

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

Contratto di Servizio con la Regione Toscana

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.

È obiettivo del presente Piano tendere alla progressiva piena rispondenza alle previsioni della Delibera, al fine di assicurare a fine periodo una copertura pressoché totale.

Il Piano è relativo alle azioni da attivare per garantire il graduale perseguimento di detto obiettivo, durante la vigenza del Contratto di servizio in essere.

In particolare, il Piano definisce:

- lo stato delle informazioni sui vari canali di comunicazione al momento della sottoscrizione;
- le iniziative già intraprese per la diffusione delle informazioni in lingua inglese;
- le iniziative che si intende intraprendere nel primo periodo;

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 sottostanti.

- **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 SIR/Punto servizi e Punti SisalPay), 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 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 allo stato in lingua italiana.

Le altre informazioni non vocali in stazione sono in lingua italiana, ad eccezione dei manifesti informativi (allegato 1) che presentano informazioni anche in lingua inglese.

Informazioni dinamiche pre-viaggio – informazioni

Per quanto riguarda, invece, le informazioni dinamiche di cui alla tabella precedente punti da 26 a 29 e i canali di comunicazione individuati dalla Delibera ART 16, 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 sopra riportata, allo stato attuale sono:

- 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 “diponibilità 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).

- **Ulteriori informazioni statiche**

Nell’ambito del vigente Contratto di Servizio, all’Allegato 6 “*Condizioni minime di qualità, di efficacia e di efficienza dei servizi, penali e mitigazioni delle penali*”, le Parti hanno individuato ulteriori informazioni statiche da fornire all’utenza:

Tipologia di informazione	Note
Numero verde regionale	*Vale solo ai fini del monitoraggio dell’indicatore INFO_DU
Grafo linee regionali*	
Modalità acquisto titoli viaggio*	
Indicazioni biglietterie e self service più vicine	Tali informazioni valgono solo ai fini del

	monitoraggio dell'indicatore INFO_AN
--	---

Con riguardo alle informazioni statiche prima del viaggio e durante il viaggio di cui alla tabella sopra riportata, allo stato attuale:

- le informazioni relative alle modalità di contatto del “Numero verde regionale” sono fornite in doppia lingua italiano/inglese con manifesti informativi presenti in tutte le stazioni (allegato 1) e su tutte le carrozze (allegato 2);
- il “Grafo delle linee regionali” è una rappresentazione grafica sintetica delle linee regionali e delle località servite (allegato 3) ed è universalmente comprensibile;
- le informazioni relative alle “Modalità acquisto titoli di viaggio” sono fornite in doppia lingua italiano/inglese con manifesti informativi presenti su tutte le carrozze (allegato 2);
- le informazioni relative alle “Indicazioni biglietterie e self-service più vicine” sono fornite in italiano con manifesti informativi (allegato 4) presenti in tutte le stazioni.

	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
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	-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.
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 sopra riportata, allo

stato attuale sono:

- le informazioni relative alla fermata successiva (punto 35) e le coincidenze (punto 36) sono parzialmente fornite in doppia lingua (italiano e inglese);
- le informazioni per “anormalità della circolazione” (punti dal 37 al 41) e “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 – piano attività

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 almeno 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, si dettagliano di seguito gli impegni nel primo periodo regolatorio.

Interventi del primo periodo regolatorio

Informazioni statiche pre-viaggio e dinamiche durante il viaggio:

2020 – le informazioni dinamiche a bordo (voci 35 e 36) saranno sistematicamente rese in doppia lingua italiano/inglese;

2021 – le locandine a livello nazionale e regionale, che comunicano informazioni senza carattere di eccezionalità, saranno redatte in lingua inglese;

2021 – i manifesti informativi di cui all’allegato 4 saranno redatti in doppia lingua italiano/inglese;

2022 – un estratto della Carta dei servizi sarà resa disponibile anche nella lingua inglese.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti per il primo periodo regolatorio sono ricompresi nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del contratto, che dovrà individuare le condizioni per garantire il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto stesso.

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.

Viaggiare Informati Tuscany Travel Information

Trasporto Regionale



Si ricorda che sui treni è VIETATO: fumare, sgonfiare, danneggiare gli arredi, disturbare gli altri viaggiatori, ogni forma di vendita, distribuzione non autorizzata e richiesta di denaro

We remind that on our trains you cannot: smoke, loiter, damage train equipment, disturb other passengers, peddle, sell or distribute anything without authorization.

Titoli di viaggio validi sui treni regionali:

- biglietti di corsa semplice
 - abbonamenti settimanali, mensili e annuali
 - titoli integrati "Pegaso": biglietto giornaliero, abbonamenti mensili e annuali
- Le tariffe sono consultabili sul sito www.trenitalia.com e in biglietteria

Ticket types on Tuscany regional trains:

- Single Ticket
 - Weekly, Monthly, Annual Season Ticket
 - Pegaso (Combined Rail and bus season Ticket): Pegaso Daily Ticket, Pegaso Monthly and Annual Season Ticket
- Tarifas are available on the website www.trenitalia.com and at ticket offices

Indennità da ritardo per biglietti di corsa semplice:

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il passeggero potrà chiedere un'indennità pari a:

- il 20% del prezzo del biglietto per ritardo compresa tra 60 e 119 minuti (riconosciuta per biglietti pari almeno a 40€,00)
- il 50% del prezzo del biglietto per ritardo pari o superiore a 120 minuti (riconosciuta per biglietti pari almeno a 40€,00)

Compensation for delay:

If your train arrives late at the final destination, you are entitled to a compensation for delay equal to:

- 20% of the ticket price for a delay ranging from 60 to 119 minutes (ticket's minimum price 40€)
- 50% of the ticket price for a delay of at least 120 minutes (ticket's minimum price 40€)

Bonus abbonati:

I titoli di abbonamenti mensili e annuali a tariffa regionale Toscana e integrati Pegaso, hanno diritto al bonus secondo quanto previsto dalla normativa vigente consultabile sul sito www.trenitalia.com

Season ticket holders Bonus

A bonus is paid to Season Ticket Holders (Trenitalia and Pegaso) if the performance misses the targets according to the rules available on the website www.trenitalia.com



Trasporto BICI:

Sui treni contraddistinti sull'orario e sui quadri di stazione da apposito pictogramma, è possibile trasportare la bici al seguito (compatibilmente alle disponibilità di posti dedicati).

Per il trasporto è necessario l'apposito titolo di viaggio consolidato: biglietto giornaliero (24 h), biglietto valido per la stessa relazione del viaggiatore o biglietto agevolato per fasce (S, 8:00-18:00 e 19:00-24:00) a tariffa intera di seconda classe corrispondente al primo scaglione chilometrico.

Bicycles

On the regional train marked with a bicycle pictogram in the timetables, travelers are allowed to bring their bicycles aboard. Three buyable options are available: the bike ticket, valid 24 hours from the validation time; 2nd class ticket, valid for the same itinerary of the traveler; the time slot ticket valid in Tuscany (for 8-18 and 19-24), which costs 1,50 euros. All tickets must be validated before boarding the train.

Redami

Modello da compilare e consegnare alle biglietterie di stazione o sul sito www.trenitalia.com

Claim

Applicate form available at our tickets offices and on the website www.trenitalia.com

REGIONE

TOSCANA

numero verde Regione Toscana **800.879638** (su-ve 8:00 - 18:00)
numeroverde@regione.toscana.it



Tuscany Region toll-free line **800.879638** (Mon - Fri 8:00-18:00)
numeroverde@regione.toscana.it

Come acquistare il biglietto

- www.trenitalia.com
- Elettrolini automatiche
- Punti vendita esterni e agenzie di viaggio
- Biglietteria di Trenitalia
- APP ProntoTreno

In Toscana è ammesso l'acquisto del biglietto in treno con una sovrattassa di 5 euro, ad eccezione delle località con presenza di tornelli o controllori preventivi in stazione.

How to get your ticket

- www.trenitalia.com
- Self service machine
- Sale points and travel agencies
- Railways station ticket office
- ProntoTreno APP

Tickets can be purchased by our onboard staff adding them before boarding the train. A 5 euro surcharge will be applied. Onboard purchase isn't allowed at station gates or during ticket control at platforms.

Acquista il biglietto online e sali in treno

È possibile acquistare on-line biglietti e abbonamenti regionali. Informazioni su normative e modalità di acquisto sono consultabili sul sito www.trenitalia.com

Buy on-line tickets directly from home

You can buy on-line regional tickets and travel cards. Further information available on the website www.trenitalia.com



Validazione del biglietto

È necessario validare il proprio titolo di viaggio, presso le apposite macchine validatrici presenti in stazione, prima di salire a bordo e conservarlo fino all'uscita della stazione

Validate your ticket

Validate your ticket before boarding the train and keep it until you exit the station. The ticket may be checked both on board and in the station.

Importante!

Chi è sprovvisto di titolo di viaggio o non lo ha convalidato:

- può richiedere la regolarizzazione, prima di salire a bordo, al personale di Trenitalia pagando una sovrattassa di 5 euro
- in caso di mancato preavviso (qualora non abbia avvertito il Personale di Trenitalia) incorre in una sanzione di 60 euro

Penalty fares!

Travelling without a ticket or with a non validated ticket:

- if you board your train without a ticket or if you don't validate it you may be liable to a 60 euro fine
- if you inform our onboard staff before boarding the train you will be required to pay an additional 5 euro penalty fare



Carta dei Servizi

Contiene gli obiettivi di qualità ed i principi dei valori guida che Trenitalia dichiara di perseguire. È redatta annualmente e pubblicata sul sito è consultabile su richiesta al Personale Trenitalia nella biglietteria di stazione.

Trenitalia Customer Charter

Contains service those standards. Trenitalia strives to achieve along with overall performance of our service in Tuscany. Edited and published annually on our web site, it is also available for consultation, on request from our staff, in our ticket office.



Servizio per i clienti disabili

Servizio Disabili e PMR: 02.832032 - 199.892021* - numero verde 800.906060

Reduced Mobility service assistance

Assistance service for persons with disabilities or reduced mobility: 02.832032 - 199.892021* - free-phone 800.906060

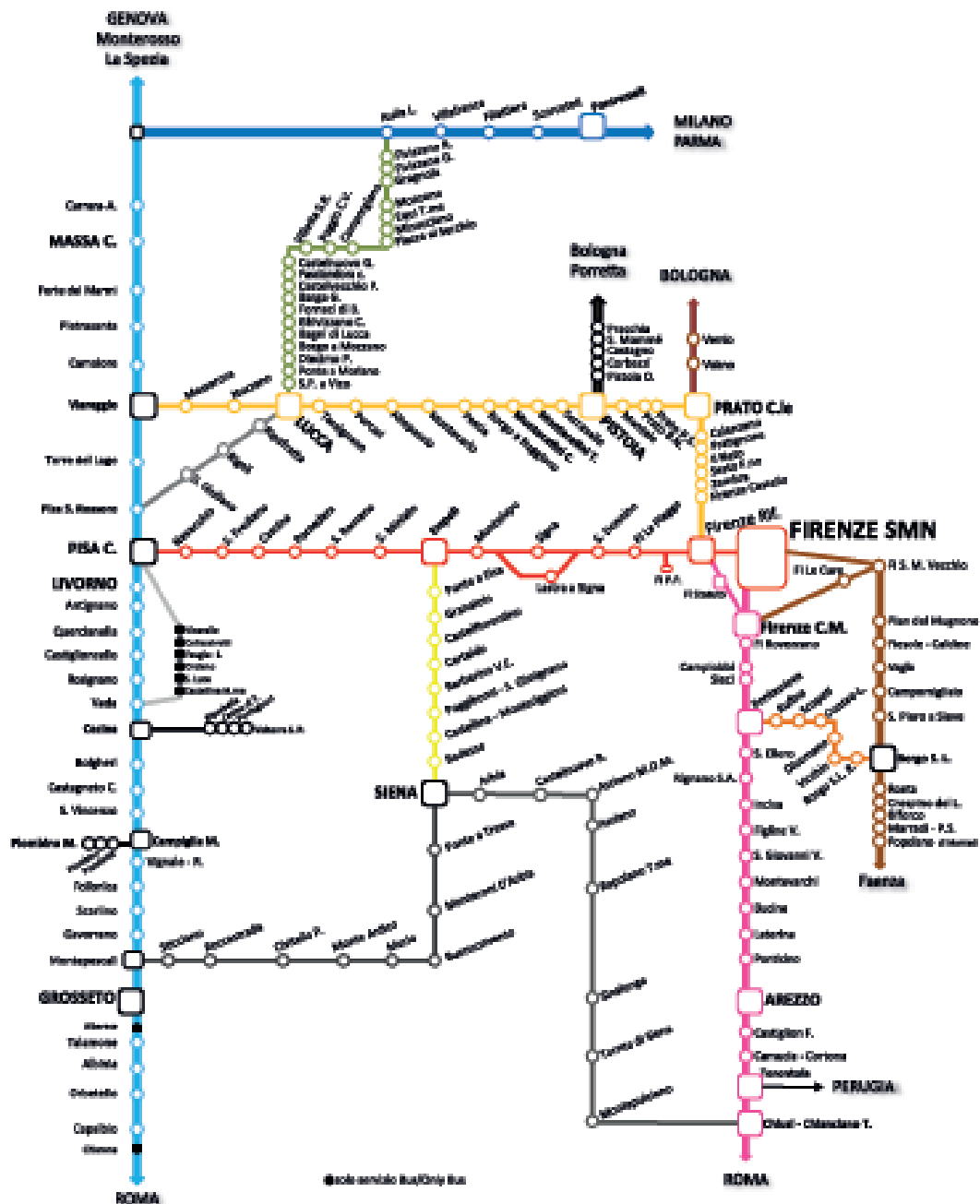
Informazioni: call Center Trenitalia 199.892021* e su www.trenitalia.com

Information: Trenitalia call center 199.892021* and on the website www.trenitalia.com

* Numeri a pagamento, tariffe e orari in dettaglio sul sito internet

* Payphone costs and working hours are detailed on the website

Toscana in Treno...Tuscany by Train



ALLEGATO 4 – Manifesti informativi biglietterie e self-service più vicine

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Trasporto Regionale

STAZIONE FIRENZE STATUTO: PUNTI VENDITA

Biglietteria più vicina	Self Service più vicina
Firenze SMN	Firenze Statuto

ALTRI RIVENDITORI
Circuiti: LIS PAGA di Lottomatica, Punto Servizi, Punti SisalPay

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE