



**PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE
DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE**

FT DT PI02


REV 1

30-06-2022

PAGINA 1 DI 10


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

<u>Rev.</u>	<u>Motivo della revisione</u>	<u>Elaborazione</u>	<u>Verifica</u>	<u>Approvazione</u>	<u>Data</u>
1	Prima Emissione	G. di Castelnuovo	G. Pavoncelli	V. Mastrodonato	30/06/2022

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE	FT DT PI02 REV 1 30-06-2022
		PAGINA 2 DI 10

INDICE

1 OBIETTIVI ED IMPEGNI	3
2 LO STATO ATTUALE DELLA LINGUA UTILIZZATA NELLE INFORMAZIONI	4
2.1 INFORMAZIONI STATICHE E DINAMICHE PRE-VIAGGIO	4
2.1.1 INFORMAZIONI STATICHE PRE-VIAGGIO	5
2.1.2 INFORMAZIONI DINAMICHE PRE-VIAGGIO	5
2.2 INFORMAZIONI STATICHE E DINAMICHE DURANTE IL VIAGGIO	6
3 INTERVENTI – PIANO ATTIVITA.....	8
3.1 INTERVENTI DI BREVE PERIODO.....	8
3.2 INTERVENTI DI SVILUPPO – MEDIO E LUNGO PERIODO.....	8
4 COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO	9
5 MONITORAGGIO	10
6 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI	10

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE	FT DT PI02 REV 1 30-06-2022
		PAGINA 3 DI 10

1 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 di Ferrottramviaria (Impresa Ferroviaria) 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.

2 LO STATO ATTUALE DELLA LINGUA UTILIZZATA NELLE INFORMAZIONI

Allo stato attuale, Ferrotramviaria (Impresa Ferroviaria) 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.

2.1 INFORMAZIONI STATICHE E DINAMICHE PRE-VIAGGIO

TABELLA 1. Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (I)

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		
	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		
	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


	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE	FT DT PI02 REV 1 30-06-2022
		PAGINA 5 DI 10

TABELLA 1. Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (II)

	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</i> (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			

2.1.1 INFORMAZIONI STATICHE PRE-VIAGGIO

Per quanto riguarda le informazioni rese nella fase precedente il viaggio (punti da 1 a 25 della tabella precedente - Delibera ART 16/2018), allo stato attuale Ferrotramviaria (Impresa Ferroviaria) assicura attraverso i propri punti vendita, ovvero, le biglietterie, il call center, il sito internet, l'app, gli infopoint e le biglietterie self service, tutte le informazioni utili ai viaggiatori per conoscere, programmare e scegliere il proprio viaggio, secondo i diversi parametri di gradimento. Infatti, nella fase di acquisto della soluzione di viaggio l'informazione è sempre disponibile anche nella lingua inglese.


Inoltre, nei modi e nei canali di comunicazione individuati nella soprastante tabella, sono rese, sia in lingua italiana che inglese, le Condizioni Generali di Trasporto e tutte le altre tipologie di informazioni previste.

2.1.2 INFORMAZIONI DINAMICHE PRE-VIAGGIO

Per quanto riguarda, invece, le informazioni dinamiche (punti da 26 a 29 della tabella precedente - Delibera ART 16/2018), è necessario, con riguardo al canale APP, precisare che vi è la possibilità di fruire delle informazioni in oggetto in lingua inglese attraverso il settaggio del supporto telefonico. Ciò detto allo stato attuale il sito internet www.ferrotramviaria.it, il call center e l'app forniscono tutte le informazioni indicate anche in lingua inglese. In particolare:

- tutti e tre i canali forniscono le informazioni relative a orari e binari arrivi/partenze, ritardi, soppressioni e il grado d'affollamento dei mezzi;

Al momento, invece, le informazioni dinamiche audio e video, presenti nelle stazioni e nelle fermate, sono trasmesse in lingua italiana, ma non sempre in lingua inglese.

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE	FT DT PI02 REV 1 30-06-2022
		PAGINA 6 DI 10

2.2 INFORMAZIONI STATICHE E DINAMICHE DURANTE IL VIAGGIO

TABELLA 2. Informazioni Statiche

	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 “indicazioni 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” sono fornite in doppia lingua (italiano – inglese) sia attraverso i monitor video a bordo treno che con un messaggio preregistrato diffuso a rotazione attraverso il sistema web-radio; (punto 30 e 31)
- le informazioni per “disponibilità di servizi a bordo”: per alcune delle informazioni quali ad esempio il servizio bici sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale; (punto 32)
- le informazioni relative alla “diponibilità a bordo di posti dedicati a PMR” sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale e in doppia lingua (italiano – inglese) con un messaggio preregistrato diffuso a rotazione attraverso il sistema web-radio; (punto 33)
- le informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza sono fornite in doppia lingua (italiano – inglese) con locande affisse a bordo treno e con un messaggio preregistrato diffuso a rotazione attraverso il sistema web-radio; (punto 34)



	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE	FT DT PI02 REV 1 30-06-2022
		PAGINA 7 DI 10

TABELLA 3. Informazioni dinamiche. Comunicate a bordo di ogni treno, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display visivi (ove presenti), in condizione di normalità di viaggio dall'IF ai passeggeri.

	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 - Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio -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.
	38	Anormalità della circolazione	
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	
	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 sopra riportata, allo stato attuale sono:

- le informazioni relative alla fermata successiva (punto 35) e le principali coincidenze con Aeroporti di Puglia, l'adiacente stazione RFI di Bari Centrale ed eventuali Servizi Sostitutivi (punto 36) sono fornite in doppia lingua (italiano e inglese) attraverso i monitor video a bordo. Eventuali servizi sostitutivi e le informazioni relative alla fermata successiva sono trasmesse anche attraverso messaggi sonori diffusi dal Capotreno attraverso il sistema di informazione a bordo;
- le informazioni per "anormalità della circolazione" (punto 37-38-39-40-41) e "eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto (punto 42) sono erogate dal Capotreno attraverso il sistema di informazione a bordo in doppia lingua (italiano e inglese). In caso di malfunzionamento del sistema di informazione a bordo, il Capotreno è tenuto ad informare la clientela personalmente, percorrendo le carrozze, sia in lingua italiana che – al bisogno – in lingua inglese;

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE	FT DT PI02 REV 1 30-06-2022
		PAGINA 8 DI 10

3 INTERVENTI – PIANO ATTIVITA

Ferrottramviaria (Impresa Ferroviaria) condivide l'impegno a rendere sempre più accessibile il proprio servizio e pertanto è prioritario raggiungere la completa copertura delle informazioni anche in lingua almeno Inglese nel minor tempo possibile.

Di seguito è individuato un sistema di azioni progressivo, dettagliato per gli impegni presi nel breve periodo e per le linee evolutive di sviluppo definite per i periodi successivi (medio/lungo termine).

3.1 INTERVENTI DI BREVE PERIODO

Breve termine: 1-3 anni (2022 - 2024)

Informazioni pre-viaggio:

2022 – l'estratto della Carta dei Servizi sarà resa disponibile anche nella lingua inglese.

2023 – Gli avvisi e le news, che comunicano informazioni senza carattere di eccezionalità a bordo dei treni e delle stazioni, saranno redatte anche in lingua inglese;

2024 – l'implementazione su tutta la flotta e l'automatizzazione, sia audio che video, del sistema di trasmissione delle informazioni dinamiche a bordo in doppia lingua (italiano – inglese);

3.2 INTERVENTI DI SVILUPPO – MEDIO E LUNGO PERIODO

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità, costituisce il riferimento operativo e gli obiettivi individuati nel breve termine (3 anni). Infatti, partendo proprio dalle attività definite nel breve periodo, si possono delineare le possibili linee di sviluppo per il miglioramento nell'erogazione delle informazioni, che saranno poi sicuramente oggetto di una definizione più approfondita in una futura prossima revisione del Piano.

Pertanto, di seguito si riportano i possibili interventi di sviluppo nel medio e nel lungo periodo:


Medio termine: 4-8 anni (2025 - 2029)

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;
- prevedere la somministrazione dell'indagine di customer satisfaction, ove necessario nelle stazioni/fermate di Bari Centrale ed Aeroporto, anche in lingua inglese;
- aumentare la copertura delle lingue disponibili (oltre l'italiano e l'inglese) nelle biglietterie Self Service presenti nelle stazioni/fermate di Bari Centrale ed Aeroporto;


Lungo termine: 9 – 11 anni (2030 - 2033)

Considerato il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro le informazioni saranno rese disponibili in tutte le lingue e modalità che i sistemi di traduzione automatizzata e tecnologici metteranno a disposizione.

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE	FT DT PI02 REV 1 30-06-2022
		PAGINA 9 DI 10

4 COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, 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 condivise tra impresa Ferroviaria e Ente Appaltante che potranno individuare forme di compensazione, senza le quali non si potrà procedere.

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE	FT DT PI02 REV 1 30-06-2022
		PAGINA 10 DI 10

5 MONITORAGGIO

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati annualmente con la regione Puglia.