

RELAZIONE QUALITÀ ANNO 2011



INDICE

PUNTO 1 - INFORMAZIONI E BIGLIETTI

**PUNTO 2 - PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI
PERTURBAZIONI AL TRAFFICO**

PUNTO 3 - SOPPRESSIONI DI TRENI

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

PUNTO 5 - INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

**PUNTO 6 - TRATTAMENTO RECLAMI E RIMBORSI PER NON CONFORMITÀ AGLI
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

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

PUNTO 1 - INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Per assicurare informazioni alla clientela TRENORD si avvale di:

- biglietterie di stazione;
- My-Link Point (presso le stazioni di Milano Cadorna, Milano Porta Garibaldi e Saronno);
- rivendite autorizzate;
- sito web www.trenord.it;
- Call-Center con numero verde 800-500-005;
- Orario ufficiale del servizio ferroviario in Lombardia cartaceo;
- tabellari/locandine cartacei;
- Monitor Digital Signage;
- postazioni di varco nelle principali stazioni di Milano.

In alcune stazioni della Lombardia (14 la mattina e 8 la sera) TRENORD ha posizionato in fasce critiche i "Berretti Verdi", personale con il compito di:

- fornire assistenza/supporto/informazioni alla clientela;
- monitorare lo stato delle stazioni e degli apparati installati;
- somministrare questionari per misurare il gradimento su alcuni specifici item;
- supportare la clientela in fase di acquisto di titoli di viaggio presso le emettitrici automatiche;

e in 12 stazioni del nodo milanese, in cui esistono barriere di ingresso gestite attraverso l'utilizzo di regolari titoli di viaggio, TRENORD garantisce la presenza di personale addetto al presidio dei varchi e che:

- verifica i titoli di viaggio,
- monitora lo stato delle stazioni,
- cura l'affissione delle locandine,
- fornisce informazioni in caso di anomalità di esercizio,
- emette titoli di viaggio (in caso di criticità nei sistemi di vendita presenti) esazioni conseguenti a comportamenti non corretti dei viaggiatori.

I titoli di viaggio possono essere acquistati oltre che attraverso canali tradizionali:

Tipologia	N°
Biglietterie presenziate	111
Biglietterie automatiche (DAB)	136
Rivenditori autorizzati (Edicole, Tabaccai, ecc.)	503

E' possibile inoltre acquistare titoli viaggio specifici mediante piattaforma on-line dedicata ed aperta specificatamente in concomitanza dell'evento sponsorizzato (es. Rho Fiera).

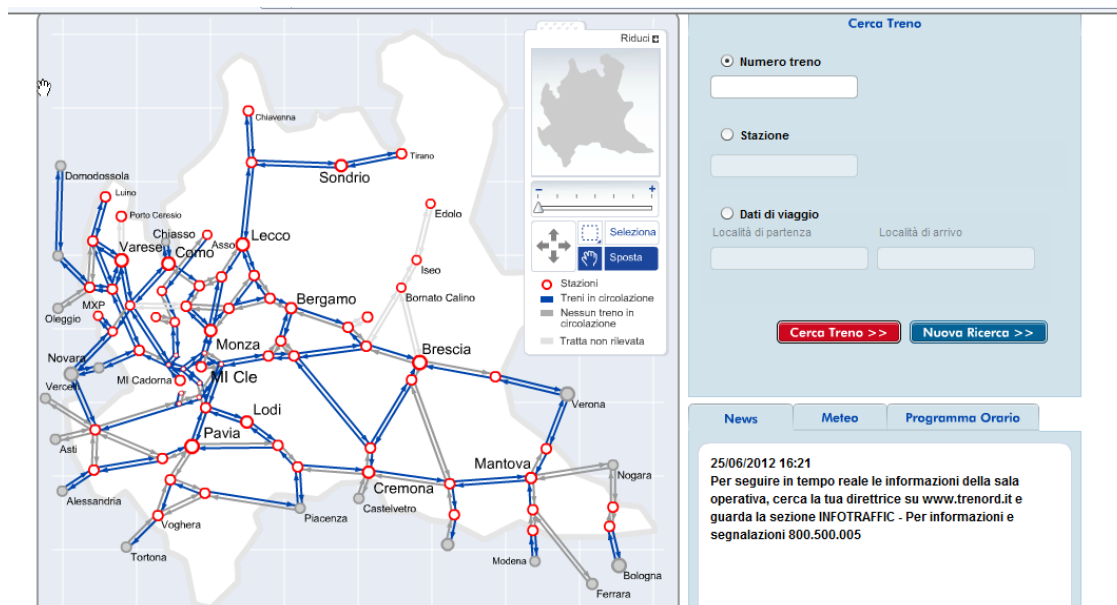
Tutte le informazioni relative ai canali informativi ed alla vendita dei biglietti sono contenute nelle "Condizioni Generali di Trasporto di TRENORD" all'indirizzo <http://www.trenord.it/assistenza-e-diritti.aspx>.

PUNTO 2 - PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI AL TRAFFICO

Su **461.643 treni circolanti** da Maggio 2011 a Dicembre 2011 si è riscontrata:

- una puntualità media pari al 88,60%;
- media treni con ritardo 10 minuti pari a 67,66.

TRENORD ha attivato un servizio di monitoraggio real-time per permettere ai clienti, mediante accesso alla pagina web <http://www.my-link.it/mylink/>, di seguire in tempo reale la circolazione del proprio treno regionale e/o suburbano o di una Direttrice all'interno della Lombardia.



TRENORD è, inoltre, su Twitter per inviare ai propri "followers" aggiornamenti in tempo reale relativamente allo stato del servizio delle differenti direttrici. E' stato istituito un account Twitter per ogni direttrice, per permettere la ricezione di informazioni profilate sulle singole esigenze.

In aggiunta è possibile seguire in tempo reale le informazioni della sala operativa nella sezione INFOTRAFFIC sul sito www.trenord.it.

In occasione di **scioperi di 24 ore**, 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 (L. 146/90, modificata dalla L. 83/2000):

- per i treni circolanti **su rete RFI**, in caso di sciopero di 24 ore, i servizi minimi sono garantiti sulle linee di interesse della Regione nei soli giorni feriali, nelle fasce orarie di maggiore afflusso nel trasporto locale (dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 18.00 alle 21.00);
- per i treni circolanti **su rete FERROVIENORD**, in caso di sciopero di 24 ore sono garantiti i servizi minimi nelle fasce orarie comprese tra le 6.00 e le 9.00 e tra le 18.00 e le 21.00.

Le informazioni relative allo sciopero e ad eventuali servizi aggiuntivi sono comunicate attraverso annunci nelle stazioni, avvisi al pubblico, organi d'informazione, oltreché sul sito www.trenord.it.

PUNTO 3 - SOPPRESSIONI DI TRENI

Su **461.643 treni circolanti** da Maggio 2011 a Dicembre 2011 si è riscontrata una media di soppressioni intera giornata 18,60.

PUNTO 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 da fornitori esterni qualificati mediante gara con contratti specifici per tipologia di servizio e lotto geografico.

Le condotte d'aria vengono mantenute e monitorate secondo quanto previsto dai rispettivi Piani di Manutenzione.

Gli interventi di pulizia periodici sono eseguiti su ogni materiale rotabile in relazione al grado di utilizzazione ed ai tempi di sosta, con le frequenze indicative riportate sotto.

Intervento	Pulizia di transito	Pulizia di stazione	Pulizia di riassetto	Pulizia di mantenimento	Lavaggio Cassa*	Disinfestazione annuale**
Frequenza	mediamente ogni due giorni	giornaliera	settimanale	due volte all'anno	settimanale	vedi procedura disinfestazione

*la frequenza può variare a seconda della stagione (in estate sarà richiesta una frequenza maggiore rispetto all'inverno)

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

I Servizi igienici sono mantenuti secondo i Piani di Manutenzione e sono oggetto di interventi di manutenzione ogni qualvolta si manifesti una anomalia, garantendo un indice di affidabilità elevato degli impianti per convoglio.

PUNTO 5 - INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

	1° sem	2° sem	2011
Puntualità dei treni	53%	45%	49%
Informazioni ai passeggeri a bordo treno	56%	47%	52%
Informazioni ai passeggeri in stazione	64%	52%	58%
Tempestività informazioni in stazione	55%	---	55%
Pulizia e manutenzione dei treni	46%	38%	42%
Pulizia delle vetture	45%	37%	41%
Pulizia dei servizi igienici a bordo treno	34%	26%	30%
Sicurezza a bordo treno	74%	70%	72%
Sicurezza in stazione	70%	62%	66%
Accessibilità alle stazioni ed ai treni	51%	43%	47%

Le percentuali indicate si riferiscono al campione di viaggiatori soddisfatti (campione totale di intervistati pari a circa 16.000 persone).

PUNTO 6 - TRATTAMENTO RECLAMI E RIMBORSI PER NON CONFORMITÀ AGLI STANDARD 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, oltre che essere disponibili sul sito internet www.trenord.it, sono consultabili presso le biglietterie, nelle stazioni presenziate con addetti ai varchi, nonché presso i MyLink-Point.

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

I clienti possono inoltrare i loro reclami a TRENORD mediante:

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

TRENORD garantisce la risposta entro 30 giorni esclusivamente in relazione ai propri servizi.

n° reclami 2011	Di cui per:	n°
2.289	Richieste Rimborso	436
	Regolarizzazione bordo treno	301
	Comportamento personale di bordo treno	285

Trenord, nel rispetto degli accordi sanciti in Contratto di Servizio con 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);
- l'indennizzo con l'erogazione di risarcimenti minimi fissati in:
 - ✓ 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.

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

Nel 2011 sono stati evase positivamente 1126 richieste di assistenza a persone con disabilità e a mobilità ridotta su rete FERROVIENORD e su rete RFI.

Le persone con disabilità e mobilità ridotta possono comunicare le loro necessità almeno **due giorni** prima della partenza con prenotazione al numero verde **800.500.005**.

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.

