

## **Piano di intervento vendita ed informazioni - Misura 11**

Contratto di Servizio con la Regione Toscana

### **Obiettivi ed impegni**

Il Piano ha ad oggetto le azioni da attivare per migliorare l'esperienza di viaggio della clientela, facilitando l'informazione prima del viaggio e l'acquisto dei biglietti ed abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l'utilizzo del treno, perché *“Il tuo biglietto e abbonamento regionale è ovunque”*.

L'attuale sistema di informazione e vendita commerciale è caratterizzato da un elevato livello di capillarità, sia dei canali di vendita diretta sia indiretta. Le scelte operate negli anni hanno saputo sposare un progressivo efficientamento dei costi unitamente all'incremento dei punti vendita, grazie alle strategie commerciali adottate, alle nuove tecnologie disponibili e agli investimenti operati.

La Delibera 16/2018 fornisce nuovi stimoli e nuove indicazioni per il miglioramento continuo, individuando specifici parametri di valutazione dell'accessibilità all'acquisto.

In tal senso, è quindi obiettivo del presente Piano raggiungere la progressiva piena rispondenza alle previsioni della Delibera, limitando il più possibile e circoscrivendo quindi a casi limite l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo, che non si sposa con le politiche di controlleria, sicurezza e lotta all'evasione poste in essere già negli ultimi anni. L'esperienza maturata e i dati raccolti hanno dimostrato che, soprattutto nelle tratte ad alta frequentazione, tale possibilità di acquisto rappresenta un forte deterrente all'acquisto del biglietto prima di salire a bordo, anche laddove possibile, così favorendo casi di evasione e elusione e rendendo più complicata l'attività di controlleria a discapito della sicurezza dei viaggiatori e del personale di bordo.

In particolare gli obiettivi del presente Piano di Intervento sono relativi a:

#### **1) INCREMENTO DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE**

Porre in essere tutte le azioni che possano (in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo) assicurare che le stazioni ricadenti nel territorio regionale siano dotate di almeno un canale di vendita a terra, salvo i casi limite di cui sopra detto, considerato che il canale di vendita *on line* è già sempre assicurato e, allo stato, dimensionato all'attuale livello di offerta.

#### **2) INCREMENTO DELLA VENDITA DIGITALIZZATA**

Trenitalia, da anni, si è dotata di un sistema di vendita attraverso canali telematici che hanno visto crescere rapidamente negli ultimi anni la quota di vendite e che sono caratterizzati da un livello di

soddisfazione nell'uso molto alto, non soltanto da parte della clientela più giovane, consentendo al viaggiatore di procedere all'acquisto del titolo di viaggio, ovunque si trovi, anche comodamente da casa.

In un'ottica di sempre crescente telematizzazione, Trenitalia intende incrementare le possibilità di acquisto digitale e, pertanto, ha pianificato di implementare ulteriormente i propri sistemi di vendita, con l'obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio *door to door*.

### **3) REALIZZAZIONE DELL'EFFICIENTAMENTO DEL PROCESSO DI VENDITA**

L'obiettivo di incremento dell'accessibilità commerciale che il Piano si pone di realizzare è perseguito puntando a contemperare le esigenze di efficientamento del processo di vendita che Trenitalia persegue e del quale si è tenuto conto nel Piano Economico Finanziario (PEF) allegato al Contratto di Servizio. Al fine di raggiungere tale equilibrio gli interventi, dettagliati nel prosieguo, sono stati previsti secondo tempistiche che consentono di perseguire l'efficientamento, ma che allo stesso tempo non danneggino la clientela alla quale la massima accessibilità commerciale è sempre garantita. Altri interventi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.

### **4) RICERCA DELLA ROBUSTEZZA DELLA RETE DI VENDITA**

Gli interventi che secondo il presente Piano si intende porre in essere (pianificati e dettagliati nel prosieguo) hanno l'obiettivo di assicurare una rete di vendita che sia anche adeguata alle condizioni e situazioni socio-territoriali. In particolare, sono state esaminate le singole realtà e di conseguenza è stato considerato che vi sono alcune stazioni/fermate non presidiate che sono particolarmente soggette ad atti di microcriminalità, quali vandalizzazioni, sabotaggi e furti con scasso (ad esempio, stazione di S. Miniato-Fucecchio e fermate di Navacchio e San Giuliano Terme).

Per dette stazioni/fermate è quanto mai opportuno evitare la collocazione di biglietterie *self service* completamente funzionanti ai sensi della Delibera 16/2018 (*self service full*). Ottemperare a tale obbligo, a parità di altri tipi di azioni, esporrebbe non solo Trenitalia e il committente ad un possibile danno in termini economici, ma si tradurrebbe anche in un possibile danno all'utenza alla quale sarebbe nei fatti impedito l'utilizzo del canale di vendita vandalizzato/sabotato/derubato.

In tali impianti, ove possibile, Trenitalia si propone di garantire l'accessibilità commerciale facendo ricorso al canale di vendita indiretta (non direttamente gestito da Trenitalia; ad esempio agenzia di viaggio, PVT ...), ovviamente affiancato dal canale telematico.

## **5) TRAGUARDARE LA PIENA RISPONDENZA DELLE COMUNICAZIONI FORNITE ALLE INDICAZIONI DELLA DELIBERA ART 16/2018**

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 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, laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio. Peraltro, tale rete di vendita è limitata al solo prodotto regionale, caratterizzato da una tariffa definita dall'Ente Affidante e da un viaggio senza prenotazione.

Con riferimento alla Delibera 16/2018 e al miglioramento continuo, è comunque obiettivo primario di Trenitalia garantire al viaggiatore un'informazione sempre più facile e completa, per ogni fase del viaggio, prevedendo un'integrazione delle informazioni, anche tenuto conto degli sviluppi informatici che si intende porre in essere e dei conseguenti costi.

### **Procedure adottate – documentazione di riferimento**

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità - SIGSQ (laddove con il termine "Sicurezze" si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il SIGSQ, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Di seguito la documentazione di riferimento per la Vendita e l'Informazione:

- CO n. 449/DAFC del 28/08/2014 "Procedura di Vendita Diretta";
- DPR.CR/IO.02 "Gestione della Vendita Diretta della Divisione Passeggeri Regionale";
- DPR.CR/IO.01 "Gestione delle ETS 82-100-105 della Divisione Passeggeri Regionale";
- CO n. 244.1 DPI del 1° aprile 2008 "Gestione della comunicazione alla clientela in caso di variazioni programmate della circolazione ed eventi particolari";
- DPR.DRSI.VEN.IO.16 Rev. 2 del 01/08/2017 "Gestione delle informazioni commerciali alla clientela in stazione";
- DPR.DRSI.VEN.IO.62 Rev. 0 del 01/08/2017 "Gestione della comunicazione alla clientela

in caso di variazioni programmate della circolazione”.

La Regione prende atto dell’adozione da parte di Trenitalia delle sopracitate procedure.

## **IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

### **Ricognizione del sistema di vendita nella DR Toscana**

Al momento della stesura, in Toscana, la rete di vendita è costituita da:

- n. 30 presidi di vendita e assistenza, di cui n. 28 biglietterie di stazione;
- n. 183 biglietterie *self service* (BSS) (n. 98 di tipo *full* “banconote+monete+pos”, n. 41 “monete+pos” e n. 44 “solo pos”);
- n. 4700 punti vendita esterni.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, a fronte di n. 175 stazioni/fermate che espletano servizio viaggiatori nel territorio regionale, n. 114 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti n. 61 stazioni/fermate ne risultano prive (Allegato 1 “Rete di vendita”).

Si rappresenta che le n. 61 stazioni/fermate prive di adeguata rete di vendita hanno una frequentazione (in termini di rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero dei passeggeri serviti in tutte le stazioni/fermate del territorio regionale) mediamente al di sotto dello 0,3% (fonte: dati di frequentazione relativi al mese di ottobre dell’anno 2019 valutata in un giorno feriale medio).

### **Ricognizione del livello delle informazioni**

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio, tra statiche e dinamiche, che devono essere garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), secondo quanto previsto nelle tabelle sottostanti:

Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

	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 provvisti 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
	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
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 <i>Corporate Social Responsibility</i> come ad esempio quelli elaborati dalla <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i>				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			

La rispondenza a quanto disposto dalla richiamata Delibera risulta essere piena per biglietterie in stazione/presidi di assistenza, *contact center*, sito internet, canale *Mobile/APP* e Agenzie di Viaggio; per i presidi di vendita e assistenza, oltre all'informazione cartacea presente in bacheca, si considera valida l'informazione erogata personalmente dagli operatori.

Al momento si registra una parziale rispondenza in relazione alle biglietterie *Self Service*, per la quale si rimanda alla sezione "Interventi sull' Informazione - AZIONE Biglietterie *Self Service*".

Con riferimento ai Punti Vendita Convenzionati, la considerazione del loro ruolo di distributori di titoli di viaggio regionali e l'attuale dotazione elettronica ne fa registrare una parziale rispondenza. Rispetto a quanto evidenziato, considerata l'importanza del canale in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, il presente Piano si pone l'obiettivo di perseguire

progressivamente e verificare dopo il primo periodo regolatorio il pieno allineamento a quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018, che le condizioni del contesto di riferimento attuale non rendono fattibile.

Informazioni durante il viaggio: statiche e dinamiche

	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

La rispondenza a quanto disposto dalla richiamata Delibera risulta essere piena. Per quanto sopra si rimanda alla sezione "Interventi sull'informazione-AZIONE Informazione statica durante il viaggio".

Con riferimento all'informazione relativa a "indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF" e "Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti", Trenitalia ha redatto un avviso in lingua italiana/inglese (del contenuto di cui all'Allegato 2 - "Informazioni statiche a bordo"), diffuso a bordo treno.

Inoltre in tutte le risposte ai reclami della clientela è riportata la dicitura *"E' possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n°1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)."*

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note
<b>DINAMICHE</b>	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		

La rispondenza a quanto disposto dalla richiamata Delibera risulta essere piena.

In occasione di avvenimenti che determinino anomalie alla circolazione, alla clientela sono fornite tempestivamente informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, a bordo treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBOE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

Il personale di bordo assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa della soppressione, l'indicazione delle modalità di sostituzione e delle motivazioni che hanno portato alla soppressione stessa; la prima informazione, anche se non completa, viene fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti.

### **Interventi operativi del primo periodo regolatorio**

#### **INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA**

Si prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta ed un

potenziamento dei canali alternativi (*self service*, rivenditori privati autorizzati, sito Trenitalia, *App* Trenitalia), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

Le Parti confermano gli obiettivi dichiarati nell'Allegato 6 “*Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia e di Efficienza dei servizi, Penali e Mitigazioni delle Penali*”.

### **AZIONE - Efficientamento della rete di vendita diretta**

In ottica di efficientamento della rete di vendita diretta, previsto nel PEF, coerentemente con quanto esplicitato nell'Allegato 4 “*Servizi Connessi al Trasporto*”, Trenitalia sta rivedendo il perimetro delle biglietterie, riconfigurando la rete di vendita in *Flagship store* e *Classic store*.

Nel dettaglio:

- *Flagship store*: biglietterie che si raffigurano come centro di interscambio, posizionate in capoluoghi di provincia/regione.
- *Classic store*: biglietterie che si configurano come centro urbano o di attrazione turistica.

I due *cluster* individuati differiranno in merito ai servizi offerti e attività svolte.

I *Flagship store* garantiranno servizi di vendita, secondi contatti e assistenza ai clienti, prevedendo anche una attività di supporto alla clientela al di fuori dei locali della biglietteria stessa in caso di necessità; i *Classic store* garantiranno servizi di vendita, di assistenza e secondi contatti ai clienti.

Per permettere un efficientamento del canale, entro il 2022, saranno soggette a chiusura sei delle attuali biglietterie con la rispettiva consegna dei locali al gestore dell'infrastruttura. I locali riconsegnati potranno essere messi a disposizione da parte di RFI a terzi, che intendano gestire attività che valorizzino gli spazi di stazione, anche con il coinvolgimento della Regione Toscana.

A fronte della chiusura delle biglietterie individuate, sarà altresì previsto uno sviluppo della rete di vendita indiretta tramite canali *self service*, che si affianca ai canali digitali (*App*, sito internet). Nel dettaglio, si rappresenta che biglietterie *Self Service* del tipo “*full*” (“*banconote + monete + pos*”) sono già state posizionate laddove la biglietteria di stazione sarà chiusa al fine di rendere disponibile sin d'ora una modalità di acquisto alternativa al canale con operatore, oltre a prevedere il presenziamento in stazioni ad oggi sprovviste di macchine emettitrici. Inoltre, laddove si presentino particolari necessità, Trenitalia potrà prevedere un primo periodo di presidio da parte del personale di *Customer Care*.

### **AZIONE - Ottimizzazione della rete di vendita *Self service***

Nell'ottica di ottimizzare il reticolo di vendita delle biglietterie *Self Service*, si prevede sia



l'ampliamento

del numero delle *Self Service* che una parziale riallocazione delle *Self Service* di tipo *full*.

**AMPLIAMENTO PARCO:** Il piano degli investimenti, contemplato dal Contratto di Servizio in vigore, prevede entro il 2020 l'installazione di 5 nuove biglietterie *Self Service*.

Tale investimento contribuirà a potenziare la rete di vendita, coerentemente con il modello di offerta ferroviaria che sarà proposto all'utenza. A partire dal 2020, saranno installate 5 nuove biglietterie *Self Service* nelle stazioni /fermate di Terontola, Pontassieve, Figline Valdarno, Castiglion Fiorentino e Aulla Lunigiana, al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione.

**RIALLOCAZIONE PARCO SS FULL:** al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione, anche in ottica di contenimento del fenomeno dell'evasione, sarà prevista una riallocazione delle biglietterie *Self Service*, basata sulla valutazione della frequentazione delle stazioni/fermate o, in alcuni casi, su specifiche valutazioni sulla rilevanza turistico/culturale delle località prese in esame.

Tale riposizionamento delle biglietterie *Self Service* prevede costi connessi allo spostamento delle apparecchiature, alla realizzazione dell'impianto elettrico e della rete dati nell'impianto di destinazione.

L'intervento sarà effettuato solo a valle della condivisione con la Regione nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.

#### **AZIONE - Diffusione della *smart card*, evoluzione della carta con smaterializzazione**

Nell'ottica di aumentare l'interoperabilità dei servizi di trasporto e di migliorarne la fruibilità, Trenitalia ha avviato un programma di integrazione tecnologica con gli operatori del Trasporto Pubblico Locale basato sull'utilizzo della Smart Card Unica Toscana.

La *smart card* multimodale Unica Toscana è una tessera elettronica a disposizione del viaggiatore attraverso la quale è possibile percorrere l'intero itinerario di viaggio, utilizzando il treno e i servizi su gomma e tramvia nell'area metropolitana fiorentina.

L'iniziativa ha portato alla Regione benefici in termini di accessibilità ai servizi di trasporto pubblico locale grazie all'attivazione sul territorio di 9 *postazioni instant issuing* Trenitalia deputate all'emissione delle *smart card*.

L'evoluzione della *smart card* potrà consentire ai viaggiatori il caricamento di ulteriori titoli

integrati e di servizi a valore aggiunto che migliorano l'esperienza di viaggio (es. accesso ai musei, *bike* e *car sharing*, ecc).

Potranno inoltre essere attivati sul territorio ulteriori *touch point* deputati all'emissione delle *smart card*.

Per la realizzazione degli interventi funzionali all'evoluzione della *smart card* nella Regione Toscana è necessaria l'implementazione di una serie di attività che riguardano la predisposizione delle postazioni di emissione e l'adeguamento dei canali di vendita e dei sistemi sia di Trenitalia che del gestore del servizio su gomma in Toscana.

L'intervento e i costi generati dall'implementazione e l'adeguamento dei canali di vendita di Trenitalia potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.

### **AZIONE - Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati)**

La piattaforma di vendita PICO gestisce centralmente tutti i sistemi di vendita diretti Trenitalia e il sistema di controllo e verifica a bordo treno, nonché, con appositi sistemi di interfacciamento, con altre reti informatiche di distribuzione, come nel caso dei sistemi di vendita S.I.R./Punto servizi e Punti SisalPay, attivi già da diversi anni e che hanno consentito di estendere la rete di vendita terza a circa 70.000 punti vendita.

Il sistema di vendita Pico ha inoltre sviluppato la modalità *Multicompany*, che consente di commercializzare i prodotti di altre imprese, con indicazione del logo e della partita iva del vettore di riferimento (Trenitalia si qualifica quindi come distributore di titoli altrui).

Tale funzionalità consente di estendere i prodotti e quindi le possibilità di viaggio offerte dal motore di vendita, ampliando i confini di operabilità dall'offerta di Trenitalia a – potenzialmente – l'offerta di tutti i vettori di trasporto nazionali: Pico proietta il sistema di vendita Trenitalia quindi a portale nazionale della mobilità. Già oggi Pico offre soluzioni integrate con, ad esempio, Trenord, Ferrovie del Sud-Est, Ferrovie dell'Emilia Romagna, con un buon riscontro da parte della clientela sia in termini di volumi di vendita che di soddisfazione.

Trenitalia ha inoltre la possibilità di promuovere la commercializzazione anche di prodotti diversi dal trasporto, candidandosi a portale nazionale di intrattenimento e viaggio.

Dal punto di vista dell'equilibrio del contratto, tanto più si amplia lo spettro delle vendite sui sistemi, tanto più saranno positivi gli effetti sul Conto Economico Regionale, con effetto positivo per le Parti.

### **AZIONE - Sviluppo della rete di vendita digitalizzata**

Trenitalia, con l'obiettivo di facilitare ulteriormente l'utilizzo dei canali digitali di acquisto, sta cercando di sviluppare nuovi sistemi di pagamento collegati alla vendita su mobile (p.es. pagamento tramite l'utilizzo del credito telefonico, pagamento mediante sistemi innovativi tipo apple-pay, etc) in collaborazione con i maggiori player nel settore della telefonia (TIM, Vodafone, Wind-3) e dei circuiti di pagamento.

**AZIONE - Accessibilità alla rete di vendita: con il programma Mobility l'acquisto entra nella tua azienda.**

Obiettivo: Incentivare l'utilizzo del treno nella mobilità collettiva sistematica casa-lavoro, permettendo alle Aziende/Istituzioni Clienti di acquistare abbonamenti per i propri dipendenti anticipandone il costo.

Il programma Mobility-Welfare prevede che Trenitalia SpA sottoscriva accordi commerciali con Aziende/Istituzioni che acquistano abbonamenti per lo spostamento casa-lavoro dei propri dipendenti.

Sarà cura dell'Azienda/Istituzione recuperare o meno il costo dell'abbonamento nei confronti dei propri dipendenti disciplinandone, altresì, le modalità di rimborso.

In tale contesto, la Regione Toscana ha sottoscritto essa stessa con Trenitalia uno specifico accordo commerciale al fine di offrire ai propri dipendenti un efficace strumento per la mobilità casa-lavoro.

**INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE**

Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato ed articolato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché sul sito internet aziendale, in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anomalità di circolazione.

**AZIONE - Rifacimento del *look and feel* delle stazioni, con rivisitazione degli spazi informativi.**

In linea con l'efficientamento della rete di vendita di cui sopra e il piano di messa in sicurezza degli ambienti da parte di Protezione Aziendale, saranno rivisti gli spazi di biglietteria con un restyling generale interno ed esterno dei locali che possa fornire un layout unico e riconoscibile per tutta la rete di vendita. Nel dettaglio, sarà prevista una rivisitazione degli spazi informativi per adeguamento delle informazioni previste dalla Delibera 16, con specifica installazione di bacheche (anche digitali) adibite all'informazione al cliente; oltre a prevedere tutti gli interventi necessari a garantire le norme di sicurezza con interventi di security e di riqualificazione degli ambienti.

### **AZIONE - Sviluppo dell'informazione dinamica (*smart caring*).**

Con l'intenzione di dare seguito al processo evolutivo del sistema d'informazione alla clientela e nell'ottica di poter dare al cliente finale informazioni puntuali sullo stato della circolazione dei treni nonché della linea, è stato implementato in *App Trenitalia* il servizio *smart caring*. Attraverso notifiche *push*, a seguito di una sottoscrizione facile e veloce tramite *App Trenitalia*, i viaggiatori sono costantemente aggiornati su anomalie che superano i quindici minuti di ritardo. Il servizio è attivo da giugno 2018 e si prevede una successiva evoluzione anche con il ricorso ai canali *Social* (es. *twitter*).

### **AZIONE - App con informazione geolocalizzata sui canali di vendita disponibili**

Per agevolare i viaggiatori nell'acquisto del titolo di viaggio, Trenitalia ha scelto di sviluppare un sistema di geolocalizzazione dei punti vendita autorizzati, rendendo fruibili mappe online attraverso una sezione apposita contenuta nel menu *dell'App Trenitalia*. La ricerca può essere effettuata sia tramite geolocalizzazione dell'utente sia attraverso ricerca puntuale di un indirizzo.

### **AZIONE – Biglietterie *Self Service***

Per il canale biglietterie *Self Service*, è prevista la predisposizione e l'integrazione delle informazioni oggi già presenti nelle biglietterie *Self Service* entro l'anno 2020.

I contenuti saranno visualizzabili tramite la funzionalità "*Info*" implementata nel software delle emettitrici.

L'intervento potrà essere condiviso nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.

### **AZIONE - Informazione presso la rete di vendita altra.**

Come già evidenziato nel presente Piano, con riferimento ai Punti Vendita Convenzionati, la considerazione del loro ruolo di distributori di titoli di viaggio regionali e l'attuale dotazione elettronica

ne fa registrare una parziale rispondenza alle disposizioni della Delibera ART 16/2018 in relazione alle condizioni minime di informazione.

Rispetto a quanto già evidenziato, nell'ottica di un progressivo adeguamento alle previsioni della citata Delibera, Trenitalia fornirà ai partner titolari di contratto di distribuzione dei titoli, con invito a distribuirlo a tutti i Punti Vendita Convenzionati appartenenti ai circuiti contrattualizzati, materiale informativo (in formato di "locandina"), nel quale sia esplicitato il canale di accesso alle informazioni (sito Trenitalia, biglietterie di stazione ...).

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo del primo periodo regolatorio.

### **Costi e modalità di finanziamento**

Gli interventi descritti per il primo periodo regolatorio sono ricompresi nel PEF del Contratto di Servizio, eccetto le azioni sopra descritte per le quali non sono stati ancora individuati i costi e per le quali si dovrà procedere attraverso la condivisione in sede di Comitato Tecnico di Gestione.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario del contratto.

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

### **Monitoraggio, Revisione ed aggiornamenti**

Il presente Piano sarà oggetto di monitoraggio periodico, aggiornato al termine del primo periodo regolatorio e condiviso con la Regione Toscana nell'ambito del Comitato di Gestione del Contratto.

#### **ALLEGATO 1 – Direzione Regionale Toscana – Rete di vendita**

<b>STAZIONE/FERMATA</b>	<b>Presidio di Vendita/Assistenza (5 giorni a settimana)</b>	<b>Emettitrici self service di tipo "full"</b>	<b>Punti vendita autorizzati entro 350m dalla stazione</b>
ALBINIA		1	
ALTOPASCIO		1	SI
ANTIGNANO			SI
ARBIA			SI
AREZZO	SI	3	SI
ASCIANO			NO
ASCIANO-M.OLIVETO M.			SI

AULLA LUNIGIANA	SI	1	
BADESSE			NO
BAGNI DI LUCCA			NO
BARBERINO VAL ELSA			NO
BARGA-GALLICANO			SI
BIFORCO			NO
BOLGHERI			NO
BORGO A BUGGIANO			SI
BORGO A MOZZANO			SI
BORGO S. LORENZO	SI	1	SI
BORGO S. LORENZO- RIM			SI
BUCINE			NO
BUONCONVENTO			SI
CALENZANO			NO
CAMAIORE L.-CAPEZZ.			NO
CAMPIGLIA MARITTIMA	SI	1	
CAMPOMIGLIAIO			NO
CAMPORGIANO			NO
CAMUCIA-CORTONA		1	SI
CAPALBIO		1	SI
CARRARA-AVENZA	SI	1	SI
CASCINA		1	SI
CASINO DI TERRA			NO
CAST.VECCHIO PASCOLI			NO
CASTAGN.CARD.- DONOR.		1	SI
CASTAGNO			NO
CASTELFIORENTINO		1	SI

CASTELLINA C.-M.RIG.			SI
CASTELNUOVO BERARDEN			NO
CASTELNUOVO GARFAGN.		1	SI
CASTIGLION FIORENT.		1	
CASTIGLIONCELLO		1	SI
CECINA	SI	1	SI
CERTALDO	SI	2	SI
CHIUSI-CHIANCIANO T.	SI	1	SI
CIVITELLA-PAGANICO			SI
COMPIOBBI			SI
CONTEA-LONDA		1	SI
CORBEZZI			NO
CRESPINO DEL LAMONE			NO
DICOMANO		1	SI
DIECIMO-PESCAGLIA			NO
EMPOLI	SI	2	SI
EQUI TERME			NO
FIESOLE-CALDINE			NO
FIGLINE VALDARNO	SI	1	
FILATTIERA			SI
FIRENZE CAMPO MARTE	SI	2	SI
FIRENZE CASTELLO			NO
FIRENZE PORTA AL PRATO			NO
FIRENZE RIFREDI			SI
FIRENZE ROVEZZANO			SI

FIRENZE S. MARCO VEC			SI
FIRENZE S.M.N.	SI	24	SI
FIRENZE STATUTO			SI
FIVIZZANO-GASSANO			NO
FIVIZZANO-ROMETTA- S.			NO
FOLLONICA	SI	2	SI
FORNACI DI BARGA			SI
FORTE MARMI-SERA.- Q.		1	SI
FOSCIANDORA- CESERANA			NO
GAVORRANO			NO
GHIVIZZANO- COREGLIA			SI
GRAGNOLA			SI
GRANAIOLO			NO
GROSSETO	SI	1	SI
IL NETO			NO
INCISA		1	
LAISTRA A SIGNA			SI
LATERINA			NO
LE CURE			SI
LE PIAGGE			SI
LIVORNO CENTRALE	SI	3	SI
LUCCA	SI	3	SI
MARRADI- PALAZZ.S.SEN		1	SI
MASSA CENTRO	SI	2	SI
MASSAROSA-			NO



BOZZANO			
MINUCCIANO-PIEVE-CAS			SI
MONTALE-AGLIANA		2	SI
MONTE ANTICO			NO
MONTECARLO-S.SALVAT.			NO
MONTECATINI CENTRO		3	SI
MONTECATINI T.-MONS.	SI	1	SI
MONTELUPO-CAPRAIA		1	SI
MONTEPESCALI		1	
MONTEPULCIANO			SI
MONTERONI D'ARBIA			SI
MONTEVARCHI-TERRAN.	SI	1	SI
MONZONE-M.B.-ISOLANO			SI
MURLO			NO
NAVACCHIO		1	SI
NOZZANO			SI
ORBETELLO-MONTE ARG.		2	SI
PESCIA		1	SI
PIAN DEL MUGNONE			NO
PIAZZA AL SERCHIO		1	
PIETRASANTA		1	SI
PIOMBINO		1	SI
PIOMBINO MARITTIMA		2	

PISA CENTRALE	SI	7	SI
PISA S. ROSSORE		2	
PISTOIA	SI	3	SI
PISTOIA OVEST			NO
POGGIBONSI- S.GIMIGN.		1	SI
POGGIO-CAREGG.- VAGLI			NO
PONTASSIEVE	SI	1	SI
PONTE A ELSA			NO
PONTE A MORIANO			SI
PONTE A TRESSA			NO
PONTE GINORI			SI
PONTEDERA- CASCIANA T	SI	1	SI
PONTICINO			SI
PONTREMOLI	SI	1	SI
POPOLANO DI MARRADI			NO
POPULONIA			NO
PORCARI			NO
PRACCHIA			NO
PRATIGNONE			SI
PRATO BORGONUOVO			SI
PRATO CENTRALE	SI	3	SI
PRATO PORTA SERRAGL.		2	SI
QUERCIANELLA- SONNINO		1	
RAPOLANO TERME			NO
RIGNANO S.ARNO-		1	SI

REGG.			
RIGOLI			NO
RIPAFRATTA			NO
RIPARBELLA			NO
ROCCASTRADA			NO
RONTA			NO
ROSIGNANO		1	SI
RUFINA		1	
S.DONNINO			NO
S.ELLERO		1	
S.FREDIANO A SETTIMO			SI
S.GIOVANNI VALDARNO	SI	1	SI
S.GIULIANO TERME			SI
S.MINIATO- FUCECCHIO		1	SI
S.MOMME'			NO
S.PIERO A SIEVE		1	SI
S.PIETRO A VICO			NO
S.ROMANO-M.- S.CROCE		1	SI
S.VINCENZO		1	SI
SCARLINO			SI
SCOPETI			NO
SCORCETOLI			NO
SERRAVALLE PISTOIESE			SI
SESTO FIORENTINO	SI	3	SI
SIECI		1	SI
SIENA	SI	2	SI

SIGNA		1	SI
SINALUNGA			SI
STICCIANO			SI
TALAMONE			NO
TASSIGNANO- CAPANNORI			NO
TERONTOLA CORTONA	SI	1	SI
TORRE DEL LAGO PUCCINI		1	SI
TORRITA DI SIENA			SI
VADA			NO
VAGLIA			NO
VAIANO		1	
VERNIO- MONTEPIANO-C.		1	
VIAREGGIO	SI	2	
VICCHIO		1	SI
VIGNALE RIOTORTO			NO
VILLAFRANCA- BAGNONE		1	
VILLETTA-S. ROMANO			NO
VOLTERRA-SAL.- POMAR.			NO
ZAMBRA			NO

**ALLEGATO 2 - “Informazioni statiche a bordo”**

## TRENITALIA INFORMA

È possibile presentare suggerimenti e reclami direttamente a Trenitalia dalla pagina dedicata sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), oppure compilando e restituendo apposito modulo disponibile presso le **biglietterie Trenitalia** e gli **Uffici di Assistenza** ubicati nelle principali stazioni.

Segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo a Trenitalia S.p.A. e decorsi i 30 giorni dall'invio), possono essere inoltrate tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica [pec@pec.autorità-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorità-trasporti.it). Per ulteriori informazioni visita [www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it)

## INFORMATION FROM TRENITALIA

Customers can submit suggestions and complaints directly to Trenitalia through a dedicated page on the website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Otherwise, **Trenitalia's ticket offices** and **Customer Service offices** - which may be found in all main stations – are provided with a form that customers can fill in and hand back to the mentioned offices.

Complaints may be lodged to the Transport Regulation Authority, pursuant to Regulation (EC) No. 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations (only upon prior submission of the relevant complaint to Trenitalia S.p.A. and after 30 days from said submission), through the latter's online tool for the drafting and filing of complaints (SiTe), or by sending a specially provided form to Via Nizza 230, 10126 – Torino, or certified mail at [pec@pec.autorità-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorità-trasporti.it). For further information visit the Authority's website at [www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it)

