

Piano Investimenti per innovazione tecnologica

Contratto di Servizio con la Regione Friuli Venezia Giulia

Premessa

Il presente Piano viene adottato ai sensi della Delibera ART n. 154/2019 – Annesso 2, Prospetto 1 “Contenuto minimo dei contratti di servizio – trasporto ferroviario”, ed ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale di riferimento, stipulato tra Trenitalia e la Regione Friuli Venezia Giulia.

Coerentemente con quanto previsto nel Contratto di Servizio, all’articolo 16 “Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile” ed all’ Allegato 8 “Piano Investimenti” si riportano di seguito gli investimenti previsti a carico di Trenitalia per l’innovazione tecnologica inerenti alla voce Informatica:

Investimenti Mln €	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	Totale
Informatica	0,9	0,9	0,6	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	4,1

Nell’ambito di tali investimenti sono previste le seguenti attività:

Evoluzioni dei sistemi di Vendita DBR

Acquisto biglietto “Bici al seguito”

Con riferimento al servizio bici al seguito, è in corso di sviluppo sui sistemi di vendita l’introduzione di una funzione di filtro attraverso la quale potrà essere richiesta dal passeggero in fase di acquisto la visibilità dei soli treni per i quali è ammesso il trasporto delle bici.

Attraverso questa modalità il percorso di acquisto assume progressivamente una connotazione fortemente caratterizzata rispetto alle esigenze espresse dal viaggiatore con un focus sulle sole combinazioni di viaggio che consentono il trasporto della bicicletta.

Acquisto biglietto “Cane”

Trenitalia ha di recente introdotto sui sistemi di vendita il “biglietto per il trasporto del cane”. Si tratta di una funzionalità di acquisto *ancillary* rispetto al biglietto base del passeggero che consente l’acquisto del biglietto per i cani di taglia media o grande (peso superiore a 5 Kg), a cui è consentito il viaggio senza trasportino.

I livelli di servizio

Trenitalia ha introdotto nei sistemi di vendita la funzionalità che consente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di visualizzare in fase di acquisto i livelli di servizio. Questa implementazione consente di migliorare l'esperienza di viaggio delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, in particolare, fornendo loro una più dettagliata ed efficace informazione sui servizi superando la tradizionale indicazione "accessibile/non accessibile".

La visualizzazione viene accompagnata da un nuovo pittogramma idoneo ad individuare in fase di acquisto i treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote, differenziandosi dal già esistente pittogramma che individua treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote. È in fase di analisi l'ampliamento ulteriore dei livelli di servizio per le persone con disabilità uditive e con disabilità visive.

Informazione servizi per persone con disabilità

Al fine di migliorare l'informazione al viaggiatore, Trenitalia ha previsto il superamento dell'attuale classificazione binaria dell'accessibilità dei treni per declinarla in più livelli: in una prima fase, si prevedono due livelli, uno per i treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote, e il secondo per i treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote.

In tal modo le persone con disabilità motoria, tramite la consultazione dell'Orario ufficiale e durante la ricerca della soluzione di viaggio, avranno ampliate le possibilità di viaggio, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.

Successivamente i livelli verranno ampliati con la possibilità di verificare l'accessibilità per le persone con disabilità visiva e uditiva tramite consultazione dell'Orario Ufficiale e in fase di ricerca di soluzione di viaggio.

Nuovo biglietto digitale regionale e self check in

Trenitalia si è attivata per sviluppare il nuovo biglietto digitale regionale acquistabile dai canali on line (sito internet, Mobile site e App), presso le biglietterie e le self service green di Trenitalia fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del treno.

Il biglietto è utilizzabile nell'arco della giornata e dovrà essere validato prima della partenza attraverso la nuova funzionalità di "self check in" disponibile sui canali Mobile.

Le nuove funzionalità di self check in e biglietto digitale disporranno di impostazioni di accessibilità per non vedenti, mediante le quali i viaggiatori con disabilità visiva potranno sentire a voce quanto visualizzato sullo schermo del proprio dispositivo, così da interagire con esso mediante comandi vocali.

Evoluzione CRM Regionale

Trenitalia ha da tempo adottato un sistema di raccolta e gestione dati dei viaggiatori che contattano Trenitalia attraverso i canali ufficiali, relativamente alle attività di caring e di post-vendita.

Recentemente Trenitalia ha adeguato le procedure alle disposizioni regolatorie di cui alla Delibera ART 28/2021, prevedendo, all'interno del proprio sistema CRM (Customer Relationship Management), ulteriori interventi migliorativi; ha attivato il programma di loyalty dedicato ai clienti dei servizi OSP (Regionale e Intercity), al fine di fidelizzare la clientela regionale, nell'ottica di incrementare le frequentazioni e, conseguentemente, i ricavi da traffico.

Il programma fedeltà, basato su una semplice ed attuale logica cd. di cashback, consentirà al raggiungimento di un determinato numero di punti accumulati di accedere ad un cashback proporzionato che, sotto forma di buono sconto, potrà essere utilizzato per l'acquisto di biglietti di corsa semplice regionali e intercity.

Trenitalia provvede al monitoraggio degli esiti del programma di fidelizzazione e, in caso di riscontro positivo da parte dei viaggiatori, previo assenso della Regione, potrà adottare ulteriori sviluppi e articolazioni dello stesso.

Portale di bordo

Nell'ambito del rinnovo della flotta in uso in Friuli Venezia Giulia, Trenitalia ha previsto un investimento sui nuovi treni, per la realizzazione di un innovativo portale di bordo, volto a fornire ai clienti contenuti legati all'esperienza di viaggio (percorrenza, coincidenze, ritardi, ...) e di natura commerciale.

Nuove modalità di acquisto

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di pagamento bancaria contactless, avvicinandola a una validatrice/self service/tornello della stazione di partenza e quindi nella stazione di arrivo (TAP in entrata e TAP in uscita).

Gestione dell'informazione in situazione di anormalità di circolazione - Customer Room Regionale

Trenitalia ha previsto l'attivazione, nell'interno della Sala Operativa Regionale Friuli Venezia Giulia, di una postazione specificamente dedicata alla gestione delle attività di informazione e customer care, denominata Customer Room Regionale.

La nuova Customer Room ha come obiettivo la gestione coordinata delle attività dei presidi del personale di *customer care* sul territorio e dell'informazione al pubblico sui canali aziendali, con particolare riferimento all'infomobilità e al supporto della gestione delle richieste di assistenza veicolate attraverso il *social media caring*.

Questa nuova organizzazione, renderà più efficaci anche gli interventi previsti dal Regolamento (CE) 1371/2007 e della Delibera ART 106/2018, come la distribuzione di generi di conforto e la riprotezione dei viaggiatori in occasione di eventi emergenziali e durante le anomalie di circolazione.

Trenitalia ha inoltre previsto nell'ambito degli investimenti per innovazione tecnologica, una serie di interventi sui canali di vendita diretta e disintermediata, sui sistemi di bordo e di monitoraggio, nonché adeguamenti dei sistemi alle disposizioni regolatorie in materia.

Durata ed aggiornamenti del Piano

Il Piano, riportando la quantificazione degli investimenti per il periodo 2022-2031, abbraccia tutta la durata contrattuale. In particolare si è dettagliato quanto già definito per lo sviluppo di primo periodo, laddove ne ricorrano le condizioni, si procederà ad un aggiornamento del Piano.