nel 2013 si sono potuti acquistare titoli di corsa semplice per eventi specifici, mediante 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” sono inoltre pubblicate nelle stazioni attraverso “**Avvisi di stazione**” dedicati.

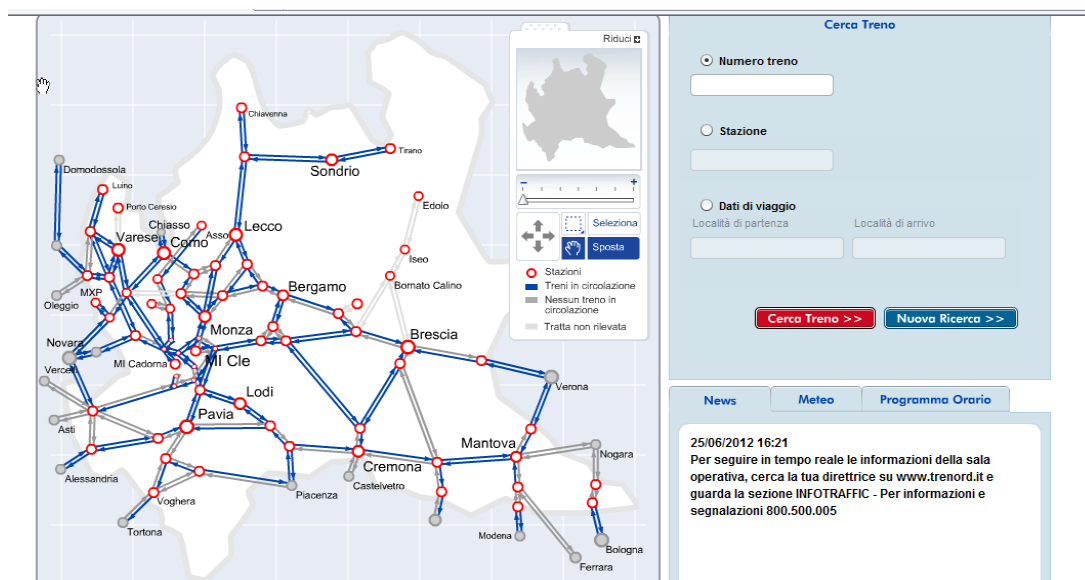
2 - PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO. INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI.

Su **707.501 treni circolati**, da gennaio 2013 a dicembre 2013, si è riscontrata:

- una **puntualità media dell'86%** di treni arrivati a destinazione **entro i 5 minuti** di ritardo;
- una **media di 99 treni al giorno** (valore assoluto su una media di 2.200 treni) arrivati a destinazione con un ritardo maggiore ai 10 minuti.

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*.

Nel 2013, ai viaggiatori registrati tramite il sito aziendale, TRENORD ha assicurato un **servizio gratuito di invio sms** dedicato alla circolazione in tempo reale della o delle direttrici di interesse del cliente profilato.



Home page del sito My Link <http://www.my-link.it>

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.

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".

In occasione di **scioperi** che comprendano anche le fasce orarie di garanzia, TRENORD assicura 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**, in caso di sciopero che comprendano anche le fasce orarie di garanzia, **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 (a cura dei gestori dell'infrastruttura: RFI e

FERROVIENORD), avvisi cartacei al pubblico affissi nelle stazioni, organi d'informazione attraverso il lavoro dell'Ufficio Stampa, sul sito www.trenord.it (anche in versione mobile) e attraverso il servizio Twitter.

3 - SOPPRESSIONE DI TRENI

Da gennaio 2013 a dicembre 2013 si è riscontrata una percentuale media giornaliera di soppressioni nell'intera giornata pari al **0.96 %** sui treni giorno medi programmati.

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 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 mantenuti secondo i “*Piani di Manutenzione*” e sono oggetto di interventi ogni volta che si manifesti un’anomalia, così da garantire un indice di affidabilità elevato degli impianti per convoglio.

5 - INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

	1° sem 2013	2° sem 2013
Puntualità dei treni	44%	41%
Informazioni ai passeggeri a bordo treno	48%	47%
Informazioni ai passeggeri in stazione	52%	53%
Pulizia delle vetture	44%	43%
Pulizia dei servizi igienici a bordo treno	28%	30%
Sicurezza a bordo treno	71%	69%
Sicurezza in stazione	65%	63%

Le percentuali indicate si riferiscono al campione di viaggiatori soddisfatti (campione totale di intervistati pari a 12.000 persone ogni semestre).

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

Per condividere con i clienti le norme e le indicazioni per l'utilizzo dei servizi forniti, sono state realizzate le “**Condizioni Generali di Trasporto**” dove si trovano tutte le informazioni e le opportunità per usufruire al meglio del servizio ferroviario della Regione Lombardia.



Le Condizioni di Trasporto sono disponibili sul sito internet www.trenord.it, sono consultabili presso le biglietterie, nelle stazioni presenziate con addetti ai varchi e presso i *My Link Point*. In tutte le stazioni sono affisse locandine che ne contengono un estratto significativo.

Reclami

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 direttamente sul sito internet www.trenord.it.

TRENORD garantisce la risposta entro 30 giorni, esclusivamente in relazione ai propri servizi. Nella seguente tabella vengono riportati il n° totale di reclami ricevuti nel 2013 ed il dettaglio delle principali macro-cause:

Causale	N°
Cause non Trenord	919
Condizioni Treni-Impianti-Biglietterie	1500
Informazioni	4291
My-Link	62
Personale Treni e Impianti	1379
Ritardi e Condizione di Trasporto	7754
Altro	1555
Totale complessivo	17.460

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 dove non sono stati garantiti 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 2013 sono state evase positivamente 10180 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 e circa 650 richieste di assistenza a persone con disabilità o a mobilità ridotta su rete RFI relativamente al servizio di Lunga Percorrenza.

Le persone con disabilità e mobilità ridotta, che intendono avvalersi dell'assistenza, devono comunicare le loro necessità almeno **due giorni** 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.