

“My link”, il punto informazioni arriva in Porta Garibaldi

Pubblicato: Venerdì 16 Settembre 2011

È stato inaugurato oggi il **“My Link Point” di Trenord di Milano Porta Garibaldi**, il nuovo punto di assistenza e informazioni alla clientela, alla presenza di **Giuseppe Biesuz**, amministratore delegato di Trenord, e di **Raffaele Cattaneo**, assessore regionale alle Infrastrutture e mobilità.

Attualmente in Lombardia sono presenti **altri due punti di assistenza e informazioni** per i clienti Trenord presso le stazioni di **Milano Cadorna e di Saronno**. Con l'apertura del “My Link Point” di Milano Porta Garibaldi, il servizio di assistenza alla clientela di Trenord approda per la prima volta in uno dei nodi nevralgici della rete ferroviaria della Lombardia per frequentazione e traffico ferroviario. Nella stazione di Milano Porta Garibaldi, infatti, tra linee del Passante e quelle di superficie, fermano ogni giorno oltre 800 treni (442 nel Passante e 393 in superficie) dei 2.200 treni operati da Trenord. Più di 75mila sono i viaggiatori che quotidianamente arrivano o partono con treni regionali dalla stazione di Porta Garibaldi.

La nuova postazione si trova al piano intermedio della stazione, davanti ai tornelli di accesso al Passante ferroviario. È aperto tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 6.45 alle ore 20.45. Garantiranno la copertura dei turni dodici operatori, tutti nuovi assunti.

«Alla nascita della nuova società Trenord – ha dichiarato l'amministratore delegato Giuseppe Biesuz – abbiamo **fissato l'informazione ai viaggiatori tra le priorità per migliorare la qualità del servizio**, a fianco della puntualità, del decoro a bordo e del potenziamento delle corse. Lo scorso settembre abbiamo introdotto “My Link”, un pacchetto coordinato di servizi informativi che intendiamo continuare a sviluppare attraverso tutte le moderne tecnologie disponibili a bordo treno, nelle stazioni, su Web e Mobile. Il “My Link Point” di Garibaldi – ha concluso Biesuz – si inserisce all'interno di questo progetto di potenziamento dei servizi d'informazione e comunicazione ai viaggiatori».

“My Link”, introdotto nel settembre del 2010, è infatti un insieme di canali che offrono servizi di info-mobilità con l'obiettivo di migliorare la qualità e la tempestività delle informazioni a chi viaggia. Questo pacchetto prevede il portale Internet trenord.it, da cui è possibile seguire in tempo reale la circolazione del proprio treno nella sezione dedicata, denominata appunto “My Link”; di questo sito è disponibile anche la versione per smartphone all'indirizzo mobile.my-link.it; il numero verde 800.500.005; il servizio gratuito di sms che segnala in tempo reale avvisi o eventuali problemi alla circolazione; un servizio di risposta alle richieste di informazioni via e-mail garantito entro 72 ore.

Ad oggi, sono 10mila gli utenti profilati al sito trenord.it. Da inizio anno sono stati inviati gratuitamente 70mila sms My Link, sono state date risposte a 1.700 richieste di informazioni ricevute alla e-mail my-link@trenord.it e a oltre 130mila telefonate al numero verde gratuito 800.500.005.

Il “My Link Point” di Milano Porta Garibaldi è uno spazio accogliente di circa 60 metri quadrati. Qui si possono acquistare i biglietti regionali Trenord, ricevere informazioni e assistenza sul trasporto regionale, sul Malpensa Express, sul servizio transfrontaliero Bellinzona-Malpensa, richiedere e ritirare le tessere Trenord. È anche possibile consegnare e ritirare oggetti smarriti, che nell'ultimo anno sono stati oltre 2.000.

Il “My Link Point” gestisce l'assistenza dei viaggi per comitive e si occupa dell'assistenza delle persone con disabilità che vogliono spostarsi in treno.

Dalla costituzione di Trenord, lo scorso 3 maggio, ad oggi è stata richiesta l'assistenza per oltre 600 viaggi per altrettante comitive. Le mete più frequentate sono state Como e Laveno per gite al lago, Tradate, per visite all'Osservatorio astronomico, i luoghi della Brescia-Iseo-Edolo e Malpensa, dove si trova il museo Volandia. La maggior parte di queste richieste, circa il 70%, sono pervenute da istituti scolastici di diverso ordine e grado per gruppi al massimo di 100 partecipanti (sono in crescita le richieste da parte delle scuole materne); il 25% delle richieste viene da oratori e parrocchie, per gruppi

numerosi, anche di 300 persone, e il restante 5% riguarda aziende e associazioni, in particolare di disabili.

Infine, attraverso i propri “My Link Point”, ogni anno Trenord fornisce assistenza – in termini di organizzazione e personalizzazione del loro viaggio – ad oltre 1.500 persone diversamente abili.

Il servizio ferroviario – Trenord gestisce il servizio ferroviario suburbano e regionale di tutta la Lombardia, il servizio di collegamento aeroportuale Malpensa Express e, attraverso la partecipata Tilo, il servizio transfrontaliero Bellinzona-Malpensa, per un totale di 2.200 corse e 650.000 viaggiatori al giorno che in larga misura confluiscono verso il nodo di Milano.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it