



RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2022

INDICE

1. Premessa	2
2. L'azienda	3
3. I nuovi treni	4
4. Andamento in sintesi del 2022	5
5. Le sfide del sistema in cui Trenord opera	6
6. L'evoluzione dell'analisi della domanda	7
7. La soddisfazione del cliente	8
8. La relazione con il cliente	9
9. Il Sistema Tariffario Integrato	10
10. I canali fisici	11
11. I canali digitali	12
12. App Trenord	13
13. Sito Trenord	14
14. La comunicazione	14
15. I vantaggi per i clienti Trenord	16
15.1 Arte e cultura	
15.2 Servizi e divertimento	
16. Security	17
17. Safety	18
18. Puntualità dei treni	18
19. Soppressione di treni	18
20. Informazione in tempo reale ai viaggiatori	19
21. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.)	19
22. Gite in Treno	21
23. Rail & Fly: il servizio del Malpensa Express	22
24. Informazioni, trattamento di reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	23
25. Condizioni Generali di Trasporto	24
26. Reclami	26
27. Assistenza e Controllo	26
28. Assistenza fornita alle persone disabili e a mobilità ridotta	27

PREMESSA

La «Relazione sulla qualità dei servizi» di TRENORD, per l'anno 2022, 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.



Ad undici anni dalla sua fondazione, avvenuta a seguito dell'accordo tra FNM e Trenitalia, Trenord continua a rivestire un ruolo da protagonista nel trasporto pubblico locale ferroviario in Europa, non solo per le dimensioni, ma anche per la capillarità del servizio offerto, che coinvolge il 77% dei comuni lombardi che dispongono di una stazione ferroviaria entro un raggio di 5 km, arrivando a servire il 92% dei cittadini della regione.

Il servizio raggiunge, inoltre, sette province delle regioni limitrofe (Piemonte, Emilia-Romagna e Veneto), e offre collegamenti da e verso il Canton Ticino con il supporto di TILLO, partecipata al 50% insieme alle Ferrovie Federali Svizzere. Attraverso il servizio Malpensa Express, infine, Trenord permette di raggiungere l'aeroporto di Milano Malpensa da quattro punti diversi del centro della città di Milano.

Trenord conferma la sua presenza su oltre 460 stazioni della Lombardia e alcune province delle regioni limitrofe, estendendosi lungo una rete ferroviaria di circa 2.000 chilometri.

Con circa 2.200 treni operati tutti i giorni con picchi di 650.000 viaggiatori al giorno ed un peso sempre crescente anche nei giorni festivi e nel weekend, in cui si superano i 300.000 passeggeri al giorno, Trenord ha trasportato nel 2022 oltre 151 milioni di persone.

A livello europeo, l'Azienda si conferma tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario, non solo per le dimensioni ma anche per la capillarità del servizio offerto.

Il settore della mobilità è attraversato da grandi trasformazioni, accentuate dalla congiuntura nazionale e internazionale, e Trenord intende porsi come attore principale nella transizione verso modelli di mobilità sempre più integrati, sostenibili e digitali.



Nel corso del 2022 è proseguito l'importante piano di rinnovo della flotta, che consentirà anche di ampliare il servizio offerto, garantito da Regione Lombardia e che vede impegnata Trenord a partire dal 2020 in un notevole sforzo organizzativo. Molti sono i settori aziendali che quotidianamente sono in prima linea per garantire l'entrata in servizio dei nuovi treni e tutte le attività collegate: dal necessario adeguamento dell'organico di macchinisti e capitreno, alla conseguente necessità di formare gli istruttori e tutto il personale di bordo e di manutenzione alle nuove tipologie di treni, dalla necessità di adeguare i siti manutentivi sia in termini di capacità che di nuove attrezzature, all'impegno per i collaudi, per corse pre-esercizio e il trasporto dei treni dagli stabilimenti di produzione.

Il piano di rinnovo della flotta, che si stima si concluderà entro il 2025, permetterà di dismettere i convogli più vetusti, introducendo nuovi treni più capienti, più confortevoli e con migliori performance ambientali.

L'investimento complessivo di Regione Lombardia è di circa due miliardi di euro e prevede l'entrata in servizio di 222 nuovi treni destinati al servizio regionale.

Ad una commessa iniziale di 176 convogli, ne è stata aggiunta una seconda per 46 ulteriori mezzi, che sono stati acquistati proprio in vista delle Olimpiadi invernali di Milano-Cortina 2026.

Durante questo importante evento, infatti, il Paese e Regione Lombardia in particolare, saranno al centro dell'attenzione mondiale e gli importanti flussi turistici attesi richiederanno un potenziamento dei servizi ferroviari sulle principali direttrici: da Milano alla Valtellina, e sui collegamenti aeroportuali di Malpensa e del futuro, in fase di progettazione, Bergamo – Orio al Serio. Una volta terminati i Giochi Olimpici, i cittadini potranno beneficiare di un servizio rinnovato ed efficiente.

Ai 222 treni si aggiungono gli investimenti sostenuti da FNM: 14 treni a idrogeno nell'ambito del progetto H2ise0, per un investimento di oltre 160 milioni di euro e 9 convogli destinati al servizio transfrontaliero Ticino-Lombardia TILO, che porteranno in totale 245 nuovi mezzi sui binari lombardi e permetteranno di ridurre l'età media dei convogli e di aumentare il servizio ferroviario offerto.

I 245 nuovi treni sono i seguenti:

- a) 131 **Caravaggio** per i servizi regionali e RE ad elevata frequentazione
- b) 61 **Donizetti** per i servizi a media frequentazione
- c) 30 **Colleoni** per le linee non elettrificate
- d) 9 **Flirt Interoperabili** per il servizio transfrontaliero
- e) 14 **Treni a idrogeno** per la tratta Brescia-Iseo-Edolo

L'innovativo progetto H2ise0 Hydrogen Valley, primo progetto italiano di sviluppo della trazione ferroviaria ad idrogeno realizzato in collaborazione con FNM e FERROVIENORD, si propone l'ambizioso obiettivo di contribuire alla decarbonizzazione dei servizi di trasporto pubblico e favorire la transizione verso una mobilità low carbon, sulla linea Brescia-Iseo-Edolo. I primi 6 treni ad idrogeno, su una flotta di 14, sono stati acquistati nel 2020.

I benefici attesi dal rinnovo complessivo della flotta sono molteplici: da un lato migliorare la regolarità, la puntualità e il comfort di viaggio, dall'altro, realizzare migliori performance in termini ambientali; i nuovi Caravaggio e Donizetti sono infatti più efficienti dal punto di vista dei consumi energetici specifici e, inoltre, sono realizzati con materiali ad elevato tasso di riciclo. I nuovi treni Colleoni, infine, alimentati a motori diesel di nuova generazione, consentono una riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera rispetto alla flotta diesel tradizionale.



Nel 2022 le consegne sono proseguite come da programma con i primi Colleoni, con i Caravaggio e con i Donizetti, per un totale di 47 nuovi treni consegnati nell'anno. È stata inoltre conclusa la fornitura dei 9 Flirt destinati al servizio transfrontaliero con la Svizzera. Al 2025 pertanto Trenord potrà disporre di una flotta moderna, affidabile e all'insegna della sostenibilità.

In relazione alla domanda di mobilità, la prima parte dell'anno ha in parte risentito delle restrizioni che hanno caratterizzato il periodo pandemico, rimosse solo a maggio 2022. Dal mese di settembre si è assistito ad un ritorno della domanda a livelli più consistenti, superando in alcune giornate i 650 mila viaggiatori, che corrispondono solo al 9% in meno rispetto alla media registrata durante l'anno 2019.

Grazie all'entrata in servizio dei nuovi treni ed a una manutenzione più efficace, le performance del servizio ferroviario lombardo hanno fatto registrare un costante miglioramento, che, tuttavia, deve fare i conti con i limiti di un'infrastruttura satura.

Ogni giorno, in Lombardia, Trenord effettua 2.190 corse – a cui si aggiungono 220 collegamenti su bus.

Nell'ultimo triennio, la puntualità ha visto un costante aumento: era del 78% nel 2018, anno in cui il servizio aveva perso regolarità e affidabilità, dell'80% nel 2019. Oggi è dell'83%. Le soppressioni medie (anche non imputabili a Trenord) sono calate da 102 al giorno nel 2018 a 79 nel 2022.

Il dato di quest'anno è fortemente condizionato da diversi fattori: la rimodulazione della circolazione nel Passante ferroviario (escludendola, il dato scende a 68 al giorno, di cui meno della metà dovute direttamente a Trenord), dagli impatti dell'eccezionale caldo estivo sulle flotte più vetuste e dal picco pandemico di gennaio.

Nel 2022, l'azienda, con i suoi 4.668 dipendenti, ha garantito il servizio ad oltre 151 milioni di passeggeri, circa il 30% in più rispetto ai 116,3 milioni dell'anno precedente, arrivando a trasportare una media di oltre 600 mila passeggeri nei giorni feriali. La produzione in termini di treni-km, vale a dire il totale dei km commerciali percorsi da tutti i treni che hanno viaggiato, è stata pari a 38,8 milioni, in linea con i dati 2021.

Per quanto di propria competenza, Trenord lavora costantemente per garantire ai passeggeri un servizio adeguato, impegnandosi per migliorare efficacia ed efficienza del servizio ed in particolare la puntualità, comunicazione e comfort. Nel complesso il servizio 2022 si colloca sugli stessi livelli di performance del 2021: **l'indice di puntualità a cinque minuti si attesta infatti sopra l'83%**, in linea con l'anno precedente. Mentre i primi mesi dell'anno hanno evidenziato buoni livelli di performance, il servizio ha risentito molto del caldo estremo dell'estate 2022: le componenti elettroniche di prima generazione delle flotte meno "giovani" sono infatti molto sensibili alle alte temperature.

I mesi di luglio e agosto sono stati invece interessati dalla rimodulazione della circolazione nel Passante Ferroviario di Milano e delle relative linee suburbane a causa di un improvviso consumo anomalo delle ruote dei treni a contatto con le rotaie. Il ritorno alla normalità è stato progressivo dalla fine di agosto e per tutto il mese di settembre perché è stato necessario sottoporre tutti i treni

4

ANDAMENTO IN SINTESI DEL 2022

interessati ad attività manutentiva per ripristinare i “bordini” delle ruote. In linea generale, comunque, l’entrata in servizio dei nuovi treni ha garantito ottime prestazioni: tutte le linee dove sono entrati in servizio i nuovi treni Donizetti e Caravaggio hanno fatto registrare performance nettamente positive rispetto al passato.

In particolare, l’ingresso dei Caravaggio sulla linea Milano-Lecco ha visto un miglioramento della puntualità di 17 punti percentuali rispetto al 2019, passando da 71% nel 2019 a 88% nel 2022; la puntualità sulla linea Milano-Domodossola è cresciuta di oltre 20 punti (da 63% nel 2019 a 83% nel 2022), mentre sulla linea Milano-Monza-Como è migliorata di 12 punti percentuali rispetto al 2019. L’introduzione dei Donizetti sulla linea Colico-Chiavenna ha permesso di raggiungere un indice di puntualità che sfiora il 95%, sulla Bergamo-Treviglio del 96%; con i nuovi treni, sulla Bergamo-Brescia la puntualità è cresciuta di 30 punti percentuali rispetto al 2019, dal 53% all’83%; sulla Bergamo-Lecco di 16 punti, da 64% del 2019 all’80% del 2022.

5

LE SFIDE DEL SISTEMA IN CUI TRENORD OPERA

La Lombardia, dove si svolge la quasi totalità del servizio di Trenord, non è solo la regione più popolosa d’Italia (circa 10 milioni di abitanti pari al 16% della popolazione nazionale) ma con **417 abitanti per km²** è anche **la regione più densamente abitata d’Europa**, e in condizioni normali esprime una domanda di mobilità necessariamente elevata. Basti pensare che, nel periodo pre-pandemico, il servizio ferroviario lombardo trasportava circa **800 mila passeggeri al giorno**, pari al 28 % di tutti i viaggiatori del TPL ferroviario su scala nazionale.

Il sistema di trasporti ferroviari in cui opera Trenord è però caratterizzato da un elevato livello di complessità: i circa 2.000 km di rete ferroviaria e tutto ciò che vi “insiste” – binari, stazioni, passaggi a livello – sono in capo a due gestori dell’infrastruttura RFI e Ferrovienord, l’infrastruttura stessa nel suo complesso è quasi al limite della saturazione, mentre il 51% delle linee sono a binario unico, imponendo ai treni il transito a senso alternato, e il 16% è non elettrificato.

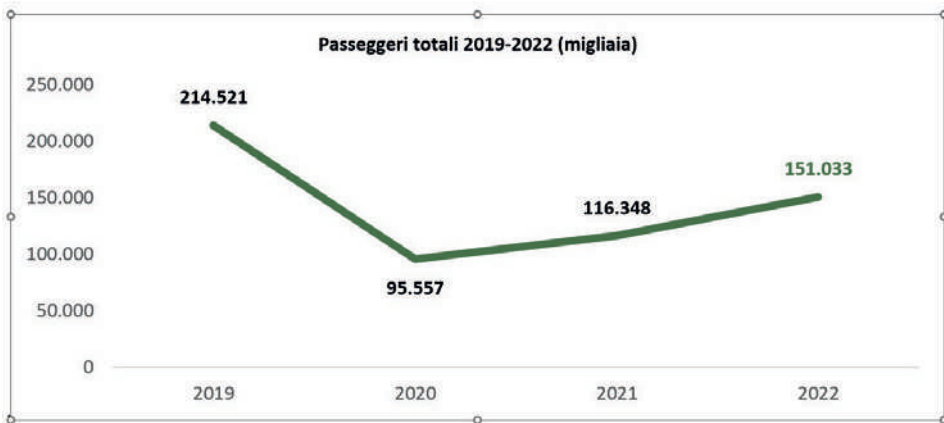
Il servizio ferroviario lombardo offerto è costantemente aumentato nel tempo. Rispetto ai circa 600 treni al giorno di 50 anni fa oggi ne circolano circa 2.200, un numero veramente elevato. Alla crescita del servizio ferroviario regionale si è anche affiancato un progressivo e significativo aumento di altre tipologie di traffico: corse Alta Velocità, interregionali, internazionali, merci, situazione che ha aumentato la congestione dell’infrastruttura e dei nodi.

In questo contesto **la regolarità del servizio dipende da molti fattori** e un evento imprevisto, anche minimo, può avere ripercussioni amplificate e a cascata su tutta la linea interessata.

Il flusso dei viaggiatori è stato costantemente monitorato nel corso di tutto il 2022. Nonostante l'allentamento delle restrizioni dovute al Covid-19, il numero dei viaggiatori non ha ancora raggiunto i livelli pre-pandemici: i primi mesi dell'anno sono stati infatti caratterizzati da limitazioni alla mobilità dovuti alla recrudescenza del virus, che ha avuto senza dubbio un impatto negativo sul numero di spostamenti.

A partire dal mese di settembre, però, si è assistito ad un'inversione di tale trend negativo e si sono raggiunti picchi di 650 mila viaggiatori giornalieri, comunque sempre inferiori di circa il 25% rispetto al livello pre-pandemico.

Rispetto al 2021, nel complesso, nel 2022 si è registrato **un aumento di viaggiatori pari a circa il 30%**.



Oltre al flusso viaggiatori sui treni, Trenord intende seguire attentamente le evoluzioni della domanda di mobilità su scala più ampia. Per questo motivo ha sviluppato la **piattaforma "Darwin"** che, grazie alle opportunità offerte dai **"Big Data"**, consente di effettuare analisi e simulazioni utilizzando informazioni ricavate da diverse fonti quali celle telefoniche, pedaggi autostradali, orari di bus, tram e treni.

In questo modo è possibile leggere e interpretare gli spostamenti su un'ampia scala e soprattutto è possibile sviluppare modelli predittivi che consentano di valutare come cambieranno i flussi negli anni al modificarsi di certe variabili.

Questo approccio consentirà sempre più di adottare una logica "data driven" e di pianificare l'offerta in base alle reali esigenze di mobilità, anche ai fini di una maggiore soddisfazione dei clienti e nel tentativo di contrastare, per quanto di competenza, il potenziale aumento del congestionamento del traffico.

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Nel corso dell'anno, Trenord ha realizzato, su tutte le 40 direttrici del territorio regionale e nel Canton Ticino, due indagini sulla soddisfazione dei clienti, tramite interviste face-to-face a bordo treno.

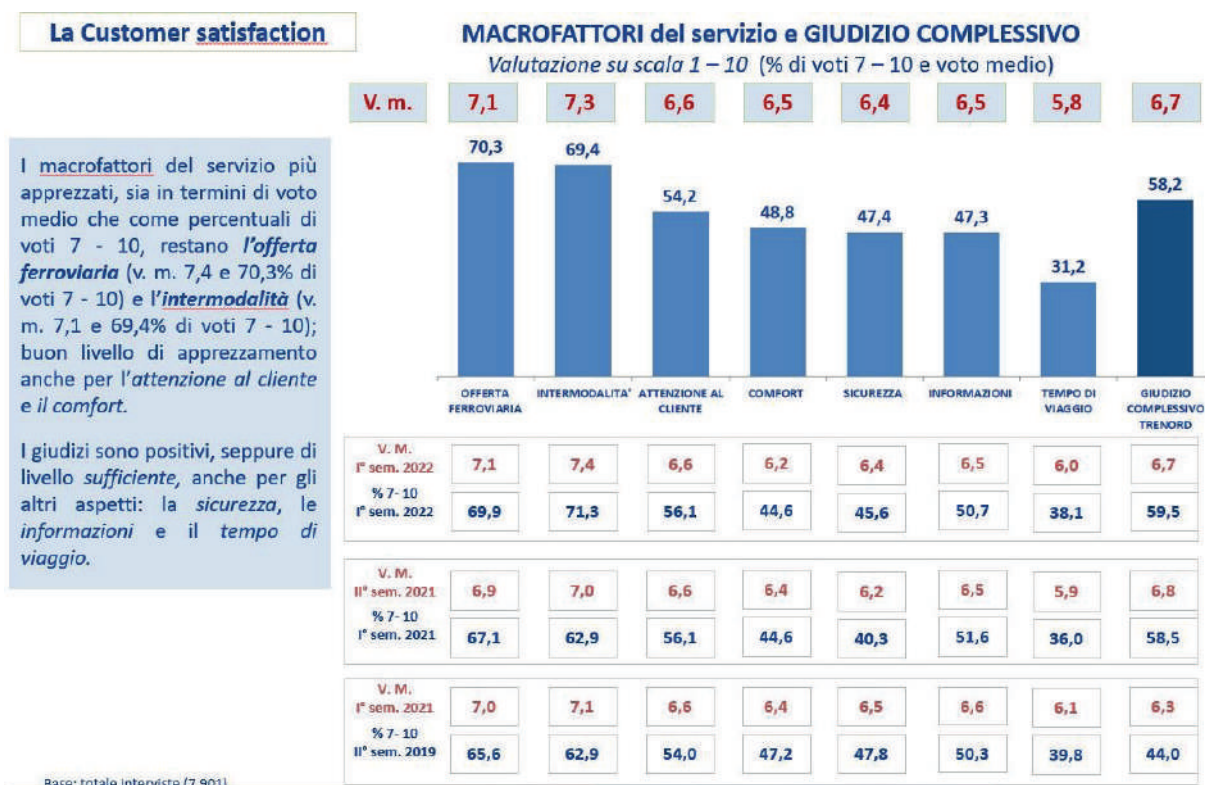
Queste indagini hanno permesso di definire il profilo del Cliente di Trenord alla luce delle modifiche di abitudini e comportamenti in atto e di fornire una metrica utile per monitorare e puntare al costante miglioramento dei livelli di soddisfazione dei clienti rispetto al servizio offerto.

In particolare, si riscontra un'età media di 35 anni, si conferma un alto livello di scolarizzazione e viene evidenziato che il treno è il mezzo utilizzato prevalentemente da chi si sposta per motivi di studio e lavoro.

Emerge anche una decisa ripresa dell'utilizzo del servizio ferroviario, con il 42% dei viaggiatori che sceglie il treno per motivi di lavoro, il 28% per motivi di studio, il 24% per motivi legati al tempo libero e il 3% per visite mediche.

Si evidenzia poi il cambiamento di abitudini con particolare riferimento alla quantità di spostamenti effettuati. In particolare, i viaggiatori che utilizzavano il servizio Trenord tutti i giorni della settimana sono passati dal 51% del 2019 al 43% nel 2022.

Si seguito si riporta di seguito la sintesi dei principali indicatori della **Customer Satisfaction** svolta nel novembre 2022.



Trenord intende costruire **relazioni semplici e immediate** con i propri clienti e rispondere in maniera sempre più attenta alle loro esigenze, rendendo i canali di vendita – sia fisici che digitali – veri e propri **strumenti di interazione** con l'Azienda. Con l'obiettivo di garantire maggiore flessibilità nell'esperienza di

acquisto e l'accesso ad una pluralità di servizi complementari, da anni, Trenord adotta una **strategia multi-canale** che viene supportata da **attività di comunicazione mirate** ad alto valore per il passeggero e dallo **sviluppo di partnership e collaborazioni a vantaggio della clientela**.

Prosegue l'importante progetto di implementazione del **Customer Relationship Management (CRM)** che si pone l'obiettivo di acquisire una conoscenza completa del cliente e migliorare continuamente la sua esperienza di viaggio.

Il primo step del progetto ha riguardato la creazione dell'anagrafica unica e la definizione di un set minimo di informazioni che consenta di identificare ogni singolo cliente in maniera univoca, sempre in conformità ai requisiti della normativa GDPR. 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 fase successiva ha previsto il rilascio della **power App**, strumento ormai consolidato di assistenza alla clientela, che consente al personale di front-line e di terra di gestire il cliente in maniera veloce e semplice tramite un accesso facilitato alla piattaforma di customer care.

Infine, è stata implementata la piattaforma di customer insight, che raccoglie le informazioni anagrafiche, i dati degli acquisti on-line e off-line e le informazioni relative alle interazioni con il customer care, permettendo l'erogazione di un servizio personalizzato grazie ad una conoscenza sempre più approfondita dei viaggiatori.

Nonostante l'estensione del primo sistema tariffario integrato ("STIBM", Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità) ad altri bacini territoriali sia stata riprogrammata dagli enti competenti per il prossimo biennio, nel corso del 2022 Trenord ha comunque continuato il percorso verso una maggiore integrazione e semplificazione delle interazioni con i clienti.

In particolare, nel corso dell'anno, l'impegno dell'azienda verso un sistema di mobilità integrata e intermodale si è tradotto nel progetto "lo viaggio ovunque in Lombardia", dedicato al sistema tariffario integrato, che prevede l'erogazione di titoli di viaggio che consentono la mobilità su tutti i mezzi di trasporto pubblico in tutta la Regione. Attraverso il contratto per la gestione commerciale di tali prodotti, sottoscritto da tutte le realtà che erogano tali servizi in Lombardia, Trenord ha promosso una politica di gestione volta al miglioramento della comunicazione e delle modalità di vendita, con effetti positivi sull'user experience dei clienti nella sua totalità.

Durante l'anno, in adempimento alla **delibera 106/2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**, Trenord ha provveduto ad uniformare la procedura di rimborso e le modalità di presentazione dei reclami per i clienti del solo trasporto ferroviario e per i clienti che viaggiano con titoli di viaggio integrati.

In particolare, per quanto riguarda i rimborsi, i clienti possono ora presentare la domanda di rimborso tramite qualsiasi canale Trenord (sia fisico che digitale), indipendentemente dal canale utilizzato per l'acquisto del titolo di viaggio.

Tale servizio è stato esteso anche a coloro che utilizzano **piattaforme di terzi per l'acquisto di titoli a tariffa regionale**, nel rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto e nell'ottica di una sempre maggiore integrazione dei servizi offerti.



Nel 2022, Trenord conferma la propria strategia dei canali di vendita e di presidio sul territorio che si declina in 3 obiettivi principali:

1. **Presidio delle località a maggiori volumi di traffico e di affluenza dei viaggiatori**, consentendo non solo l'acquisto dei titoli di viaggio, ma anche di garantire un buon livello di informazione e assistenza ai clienti;
2. **Commercializzazione di 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 rinnovata 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 2021, anche nel 2022 sono state realizzate le seguenti iniziative:

- **Avvio del processo di dematerializzazione dei titoli di viaggio che si declina in tre azioni specifiche**
 - Sostituzione supporti magnetici/cartacei con tessera Chip on paper (da attuarsi nel 2023)
 - Introduzione della tessera dematerializzata per soli acquisti online di abbonamenti
 - Tessera elettronica obbligatoria anche per titoli tipicamente ferroviari;
- **Avvio di un progetto specifico triennale** che prevede l'evoluzione delle attuali biglietterie in hub di servizi, attraverso l'introduzione di sistemi di bigliettazione più evoluti ed efficienti, servizi di customer care dedicati e vendita di prodotti ancillari;
- Potenziamento del **portale Mobility** con l'introduzione di nuove funzionalità per garantire **maggiore autonomia** ai dipendenti delle Aziende partner e **l'integrazione dell'offerta di prodotti**;
- Rinnovamento dell'**interfaccia delle self-service** con nuove funzionalità di acquisto congrue a quelle presenti sul sito web e la possibilità di **visualizzare tutti i treni previsti nel giorno e nella fascia oraria** in cui il cliente intende muoversi;
- **Sostituzione di 14 self-service** di vecchia generazione e **revamping di ulteriori 6 self-service** per migliorare le prestazioni e l'utilizzabilità da parte del cliente. Installazione di **123 nuove convalidatrici** del nuovo progetto SBME2, deputate alla convalida dei soli titoli di viaggio elettronici. Il rinnovo del parco è previsto tra il 2023 ed il 2024, per un totale di poco meno di 1.500 apparati tra convalidatrici stand-alone e convalidatrici inserite nei tornelli delle stazioni dotate di varchi.

Inoltre, nel 2022, Trenord ha avviato l'importante progetto volto all'introduzione di un nuovo concetto di biglietteria, quale **«hub di servizi»** sia di vendita che di assistenza verso il cliente, che accoglierà prodotti complementari e offrirà informazioni turistiche e di accoglienza. L'obiettivo del progetto **Qualità Biglietterie** è quello di garantire un'elevata qualità del servizio e creare una forte relazione con il cliente.

Tra le azioni previste vi è anche la parziale ristrutturazione interna dei punti vendita che sarà condotta in linea con i principi della sostenibilità, sostituendo le lampadine tradizionali con lampade a LED, utilizzando pannelli fono-assorbenti per ridurre l'impatto acustico, impiegando attrezzatura tecnologica a basso impatto ambientale ed eliminando il più possibile la carta in favore della digitalizzazione.

Il progetto ha visto il lancio della prima fase pilota nel mese di novembre, e proseguirà nel corso del prossimo biennio.

Trenord è impegnata nel continuo sviluppo e miglioramento dei canali digitali e dei sistemi di bigliettazione al fine di renderli strumenti evoluti di interazione con una clientela sempre più digitale: infatti il numero dei titoli di viaggio comperati su **sito web e app** è più che raddoppiato rispetto al periodo pre-Covid, **passando dal 14% al 30%**.

Da una prospettiva commerciale, la strategia di sviluppo dei canali online si declina in due filoni principali:

- **Migliorare la conoscenza e l'assistenza** della clientela, anche attraverso le attività di Customer Relationship Management (CRM) per posizionarsi come azienda di riferimento nel settore della mobilità;
- **Valorizzare i canali di vendita digitali**, attraverso l'innovazione degli strumenti e delle piattaforme d'acquisto, per fornire soluzioni di mobilità sempre più dinamiche e integrate, secondo una strategia omnicanale, attraverso quindi la gestione sinergica di tutti i punti di contatto tra l'azienda e i clienti, tra loro interconnessi.

11

CANALI DIGITALI

Anche nel 2022 l'App si conferma il canale digitale più dinamico di interazione con la clientela in termini di comunicazione, engagement e vendite. Il processo di sviluppo continuo intrapreso, nel 2022, si è focalizzato principalmente su alcune nuove funzionalità:

- **Cambio data del biglietto**

Per favorire l'autonomia del cliente nella gestione dei titoli di viaggio e una maggiore libertà per i propri spostamenti, è stata introdotta una nuova funzionalità che permette di cambiare la data del proprio biglietto acquistato online fino ad un massimo di 3 volte, senza necessità di chiedere il rimborso con annullamento del biglietto;

- **Richiesta notifiche**

Possibilità di attivare le notifiche real-time (circa 10 minuti prima della partenza/arrivo dl treno) sulla puntualità del singolo treno in partenza da una stazione selezionata. Tale funzionalità, che prima era limitata ai soli acquisti online, ora è stata estesa a tutte le modalità di acquisto;

- **Vendita tessera "IO VIAGGIO"**

Introdotta la vendita di tessere "IO VIAGGIO" richiedibili direttamente da App attraverso un'interfaccia facilitata ed intuitiva.

Inoltre, oltre ad allineare l'offerta dei prodotti su App a quelli già acquistabili su sito, è stata introdotta la possibilità di utilizzare Scalapay come nuovo metodo di pagamento, il quale permette lo **split degli acquisti in 3 rate mensili** senza aumento di costi per il cliente.

Il progressivo processo di evoluzione delle funzionalità della APP, come anche la possibilità di utilizzare Scalapay come metodo di pagamento, sono stati sostenuti e accompagnati da campagne di comunicazione dedicate.

SITO TRENORD

Nel 2022, l'aumento degli utenti registrato sul sito Trenord è stato supportato anche dalle migliori prestazioni del tool di ricerca, che ha consentito una riduzione del tempo trascorso nella ricerca dei contenuti (da 5' a 2,28') e un miglioramento complessivo dell'attrattività per il cliente.

Altra importante novità dell'anno è costituita dal **Bonus Trasporti**, contributo statale a favore degli abbonati ai servizi TPL. In ottica di maggiore semplificazione e digitalizzazione, il sito web è stato aggiornato per poter garantire l'utilizzo del bonus all'atto di acquisto dell'abbonamento on line, in un'unica operazione.

Infine, nel corso del 2022, è stato abilitato il **servizio per ricevere notifiche via mail sull'andamento del treno** a fronte dell'acquisto di un biglietto. L'informazione real time, e ancor più la possibilità di essere informati sulle modifiche alla circolazione (limitazioni, soppressioni di uno o più treni, costituiscono **un servizio fondamentale evidenziato anche dell'ART (Autorità di Regolamentazione dei Trasporti)**.

Con la nuova funzionalità, il cliente, già in fase di acquisto, anche da sito web, ha la possibilità di scegliere di essere avvisato, circa dieci minuti prima della partenza dalla stazione scelta, sull'andamento del proprio treno.

LA COMUNICAZIONE

Lo sviluppo di una comunicazione efficace e diretta rappresenta un elemento fondamentale per trasmettere il valore del servizio erogato e per costruire una relazione solida con i propri clienti.

Nel corso dell'anno le attività di comunicazione di Trenord sono state improntate al tema di riconquistare la fiducia dei viaggiatori dopo i timori del periodo pandemico, migliorando la relazione e incrementando il senso di vicinanza con l'azienda.

I principali filoni comunicativi si sono quindi concentrati sull'accompagnare i viaggiatori nel percorso di evoluzione dell'azienda, fornendo informazioni utili sull'entrata in servizio dei nuovi treni e sulla transizione digitale a supporto di nuovi servizi e funzionalità nell'esperienza di acquisto e viaggio. Un altro filone ha riguardato la promozione di comportamenti corretti per la salute e sicurezza durante il viaggio.

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

- **Sito Aziendale**
dal 2022 con nuove funzionalità per effettuare il cambio di data del proprio titolo di viaggio in completa autonomia e attivare notifiche real-time via e-mail sull'andamento del treno e del treno 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";
- **App Trenord**
nel 2022 integrata con nuove funzionalità per **informare live i viaggiatori sullo stato del viaggio**;
- **Canali Social**
attraverso i profili ufficiali **Instagram** (10.200 follower), **Twitter** (3.127 follower), **LinkedIn** (28.850 follower) e **YouTube** (3.680 iscritti), per una clientela sempre connessa;
- **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;

- **Newsletter**

per fornire comunicazioni commerciali e informative ai clienti registrati. Nel 2022 sono state inviate 21 newsletter commerciali (a circa 310 mila clienti), 30 newsletter informative e una comunicazione straordinaria su Trenord a tutti i clienti profilati (circa 985 mila);

- **Contact Center**

numero dedicato alle richieste dei clienti, **attivo tutti i giorni** dalle 5 del mattino alla 1 di notte;

- **Segnalazioni e reclami**

attraverso i **canali ufficiali** istituiti da Trenord;

- **Berretti Verdi**

ovvero operatori a **supporto dei clienti** per rispondere ogni giorno alle richieste di informazioni dei passeggeri di Trenord;

- **Biglietterie**

in cui i clienti possono **interagire direttamente con il Personale Trenord** per assistenza e informazioni;

- **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**;

- **Comunicazioni real time**

servizio dedicato al **monitoraggio degli accadimenti relativi alla circolazione ferroviaria** e alla relativa comunicazione puntuale e sempre aggiornata ai passeggeri;

Inoltre, nel corso del 2022, Trenord ha sviluppato numerose **campagne di comunicazione** per i propri passeggeri per veicolare informazioni **di carattere istituzionale, informativo e commerciale**.

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.

I VANTAGGI PER I CLIENTI TRENORD

Trenord considera il tempo dei propri clienti un valore prezioso e per questo motivo sviluppa partnership che offrono la **possibilità agli abbonati di usufruire di servizi aggiuntivi**, dedicati alla persona e al tempo libero, e di vivere esperienze di valore sia nel tempo di viaggio che una volta arrivati a destinazione.

Nel 2022 sono state confermate e ampliate le convenzioni con **realità culturali, museali, turistiche, di servizio e nel campo del divertimento della Lombardia**.

I **43 accordi di collaborazione** attivi hanno dato la possibilità di usufruire ai clienti di sconti dedicati a differenti iniziative, pari a un valore complessivo – potenziale – di circa 350 euro per singolo cliente.

Sono stati oltre 15.000 gli abbonati che hanno usufruito dei vantaggi a loro dedicati nel 2022.

Le partnership per gli abbonati stipulate da Trenord si dividono nei seguenti ambiti:

15.1 Arte e cultura

Nell'ambito Arte e Cultura, Trenord ha definito nel 2022 **24 nuovi accordi**, portando il totale a **34**. Tali accordi hanno permesso ai clienti di beneficiare di sconti e agevolazioni sui biglietti d'ingresso a siti di interesse culturale, artistico e storico. Alcuni siti oggetto di sconto:

- **TEATRI:** es. Teatro del Verme (i Pomeriggi Musicali), Piccolo Teatro di Milano, Teatro Franco Parenti di Milano, Orchestra Sinfonica "La Verdi" di Milano, Teatro Sociale di Como, Teatro Giuditta Pasta di Saronno, FRINGEMI Festival;
- **MUSEI:** es. Abbonamento Musei Lombardia, STEP FuturAbility District, Musei Civici di Mantova, Brescia e Vigevano, Museo Diocesano di Milano, Museo della Scienza e della Tecnologia di Milano, Vigna di Leonardo a Milano, Leonardo3 Museum, Museo archeologico di Varese;
- **MONUMENTI e LUOGHI:** es. Villa Reale e Parco di Monza, Duomo di Milano, Beni FAI in Lombardia, BAM Biblioteca degli Alberi Milano;
- **MOSTRE:** es. Andy Warhol (Milano), David Bowie (Milano), Joaquín Sorolla (Milano), Leonardiana (Vigevano), La luce del vero/I Macchiaioli (Lecco), Opere Sante/Beato Angelico (Lecco), Brescia Photo Festival (Brescia), Victoria Lomasko (Brescia), Isgrò (Brescia).

15.2 Servizi e divertimento

Nell'ambito dei Servizi alla persona e Divertimento, sono state attivate **7 nuove partnership**, per un totale di 9, che hanno definito offerte per i clienti di Trenord nel settore sanitario, assicurativo, dell'informazione e legate al divertimento. Di seguito sono riportate alcune partnership:



- **CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO**
visite specialistiche e prestazioni mediche;
- **ISTITUTO AUXOLOGICO ITALIANO**
visite specialistiche e prestazioni mediche;
- **ALLIANZ DIRECT**
offerte sull'acquisto di Assicurazione RC Auto/Moto e di altri prodotti assicurativi;
- **VILLAGGIO DELLE MERAVIGLIE**
giostre e attrazioni presso i giardini "Indro Montanelli" di Milano;
- **RCS**
abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) a Corriere della Sera e La

-
- Gazzetta dello Sport in Digital Edition;
 - **GOLOSARIA**
sconto sull'acquisto del biglietto d'ingresso a Golosaria, la fiera dedicata al settore agroalimentare italiano;
 - **E-VAI**
Sconti sul car sharing elettrico regionale.

Trenord considera la **sicurezza del viaggio** un requisito imprescindibile nello svolgimento delle proprie attività, e si impegna per garantire elevati standard di sicurezza per i propri passeggeri e dipendenti.

In tal senso vengono svolte attività di presidio e di scorta, sia a bordo treno che in stazione, volte a prevenire e ad individuare situazioni critiche, spesso scatenate da chi viaggia senza biglietto, quali aggressioni, minacce o atti vandalici.

Con l'aumentare dei flussi di passeggeri, anche questi episodi sono in aumento e Trenord ha potenziato il **coordinamento con gli organi di polizia** sul territorio e le attività della Control Room Security, struttura attiva 24h/24 per il coordinamento e controllo congiunto con le Strutture del Contesto Istituzionale, del Soccorso Pubblico e della Protezione Civile.

Nel 2022, sono proseguiti gli interscambi informativi con gli organi di Polizia sul territorio, anche per la gestione di flussi e spostamenti in occasione di eventi sportivi, e grandi eventi nazionali e internazionali.

Un altro filone di intervento ha riguardato il rinnovo e potenziamento dei sistemi di comunicazione e di videosorveglianza a bordo treno per la flotta TAF (Treni Alta Frecquenza), che ha consentito di migliorare il livello di sicurezza grazie al maggior numero di videocamere destinate alla telesorveglianza. Anche la comunicazione a bordo treno risulta migliorata attraverso un maggior numero di video informativi e un moderno sistema informatico a supporto.

Presso le biglietterie sono stati avviati dei vulnerability assessment al fine di prevenire eventuali criticità nell'infrastruttura di sicurezza, con particolare attenzione alla gestione degli allarmi anti-intrusione, antirapina e videosorveglianza, con possibilità di accedere ai dati anche a distanza.

Nell'ottica di sviluppare la cultura della sicurezza vengono erogati corsi di formazione al personale di bordo, in particolare ai capi treno in merito all'autodifesa psico-fisica, e corsi specifici, organizzati presso il Compartimento Polfer Lombardia, sul tema della security con particolare attenzione agli strumenti da adottare **per garantire la sicurezza di viaggiatori e dipendenti**. Per quanto riguarda il delicato tema delle aggressioni, viene monitorato costantemente il verificarsi di tali fenomeni e sono effettuati incontri mensili con il Servizio Prevenzione e Protezione e le associazioni sindacali per analizzare e valutare gli episodi di violenza rivolti al personale di bordo.

Altro importante elemento nell'ambito security è l'attività di presidio del materiale rotabile in sosta presso gli impianti, che garantisce non solo la tutela dello stesso da danni e fenomeni critici, ma anche un maggior numero di treni disponibili per il servizio.

16

SECURITY

Nell'ambito della sicurezza dell'esercizio, Trenord aderisce, insieme ad altre aziende leader del trasporto ferroviario europeo, alla European Railway Safety Culture Declaration, emessa dall'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (ERA) e approvata dal Commissario Europeo per i Trasporti, per sostenere e diffondere la cultura della sicurezza quale elemento essenziale di un servizio di trasporto efficiente ed affidabile.

Attraverso il proprio **Sistema di Gestione Integrato**, Trenord svolge un'attività di controllo e monitoraggio dei rischi di sistema legati alla mobilità ferroviaria, anche attraverso la raccolta di indicatori che vengono analizzati per attivare ogni misura necessaria affinché si renda possibile il raggiungimento dei target di servizio prefissati e il costante miglioramento delle prestazioni, anche al fine di prevenire eventuali infortuni a passeggeri e personale di bordo.

Dal 2021, inoltre, Trenord ha siglato una **convenzione quinquennale per la prevenzione e la gestione di criticità ed emergenze con Protezione Civile di Regione Lombardia**.

Tale accordo prevede, da un lato il supporto da parte di Protezione Civile in caso di guasti, incidenti o interruzioni della circolazione, dovuti a fenomeni meteorologici estremi, dall'altro Trenord mette a disposizione mezzi di trasporto, personale e ambienti fisici a Protezione Civile, offrendo inoltre supporto per attività di previsione e prevenzione. La convenzione prevede, la condivisione reciproca, tra le rispettive Sale Operative, di informazioni e di notizie di allerta relative ai rischi che possono pregiudicare il regolare svolgimento del servizio con l'obiettivo di garantire l'efficacia e la tempestività degli interventi. Proseguono anche nel 2022, gli incontri con Protezione Civile – Regione Lombardia, Infrastrutture RFI e FNM e Assistenza e Controllo Trenord per rendere pienamente operativa la convenzione.

Nel 2022 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 % (99,79 % anche nel 2021);
- Percentuale treni con ritardo all'arrivo compreso tra 60 e 119 minuti: 0,19% (era 0,14 % nel 2021);
- Percentuale treni con ritardo all'arrivo superiore ai 120 minuti: 0,02 % (era 0,03% nel 2021).

Nel 2022 le soppressioni dei treni, in **particolare quelle riconducibili a Trenord**, non dovute a scioperi o a cause di forza maggiore, sono state mediamente **40,10** al giorno (erano 26,65 al giorno nel 2021).

Inoltre, si evidenzia che nel 2022 la percentuale dei treni soppressi rispetto a quelli programmati è pari al **3,65%** (era 2,76 % nel 2021).

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, nella 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.

Le attività di pulizia e sanificazione dei convogli garantiscono ai passeggeri un viaggio confortevole e un ambiente sicuro.

Sono circa 1.500 gli interventi di sanificazione giornalieri che interessano i mezzi, e riguardano in particolar modo i punti di maggior contatto quali pulsantiere, maniglie e corrimano. Ogni convoglio è sottoposto da un minimo di 2 ad un massimo di 15 sanificazioni/pulizie al giorno. Un'ulteriore importante attività svolta da Trenord riguarda il presidio dei convogli contro gli atti vandalici di ogni tipo. In tal senso, nel corso dell'anno, Trenord ha proseguito lo sviluppo di iniziative dedicate, su tre filoni principali:

- **Zero Graffiti**
monitoraggio delle vetture oggetto di vandalismo, tramite alert dei dipendenti a bordo treno e identificazione dei depositi notturni più critici;
- **Decoro**
ripristino degli arredi, accessori e rotabili vetusti o che hanno subito atti di vandalismo;
- **Zero Guasti Toilette**
manutenzione quotidiana dei servizi igienici.

Malgrado le attività di prevenzione e contrasto, l'impatto sull'azienda di questi fenomeni, sintomo di un malessere sociale, è elevato: l'attività manutentiva volta a ripristinare le funzionalità dei treni a seguito di atti vandalici, oltre a comportare un costo elevato, comporta anche il fermo treni che pertanto non possono essere utilizzati per il servizio. Basti pensare che quasi il 30% della flotta treni disponibile risulta costantemente graffitato.

A fronte di un incremento del 30% rispetto al 2021 dei m2 di graffiti rimossi, il numero di atti vandalici a bordo treno (quali sedili divelti o distrutti o vetri danneggiati) è invece tornato ai livelli pre-pandemia dopo il picco riscontrato nel 2021 (+5 % rispetto al 2019).

Nel corso dell'anno, Trenord si è occupata del rinnovo dei treni Coradia, adibiti al servizio Malpensa Express. L'intervento ha riguardato l'applicazione, all'esterno dei convogli, di una nuova livrea ad indicazione dell'identità societaria di Trenord, che riprende quella dei treni Caravaggio e Donizetti, ma che mantie-

20

INFORMAZIONE IN TEMPO REALE AI VIAGGIATORI



21

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

21. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.)

ne il colore rosso caratteristico del servizio aeroportuale. All'interno dei convogli, invece, si è proceduto alla sostituzione delle sedute e delle cappelliere, alla riverniciatura delle bagagliere e alla ceratura della pavimentazione.

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	ogni 3 mesi / secondo necessità	disinfestazione ordinaria

* La frequenza può variare a seconda della stagione (maggiore in estate rispetto all'inverno)



In un momento storico sfidante come quello attuale è importante contribuire allo sviluppo del sistema turistico regionale in chiave sostenibile promuovendo le bellezze naturalistiche, artistiche, storiche, culturali ed enogastronomiche della regione, ma al contempo limitando gli impatti negativi derivanti da un uso eccessivo della mobilità individuale.

In tal senso, Trenord agisce creando valore per la collettività attraverso la capacità di "fare rete", in un'ottica di marketing territoriale allargato e rispondendo alla domanda crescente di un turismo di prossimità.

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**.

Nel 2022, anno della ripartenza, è proseguito il lavoro iniziato l'anno precedente, puntando a recuperare i risultati raggiunti fino al 2019 con il costante trend di crescita che si è affermato di anno in anno e che poi ha dovuto bruscamente interrompersi a causa della pandemia.

In quest'ottica, il 2022 ha registrato numeri ben al di sopra di ogni aspettativa, superando ampiamente i record registrati nel 2019. Questi risultati sono il frutto del percorso intrapreso di sviluppo e promozione di prodotti sempre più perfezionati ed in linea con la domanda crescente di pacchetti turistici pratici e sostenibili. L'offerta Gite in Treno è stata sostenuta da una campagna di comunicazione dedicata, basata sulla realizzazione di una web-serie di 5 video, con la partecipazione di Talent noti in specifici ambiti tematici sui canali Social (Sport, Vino, Arte, Family e Fotografia), con lo scopo di promuovere esperienze turistiche sostenibili in treno in Lombardia.

Un'altra partnership di spicco è costituita dalla collaborazione con **Lonely Planet**, la guida digitale gratuita, oggi alla seconda edizione, che racconta le 12 "Città d'arte della Lombardia" raggiungibili in treno e ricche di storia, tradizioni e bellezza italiana tutta da scoprire. Confermate anche le storiche e vincenti collaborazioni con Gardaland e Navigazione Laghi, che hanno visto crescere ampiamente i propri volumi di vendita associati al viaggio in treno.

Rispetto al 2021, c'è stato un **incremento di circa il 65% di ticket dell'offerta treno e ingresso al parco divertimento Gardaland** venduti.

Nell'ambito della collaborazione Navigazione Laghi, i biglietti di trasporto integrato treno e navigazione sui laghi lombardi sono passati dai quasi 7.800 del 2019 ai 15.000 del 2022, considerando che i primi mesi dell'anno sono stati condizionati dagli strascichi delle normative di sicurezza sanitaria della pandemia.

Il 2022 è anche l'anno che ha segnato l'inizio di una stretta collaborazione con **Snowit per la promozione dei Treni della Neve** nella stagione invernale 2022-2023. La piattaforma digitale dedicata al mondo dello sci e della montagna diventa un importante elemento di innovazione che Trenord mette a disposizione dei propri clienti i quali, tramite questa piattaforma, hanno la possibilità di personalizzare la propria escursione in montagna aggiungendo servizi quali il noleggio dell'attrezzatura sportiva o l'alloggio per il weekend.

Il lancio dei prodotti invernali e della nuova partnership è coinciso con la prima partecipazione di Trenord alla fiera Skipass di Modena, dove Trenord e Snowit hanno presidiato l'evento con uno stand in co-branding.

Le fiere di settore diventano così un nuovo canale di visibilità ed opportunità per le iniziative commerciali di Trenord, che nell'aprile 2022 ha partecipato per la prima volta da espositore alla BIT (Borsa Internazionale del Turismo) di Milano, evidenziando la volontà di interagire sempre più con il mondo del turismo ed in particolare quello leisure legato al tempo libero.



RAIL & FLY: IL SERVIZIO DEL MALPENSA EXPRESS

La Lombardia, e in particolar modo Milano, anche a seguito dell'Expo del 2015, sono diventate una meta che accoglie sempre più turisti da tutte le parti del mondo. Per questo motivo, e per rispondere alle esigenze dei cittadini, da diversi anni Trenord offre un servizio che permette il collegamento tra l'aeroporto di Milano Malpensa e il centro di Milano in quattro punti nevralgici. Inoltre, in vista delle **Olimpiadi Milano-Cortina 2026**, evento che metterà il servizio di trasporto lombardo sotto la lente d'ingrandimento del mondo intero, è in corso il progetto per sviluppare il collegamento con l'aeroporto di Orio al Serio, in capo a RFI, con l'obiettivo di incrementarne il bacino d'utenza.

Per quanto riguarda il servizio offerto da Trenord attraverso il Malpensa Express, è doveroso ricordare che esso è strettamente connesso allo stato del traffico aeroportuale. Nel 2022, oltre 3,8 milioni di persone hanno scelto il Malpensa Express per spostarsi da e per l'aeroporto meneghino, in linea con i dati del 2019, anno in cui la chiusura dell'aeroporto di Linate ha provocato lo spostamento dei voli sull'aeroporto di Milano Malpensa.

Tale dato è particolarmente significativo, non solo per il fatto di aver raggiunto così rapidamente i volumi pre-Covid, ma anche perché l'aeroporto ha visto una contrazione nel quantitativo di passeggeri rispetto al 2019.

La quota modale del treno è cresciuta di 4,5 punti percentuali rispetto al 2019, con una media annuale del 18%, risultato che contribuisce a decongestionare il traffico e a ridurre le emissioni dei veicoli privati.

Nel 2022, è stato messo l'accento su accoglienza dei passeggeri e promozione dei titoli di viaggio.

Grazie ad una stretta collaborazione con SEA, gestore degli aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa, è stato possibile monitorare nel corso dell'anno i flussi aeroportuali e adattare, in tal modo, l'assistenza clienti e l'assistenza alla vendita al flusso di viaggiatori previsti.

Durante la crisi del settore dell'aviazione del mese di luglio, che ha visto migliaia di voli cancellati riconducibili a mancanza di personale e un'errata programmazione, a fronte di una ripresa repentina della domanda di viaggio, e a causa degli scioperi nel mondo del trasporto pubblico, è stato possibile fornire un'assistenza continua, attraverso la condivisione di informazioni in tempo reale e tramite il presenziamento continuo del personale di assistenza Trenord in aeroporto.

Per rispondere ad un quantitativo crescente di viaggiatori negli orari notturni sono state studiate nuove soluzioni che propongono l'estensione degli orari di offerta del servizio e l'integrazione di mezzi sostituitivi, come ad esempio gli autobus.

Nella prospettiva di una sempre maggiore integrazione commerciale con i propri partner, dalla fine del mese di febbraio 2022, i biglietti del Malpensa Express possono essere acquistati attraverso il portale di SEA milanairports-shop. Questo canale rappresenta lo 0,5% del venduto totale del Malpensa Express, mentre l'80% degli acquirenti è residente all'estero, a riprova dell'importanza dell'integrazione del servizio con i canali di vendita più facilmente raggiungibili dal pubblico internazionale.

Già dal 2021, Trenord ha invece offerto la possibilità di acquistare, sul sito internet malpensaexpress.it, il prodotto ancillare "Fast Track SEA" – servizio che permette l'accesso rapido all'area imbarchi – unitamente al biglietto del treno aeroportuale. La vendita del prodotto, che aveva raggiunto ottimi risultati, è cresciuta ancor di più nel corso del 2022, con oltre 6.700 fast track venduti tramite il sito Malpensa Express, il sito Trenord e le biglietterie di Milano

Cadorna, Milano Porta Garibaldi e Milano Centrale.

Dal 2022, è anche possibile acquistare il biglietto urbano (STIBM M1-M3) sul sito internet del Malpensa Express. Il cliente ha la possibilità di aggiungere nel suo carrello anche il biglietto STIBM, nell'ottica di una maggiore semplificazione e offerta di servizi completi.

Per venire incontro a particolari esigenze di flessibilità nella pianificazione del viaggio è stato reso possibile, presentando un giustificativo della compagnia aerea che attesti lo spostamento di un volo a Malpensa, utilizzare il biglietto per un treno prescelto fuori dalle 3 ore di validità.

Oltre a queste azioni, è proseguita la campagna web con Google ADS che ha avuto un ottimo Conversion Rate dell'11% e più di 50.000 conversioni.

Il Malpensa Express è stato promosso inoltre presso le fiere del turismo BIT di Milano e TTG di Rimini, presso Next Mobility Exhibition e Skipass Modena.

Per rafforzare il rapporto diretto e costruire una relazione semplice e immediata con i clienti, nel corso del 2022, Trenord ha integrato nuove funzionalità negli strumenti di interazione con l'azienda volte a rendere più snello e reattivo il processo di risposta alle problematiche esposte dai clienti.

In tal senso, anche sulla base delle esigenze manifestate dall'Autorità di Regolazione dei trasporti (ART), è stato introdotto un **nuovo form reclami** che, grazie ad un sistema di raccolta dati più dettagliato, offre la possibilità di gestire in maniera congiunta le pratiche di reclamo e rimborso. Inoltre, nell'ottica di snellire le procedure a carico del cliente ed efficientare i processi di riscontro verso gli utenti finali, sono state fornite agli operatori le competenze specifiche per la gestione del reclamo ed eventuali richieste di rimborso, in modo da gestire la casistica internamente, senza che ulteriori incombenze ricadano sui viaggiatori.

Il servizio MyLink Web continua a rivestire un ruolo centrale nel processo di assistenza ai clienti. Nell'ultimo anno, in seguito all'elevato numero di richieste pervenute, è stato ottimizzato il raccordo con tutte le strutture aziendali che si occupano della risoluzione di problematiche connesse ai sistemi di profilazione e alle anagrafiche. MyLink Web è diventato, inoltre, il punto di contatto diretto per gli utilizzatori dei servizi Mobility, che sono adesso invitati a contattare direttamente l'assistenza web per i problemi di natura ordinaria, senza il filtro da parte dell'azienda cui appartengono.

Altro importante strumento di interazione con l'Azienda, è il **Contact Center**, numero dedicato alle richieste dei clienti, attivo tutti i giorni dalle 5 del mattino alla 1 di notte, che consente ai clienti di inoltrare segnalazioni e richiedere informazioni. Nel corso dell'anno, sono continuate le attività di aggiornamento e potenziamento dello strumento volte a garantire un supporto il più tempestivo possibile. Oltre ai canali di contatto più convenzionali, nel 2022 è stata introdotta la piattaforma Teams che consente all'Azienda di interagire con maggiore rapidità e flessibilità.

Complessivamente, nel corso del 2022, sono state ricevute e gestite oltre 180 mila richieste di contatto dal canale voce e 47 mila tramite il canale chat, prevalentemente in relazione a biglietti e abbonamenti (44%), circolazione treni (16%), segnalazione oggetti smarriti (13%), reclami e rimborsi (5%) e Malpensa Express (4%).

24

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

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

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 e presso i My Link- Point. Esse 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 **MyLink Point** Trenord
- raccomandata A/R [TRENORD S.r.l. Piazzale Cadorna 14, 20124 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.

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.

RECLAMI

Nel 2022 i reclami e le segnalazioni sono stati complessivamente **6.805**. Tutti hanno ricevuto risposta secondo quanto previsto dalla normativa. I reclami ricevuti nel 2022 sono suddivisi con le seguenti causali.

Causale reclamo	N°
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	1.384
Qualità del servizio	661
Modalità di Vendita dei Biglietti	596
Soppressione	530
Sanzioni	467
Affollamento	369
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	191
Informazioni prima e durante il viaggio	154
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	140
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	91
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	89
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	73
Difficoltà nella presentazione del reclamo	65
Mancata coincidenza	49
Informazioni sui diritti dei passeggeri	35
Diritti delle persone con disabilità ed a mobilità ridotta	35
Trasporto di biciclette	33
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	29
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima	2
Altro	1.812
Totale complessivo	6.805

ASSISTENZA E CONTROLLO

Prosegue nel 2022 il progetto Assistenza e Controllo, volto a rafforzare l'attenzione verso i clienti e incrementare il senso di vicinanza.

L'iniziativa prevede l'inserimento di figure professionali chiamate a svolgere attività di assistenza ai clienti attraverso il presidio delle stazioni in cui l'azienda opera, con lo scopo di avvicinare ancora di più Trenord alle esigenze del cliente, permettendo di poter intervenire in maniera tempestiva in eventuali situazioni di emergenza. Parallelamente, una maggior presenza nelle stazioni e attività di controllo svolta dal personale Trenord permette una più efficace azione di contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria e un'azione di deterrenza verso eventuali criticità in tema di sicurezza a bordo treno.

Rilevante anche l'impatto sulle attività di contrasto all'evasione con un incremento di oltre il 25% del numero di regolarizzazioni effettuato rispetto al 2021. Alla fine del 2022, sono 133 gli operatori (di cui 36 assunti a novembre, ma che prenderanno servizio attivo nel 2023 dopo il percorso formativo) e 10 i coordinatori, mentre le stazioni con presidio stabile sono 9, ma le stazioni in cui è stato effettuato il servizio sono ben 172.

ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE DISABILI E A MOBILITÀ RIDOTTA

L'attenzione di Trenord ai temi dell'inclusione e delle pari opportunità dei viaggiatori a mobilità ridotta si riflette nella continua evoluzione di soluzioni atte a rendere l'esperienza di viaggio non solo accessibile, ma anche confortevole, a chiunque ne faccia uso.

Nel 2022 sono stati 19.217 i clienti che hanno usufruito del servizio di salita e discesa per l'assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta, in aumento di circa il 35% rispetto al 2021.

Durante l'anno sono stati effettuati importanti interventi, su diverse tratte regionali, per incrementare l'offerta di treni dotati di funzionalità a supporto delle persone con disabilità. Inoltre, il Servizio Disabili di Trenord ha rafforzato la collaborazione con il reparto Gestione Rotabili al fine di condividere i turni dei treni attrezzati e di favorire il più possibile l'interscambio informativo sull'accessibilità dei convogli con la Sala Blu di RFI. Uno dei risultati più rilevanti ottenuti è il monitoraggio della funzionalità della pedana mobile dei convogli TAF che consente di migliorare la qualità del servizio offerto e ottimizzare i cicli di manutenzione di questo importante apparato.

Al fine di rispondere alle esigenze dei passeggeri, sorte in seguito all'interruzione per lavori di manutenzione straordinaria su rete RFI e FN, sono stati istituiti nuovi rapporti con tre Associazioni esterne (Valtellina Soccorso di Sondrio, Cooperativa Alisei di Busto Arsizio e Associazione Auser di Pisogne) dotate di mezzi adibiti al trasporto di passeggeri a mobilità ridotta, in particolare dei viaggiatori in carrozzina rigida. Questo rinnovato sistema di relazioni con le realtà territoriali mira a creare una rete di collaborazione sul territorio regionale in grado di fornire un supporto sicuro e tempestivo, anche in casi di interruzioni di linea o interventi eccezionali, a tutti i passeggeri con disabilità. Infine, Trenord ha proseguito le attività di registrazione dei nuovi capitreno assunti nel portale RFI. La registrazione consente a questi ultimi di ricevere, attraverso il programma Rete Blu, segnalazioni circa la presenza di passeggeri a mobilità ridotta sui convogli, consentendo così di avvisare tempestivamente il personale di bordo.



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).