



RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2021

INDICE

1. Premessa	2
2. L'azienda	3
3. I nuovi treni	4
4. Innovazione	4
5. Campagne di comunicazione, partnership e offerte per il tempo libero	5
5.1 Campagne di comunicazione	5
5.2. I vantaggi per i clienti	7
5.2.1 Arte e cultura	7
5.2.2 Servizi alla persona e divertimento	7
5.3 Offerta Gite in Treno	8
6. Canali di comunicazione verso i clienti - Canali di vendita	10
6.1 Canali di Comunicazione di Trenord	10
6.1.1 Sito web - www.trenord.it	10
6.1.2 APP Trenord	11
6.2 Informazioni sullo stato di riempimento dei treni	11
6.3 Prenotazione del viaggio	12
6.4 Canali di Vendita	12
7. Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico	14
8. Soppressione di treni	15
9. Informazione in tempo reale ai viaggiatori	15
10. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.)	16
11. Analisi dei flussi passeggeri e soddisfazione della clientela	18
11.1 Analisi dei flussi dei passeggeri	18
11.2 Indagine soddisfazione della clientela	19
12. Sicurezza del viaggio	19
12.1 Security	19
13. La risposta di Trenord nella tutela dei passeggeri durante l'emergenza Covid	20
14. Informazioni, trattamento di reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	21
15. Assistenza fornita alle persone disabili e a mobilità ridotta	25

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di TRENORD, per l'anno 2021, 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.



Trenord nasce il 3 maggio 2011 come partnership strategica tra FNM e Trenitalia. La missione di Trenord è quella di contribuire a rispondere al bisogno di muoversi dei cittadini della Lombardia e di tutti coloro che la visitano e ci vivono per studio, lavoro e tempo libero attraverso un'offerta di servizi adeguata, per quantità e qualità, alla crescente domanda di mobilità. Trenord è l'unico gestore del servizio ferroviario regionale lombardo in virtù del Contratto di Servizio con Regione Lombardia e gestisce anche il Contratto di Servizio in ATI con ATM della linea S5 Varese-Gallarate-Pioltello-Treviglio.

L'azienda eroga il proprio servizio su una rete di quasi 2.000 km ove sono dislocate 460 stazioni in tutta la Lombardia e in alcune province delle regioni limitrofe, interessando il 77% dei comuni lombardi (dove vive il 92% dei cittadini) che dispongono di una stazione ferroviaria entro un raggio di 5 km. I servizi ferroviari si articolano in: Suburbani (S) e Passante Ferroviario, che costituiscono un'importante rete e consentono di semplificare il viaggio dei clienti da e verso Milano; Regionali (R) e Regio Express (RE), che coprono l'intero territorio lombardo fungendo da collegamento anche con altre regioni; Malpensa Express, che assicura il collegamento aeroportuale tra il Terminal 1 e il Terminal 2 di Malpensa e le stazioni di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Milano Cadorna e Milano Bovisio; Servizio transfrontaliero attraverso SBB e TILO (Treni Regionali Ticino Lombardia), quest'ultima partecipata al 50% con FFS - Ferrovie Federali Svizzere, che collega la Lombardia con il Canton Ticino; Servizio di lunga percorrenza, garantendo la trazione e il personale nel territorio italiano nei collegamenti internazionali in partnership con la tedesca DBahn e l'austriaca OBB.



3

I NUOVI TRENI

Nel corso del 2021, l'importante piano di rinnovo della flotta garantito da Regione Lombardia è stato ampliato, aggiungendo 46 convogli (26 Caravaggio e 20 Donizetti) ai 176 già previsti, portando quindi a 222 i nuovi treni destinati al servizio regionale, per un investimento complessivo di circa due miliardi di euro. Al piano di investimenti garantito dalla Regione Lombardia si affianca il progetto H2iseO, finalizzato all'introduzione di treni a idrogeno sulla linea Brescia-Iseo-Edolo. I primi 6 di una flotta di 14 sono stati acquistati nel 2021. Altri 9 treni per il servizio transfrontaliero, destinati al collegamento Ticino-Lombardia sono stati acquistati da FNM, per un totale di 245 nuovi treni. Nel 2021 Trenord è stata costantemente impegnata nel gestire il piano di rinnovo: le consegne dei Caravaggio hanno raggiunto il pieno regime, mentre dal 2022 le consegne proseguiranno insieme con i primi Colleoni e con i Donizetti. Nell'arco di quattro anni Trenord potrà disporre di una flotta moderna, affidabile e all'insegna della sostenibilità.

4

INNOVAZIONE

Trenord è impegnata in un percorso di innovazione che interessa l'azienda a 360°, anche in campi aziendali tradizionalmente meno soggetti a dinamiche innovative, quali la gestione delle attività manutentive. Gestire i guasti è diventato oggi ancora più importante, in quanto preconditione per la regolarità del servizio e per garantire distanziamento sociale ed evitare assembramenti. In un'ottica di continuo miglioramento, sono quindi state attivate delle iniziative innovative volte a rendere la manutenzione sempre più efficace. Oltre alle iniziative di digitalizzazione dei processi manutentivi, l'azienda è impegnata nell'innovativo progetto denominato "Manutenzione 4.0": sono in corso di introduzione soluzioni tecnologiche supportate dall'intelligenza artificiale, destinate a potenziare le attività predittive e a migliorare la programmazione mediante sistemi di realtà aumentata per la manutenzione in remoto. A tal fine sono stati sviluppati una serie di algoritmi di analisi e predittivi in grado di identificare eventuali pattern specifici nell'andamento dei guasti per tipologia di componente e flotta gestita, i cui risultati vengono rappresentati in una visualizzazione interattiva e navigabile che consente ai responsabili delle attività manutentive di intercettare puntualmente fenomeni e criticità su cui intervenire. Il progetto permetterà di ridurre i tassi di guasto e allungare il ciclo di vita dei componenti sottoposti a monitoraggio.

Un altro filone innovativo è quello della telediagnostica per supervisionare anche da remoto lo stato degli impianti più importanti dei materiali rotabili e per analizzare su base statistica i guasti e le anomalie dei convogli, permettendo di identificare e gestire per tempo eventuali criticità. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di arrivare a regime, ovvero post 2023, a coprire tutta la flotta che resterà in servizio inclusi i convogli già in servizio da diversi anni (TSR, TAF, E464+Vivalto). Particolarmente importante nel 2021 è stata la messa a punto della piattaforma di telediagnostica per i primi 4 convogli TSR: vista la risposta positiva della sperimentazione, tale piattaforma sarà estesa a tutta la flotta di oltre 100 convogli nel corso del 2022.



5.1 Campagne di comunicazione

Per sostenere l'evoluzione dell'App di Trenord e dei canali online, è stata ideata una campagna con l'obiettivo di rispondere a una semplice domanda: "Perché è importante usare la App Trenord?". La campagna ha permesso di rendere i clienti consapevoli di tutti i vantaggi collegati all'utilizzo dell'applicazione, dalla velocità e semplicità nell'acquisto di biglietti e abbonamenti, alla disponibilità di informazioni in real time, fino alla possibilità di esprimere la propria opinione sul servizio, grazie alle survey che vengono somministrate agli utilizzatori.

Nel 2021, è stata inoltre sviluppata una campagna di comunicazione per promuovere la partecipazione dei clienti a un Concorso a premi ("Vinci in partenza"), destinato ai clienti che hanno acquistato un biglietto o un abbonamento Trenord online da App o sito Trenord, con la possibilità di vincere buoni Amazon da 50€, biciclette e monopattini elettrici. La campagna è stata veicolata su tutti i canali Trenord; in particolare si segnala la realizzazione del mini-sito dedicato al concorso (vinciinpartenza.trenord.it) e la diffusione dell'iniziativa a bordo treno. La comunicazione puntuale ed efficace rivolta ai viaggiatori è fondamentale per creare e mantenere una relazione stabile e duratura con la clientela. Nel 2021, le attività di comunicazione sono state incentrate sulla riconquista della fiducia dei viaggiatori e, in generale, sul miglioramento del rapporto con i clienti. Anche nel corso del 2021 sono state lanciate campagne di sensibilizzazione a sostegno di un corretto utilizzo del mezzo pubblico, sia relativamente alle buone norme legate all'emergenza Covid-19, sia in riferimento a comportamenti corretti da tenere durante il viaggio.

È da segnalare, inoltre, la fitta attività di relazioni con le comunità locali, mediante gli amministratori municipali. Tali relazioni hanno riguardato in particolar modo i territori interessati dall'entrata in servizio dei nuovi treni e quelli coinvolti dalla ristrutturazione della rete di vendita – apertura o chiusura di biglietterie.

Nel corso del 2021 sono state sviluppate numerose campagne di comunicazione per i propri passeggeri per veicolare informazioni di carattere istituzionale, informativo e commerciale.

Le principali campagne hanno riguardato:

BienNolo

Nell'edizione 2021 della Biennale d'Arte Contemporanea di Milano, manifestazione artistica diffusa in diverse sedi espositive sul territorio della città, per avvicinare il grande pubblico ai temi e alla pratica dell'arte contemporanea, rendendola più accessibile al livello popolare, una novità assoluta è stata la realizzazione di una installazione artistica all'interno di una carrozza di un treno di Trenord che ha circolato sulle linee Como-Saronno-Milano, Milano-Asso e Saronno-Milano-Lodi (S1). L'opera, denominata "Paesaggi Imprevisti", realizzata dall'artista croato Igor Eskinja, era formata da una serie di installazioni adesive, fatta di colori e parole, applicate nel corridoio e su alcune pareti interne del vagone, il cui tema centrale è il viaggio con i suoi paesaggi. I clienti interessati sono stati informati quotidianamente tramite i canali Digital e Social di Trenord (sito web, notifiche APP e lanci social) sugli orari e le tratte in cui viaggiava la carrozza allestita per poterla visitare.

Collaborazione con Radio Italia

L'innovativo progetto in collaborazione con Radio Italia ha visto la realizzazione della miniserie web "Il treno che storia!": il racconto, in 10 puntate, di una storia d'amore tra due giovani passeggeri a bordo dei treni di Trenord, con l'esclusiva partecipazione nella puntata conclusiva del noto musicista e cantante Alex

Britti come testimonial. Il progetto ha previsto inoltre la realizzazione del format "Il treno che storie": 10 giorni di registrazione di storie a bordo dei treni sulla linea S8 Milano-Carnate-Lecco, su cui a sorpresa dei passeggeri "reali" sono stati intervistati dall'animatore di Radio Italia Sergio Labruna a cui hanno raccontato episodi e incontri vissuti a bordo e i motivi che rendono il treno il mezzo di trasporto ideale per i loro spostamenti. La web serie e le interviste a sorpresa sono state diffuse sul sito e sui canali social di Radio Italia e di Trenord, generando un buon successo. Una collaborazione molto importante con una delle radio più ascoltate e amate in Italia attraverso cui Trenord ha voluto promuovere i valori legati all'utilizzo del treno, favorire il ritorno a bordo dei clienti dopo il difficile periodo della pandemia, suscitando nuovamente fiducia nel mezzo, grazie alla scelta di posizionarsi accanto a un brand noto al grande pubblico.

Il bello di Trenord

Nel 2021, è stato ulteriormente valorizzato il prodotto/brand video-narrativo "Il bello di Trenord", ideato nel 2020, che attraverso dei video su differenti aspetti e tematiche aziendali, attraverso il coinvolgimento diretto dei colleghi attivi in tutte le Direzioni, compreso il personale di front-line, impiegati nelle biglietterie e My-Link Point e a bordo treno, ha continuato a sviluppare il racconto della vita e della cultura aziendale. Le immagini costituiscono una ampia carrellata sulle persone e le attività di Trenord, apprezzata non solo all'interno dell'Azienda ma anche da un vasto pubblico esterno sui canali Social di Trenord.

Trenord ha inoltre proseguito il suo impegno di sensibilizzazione dei clienti sul buon utilizzo del mezzo pubblico, contro gli atti di maleducazione o vandalismo e a favore del rispetto delle regole di comportamento, sia in relazione al Covid, valorizzando ad esempio il corretto uso della mascherina e l'importanza del distanziamento sociale, sia in relazione alle "buone maniere" da osservare durante il viaggio, come il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti a bordo treno, sia alla lotta contro l'evasione tariffaria.

Oltre a campagne di comunicazione di stampo istituzionale, nel 2021 Trenord ha continuato a sostenere progetti e iniziative esterne con valenza sociale, garantendo la visibilità che una grande azienda come Trenord può offrire.

In particolare, per il terzo anno consecutivo, Trenord ha stretto un accordo di collaborazione a sostegno della Colletta Alimentare, svoltasi il 27 novembre 2021, iniziativa benefica organizzata della Fondazione Banco Alimentare presso i supermercati, per il recupero delle eccedenze alimentari e la successiva distribuzione a strutture caritative che offrono pasti o pacchi alimentari a persone che vivono una situazione di bisogno. Trenord ha quindi promosso il valore sociale dell'iniziativa sul proprio territorio attraverso un'attività di sensibilizzazione e promozione della campagna della Colletta Alimentare tramite tutti i suoi canali di comunicazione Digital e Social e sulla Intranet aziendale, per coinvolgere al contempo tutti i dipendenti. Trenord ha acquistato i panettoni da donare come stenna natalizia ai propri dipendenti da un'azienda fornitrice che, in virtù di propri accordi, ha destinato una quota per ogni panettone a Fondazione Banco Alimentare, Associazione Cometa e Associazione Famiglie per l'Accoglienza.

Nel 2021 Trenord ha inoltre sviluppato una partnership con PASO Lavoro Società Cooperativa Sociale a sostegno del progetto "Binario Vivo". Lo scopo dell'iniziativa è quello di ridare vita al luogo della stazione, trasformandola in un luogo attivo, sociale, di servizio per la comunità locale, di inclusione lavorativa di ragazzi con disabilità, e non solo un luogo di passaggio

impersonale, diventando così un esempio di sviluppo sociale per il territorio. Il progetto consiste nella riqualificazione degli spazi della stazione di Cernusco-Merate, che ospitano oggi attività di caffetteria e tavola fredda, vendita di prodotti locali a chilometro zero e info-point turistico, e programmi di inserimento lavorativo di persone disabili o che vivono situazioni di fragilità sociale all'interno di tali realtà commerciali. L'iniziativa prevede anche il coinvolgimento di alcuni produttori locali vicini al mondo sociale attraverso la vendita dei loro prodotti. Con la sottoscrizione di un accordo di collaborazione con PASO, Trenord promuove la fruizione degli spazi riqualificati attraverso la concessione agli abbonati di sconti sull'acquisto dei prodotti del bar/tavola fredda e del punto vendita adiacente. Trenord si è impegnata inoltre a promuovere attraverso tutti i suoi canali di comunicazione la partnership, contribuendo in tal modo alla promozione del valore sociale del progetto "Binario Vivo".

5.2 I vantaggi per i clienti

Anche nel 2021, Trenord ha offerto vantaggi e opportunità ai propri clienti, sviluppando partnership con realtà culturali, museali, turistiche, di servizio e nel campo del divertimento della Lombardia che offrono la possibilità di vivere esperienze utili e piacevoli sia nel tempo di viaggio sia nel tempo libero.

I 47 accordi di collaborazione attivi nel corso dell'anno hanno dato la possibilità ai clienti abbonati di usufruire di sconti per differenti iniziative, pari a un valore complessivo potenziale di oltre 470 euro per ciascun abbonato. Inevitabilmente, a causa della pandemia, anche nel 2021 la possibilità di usufruire di queste iniziative è stata fortemente limitata per tutto il periodo dell'anno in cui musei, mostre, cinema, teatri e in generale le realtà culturali al chiuso hanno adottato le misure restrittive emanate dalle Autorità.

5.2.1 Arte e cultura

Nell'ambito Arte e Cultura, nel 2021 Trenord ha definito 21 nuovi accordi (attivi in totale 32) che hanno permesso ai clienti di usufruire di sconti sui biglietti d'ingresso a siti di interesse culturale, artistico e storico. Alcuni siti oggetto di sconto:

- **TEATRI:** es. Piccolo Teatro di Milano, Teatro Franco Parenti di Milano, Orchestra Sinfonica "La Verdi" di Milano, Teatro Sociale di Como;
- **MUSEI:** es. Musei Civici di Mantova, Brescia e Vigevano, Museo Diocesano di Milano, Museo della Scienza e della Tecnologia di Milano, Vigna di Leonardo a Milano, Abbonamento Musei Lombardia, Museo Archeologico di Varese;
- **MONUMENTI:** Duomo di Milano;
- **MOSTRE:** es. Frida Kahlo (Milano), Divine & Avanguardie (Milano), Il Mondo di Leonardo (Milano), La Scapigliatura (Lecco), Alfred Hitchcock (Lecco), Leonardiana (Vigevano), Lotto. L'inquietudine della realtà (Lecco), Brescia Photo Festival (Brescia), Paesaggi Possibili (Lecco), Badiucaio (Brescia).

5.2.2 Servizi alla persona e divertimento

Nell'ambito dei servizi alla persona e divertimento, sono state 12 le nuove partnership nel 2021 (attive in totale 15) che hanno definito offerte per gli abbonati di Trenord nel settore sanitario, assicurativo, dell'informazione e legate al divertimento. Di seguito sono riportate alcune partnership:

- **CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO:** sconti su differenti tipologie di visite specialistiche e prestazioni mediche, estese ai familiari;
- **VILLAGGIO DELLE MERAVIGLIE:** tariffe agevolate sull'acquisto del biglietto per diverse attrazioni della manifestazione natalizia presso i giardini "Indro Montanelli" di Milano;



- **ALLIANZ DIRECT:** offerte sull'acquisto di Assicurazione RC Auto/Moto e di altri prodotti assicurativi, estese ai familiari;
- **ISTITUTO AUXOLOGICO ITALIANO:** sconti su differenti tipologie di visite specialistiche e prestazioni mediche, estese ai familiari;
- **RCS:** sconti sull'acquisto degli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) a Corriere della Sera e La Gazzetta dello Sport in Digital Edition, da sito o APP Trenord;
- **GOLOSARIA:** sconto sull'acquisto del biglietto d'ingresso a Golosaria, la fiera dedicata al settore agroalimentare italiano. "Il Gusto della Colleganza" è il tema di Golosaria 2021, che ha accolto un ricco parterre di artigiani del gusto provenienti da tutto il territorio nazionale affiancati, come da tradizione, dalle migliori cantine del panorama nazionale;
- **BINARIO VIVO:** sconto del 5% sulle consumazioni alla caffetteria/tavola fredda e del 10% sugli acquisti presso il punto vendita di prodotti locali a chilometro zero all'interno degli spazi riqualificati della stazione di Cernusco-Merate, gestiti all'Associazione Paso Lavoro Società Cooperativa Sociale.

5.3 Offerta Gite in Treno

In un periodo storico difficile come quello che stiamo vivendo, Trenord ritiene importante contribuire al rilancio del sistema turistico regionale promuovendo le bellezze naturalistiche, artistiche, storiche, culturali ed enogastronomiche della regione, in un'ottica di marketing territoriale allargato in cui Trenord agisce non solo a proprio vantaggio, ma anche a vantaggio degli altri, creando valore per la collettività attraverso la capacità di "fare rete".

Con questo obiettivo, il marchio Gite in Treno, lanciato nel 2021 in sostituzione di Discovery Train, punta all'identificazione e alla promozione delle offerte turistiche di Trenord.

Durante l'anno, una delle più importanti attività in ambito turistico-ricreativo è stata lo sviluppo di una partnership con Lonely Planet, editore delle più famose guide turistiche al mondo. L'iniziativa ha permesso di realizzare una guida gratuita in versione digitale che raccontasse le prime 15 Gite in Treno proposte ai clienti, valorizzando i tesori delle località in cui Trenord effettua il proprio servizio.

Parallelamente, sono state rilanciate alcune delle storiche partnership degli anni precedenti – Gardaland, Navigazione Laghi, Treno dei Sapori – e sono state attivate delle nuove iniziative. Tra le collaborazioni confermate, un importante risultato è stato raggiunto dalla convenzione con Gardaland che, nel 2021, ha permesso di superare oltre 8.500 ticket dell'offerta treno + ingresso al parco: il numero di biglietti più alto mai registrato negli anni di collaborazione.

Tra le nuove partnership che hanno preso il via nel 2021, è stata avviata una collaborazione con Busforfun, operatore della mobilità su gomma con il quale sono stati creati i prodotti estivi Ponte nel Cielo e Fly Emotion nell'area della Valtellina. Sono state inoltre costruite offerte autunnali per le visite enogastronomiche in Cantine della Franciacorta e in Valtellina e sono stati siglati accordi con esercizi di noleggio di biciclette locali per la promozione dei territori di Varese e del Parco Adda Sud, oltre a rilanciare quelli già in essere con offerte ad hoc di E-Bike.

Trenord ha deciso di riproporre i prodotti Treni dei Laghi per tutti i principali laghi lombardi in partnership con le diverse Società di Gestione Navigazione. Complessivamente, sono state promosse 7 offerte: i risultati sono stati molto positivi, superando di oltre il doppio i dati di vendita dell'anno precedente, pur in assenza di molti turisti provenienti dal Nord America – storicamente assidui frequentatori dei laghi lombardi.



Il cluster estivo Train&Trek ha continuato a proporre ai clienti offerte per raggiungere le principali tappe dei percorsi di trekking lombardi.

Inoltre, durante l'anno, è stata estesa la partnership con Explora – società di Regione Lombardia per la promozione del turismo regionale, attraverso il brand "InLombardia" – alla creazione di una white label sul sito www.in-lombardia.it per incrementare la visibilità delle offerte Gite In Treno con banner e link dedicato.

Anche del 2021 Trenord ha realizzato una serie video con lo scopo di promuovere il turismo sostenibile in treno in Lombardia. La campagna, denominata "Gite in treno", ha visto la produzione di una web-serie di 9 puntate, di circa 4-5 minuti l'una, dedicate alla scoperta di meravigliosi itinerari naturalistici della regione. I video esplorano in maniera divertente, ma anche approfondita, diverse destinazioni raggiungibili in treno a partire dalle quali è possibile fare una esperienza sportiva o "adrenalinica" a contatto con la natura in chiave "green".

Per ogni località vengono mostrate e raccontate le principali attrattive turistiche, naturalistiche e culturali associate a offerte sviluppate da Trenord a vantaggio dei propri clienti, in collaborazione con alcuni partner presenti sul territorio (es. noleggio bici, musei, associazioni). In ogni puntata vengono proposte delle esperienze sportive adatte a tutta la famiglia, affrontate insieme a un giovane atleta che offre la sua testimonianza diretta.

6.1 Canali di Comunicazione di Trenord

Per garantire un contatto diretto con i propri clienti, Trenord si avvale dei seguenti canali di comunicazione:

- 1) **Sito aziendale:** dal 2021 con nuovi servizi di Live Chat e assistenza e con la possibilità di acquisto di biglietti integrati e servizi ancillari, come il "Fast Track SEA";
- 2) **App:** nel 2021 integrata con nuove funzionalità per informare live i viaggiatori sullo stato del viaggio e per cogliere le percezioni dei clienti tramite survey;
- 3) **Canali social:** attraverso i profili ufficiali Instagram (8.400 follower), Twitter (3.062 follower), LinkedIn (22.150 follower) e YouTube (2.860 iscritti), per una clientela sempre connessa;
- 4) **Informazioni a bordo:** attraverso sistemi automatici di diffusione sonora per fornire informazioni sull'andamento del treno, le fermate e altri aspetti utili all'esperienza di viaggio;
- 5) **Newsletter:** per fornire comunicazioni commerciali e informative ai clienti registrati. Nel 2021 sono state inviate 16 newsletter commerciali (a 310 mila clienti) e 5 newsletter informative (a 80 mila clienti);
- 6) **Contact center:** numero dedicato alle richieste dei clienti, attivo tutti i giorni dalle 5 del mattino alla 1 di notte;
- 7) **Segnalazione e reclami:** attraverso i canali ufficiali istituiti da Trenord;
- 8) **I "berretti verdi":** operatori a supporto dei clienti per rispondere ogni giorno alle richieste di informazioni dei passeggeri di Trenord;
- 9) **Biglietterie:** in cui i clienti possono interagire direttamente con il Personale Trenord per assistenza e informazioni;
- 10) **My-Link Point:** spazi dedicati all'assistenza dei clienti Trenord, aperti tutti i giorni, festivi compresi, presenti nelle stazioni di Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi;
- 11) **Comunicazione real time:** servizio dedicato al monitoraggio degli accadimenti relativi alla circolazione ferroviaria e alla relativa comunicazione puntuale e sempre aggiornata ai passeggeri. Nel 2021 le informazioni fornite ai viaggiatori hanno riguardato anche aspetti inerenti al Covid-19, al fine di tenerli sempre informati sui comportamenti da seguire per i loro spostamenti.

6.1.1 Sito web - www.trenord.it

Nel 2021, il graduale incremento dei clienti rispetto all'anno precedente, seppur non a livelli pre-Covid, ha significato per il sito internet un incremento di sessioni, di ricerche, di consultazioni, che hanno fatto emergere nuove esigenze informative. Nel corso dell'anno l'attività si è concentrata su diversi ambiti: ampliamento dei prodotti e servizi accessibili dal sito, miglioramento della performance e della visibilità, senza dimenticare ovviamente implementazioni richieste dall'evoluzione normativa.

L'ampliamento dei prodotti e servizi ha invece riguardato, ad esempio l'acquisto dei Carnet da 10 corse STIBM, e dei biglietti integrati IVOL 1, 2, 3 e 7 giorni – biglietti con validità giornaliera o pluri-giornaliera che permettono di effettuare un numero illimitato di viaggi, percorrendo più tratte e combinando più mezzi. Un'importante novità è stata inoltre la vendita del servizio "Fast Track" per l'accesso veloce al check-in dell'aeroporto di Milano Malpensa, implementato sul sito del Malpensa Express come prodotto ancillare al biglietto. Nel segno della semplificazione, sono stati completamente rivisti, unificandoli, i form online per la richiesta di rimborso e quello per l'inoltro di un reclamo.

Per un sito sempre più interattivo, che possa rispondere in tempo reale alle domande dei clienti è stata introdotta la Live Chat diretta alla clientela presente su tutte le pagine del sito.



6.1.2 APP Trenord

Nel 2021 l'App Trenord si è confermata il canale digitale più dinamico in termini di comunicazione alla clientela, engagement e vendite. Il processo di sviluppo continuo nel corso del 2021 si è focalizzato principalmente su tre nuove funzionalità:

- 1. Live Room:** per mettere a disposizione dei clienti informazione real time sugli accadimenti che interessano ogni singolo treno. In una room dedicata il cliente e l'intera «community del treno» vengono costantemente aggiornati su specifici episodi che interessano il viaggio;
- 2. Info on Top:** per fornire informazioni di viaggio ancora più esaurienti e dettagliate per ogni singolo treno. I clienti possono così sapere in tempo reale se il viaggio procede a velocità ridotta, o se il treno è garantito perché rientra nella fascia di garanzia, o ancora se il convoglio prevede fermate straordinarie;
- 3. Survey:** per sottoporre brevi domande alla clientela, cogliendo la percezione dei viaggiatori in merito alla sicurezza, alla pulizia o ad altri aspetti di comfort. A tendere, questo servizio permetterà di ricevere vere e proprie recensioni sul viaggio da parte di tutta la community del treno.

6.2 Informazioni sullo stato di riempimento dei treni

Durante il 2021, sono stati costantemente monitorati la domanda di mobilità e il flusso dei viaggiatori. Il perdurare della pandemia di Covid-19 nel 2021 ha determinato un'importante riduzione dei viaggiatori rispetto ai valori pre-pandemia, anche se in misura minore rispetto al 2020. I primi mesi del 2021 sono stati caratterizzati da forti limitazioni alla mobilità dovute alla recrudescenza del virus che hanno inciso fortemente sul numero di spostamenti monitorati su tutte le direttrici di Trenord.

Solo a partire dal mese di maggio, con il passaggio della regione Lombardia in zona gialla e con la riapertura delle scuole, la domanda di mobilità ha visto un incremento di circa il 25% degli spostamenti monitorati rispetto al mese precedente. Dal mese di settembre invece si assistito ad un ritorno della domanda a livelli più consistenti, raggiungendo circa il 70% della domanda registrata prima della pandemia e portando i viaggiatori giornalieri a circa 550 mila. Il valore raggiunto nell'ultimo quadrimestre del 2021 si è mantenuto costante anche in assenza di restrizioni alla mobilità e grazie all'avanzamento rapido della campagna vaccinale.

Nel complesso, nel 2021 si è registrato un aumento di viaggiatori rispetto al 2020 pari al 26%, raggiungendo un valore di oltre 116,3 milioni di passeggeri. Il valore 2021 risulta comunque inferiore di circa il 45 % rispetto ai valori del 2019.

Le attività di analisi della domanda includono anche la ricerca di strumenti innovativi per intercettare al meglio i trend di mobilità dei clienti. Per circa il 40% della flotta è già presente un sistema automatico di sensori conta-passeggeri (APC - Automatic People Counter) che permette di effettuare stime accurate sulle frequentazioni giornaliere. L'ingresso dei nuovi treni,



inoltre, permetterà di affinare ulteriormente tali elaborazioni, in quanto già dotati di telecamere conta-passeggeri.

Durante l'anno, è stato inoltre avviato l'innovativo Progetto Darwin. Il primo step dell'iniziativa, nata da uno studio effettuato in collaborazione con il Politecnico di Milano, ha avuto come obiettivo una mappatura quanto più completa possibile dei dati relativi alla domanda di mobilità, non solo confinata al trasporto su ferro. Partendo dalla creazione di tale Data Lake, è stato poi sviluppato un modello predittivo che consentirà a Trenord di valutare l'impatto che diversi scenari possono comportare sulle scelte degli utenti. In prospettiva, tale strumento permetterà all'azienda di adeguare la propria offerta in maniera sempre più rispondente alle esigenze dei passeggeri.

6.3 Prenotazione del viaggio

Trenord intende rispondere in maniera sempre più attenta alle esigenze dei viaggiatori attraverso una gestione efficace dei processi di Customer Relationship Management (CRM) e attraverso la realizzazione di un modello di vendita multi-canale rispondente alle esigenze sempre più diversificate dei clienti – sia sui canali tradizionali sia digitali, permettendo agli utenti di passare in modo frictionless (“senza frizione”) da un punto di contatto all'altro quando acquistano o cercano un'informazione. La relazione con i propri clienti viene coltivata tramite attività di comunicazione mirate ad alto valore per il passeggero e attraverso lo sviluppo di partnership e collaborazioni a vantaggio della clientela.

Nel 2021, l'azienda ha proseguito l'importante Progetto di implementazione del CRM con l'obiettivo di giungere a una conoscenza completa del cliente e dei vari step della sua customer experience e nell'ottica di un miglioramento continuo della relazione con il cliente.

Il primo step ha riguardato la creazione dell'anagrafica unica, armonizzando le anagrafiche e definendo un set minimo di informazioni che consenta di identificare ogni singolo cliente in maniera univoca, rispondendo allo stesso tempo ai requisiti della normativa GDPR¹. Parallelamente, è stata adottata una versione più performante della piattaforma di gestione delle segnalazioni, step necessario per una gestione più evoluta del customer care. La seconda fase è consistita nel rilascio di una power App che consente al personale di front-line e di assistenza a terra di gestire il cliente in maniera veloce e semplice tramite un accesso facilitato alla piattaforma di customer care.

A dicembre è stata inoltre implementata la piattaforma di customer insight, in cui confluiscono le informazioni anagrafiche, i dati degli acquisti on-line e off-line e le interazioni con il customer care, permettendo una conoscenza completa del cliente volta ad erogare un servizio sempre più personalizzato.

6.4 Canali di Vendita

Nel corso del 2021, Trenord ha proseguito le attività già avviate nel biennio 2019/2020 relative alla strategia dei canali di vendita e di livello di presidio sul territorio. Le diverse attività fanno capo principalmente a 3 obiettivi:

1. Presidio delle località a maggiori volumi di traffico e di frequentazioni, consentendo non solo l'acquisto dei titoli di viaggio, ma anche di garantire un buon livello di informazione e assistenza ai clienti;
2. Opportunità di commercializzare prodotti ancillari e/o complementari al trasporto presso la rete di vendita fisica gestita da Trenord con proprio personale;

3. Messa a disposizione dei clienti di una rete di vendita capillare dove poter acquistare i titoli di viaggio, anche attraverso i punti vendita esterni e macchine self-service.

Per perseguire tali obiettivi, in continuità con il 2020, anche nel 2021 Trenord ha realizzato le seguenti iniziative:

- Avvio delle progettualità per la vendita di nuovi prodotti ancillari al trasporto, prevedendo entro il 2022 l'avvio della vendita di un prodotto turistico sperimentale da commercializzare in alcuni Punti Vendita Interni di Milano;
- Installazione di postazioni di emissione tessere in ulteriori 27 Biglietterie, consentendo non solo la vendita dei titoli di viaggio, ma anche la stampa della tessera elettronica IoViaggio. La postazione di emissione tessere garantisce inoltre la ristampa immediata della tessera in caso di furto/smarrimento/smagnetizzazione;
- Acquisizione delle ulteriori 2 biglietterie di Bergamo e Desenzano; la presa in carico di queste biglietterie consente anche la commercializzazione dei titoli integrati, generando un ulteriore beneficio per la Clientela;
- Completamento dell'installazione di ulteriori 69 self-service di nuova generazione e prosecuzione dell'ammodernamento di altre 136 self-service;
- Inserimento di 23 risorse complessive nel ruolo di venditori;
- Chiusura di 12 biglietterie localizzate in stazioni a scarso traffico, dotate comunque di rete di vendita alternativa, ricollocando le risorse in punti vendita a più alta frequentazione.

Alla rete di vendita diretta si affianca sempre più l'assistenza e la vendita dei titoli di viaggio attraverso i propri canali digital: nel corso del 2021, quest'ultimi, sono stati aggiornati per garantire un servizio sempre più completo ed efficiente e soddisfare le nuove esigenze dei clienti, accentuate dall'emergenza del Covid-19.

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.



PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO.

Per quanto di propria competenza, Trenord lavora costantemente per garantire ai passeggeri un servizio adeguato, migliorando efficacia ed efficienza del servizio: puntualità, comunicazione, comfort.

Nel 2021 la puntualità media del servizio è stata dell'84%, in crescita rispetto all'80% del 2019 e al 78% del 2018, quando l'alto numero dei convogli vetusti e la saturazione della rete impedivano di ottenere performance migliori. In calo le soppressioni: da una media di 102 al giorno nel 2018 si è giunti a 64 nel 2021, di cui 26 per cause sotto la responsabilità di Trenord.

Nel corso del 2021, l'importante piano di rinnovo della flotta garantito da Regione Lombardia è stato ampliato, aggiungendo 46 convogli (26 Caravaggio e 20 Donizetti) ai 176 già previsti, portando quindi a 222 i nuovi treni destinati al servizio regionale, per un investimento complessivo di circa due miliardi di euro.

Al piano di investimenti garantito dalla Regione Lombardia si affianca il progetto H2ise0, finalizzato all'introduzione di treni a idrogeno sulla linea Brescia-Iseo-Edolo. I primi 6 di una flotta di 14 sono stati acquistati nel 2021. Altri 9 treni per il servizio transfrontaliero, destinati al collegamento Ticino-Lombardia sono stati acquistati da FNM, per un totale di 245 nuovi treni.

I 46 nuovi treni aggiuntivi previsti da Regione Lombardia saranno consegnati entro il 2025, in tempo per le Olimpiadi invernali del 2026: l'obiettivo è rendere più efficiente il trasporto ferroviario sulle tratte interessate dal flusso di turisti che visiteranno la Lombardia in occasione dell'evento olimpico, ovvero principalmente quelle che collegano Milano alla Valtellina e agli aeroporti di Malpensa e Orio al Serio, quest'ultimo attraverso il futuro collegamento ferroviario. Terminati i Giochi, pendolari e turisti potranno beneficiare di un servizio moderno ed efficiente, a vantaggio di tutto il territorio.

L'entrata in servizio dei nuovi treni ha un obiettivo duplice. Da una parte una flotta moderna è necessaria per migliorare regolarità, puntualità e confort di viaggio, dall'altra i nuovi convogli presentano performance ambientali ancora più sostenibili: i nuovi Caravaggio e Donizetti consumano infatti il 30% di energia in meno rispetto alla flotta di precedente generazione e presentano un tasso di riciclabilità del 97%; i nuovi Colleoni, invece, grazie a motori diesel di nuova generazione, permettono un'ulteriore riduzione di emissioni di CO2 in atmosfera rispetto alla flotta diesel tradizionale.

Nel 2021 Trenord è stata costantemente impegnata nel gestire il piano di rinnovo: le consegne dei Caravaggio hanno raggiunto il pieno regime, mentre dal 2022 le consegne proseguiranno insieme con i primi Colleoni e con i Donizetti. Nell'arco di quattro anni Trenord potrà disporre di una flotta moderna, affidabile e all'insegna della sostenibilità.

Inoltre, si evidenzia che nel 2021 le percentuali dei treni con ritardi all'arrivo sotto i 60 minuti, fra i 60 ed i 119 minuti e superiore ai 120 minuti sono le seguenti:

- Percentuale treni con ritardo all'arrivo fino a 60 minuti: 99,79 (99,81% nel 2020)
- Percentuale treni con ritardo all'arrivo compreso tra 60 e 119 minuti: 0,14 (0,15% nel 2020)
- Percentuale treni con ritardo all'arrivo superiore ai 120 minuti: 0,03 (0,03% nel 2020).

Il 2021 è stato caratterizzato da una diminuzione delle soppressioni dei treni, in particolare quelle riconducibili a Trenord, non dovute a scioperi o a cause di forza maggiore, sono passate da una media di 17,8 al giorno nel 2020 a 26,65 nel 2021.

Inoltre, si evidenzia che nel 2021 la percentuale dei treni soppressi rispetto a quelli programmati è pari al 2,76%.

TRENORD.IT, MALPENSAEXPRESS.IT E APP TRENORD

Sui siti www.trenord.it, malpensaexpress.it e sull'App Trenord, è possibile seguire in tempo reale le informazioni della sala operativa, nell'apposita sezione dedicata alle nostre Linee.

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, i canali online e l'App di Trenord e gli account social di Trenord.

8

SOPPRESSIONE DI TRENI

9

INFORMAZIONE IN TEMPO REALE AI VIAGGIATORI



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

Al fine di garantire ai passeggeri un servizio di qualità, Trenord ha istituito da tempo la funzione Pulizia e Decoro, unità che si occupa di coordinare tutte le attività necessarie ad assicurare la pulizia e il comfort dei treni, impegnandosi inoltre per ridurre i tempi di intervento e per migliorare continuamente qualità e quantità dei controlli.

La funzione Pulizia e Decoro di Trenord ha assunto un ruolo sempre più centrale nella corretta esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione. La diffusione del Covid-19 rende infatti di fondamentale importanza garantire ai passeggeri di poter viaggiare in un ambiente sicuro, minimizzando il rischio di contagio.

Ogni giorno, Trenord effettua circa 1.500 interventi di sanificazione sui mezzi, in particolare sui punti di maggior contatto come pulsantiere, maniglie, corrimano: tutti i convogli vengono puliti e sanificati quotidianamente, più volte al giorno, da un minimo di 2 sanificazioni/pulizie al giorno ad un massimo di 15 circa per singolo convoglio. Nel 2021, inoltre sono state studiate e testate nuove tecnologie di disinfezione con lo scopo di minimizzare ulteriormente il rischio di contagio, garantendo ai passeggeri di poter viaggiare in un ambiente sicuro. Durante l'anno, i convogli di Trenord sono stati inoltre oggetto di controlli delle autorità sanitarie nazionali. Le ispezioni hanno certificato la correttezza delle procedure e delle misure di sanificazione e di igiene adottate a tutela di viaggiatori e dipendenti, a riprova dell'impegno prioritario nell'assicurare un viaggio il più possibile sicuro. Nel corso dell'anno, a fianco delle attività emergenziali, sono proseguite le attività della Funzione, articolate su tre fondamentali progetti:

ZERO GRAFFITI

Il progetto ha previsto il monitoraggio delle vetture oggetto di vandalismo, grazie ad alert inviati dai dipendenti Trenord che hanno lavorato a bordo dei treni e all'identificazione dei depositi notturni ritenuti più critici.

DECORO

Il servizio, proseguito con dedizione anche nel 2021, ha previsto il ripristino tempestivo di tutti gli arredi, accessori e rotabili che sono stati oggetto di vetustà o hanno subito atti di vandalismo.

ZERO GUASTI TOILETTE

Trenord si è impegnata per garantire l'efficienza dei servizi igienici, verificando quotidianamente il corretto funzionamento e la pulizia delle toilette.

10. 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)



ANALISI DEI FLUSSI PASSEGGERI E SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

11.1 Analisi dei flussi passeggeri

Al fine di garantire il diritto alla mobilità, Trenord lavora costantemente per permettere lo spostamento delle persone su tutto il territorio servito.

Nel 2021, l'azienda ha costantemente monitorato il flusso dei viaggiatori, adeguando la propria offerta in funzione dell'evoluzione della situazione pandemica, intraprendendo inoltre l'innovativo progetto Darwin, con l'obiettivo di costruire un modello predittivo di analisi della domanda che permetterà all'azienda di cogliere i trend di mobilità emergenti e offrire un servizio sempre più efficace. Il primo step dell'iniziativa, nata da uno studio effettuato in collaborazione con il Politecnico di Milano, ha avuto come obiettivo una mappatura quanto più completa possibile dei dati relativi alla domanda di mobilità, non solo confinata al trasporto su ferro. Partendo dalla creazione di tale Data Lake, è stato poi sviluppato un modello predittivo che consentirà a Trenord di valutare l'impatto che diversi scenari possono comportare sulle scelte degli utenti. In prospettiva, tale strumento permetterà all'azienda di adeguare la propria offerta in maniera sempre più rispondente alle esigenze dei passeggeri.

11.2 Indagine soddisfazione della clientela

Al fine di rilevare la percezione dei clienti circa il servizio offerto, e come previsto dal Contratto di Servizio con Regione Lombardia, Trenord conduce un'analisi di Customer Satisfaction, due volte l'anno, attraverso una società esterna che ne certifica i risultati.

Conoscere le abitudini del cliente e le esigenze di mobilità nel periodo post-pandemico è certamente una sfida cruciale, ancor più dopo due anni che hanno visto rivoluzionare la quotidianità di tutti. Nel 2021, sono riprese le indagini realizzate tramite interviste face to face a bordo treno su tutte le 40 direttrici del territorio lombardo e nel vicino Canton Ticino, in cui Trenord assieme alle Ferrovie Federali Svizzere gestisce il servizio transfrontaliero.

Nel suo complesso, le indagini svolte nel 2020 hanno permesso di definire il profilo del cliente di Trenord e le variazioni di comportamento rispetto agli anni precedenti. In particolare, si riscontra un aumento dell'età media da 35 a 37 anni, si conferma un alto livello di scolarizzazione insieme alla propensione sempre più marcata dell'utilizzo di strumenti tecnologici per raccogliere le informazioni sul servizio e per il proprio svago personale. La comodità si conferma il principale plus della scelta del treno come mezzo per i propri spostamenti.

Dalle indagini svolte durante il 2021, emergono in modo evidente alcuni cambi di abitudini dei viaggiatori. I clienti che utilizzano il treno per recarsi sul luogo di lavoro rappresentano ora il 52% rispetto al totale dei passeggeri: nel 2019, tale categoria rappresentava il 43% dei clienti. Inoltre, i viaggiatori che utilizzano il servizio Trenord tutti i giorni della settimana sono passati dal 51% del 2019 al 41% nel 2021.

Infine, i risultati complessivi del secondo semestre del 2021 evidenziano che l'81% dei clienti dichiara di sentirsi soddisfatto del servizio di Trenord, in misura uguale al primo semestre dello stesso anno ma con un calo di 8 punti percentuali rispetto al 2019.

I clienti valutano inoltre molto positivamente le performance di Trenord in riferimento a intermodalità, offerta ferroviaria e attenzione al cliente.

12.1 Security

Trenord è impegnata ogni giorno nel garantire la sicurezza dei propri passeggeri e dipendenti contro violenze, reati, atti vandalici, aggressioni – anche verbali – e qualunque altro tipo di comportamento censurabile.

A tal fine, sono previste attività di presidio e scorta sia a bordo treno che in stazione per identificare autori di atti vandalici e fenomeni critici a bordo dei convogli e, allo stesso tempo, migliorare la qualità del servizio offerto ai propri clienti in termini di sicurezza e serenità durante il viaggio e in stazione.

Purtroppo, nel corso del 2021 si è verificato un forte aumento degli episodi di violenza e degli atti vandalici, spiegabile anche con il maggior disagio sociale legato alla pandemia e con le ridotte presenze a bordo treno di viaggiatori in orari serali. L'azienda sta monitorando attentamente lo sviluppo del fenomeno, anche attraverso tavoli di lavoro, e collabora con le Forze dell'Ordine per supportare le relative azioni di contrasto. In quest'ambito, il potenziamento dell'attività di Assistenza e Controllo contribuirà a presidiare la sicurezza dei passeggeri tramite una maggiore presenza del personale Trenord. Sul fronte della formazione del personale sono invece stati inseriti contenuti dedicati all'autodifesa psico-fisica nei corsi destinati ai capi treno.

Sono state potenziate le attività della Control Room Security: la struttura, impegnata h24, svolge le attività di controllo in sinergia con tutti gli apparati e le Strutture del Contesto Istituzionale, del Soccorso Pubblico e di Protezione Civile al verificarsi di criticità, eventi o emergenze.

Sono state incrementate anche le vigilanze fisse serali e notturne a tutela del materiale rotabile in sosta negli impianti di Brescia, Bergamo, Iseo, Milano San Rocco, Lecco, Como, Pavia, Mortara, Treviglio, e sono in corso studi di fattibilità volti a introdurre strumentazione altamente tecnologica per la protezione dei rotabili durante le soste notturne. Sono inoltre in fase di stesura dei progetti per modernizzare e potenziare i sistemi di videosorveglianza nelle Sedi ed Impianti Trenord.

Ulteriori attività svolte nel corso del 2021 sono:

- **Coordinamento con gli organi di Polizia:** sono proseguiti gli interscambi informativi con gli Organi di Polizia sul territorio, anche per la gestione di flussi di passeggeri "sensibili", come i tifosi sportivi o i visitatori dei Grandi Eventi nazionali e internazionali;
- **Gestione allarmi:** è stato avviato il progetto di riorganizzazione della gestione degli allarmi anti-intrusione, antirapina e videosorveglianza dei punti vendita interni;
- **Formazione e cultura della sicurezza:** corsi organizzati presso il Compartimento Polfer Lombardia sulle Modalità Operative degli Operatori Polfer e sugli strumenti di security di Trenord e degli organi istituzionali con cui l'azienda collabora;
- **Monitoraggio aggressioni:** incontri mensili con il Servizio Prevenzione e Protezione e le associazioni sindacali per analizzare e valutare i casi di aggressione al personale.

LA RISPOSTA DI TRENORD NELLA TUTELA DEI PASSEGGERI DURANTE L'EMERGENZA COVID

La pandemia da Covid-19 rappresenta una svolta epocale per il sistema socio-economico globale e il suo superamento si sta rivelando più lento e faticoso di quanto fosse nelle attese dell'opinione pubblica. Il perdurare del quadro emergenziale ha determinato modifiche sostanziali nelle abitudini di vita e trasporto di ogni cittadino, causando un consistente calo della domanda di mobilità e mettendo a dura prova l'intero settore dei trasporti.

Nonostante ciò, Trenord anche nel corso del 2021, oltre a garantire la disponibilità del servizio pubblico, ha velocizzato processi aziendali e cantieri strategici in programma, accrescendo sempre di più la spinta all'innovazione e il senso di comunità aziendale.

Se il 2020 è stato un anno caratterizzato da una rapida reazione rispetto alla diffusione della pandemia, il 2021 rappresenta invece un anno di consolidamento e sviluppo di molte delle iniziative già avviate per fronteggiare la pandemia, non più come misure emergenziali, ma integrate all'interno dell'operatività di Trenord.

Durante l'anno, Trenord, su richiesta di Regione Lombardia, è stata costantemente impegnata nel garantire un servizio adeguato alle esigenze dei passeggeri adottando, allo stesso tempo, tutte le misure necessarie a contrastare il diffondersi del Covid-19. Nonostante il significativo calo dei volumi dei passeggeri trasportati – il numero di viaggiatori massimo nei giorni feriali è stato di circa 550mila, contro i 820mila del 2019 – il servizio si è gradualmente stabilizzato a un livello simile agli anni precedenti alla pandemia: nella seconda parte del 2021, l'offerta di Trenord si è attestata infatti intorno al 97% rispetto al periodo pre-Covid.

Le misure volte a ridurre il rischio di contagio hanno invece riguardato costanti attività di pulizia e sanificazione per garantire la sicurezza del viaggio, monitoraggio dei livelli di affollamento di treni e stazioni, ma anche personale di supporto nelle maggiori stazioni.

Trenord è consapevole che il mantenimento di adeguati standard sanitari per contrastare la diffusione del Covid 19 passa anche dai comportamenti individuali dei singoli passeggeri. In risposta alle disposizioni nazionali e regionali, anche nel 2021 Trenord ha proseguito la diffusione della campagna di comunicazione dedicata ai viaggiatori per evidenziare le regole di comportamento volte a ridurre gli assembramenti e limitare il contagio a bordo treno e in stazione, contribuendo così a rendere la fruizione del trasporto pubblico la più sicura possibile. L'obiettivo principale è stato fornire indicazioni chiare sulle modalità di accesso al servizio e chiedere la collaborazione di tutti perché venissero adottati comportamenti adeguati, facendo maturare nei viaggiatori la consapevolezza della responsabilità individuale nella lotta collettiva alla diffusione del virus. La campagna è stata diffusa su tutti i canali di comunicazione aziendale: digital (sito, app, newsletter, palinsesto schermi), social, bordo treno affissioni e messaggi audio, ambienti di stazione, biglietterie/My Link.

Anche nel 2021, il servizio di Trenord è stato fortemente segnato dalla pandemia da Covid-19, con fasi alterne che hanno reso necessarie continue riprogrammazioni per ottemperare a quanto previsto dalle disposizioni normative in merito alla programmazione dei servizi di trasporto e alle norme di utilizzazione dei treni e di prevenzione del contagio. Nei primi mesi dell'anno, in concomitanza con la "terza ondata", è stato effettuato un servizio lievemente ridotto, limitando la percorrenza su alcune linee e riducendo la frequenza di servizi come il Malpensa Express, interessati in misura maggiore dal crollo della domanda. Successivamente, in particolare a partire dal mese di aprile, a seguito dell'allentamento delle misure restrittive, il servizio è stato progressivamente ripristinato sino ad attestarsi, al settembre 2021, a circa il

95% delle corse effettuate nel 2019. Nel mese di dicembre, la recrudescenza della pandemia e l'esplosione della "quarta ondata" hanno determinato un numero di assenze significativo tra il personale operativo aziendale, costringendo ad operare una nuova riprogrammazione del servizio con una riduzione di circa il 12% delle corse.

Le norme, le disposizioni e le indicazioni che disciplinano l'utilizzo del servizio erogato da Trenord 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.

Le suddette informazioni sono consultabili online alla pagina <https://www.trenord.it/assistenza/informazioni-utili/condizioni-di-trasporto/>



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

I clienti possono comunicare con Trenord per inoltrare segnalazioni e richieste di informazioni mediante:

- il Contact Center. Per tutte le informazioni sul servizio di trasporto, i clienti Trenord e del servizio Malpensa Express possono rivolgersi al nostro Contact Center 02-72.49.49.49, attivo tutti i giorni dalle 5.00 del mattino alle 01.00 di notte;
- il *form* compilabile sul sito internet www.trenord.it, nella sezione "Assistenza";
- i My Link Point, spazi dedicati all'assistenza clienti nella stazione di Milano Porta Garibaldi [aperto dalle 6.30 alle 21.00] o nella stazione di Milano Cadorna [aperto dalle 7.00 alle 21.00];
- le biglietterie Trenord distribuite sul territorio.

Nel caso di un vero e proprio reclamo è prevista una modalità di segnalazione specifica, sia in modalità on line (tramite apposito form sul sito internet di Trenord) che cartacea.

Il Modulo Reclami cartaceo può essere inviato a Trenord con uno di questi canali:

- Presso le **biglietterie e My Link Point** Trenord.

14

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

- Raccomandata A/R [Trenord S.r.l. Piazzale Cadorna 14, 20123 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.

Trenord effettua il servizio ferroviario sulla base di contratti di Servizio stipulati con Regione Lombardia, che prevedevano la scadenza al 31/12/2020. Regione Lombardia, a fine 2019, ha pubblicato l'avviso di pre-informazione per l'affidamento a Trenord di un nuovo Contratto di Servizio per 10 anni e nel corso del 2020 si sono svolti gli approfondimenti congiunti Trenord-Regione Lombardia per definire i contenuti e le caratteristiche del nuovo Contratto di Servizio, stabiliti nell'ambito della normativa ART di riferimento.

Valutata la difficoltà di definire un piano 2021-2030 a partire dal contesto pandemico caratterizzato dalla riduzione della domanda e dei relativi ricavi da traffico, Regione Lombardia nel 2020 aveva deliberato la proroga dei contratti di Servizio per 1 anno, fino al dicembre 2021.

A causa del perdurare della pandemia, a luglio 2021 la Regione Lombardia ha stabilito un'ulteriore proroga al dicembre 2022. Il 2022 sarà dunque l'anno in cui potranno essere finalizzati i lavori per il nuovo Contratto di Servizio, che diverrà operativo a partire dal 2023.

Il nuovo Contratto di Servizio, con validità decennale, regolerà i rapporti fra Trenord e Regione Lombardia sulla base delle regole definite dall'ART18 e con un approccio innovativo che consentirà di affrontare in modo dinamico l'evoluzione del settore e le conseguenti sfide. L'obiettivo del nuovo Contratto di Servizio è quello di introdurre meccanismi virtuosi volti all'efficientamento e alla migliore qualità del servizio erogato. La concreta attuazione è affidata al monitoraggio di un set di indicatori puntualmente definiti.

Trenord ha vissuto questa evoluzione non in ottica di mera compliance normativa, ma come una concreta opportunità per migliorare la qualità del servizio e l'efficienza dei processi interni, sviluppando, pertanto, l'aggiornamento del proprio Piano Industriale nell'ambito dell'intero sistema di mobilità della regione Lombardia.

Anche nel 2021, Trenord ha portato avanti continue attività di dialogo con Regione Lombardia e l'ART, allo scopo di definire gli obiettivi e i contenuti del nuovo Contratto di Servizio.

14. Informazioni, trattamento di reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

Nel 2021 i reclami e le segnalazioni sono stati complessivamente 10.584. Tutti hanno ricevuto risposta secondo quanto previsto dalla normativa.

I reclami ricevuti nel 2021 sono suddivisi nel seguente modo:

Motivazione	N°. reclami
Treni Regionali e Suburbani	1821
Abbonamenti	1127
Biglietti e carnet	1031
Tessera IO VIAGGIO	765
Ritardi	618
Rimborso	463
Cancellazione treno	369
Sanzioni	329
Altro	316
Affollamento	312
App	296
E-Store /acquisti online	239
Personale di bordo	199
Servizi [ascensore, scale mobili, toilette, velostazioni...]	155
Controlleria	144
Treni e fasce di garanzia	142
Obliteratrici/convalidatrici	133
Biglietti integrati	131
Emettitrici automatiche	122
Pulizia	118
Inoltro/sollecito reclamo	117
Climatizzazione	114
Biglietti Malpensa Express	108
Sicurezza	80
Avvisi sonori e monitor in stazione	77
Bus sostitutivi	75
Aggressioni, furti, atti vandalici	69
Risarcimento/indennizzo	63
Assenza prima classe	57
Bus	57
Sito Internet	56
Bonus	55
Informazione	53
Informazioni a bordo treno	52
Trasporto biciclette	47
Agevolazioni/riduzioni	45
Partenza anticipata	45

Motivazione	N°. reclami
Comfort e arredi	42
Personale di stazione	42
Fatture	36
Biglietterie	34
Funzionamento porte	30
Malpensa Express	30
Servizi sostitutivi	29
Toilette	29
Contact Center Telefonico	28
Modifica percorso	26
Mancata fermata	25
Tornelli [varchi di accesso]	22
Tessera IO VIAGGIO IN FAMIGLIA	21
Acquisto, convalida, modifica percorso, cambio classe	20
My Link Point	18
Abbonamenti Malpensa Express	16
Affissioni in stazione	16
Sanzioni in stazione	14
Normativa	13
Conciliazione	11
Bancomat	9
Biglietti speciali, Free Time e convenzioni	9
Persone con disabilità	8
Autocertificazione ritardo	7
Oggetti smarriti	7
Accessibilità e servizi persone con disabilità	6
Aziende	6
Berretti Verdi	6
Rivendite autorizzate	6
Assistenza Voucher	5
Illuminazione	4
Gruppi	3
Conversione Voucher	2
Home Banking	2
Infortuni, malori	1
Trasporto animali	1
Totale	10.584

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 ad € 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.

Inoltre TRENORD, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti ai clienti e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 524/2013 del Parlamento del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie dei consumatori, ha attivato, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello regionale e nazionale, la procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra Trenord ed i viaggiatori in ordine ai servizi erogati dall'Azienda.

Nello specifico, se un reclamo non ha avuto una risposta soddisfacente o alcuna risposta entro 30 giorni dalla ricezione di Trenord, il cliente può accedere alla Conciliazione per il tramite di una delle Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo oppure rivolgendosi direttamente a Trenord compilando l'apposito modulo (scaricabile online dalla sezione assistenza), debitamente firmato, da inoltrare (via raccomandata AR, e-mail, PEC) a:

- Trenord S.r.l.- Ufficio Conciliazione, piazzale Cadorna n.14 - 20123 Milano
- PEC: conciliazione.trenord@legalmail.it e-mail: conciliazione@trenord.it

Inoltre, come previsto anche nella **Carta della Mobilità di Trenord**, il cliente può, presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni del Regolamento Europeo n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o qualora non siano inutilmente decorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di 3 mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

A fronte delle ingenti richieste di rimborsi di abbonamenti non utilizzati nei mesi di marzo e aprile a fronte della riduzione della mobilità dettata dal lockdown, Trenord si è attivata, in accordo con le Associazioni di categoria e con le principali aziende del Trasporto Pubblico Locale, per dare una pronta risposta alle richieste di rimborso.

Per la gestione dei rimborsi degli abbonamenti del nuovo Sistema Tariffario, Trenord ha garantito ai clienti l'accesso alle misure di compensazione anche laddove il titolo di viaggio fosse stato acquistato su una tessera elettronica emessa da un altro operatore del sistema STIBM (come ad esempio ATM).

ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITÀ RIDOTTA

L'attenzione di Trenord nei confronti delle persone a ridotta mobilità è un punto focale nella strategia aziendale di relazione con i clienti.

Dopo il calo di mobilità del 2020 dovuto alle misure restrittive di contrasto alla pandemia, durante il 2021 si è registrata una significativa ripresa del numero dei clienti che ha usufruito del servizio di salita e discesa, arrivando a un valore di 14.218, in aumento di oltre il 22% rispetto al 2020. In più, l'inserimento dei nuovi treni ha permesso (e permetterà) di ampliare la gamma di treni che offrono una completa accessibilità. I nuovi treni sono infatti dotati di pedane mobili, in modo da consentire facilmente la salita e la discesa dal convoglio anche alle Persone a Ridotta Mobilità (PRM).

All'interno del percorso di implementazione del nuovo sistema di Customer Relationship Management, l'azienda intende inoltre potenziare ed ottimizzare le operazioni di elaborazione dei viaggi del Servizio Disabili. L'integrazione

delle informazioni sull'eventuale disabilità del passeggero permette infatti di fornire la migliore esperienza di viaggio possibile. Per la stessa ragione, durante l'anno, è stata effettuata un'importante azione di rivisitazione della sezione "Assistenza Viaggiatori con Disabilità" del sito Trenord, con lo scopo di rendere più agevole l'identificazione e la richiesta dei servizi specifici per i passeggeri a mobilità ridotta anche sui



canali digitali.

Il coordinamento con gli attori del sistema della mobilità è inoltre fondamentale per garantire un'assistenza a 360°, a bordo come in stazione. È per questo motivo che, nel 2021, Trenord ha svolto azioni mirate per ottimizzare il rapporto di collaborazione con i Gestori delle infrastrutture – Rete Ferroviaria Italiana e FERROVIENORD – per allineare gli standard di assistenza su tutte le reti su cui Trenord opera, in un'ottica di continuo miglioramento del livello del servizio.

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 contatto con il servizio dedicato è possibile anche scrivere nei giorni feriali a disabili@trenord.it mentre, per segnalare eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno è attivo l'indirizzo e-mail senzabarriere@trenord.it.

Sul sito internet www.trenord.it, inoltre, 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 tramite Regione Lombardia la "Carta Regionale di Trasporto (CRT) / Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata", che permette di viaggiare su tutti i treni Trenord ad un prezzo agevolato.

Infine, sono previste le seguenti facilitazioni:

- la gratuità per il viaggio dell'accompagnatore del disabile [esclusivamente nel caso di viaggi effettuati in comitiva, oltre dieci 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).



Trenord S.r.l.
Piazzale Cadorna, 14 - 20123 Milano
www.trenord.it