



PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI

FT DT PI 03


REV00

01-12-2022

PAGINA 1 DI 14


Piano di Intervento Vendita e Informazioni

<u>Rev.</u>	<u>Motivo della revisione</u>	<u>Elaborazione</u>	<u>Data</u>
00	Prima Emissione	Ferrotramviaria SpA – Divisione Trasporto	10/12/2022

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 2 DI 14

INDICE

1 OBIETTIVI ED IMPEGNI	3
2 PROCEDURE ADOTTATE – DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO.....	4
3 CONTESTO DI RIFERIMENTO – RICOGNIZIONE DEL SISTEMA DI VENDITA.....	5
4 CONTESTO DI RIFERIMENTO – RICOGNIZIONE DEL LIVELLO DI INFO AL PUBBLICO	6
5 INTERVENTI OPERATIVI	9
6 COSTI E MODALITA' DI FINANZIAMENTO	10
7 MONITORAGGIO	11
8 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI	12
9 ALLEGATI	13
10 ALLEGATO 01 – RETE DI VENDITA	14

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 3 DI 14

1 OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Delibera ART 16/2018 fornisce nuove indicazioni per il miglioramento dell'esperienza di viaggio della clientela, individuando specifici parametri da adottare per facilitare l'informazione prima del viaggio e l'accessibilità all'acquisto di biglietti e abbonamenti.


Il Piano ha come oggetto le azioni da attivare per perseguire questo comune obiettivo da parte di Ferrotramviaria S.p.A. e Regione Puglia, limitando e circoscrivendo al limite l'acquisto di titoli di viaggio a bordo senza sovrapprezzo, poiché tale possibilità, come ampiamente dimostrato nell'esperienza, può rappresentare un forte deterrente all'acquisto del biglietto prima di salire a bordo, anche laddove possibile, favorendo così casi di elusione ed evasione, 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 ACCESSIBILITA' COMMERCIALE E DELLA VENDITA DIGITALIZZATA

La Ferrotramviaria (Impresa Ferroviaria) intende intraprendere tutte le azioni che possano nel breve e medio/lungo periodo (in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo) assicurare che:

- a) Migliorare e facilitare la possibilità di acquisto digitale implementando ed aggiornando costantemente i propri sistemi di vendita online, nell'ottica di una sempre più crescente digitalizzazione, utilizzando, a tal fine, strumenti di vendita e informazione (App) opportunamente progettati per l'utilizzo tramite smartphone.

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 4 DI 14


2 PROCEDURE ADOTTATE – DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

La Ferrotramviaria (Impresa Ferroviaria) ha strutturato un Sistema di Gestione Integrato (SGI) conforme ai requisiti degli standard ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, allo scopo di:

- a) ridurre a valori nulli l'incidentalità;
- b) migliorare continuamente le prestazioni nei confronti dei clienti;
- c) valorizzare e tutelare l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro dei dipendenti attraverso ogni risorsa a disposizione (di tipo informativo, umano, industriale e finanziario).

Di seguito si elenca la documentazione di riferimento emanata per la vendita e l'informazione:

- SGQ P24 del 03/05/2018 – “Gestione tariffe e titoli di viaggio – vendita biglietti”;
- IS 16 del 27/11/2014 – “Gestione del flusso informativo durante perturbazioni alla circolazione”;
- ODS FT-DT N. 40 del 31/10/2022 – “Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese – manuale degli annunci a bordo ad uso del Personale di Accompagnamento dei Treni”;
- Carta dei Servizi.

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 5 DI 14

3 CONTESTO DI RIFERIMENTO – RICOGNIZIONE DEL SISTEMA DI VENDITA

Attualmente la rete di vendita della Ferrotramviaria (Impresa Ferroviaria) è costituita da:

- n. 19 biglietterie di stazione;
- n. 33 biglietterie self service (BSS) tutte di tipo *full*, ossia “banconote + monete + POS”;
- n. 15 punti vendita esterni;


Secondo quanto previsto dalla Delibera 16/2018, a fronte di n. 23 località complessive in cui si espleta servizio viaggiatori, n. 20 risultano essere dotate di adeguata rete di vendita, poiché n. 16 impianti risultano dotati sia di punto vendita di stazione che di almeno una BSS, mentre n. 4 impianti risultano dotati solamente di almeno una BSS ed infine le restanti n. 3 località ne risultano completamente sprovviste (vedi Allegato 1 “Rete di vendita”).

4 CONTESTO DI RIFERIMENTO – RICOGNIZIONE DEL LIVELLO DI INFO AL PUBBLICO

La Delibera 16/2018 distingue le informazioni al pubblico distinguendole tra informazioni “prima del viaggio” e “durante il viaggio” ed in più tra “statiche” e “dinamiche”. Tutte le informazioni devono essere garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia, secondo quanto previsto nelle tabelle ART sottostanti.

	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

	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 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			

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 7 DI 14

Per quanto concerne le informazioni rese nella fase precedente il viaggio (punti da 1 a 25 della tabella soprastante), allo stato attuale Ferrotramviaria (Impresa Ferroviaria) assicura attraverso i propri punti vendita, ovvero biglietterie di stazione, call center, sito internet, App per dispositivi mobili, Infopoint e BSS, tutte le informazioni necessarie alla clientela per:

- a) programmare e scegliere il proprio viaggio, secondo i diversi parametri di gradimento (per tutta la durata della fase di scelta ed acquisto del viaggio);
- b) conoscere le Condizioni Generali di Trasporto e tutte le altre tipologie di informazioni previste.

Per quanto riguarda, invece, le informazioni dinamiche (punti da 26 a 29 della tabella precedente) queste sono garantite mediante call center e mediante i canali digitali d'informazione (sito web aziendale e App). In particolare, attraverso questi ultimi canali vengono comunicati tutti gli orari e i binari degli arrivi e delle partenze, eventuali ritardi o soppressioni e il grado d'affollamento dei mezzi.

	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

Circa le informazioni statiche durante il viaggio, la rispondenza a quanto previsto nella richiamata Delibera risulta essere piena, ad eccezione di "procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti" per cui si rimanda al successivo punto "Interventi sull'informazione – Azione – Informazione statica durante il viaggio".

	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		

Le informazioni relative alla fermata successiva e le principali coincidenze con Aeroporti di Puglia, l'adiacente stazione RFI e FAL di Bari Centrale ed eventuali Servizi Sostitutivi sono fornite attraverso i monitor video a bordo e attraverso messaggi sonori diffusi dal personale di Accompagnamento dei Treni attraverso il sistema di informazione a bordo.

Le informazioni per "anormalità della circolazione", in occasione di eventuali avvenimenti che possano determinare ritardi e soppressioni ed "eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto" sono erogate dal personale di Accompagnamento dei Treni (secondo quanto stabilito nel "Manuale degli annunci a bordo" di Ferrotramviaria IF) attraverso il sistema di informazione a bordo. In caso di malfunzionamento dello stesso, il personale di bordo è tenuto ad informare la clientela personalmente, percorrendo le carrozze.

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 9 DI 14

5 INTERVENTI OPERATIVI

1) INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA

Il Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Puglia per il periodo 2022-2033, prevede un potenziamento della rete di vendita - in particolare dei canali alternativi quali BSS, rivenditori privati autorizzati (agenzie esterne), sito Ferrovie Nord Barese, App Ferrottramviaria, elaborati alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio - e un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta. Alla luce di quanto sopra, qui di seguito, si riportano le azioni che le Parti concordano siano utili al raggiungimento degli obiettivi previsti nell'Allegato 3 al CdS – “Condizioni Minime di Qualità dei Servizi – Penalità e Mitigazioni”:

AZIONE – EFFICIENTAMENTO E OTTIMIZZAZIONE DELLA RETE DI VENDITA DIRETTA

In ottica di efficientamento della rete di vendita diretta, Ferrottramviaria (Impresa Ferroviaria) si impegna a valorizzare e potenziare le biglietterie che si raffigurano come centro di interscambio, posizionate quindi in capoluoghi di provincia/regione, o quelle che si raffigurino come centro urbano o di attrazione turistica. Al fine di ottimizzare la rete di vendita delle BSS, si prevede l'aumento del numero delle biglietterie self service laddove, allo stato attuale, non sia previsto.

AZIONE – SVILUPPO DELLA RETE DI VENDITA DIGITALIZZATA

Ferrottramviaria (Impresa Ferroviaria), alla luce del rapido sviluppo tecnologico e della rapida obsolescenza dei sistemi, con in aggiunta l'obiettivo di facilitare ulteriormente l'utilizzo dei canali di vendita digitali, si impegna a cercare nuovi sistemi di pagamento collegati alla vendita su mobile (pagamento attraverso credito telefonico, mediante sistemi innovativi di pagamento tipo Satispay, Apple Pay, Bancomat Pay ecc. ecc.).


2) INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE

AZIONE – INFORMAZIONE PRESSO LA RETE DI VENDITA ESTERNA

Nell'ottica di un progressivo adeguamento alle previsioni della Delibera 16/2018 in relazione alle condizioni minime di informazione, la Ferrottramviaria (Impresa Ferroviaria) fornirà ai partner titolari di contratto di distribuzione dei titoli di viaggio, materiale informativo (in formato di locandina o brochure) nel quale sia esplicitato il canale di accesso alle informazioni (sito web o App aziendale, biglietterie di stazione etc. etc.).


AZIONE – INFORMAZIONE STATICA DURANTE IL VIAGGIO

Con riferimento all'informativa relativa a “procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti”, la Ferrottramviaria (Impresa Ferroviaria), che al momento risponde parzialmente a quanto previsto dalla richiamata Delibera mediante messaggi sonori diffusi dal personale di Accompagnamento dei Treni attraverso il sistema di informazione a bordo, si impegna a dotare i propri mezzi di apposita informativa, sotto forma di locandina o messaggio a monitor video.

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 10 DI 14


6 COSTI E MODALITA' DI FINANZIAMENTO

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente. Situazioni particolari o eventuali nuove richieste di intervento che comportino impegni economici diversi rispetto a quelli già previsti potranno essere condivisi in appositi incontri tra le Parti, che valuteranno anche le ulteriori forme di compensazione.

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 11 DI 14


7 MONITORAGGIO

Il presente Piano di Intervento e i relativi impegni contenuti in esso saranno monitorati nell'ambito di appositi incontri del Comitato di Gestione del Contratto.

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 12 DI 14

8 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI

Il Piano di Intervento sarà aggiornato e condiviso con la Regione Puglia nell'ambito di appositi incontri del Comitato di Gestione del Contratto.

	PIANO DI INTERVENTO VENDITA E INFORMAZIONI	FT DT PI 03 REV00 01-12-2022
		PAGINA 13 DI 14

9 ALLEGATI

Di seguito si riporta l'elenco degli allegati alla presente procedura:

- **Allegato 01:** Rete di vendita

10 ALLEGATO 01 – RETE DI VENDITA

LOCALITA'	BIGLIETTERIA	INFOPOINT	SELF SERVICE (FULL)	PUNTI VENDITA ENTRO 350 M
BARI				
BARI CENTRALE		X	X	
BARI QUINTINO SELLA	X		X	
BARI BRIGATA BARI	X		X	
BARI FRANCESCO CRISPI			X	
BARI AEROPORTO				
EUROPA	X		X	
AEROPORTO	X	X	X	
BARI SAN PAOLO				
FESCA SAN GIROLAMO				
TESORO	X		X	
CITTADELLA	X		X	
SAN GABRIELE	X		X	
OSPEDALE	X		X	
CECILIA	X		X	
PALESE				
PALESE			X	
MACCHIE	X		X	
BITONTO				
SS MEDICI	X		X	
BITONTO	X		X	
TERLIZZI				
SOVERETO				
TERLIZZI	X		X	
RUVO DI PUGLIA				
RUVO	X		X	
CORATO				
CORATO	X		X	
ANDRIA				
ANDRIA	X			
BARLETTA				
BARLETTA SCALO				
BARLETTA CENTRALE	X		X	