

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE – MISURE 8 E 9 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 28.12.2022
		PAGINA 1 DI 7

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

INDICE

1 OBIETTIVI ED IMPEGNI	3
2 LO STATO ATTUALE DELLA LINGUA ADOPERATA NELLE INFORMAZIONI	3
2.1 INFORMAZIONI STATICHE E DINAMICHE PRE-VIAGGIO – MISURA 8	3
2.1.1 INFORMAZIONI STATICHE PRE-VIAGGIO.....	3
2.1.2 INFORMAZIONI DINAMICHE PRE-VIAGGIO.....	4
2.2 INFORMAZIONI STATICHE E DINAMICHE DURANTE IL VIAGGIO – MISURA 9.....	5
3 INTERVENTI – PIANO ATTIVITÀ.....	6
3.1 INTERVENTI NEL BREVE PERIODO	6
4 COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO	6
5 MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO	6
6 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI	7

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE – MISURE 8 E 9 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 28.12.2022
		PAGINA 3 DI 7

1 OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Delibera ART 16/2018 prevede che sui vari canali di comunicazione debba essere adoperata sia la lingua italiana sia quella inglese.

È obiettivo dell'IF/Ferrovie del Gargano tendere alla progressiva piena rispondenza alle previsioni della Delibera, al fine di assicurare, a fine periodo contrattuale, una copertura praticamente totale.

Il presente 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, è definito:

- lo stato delle informazioni sui vari canali di comunicazione al momento della sottoscrizione;
- le iniziative che si intende intraprendere nel breve periodo (2023 ÷ 2025) per assicurare la diffusione delle informazioni in lingua inglese.

2 LO STATO ATTUALE DELLA LINGUA ADOPERATA NELLE INFORMAZIONI

Allo stato attuale, l'IF/FdG assicura un numero limitato di informazioni ai viaggiatori e ai cittadini anche nella lingua inglese.

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione che devono essere garantite, anche in 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 seguenti.

2.1 INFORMAZIONI STATICHE E DINAMICHE PRE-VIAGGIO – MISURA 8

2.1.1 INFORMAZIONI STATICHE PRE-VIAGGIO

Per quanto riguarda le informazioni rese nella fase antecedente il viaggio (punti da 1 a 25 della tabella sopra riportata - Delibera ART 16/2018), allo stato attuale, l'IF/FdG assicurerà, nel breve periodo (2023 ÷ 2025), per quanto di propria competenza ed applicabile alla propria Organizzazione, attraverso le biglietterie di stazione e quelle self service, il contact center, l'app ed i punti vendita convenzionati 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 sarà sempre disponibile anche nella lingua inglese, come accade attualmente, quasi in toto, sul sito internet.

Rispetto alle previsioni normative, nella tabella seguente sono indicati, con colori diversi, lo stato di attuazione delle singole tipologie delle **informazioni statiche prima del viaggio**.

TABELLA 1. Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (I) fase precedente il viaggio - Allegato A delibera ART 16/2018. Misura 8.								
Nr ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
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
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 (a cura della Regione Puglia).							
21	Corrispettivo totale annuo (in euro - a cura della Regione Puglia).							
22	Compensazione finanziaria annua (in euro - a cura della Regione Puglia).							
23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro - a cura della Regione Puglia).							
24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale (a cura della Regione Puglia).							
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 Iniziative (GRI).				X			

■ - non disponibile in inglese
■ - disponibile in inglese
■ - non applicabile a questa IF

Tale rappresentazione consente di apprezzare velocemente le implementazioni occorrenti per adempiere ai dettami della Delibera in parola. In particolare, per il canale di comunicazione “biglietteria di stazione”, l'adeguamento sarà attuato entro il 2023, salvo diversa tempistica per le stazioni comuni di RFI (Foggia e S. Severo) per le quali dovrà essere sottoscritto apposito accordo commerciale per l'utilizzo di idonei spazi.

Inoltre, per quanto concerne gli altri canali di comunicazione a margine di ognuno è indicata la data di attuazione:

- ✓ “biglietteria self service”: conformità entro il 2023;
- ✓ “contact center”: conformità entro il 2023;
- ✓ “sito internet”: conformità entro il 2023;
- ✓ “mobile app”: conformità entro il 2023;
- ✓ “agenzie di viaggio”: non applicabile a questa IF;
- ✓ “punti vendita convenzionati”: conformità entro il 2023.

2.1.2 INFORMAZIONI DINAMICHE PRE-VIAGGIO

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. - Allegato A delibera ART 16/2018. Misura 9.

Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
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 anomalie 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:
38	Anormalità della circolazione.	- 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.
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato.	- Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio.
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti.	- Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione.	- Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie 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.
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto.	

3 INTERVENTI – PIANO ATTIVITÀ

L'IF/Ferrovie del Gargano 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 NEL BREVE PERIODO

Breve periodo: 1-3 anni (2023 ÷ 2025)

Implementare totalmente, per tutte le informazioni e per tutti i canali di comunicazione, le informazioni sia statiche sia dinamiche prima e durante il viaggio, come sopra riportato.

4 COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

Gli interventi descritti nel periodo (2023÷2025) non modificano i contenuti del PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

5 MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO

La Regione può convocare annualmente un apposito incontro del "Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto",

	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE – MISURE 8 E 9 CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA REGIONE PUGLIA	REV. 0 28.12.2022
		PAGINA 7 DI 7

ove istituito, ai sensi dell'art. 10 del Contratto medesimo, per il monitoraggio e la verifica di quanto previsto nel presente Piano, con la partecipazione ed il coinvolgimento delle Parti eventualmente interessate.

6 REVISIONE ED AGGIORNAMENTI

Il presente Piano può essere aggiornato annualmente, ovvero in presenza di modifiche sostanziali, e condiviso con la Regione anche nell'ambito di un apposito incontro del "Tavolo Tecnico di Gestione del Contratto", ove istituito ai sensi dell'art. 10 del Contratto.