

## **Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese (ART Delibera n.16 – Misura 8)**

Contratto di Servizio Trenitalia - Regione Umbria anni 2018-2032  
(Rif. art. 14, comma 4 del contratto)

### **Obiettivi ed impegni**

La Delibera ART 16 dell'8/2/2016, prevede che sui vari canali di comunicazione debbano essere utilizzate sia la lingua italiana che la lingua inglese.

È obiettivo di Trenitalia e della Regione 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 breve periodo;
- le iniziative per assicurare la diffusione delle informazioni in lingua inglese nel medio/lungo 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 Banca 5, Sir/Punto Servizi e Punti Sisal), 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.

### **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 relative alla modalità di contatto per i reclami dell'utenza (punto 30) ed alle procedure di presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (punto 31) sono già fornite in doppia lingua, italiano e inglese (adeguamento intervenuto nel corso dell'anno 2018);
- 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).

|                  | 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:<br>- 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 fornite in doppia lingua (italiano e inglese);
- le informazioni per “anormalità della circolazione” (punto 37) 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 – 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 breve periodo, descrivendo le linee evolutive per i periodi successivi.

### **Interventi di breve periodo (3 anni)**

Informazioni pre-viaggio:

2019 – le locandine a livello nazionale saranno redatte in lingua inglese;

2019 – le locandine a livello regionale, che comunicano informazioni senza carattere di eccezionalità saranno redatte in lingua inglese;

2020 – informazioni dinamiche a bordo (voci 35 e 36) saranno rese in lingua inglese;

2021 – estratto della Carta dei servizi sarà resa disponibile anche nella lingua inglese.

### **Interventi di sviluppo – medio e lungo periodo**

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3 anni).

Pertanto, di seguito si espongono i possibili interventi di sviluppo nel medio e lungo periodo.

Medio termine: 4-10 anni (2022-2028)

Sulla scorta delle attività definite nel breve periodo, si possono delineare le possibili linee di sviluppo dell'informazione, che saranno oggetto di una definizione puntuale nella prima revisione del Piano.

Linee di sviluppo:

- sviluppo dei sistemi automatici di informazione multilingua;
- tailor-made customer care, per valorizzare l'unicità dell'individuo viaggiatore e della sua personale esperienza di viaggio.

Lungo termine: 10 -15 anni (2028-2032 )

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione sarà disponibile in tutte le lingue che i sistemi di traduzione automatizzata potranno mettere a disposizione.

## **Costi e modalità di finanziamento**

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi di medio e lungo termine 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 annualmente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.

## **Revisione ed aggiornamenti**

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.