

Al Presidente

del Consiglio Regionale

INTERPELLANZA

con risposta scritta

Oggetto: problematiche nel rinnovo degli abbonamenti di Trenord.

Premesso che:

la delibera n. 1447 del 25/03/2019 " RELAZIONE ANNUALE AL CONSIGLIO REGIONALE SULLO STATO DELLA RETE FERROVIARIA E SUL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE, AI SENSI DELL'ART. 11 COMMA 5 DELLA LEGGE REGIONALE DEL 4 APRILE 2012, N. 6 - (ATTO DA TRASMETTERE AL CONSIGLIO REGIONALE) indica una serie di servizi offerti alla clientela;

in merito alla vendita dei titoli di viaggio Trenord mette direttamente in vendita biglietti e abbonamenti per i servizi ferroviari attraverso una propria rete di 56 biglietterie di stazione, oltre ad alcune altre presidiate da personale Trenitalia, la cui distribuzione sul territorio, orari di apertura al pubblico e numero di sportelli è alquanto articolata. Ulteriori canali di vendita sul territorio sono inoltre: emittitrici automatiche e punti vendita autorizzati presenti nella quasi totalità dei comuni e stazioni servite da Trenord. Dalle rilevazioni condotte nel 2018, solo nel 6% delle stazioni rilevate erano disponibili biglietterie presenziate aperte al pubblico e, nonostante la diffusione delle emittitrici automatiche e della rete di punti vendita autorizzati, solo in 1 stazione su 3 (33%) è stato possibile acquistare biglietti direttamente in stazione. Trenord ha inoltre potenziato la piattaforma on-line di Trenord per l'acquisto di titoli di viaggio regionali che rende ora possibile l'acquisto di una più vasta gamma di biglietti e canali di pagamento (i.e. Satispay, Paypal, carte di credito);

Ricordato che:

I comitati di pendolari, in più occasioni, hanno segnalato una serie di problemi nella procedura di rinnovo degli abbonamenti on-line dovuti a sovraccarichi di richieste e a problemi di software nel gestire la quantità di richieste;

Trenord, nei canali ufficiali consapevole del disagio, indicava sulle pagine del sito le proprie scuse e il proseguo delle attività per ripristinare il servizio;

Consapevoli che:

gli utenti del servizio ferroviario lombardo hanno raggiunto le oltre 800.000 unità giornaliere;

il servizio erogato agli utenti deve essere efficiente e anche dal punto di vista dell'acquisto di titoli di viaggio utilizzando tutte le migliori tecnologie presenti sul mercato;

si interpella l'Assessore competente per sapere

- se è a conoscenza di tali problemi;
- se intende intervenire su Trenord per migliorare le piattaforme informatiche e adeguare anche le obliteratrici in tutte le stazioni lombarde.

Milano, 30 maggio 2019

DOCUMENTO PERVENUTO
ALLE ORE 9.15.....
DEL 31-05-2019.....
✓ SERVIZIO SEGRETERIA
DELL'ASSEMBLEA CONSILIARE

B

Pietro Bussolati

(STATTO PULON)