

	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. 1 18.12.2024
		PAGINA 1 DI 7

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

Rev.	Motivo della revisione	Elaborazione	Data
00	Prima emissione	Ferrovie del Gargano srl	28.12.2022
01	§ 4 - Contesto di riferimento – ricognizione del livello di info al pubblico. Modifica tempi attuazione implementazione sistema informazioni durante il viaggio (Misura 9).	Ferrovie del Gargano srl	18.12.2024

	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. 1 18.12.2024 PAGINA 2 DI 7
---	--	---

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. 1 18.12.2024 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, complessivamente, si intende intraprendere entro 31.12.2025 per assicurare la diffusione delle informazioni in lingua inglese.

2 LO STATO ATTUALE DELLA LINGUA ADOPERATA NELLE INFORMAZIONI

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 sotto riportata - Delibera ART 16/2018), allo stato attuale, l'IF/FdG assicura, per quanto di propria competenza ed applicabile alla propria Organizzazione, attraverso le proprie biglietterie di stazione, il contact center e l'app 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, sul sito internet.

Attualmente, questa Impresa Ferroviaria non annovera tra i suoi collaboratori commerciali nessuna agenzia di viaggio. Per quanto concerne i punti vendita convenzionati, che integrano la rete di vendita, gli stessi si configurano, di fatto, come una rete di mera distribuzione, ove il cliente si reca avendo già pianificato il proprio spostamento.

Tra le modalità di acquisto dei titoli di viaggio, questa IF non prevede l'utilizzo di biglietterie di tipo "full service" garantendo, comunque, un adeguato "canale a terra" di vendita non applicando alcun sovrapprezzo/maggiorazione, al momento della vendita del titolo di viaggio a bordo.

TABELLA 1. Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (I) - Allegato A delibera ART 16/2018.								
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	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	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).				X			
	21 Corrispettivo totale annuo (in euro - a cura della Regione				X			
	22 Compensazione finanziaria annua (in euro - a cura della Regione Puglia).				X			
	23 Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro - a cura della Regione Puglia).				X			
	24 Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale (a cura della Regione				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				X			

Con riguardo alla precedente tabella, si precisa quanto segue:

- ✓ punto 25: l'informazione sarà resa entro il 2025;
- ✓ canale di comunicazione "agenzie di viaggio": attualmente, questa IF non si avvale di nessuna Agenzia di viaggio per la vendita dei propri titoli di viaggio.

2.1.2 INFORMAZIONI DINAMICHE PRE-VIAGGIO

Per quanto riguarda, invece, le **informazioni dinamiche prima del viaggio** (punti da 26 a 29 della Tabella 1 - Delibera ART 16/2018), il prospetto seguente indica l'attuale stato di implementazione.

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
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			

2.2 INFORMAZIONI STATICHE E DINAMICHE DURANTE IL VIAGGIO – MISURA 9

TABELLA 2. Informazioni Statiche - Allegato A delibera ART 16/2018. Misura 9		
	Nr ordine	Tipologia di informazione
STATICHE	30	Indicazione dei canali e della 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 alla tipologia di informazioni “**statiche durante il viaggio**” di cui alla tabella sopra riportata, allo stato attuale sono presenti, sia in italiano sia in inglese, all'interno di tutti i veicoli in esercizio mediante l'affissione di locandine.

Per quanto concerne tipologia di informazioni “**dinamiche durante il viaggio**” di cui alla tabella sotto riportata, allo stato attuale, non sono presenti ma lo saranno, sia in italiano sia in inglese, entro 30.06.2025 all'interno di tutti i veicoli di nuova fornitura (ALSTOM – POP) ed entro il 31.12.2025 all'interno dei veicoli attualmente in esercizio (STADLER – FLIRT).

	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. 1 18.12.2024
		PAGINA 6 DI 7

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.

DINAMICHE	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 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:
	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 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.
	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: entro il 31.12.2025

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 presente documento 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", 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.

	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. 1 18.12.2024 PAGINA 7 DI 7
--	--	--

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.