

RELAZIONE QUALITÀ ANNO 2012



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

TRENORD garantisce le informazioni ai clienti tramite:

- il sito web www.trenord.it;
- il call center con Numero Verde 800-500-005;
- 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;
- sulla rete FERROVIENORD attraverso i monitor del sistema Digital Signage (DS);
- il personale a presidio delle postazioni di varco nelle principali stazioni di Milano.

TRENORD ha inoltre istituito il **My Link Staff**, si tratta di particolari figure professionali più 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 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, ecc.);
- distribuire questionari su specifici argomenti per valutare il gradimento.

Il **My Link Staff** opera durante la mattina dalle ore 06:00 alle 09:00 nelle stazioni di Albairate, Bergamo, Carnate, Como RFI, Cremona, Lodi, Mantova, Monza, Mortara, Novara RFI, Pavia, Saronno, Seregno, Seveso, Treviglio e Varese RFI; mentre al pomeriggio, dalle ore 15:00 alle ore 21:00, nelle stazioni di Milano Centrale, Milano Garibaldi, Milano P.ta Genova, Milano San Cristoforo, Milano Lambrate, Milano Greco Pirelli, Milano Rogoredo e Milano Bovisa.

In 11 stazioni del nodo milanese (Milano Affori, Milano Bovisa, Milano Cadorna, Milano Dateo Passante, Milano Domodossola, Milano Lancetti, Milano Porta Garibaldi Passante, Milano Porta Venezia, 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 garantisce la presenza di 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 in caso di anomalie di esercizio.

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

Tipologia	N°
Biglietterie presenziate	102*
Biglietterie automatiche (DAB)	187
Rivenditori autorizzati (Edicole, Tabaccai, ecc.)	535

*di cui 60 gestite da TRENORD, 29 gestite da FERROVIENORD per conto di TRENORD e 13 gestite da Trenitalia

È possibile inoltre acquistare i titoli di viaggio TRENORD (sia per corsa semplice che abbonamenti) attraverso il sito aziendale, nonché presso gli sportelli automatici di alcuni istituti bancari (opzione valida solo per la ricarica degli abbonamenti).

Nel 2012 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 di Rho, Fiera dell'Artigiano, Bit, Family Day).

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.

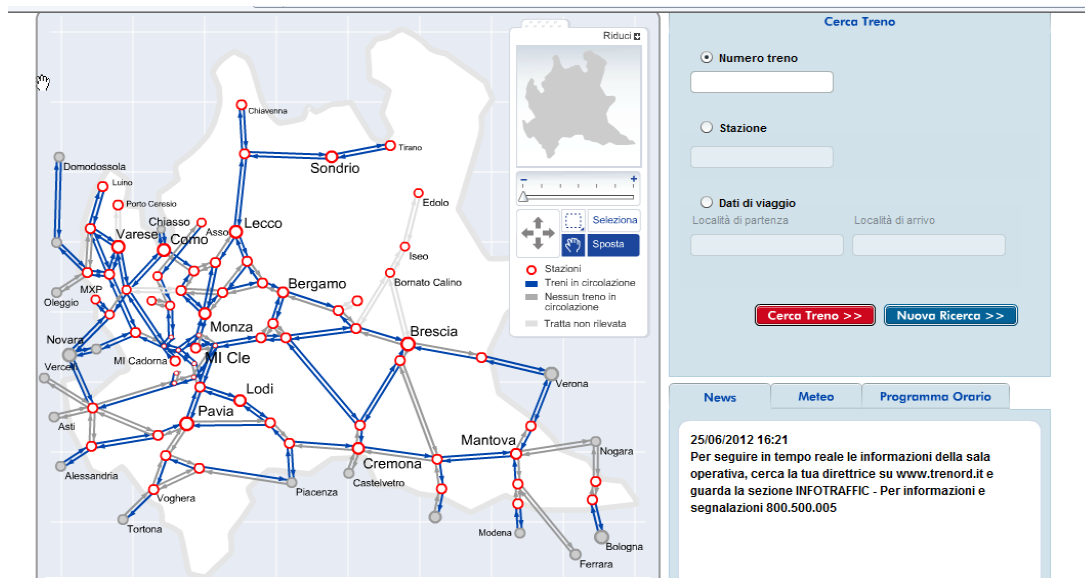
2 - PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO. INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI.

Su **681.713 treni circolati**, da gennaio 2012 a dicembre 2012, si è riscontrata:

- una **puntualità media di 88,93%** di treni arrivati a destinazione entro i 5 minuti di ritardo;
- una **media di 77,20 treni al giorno** arrivati a destinazione con un ritardo maggiore ai 10 minuti.

TRENORD ha attivato 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.

Nel 2012, 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 Diretrici e Linee "Circolazione in tempo reale".

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 (Legge n°146/90 modificata dalla Legge n°83/2000):

- per i treni circolanti **su rete RFI**, in caso di sciopero di 24 ore, 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;
- 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 e sul sito www.trenord.it.

3 - SOPPRESSIONE DI TRENI

Da gennaio 2012 a dicembre 2012 si è riscontrata una percentuale media giornaliera di soppressioni nell'intera giornata pari al **1.44 %** 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 di base	2 volte al mese	pulizia di base da effettuarsi in deposito: rimozione rifiuti e polvere da sedili e pavimenti, lavaggio approfondito toilette, lavaggio esterno cassa
Pulizia radicale	1 volta al mese	pulizia radicale da effettuarsi in deposito: pulizia approfondita di tutti gli elementi interni ed esterni del treno
Pulizia radicale	1 volta ogni sei mesi	pulizia radicale da effettuarsi in deposito: pulizia approfondita di tutti gli elementi interni ed esterni del treno
Lavaggio esterno cassa (*)	1 volta alla settimana 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

*la frequenza può variare a seconda della stagione (maggiore in estate 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 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 2011	1° sem 2012	2° sem 2011	2° sem 2012
Puntualità dei treni	53%	58%	45%	55%
Informazioni ai passeggeri a bordo treno	56%	54%	47%	57%
Informazioni ai passeggeri in stazione	64%	58%	52%	63%
Pulizia delle vetture	45%	48%	37%	53%
Pulizia dei servizi igienici a bordo treno	34%	34%	26%	40%
Sicurezza a bordo treno	74%	74%	70%	73%
Sicurezza in stazione	70%	69%	62%	68%

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

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.

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 sul sito internet www.trenord.it.

TRENORD garantisce la risposta entro 30 giorni esclusivamente in relazione ai propri servizi. Nella seguente tabella sono riportati il n° totale di reclami ricevuti nel 2012 ed il dettaglio delle principali macro-cause:

n° reclami 2012	di cui per:	n°
13.940	Ritardi	2.549
	Affollamento	515
	Comportamento personale di bordo treno	774

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);
- **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 2012 sono state evase positivamente **7.532** 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 **610** 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 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.