

Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese – Misura 8

Secondo periodo 2022-2024

Aggiornamento 2023

Contratto di Servizio con la Regione Marche 2019 - 2033

Obiettivi ed impegni

La Delibera ART 16/2018, prevede che sui vari canali di comunicazione debba essere utilizzata la lingua italiana e la lingua inglese.

Conformemente a quanto previsto nella sezione “Revisione ed aggiornamenti” del presente Piano per il periodo 2019-2021, condiviso ed approvato in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto del 25 settembre 2020, si è proceduto ad aggiornare lo stesso per il triennio 2022-2024.

E' obiettivo del Piano individuare azioni per il citato triennio per il prosieguo della graduale estensione della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese, durante la vigenza del Contratto di servizio in essere.

In particolare, il Piano definisce:

- lo stato delle informazioni sui vari canali di comunicazione;
- le iniziative già intraprese per la diffusione delle informazioni in lingua inglese;
- le iniziative che si intende intraprendere nel triennio.

Lo stato attuale della lingua utilizzata nelle informazioni

Allo stato attuale, Trenitalia assicura un numero considerevole di informazioni agli utenti e ai cittadini anche nella lingua inglese.

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, che devono essere garantite anche nella lingua inglese, con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio, secondo quanto previsto nelle tabelle di cui alle Misure 8 e 9 delle Delibera stessa.

- **Informazioni pre-viaggio**

| | Nr Ordine | Tipologia di informazione | Biglietteria in stazione | Biglietteria self service | Contact center | Sito internet | Mobile APP | Agenzie di viaggio | Punti vendita convenzionati |
|-----------|-----------|--|--------------------------|---------------------------|----------------|---------------|------------|--------------------|-----------------------------|
| STATICHE | 1 | Condizioni generali di trasporto | x | | x | x | | x | |
| | 2 | Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto | | x | | | x | | |
| | 3 | Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno | x | | x | x | x | | |
| | 4 | Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza | x | x | x | x | x | x | |
| | 5 | Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza | x | | | x | x | | |
| | 6 | Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi | x | | x | x | | | |
| | 7 | Modalità di consultazione della carta dei servizi | x | | x | x | x | | |
| | 8 | Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido | x | x | x | x | x | x | |
| | 9 | Orari di partenza e arrivo dei treni | x | x | x | x | x | x | x |
| | 10 | Disponibilità di servizi a bordo dei treni | x | x | x | x | x | x | x |
| | 11 | Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette | x | x | x | x | x | x | x |
| | 12 | Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti | x | | x | x | x | | |
| | 13 | Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici | x | x | x | x | x | x | x |
| | 14 | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR | x | x | x | x | x | | |
| | 15 | Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR | x | | x | x | | | |
| | 16 | Orari e condizioni per viaggio più veloce | x | x | x | x | x | x | x |
| STATICHE | 17 | Orari e condizioni per tariffa più bassa | x | x | x | x | x | x | x |
| | 18 | Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero | x | | x | x | x | | |
| | 19 | Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi | x | | x | | | | |
| | 20 | Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica | | | | x | | | |
| | 21 | Corrispettivo totale annuo (in euro) | | | | x | | | |
| | 22 | Compensazione finanziaria annua (in euro) | | | | x | | | |
| | 23 | Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro) | | | | x | | | |
| | 24 | Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale | | | | x | | | |
| | 25 | Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI) | | | | x | | | |
| DINAMICHE | 26 | Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione | | | x | x | x | | |
| | 27 | Binario di arrivo e partenza dei treni | | | x | x | x | | |
| | 28 | Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione | | | x | x | x | | |
| | 29 | Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto | | | x | x | | | |

Trenitalia assicura attraverso i propri canali di vendita diretta e i canali di vendita affidati a terzi, che adottano la piattaforma di vendita PICO di Trenitalia (al momento le agenzie di viaggio), l'informazione utile ai viaggiatori per conoscere, programmare e scegliere il proprio viaggio, secondo i diversi parametri di gradimento. La restante rete di vendita si configura di fatto come una rete di distribuzione (al momento le reti di vendita aderenti ai circuiti delle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA), laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio.

Informazioni statiche pre-viaggio – fase di acquisto

Per quanto riguarda la fase precedente il viaggio, allo stato attuale i punti vendita presidiati, vale a dire le biglietterie, il *call center* e le agenzie di viaggio, nonché il sito internet, l'*App* e le *self service* assicurano nella fase di acquisto della soluzione di viaggio l'informazione anche nella lingua inglese. Inoltre, le biglietterie *self service* consentono anche l'informazione in altre cinque lingue (tedesco, francese spagnolo, cinese e arabo).

Informazioni statiche pre-viaggio – normativa e altre informazioni

La normativa di cui alle condizioni di trasporto e la carta dei servizi sono in lingua italiana.

Un estratto della Carta dei Servizi viene redatto anche in lingue inglese e pubblicato sul sito *t.com* nella sezione in lingua inglese.

Le altre informazioni non vocali in stazione sono in lingua italiana.

Tuttavia Trenitalia si impegna, laddove possibile e con particolare riguardo alle stazioni a più alta frequentazione, ad affiggere locandine in lingua inglese, riportanti contenuti e informazioni senza carattere di eccezionalità.

Informazioni dinamiche pre-viaggio – informazioni

Per quanto riguarda le informazioni dinamiche (punti da 26 a 29 della tabella di cui alla Misura 8 della Delibera ART 16/2018 sopra riportata) e i canali di comunicazione individuati dalla stessa Delibera, è necessario con riguardo al canale Mobile APP precisare che si tratta di due canali separati l'*App* e il *Mobile* le cui funzionalità sono diverse per natura.

La possibilità di fruire delle informazioni in lingua inglese attraverso l'*App* dipende dal settaggio del supporto telefonico, mentre il *Mobile* consente, già oggi, grazie ad un'implementazione del sistema realizzata da Trenitalia, di poter impostare la lingua inglese attraverso un menù dedicato.

Allo stato attuale il sito *internet* *viaggiatreno.it*, il *contact center* e l'*app* già forniscono molte delle informazioni indicate nella lingua inglese; più precisamente:

- tutti e tre i canali forniscono le informazioni relative a orari e binari arrivi/partenze e ritardi;
- per quanto riguarda i lavori programmati l'informazione è disponibile solo in lingua italiana sul sito *internet* *trenitalia.com* e presso il *contact center* anche in lingua inglese.

Si precisa che i siti *viaggiatreno.it* e *trenitalia.com* consentono di impostare diverse altre lingue oltre all'italiano e all'inglese.

- **Informazioni durante il viaggio**

| | Nr Ordine | Tipologia di informazione |
|-----------------|-----------|---|
| STATICHE | 30 | Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF |
| | 31 | Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti |
| | 32 | Disponibilità di servizi a bordo |
| | 33 | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR |
| | 34 | Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza |

Con riguardo alle informazioni statiche durante il viaggio di cui alla tabella della Misura 9 della Delibera ART 16/2018 sopra riportata, si dettagliano di seguito le azioni già attuate in relazione a:

- le informazioni per “disponibilità di servizi a bordo” (punto 32): per alcune delle informazioni quali ad esempio la 1° e 2° classe e il servizio bici sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale; mentre l'informazione per altri servizi, come ad esempio il pulitore viaggiante (progetti sperimentali) è fornita in doppia lingua (italiano – inglese) con attivazione di un messaggio pre-registrato a cura del capotreno;
- le informazioni relative alla “disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale;
- le informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza (punto 34) sono già fornite in doppia lingua (italiano e inglese).

| | Nr Ordine | Tipologia di informazione | Note |
|------------------|---|--|--|
| DINAMICHE | 35 | Prossima fermata | |
| | 36 | Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI) | |
| | In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalità di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a: | | |
| | Nr ordine | Tipologia di informazione | Note |
| | 37 | Ritardi durante la marcia | Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli |
| | 38 | Anormalità della circolazione | Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio |
| | 39 | Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato | -Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline -Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito. |
| | 40 | Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti | |
| 41 | Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione | | |
| 42 | Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto | | |

Con riguardo alle informazioni dinamiche durante il viaggio di cui alla tabella della Misura 9 della Delibera ART 16/2018 sopra riportata, si dettagliano di seguito le azioni già attuate in relazione a:

- le informazioni per “prossima fermata” (punto 35) sono fornite in doppia lingua (italiano e inglese);
- le informazioni per “Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)” (punto 36) – per coincidenze con altri servizi TI nonché altri vettori OSP - sono fornite in doppia lingua (italiano e inglese).
- le informazioni per anomalità della circolazione (punti da 37 a 41) e per “eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto (punto 42) sono erogate con sistema infobordo che fornisce l'informazione in doppia lingua (italiano e inglese). A tale proposito si precisa che il capotreno sceglie da supporto elettronico (*tablet*) la tipologia di informazione da rendere già preimpostato nella doppia lingua italiano e inglese (Circolare DPR 1/2009 “Attribuzioni del personale di accompagnamento” e Manuale Annunci a Bordo ultima

revisione). In caso di malfunzionamento del sistema infobordo, il Capotreno è tenuto ad informare la clientela personalmente, percorrendo le carrozze, sia in lingua italiana che – al bisogno – in lingua inglese.

Interventi di periodo: 2022-2024

Trenitalia condivide l'impegno a rendere sempre più accessibile il proprio servizio e pertanto è prioritario nello sviluppo la completa copertura delle informazioni anche in lingua Inglese.

È da inquadrare in tale contesto l'impegno di Trenitalia a fornire, ad esempio in fase di acquisto alle SS, le informazioni in ben sette lingue.

Prevedendo quindi un sistema di azioni progressivo, nel triennio 2022-2024 sono previste le seguenti attività:

- risposta ai reclami pervenuti in lingua inglese nella medesima lingua;
- risposta sui Social alle richieste pervenute in lingua inglese nella medesima lingua;
- implementazione del sito t.com in lingua inglese, con la creazione di un'apposita sezione dedicata al trasporto regionale prioritariamente orientata alle informazioni di natura turistica e *leisure* (macro info su turismo, line, ...);
- produzione e apposizione di locandine relative ai punti di fermata dei servizi sostitutivi in lingua inglese.

Durata del Piano

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2022-2024.

Il Piano potrà essere aggiornato e condiviso con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Costi e modalità di finanziamento

Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di cui al Contratto di Servizio.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi di più lungo periodo potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito delle attività del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.