

## **ALLEGATO 14**

### **Piano di intervento vendita ed informazioni ex Delibera ART 16/2018 - Misura 11 punto 12**

#### **Obiettivi ed impegni**

Il Piano ha ad oggetto le azioni da attivare per migliorare l'esperienza di viaggio della clientela, facilitando l'informazione prima del viaggio e l'acquisto dei biglietti e abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l'utilizzo del treno.

L'attuale sistema di informazione e vendita commerciale è caratterizzato da un elevato livello di capillarità, sia dei canali di vendita diretta sia indiretta.

Le scelte operate negli anni hanno consentito un progressivo efficientamento dei costi unitamente all'incremento dei punti vendita, in ragione delle strategie commerciali adottate, delle nuove tecnologie disponibili e degli investimenti operati.

La Delibera ART 16/2018 individua specifici parametri di valutazione dell'accessibilità all'acquisto.

In tal senso, è obiettivo di Trenitalia e dell'Agenzia traguardare la progressiva piena rispondenza alle previsioni della suddetta Delibera, favorendo le condizioni tali per limitare il più possibile - e circoscrivendolo quindi a casi limite - l'acquisto a bordo senza maggiorazione, che non si coniuga con le politiche di controlleria, sicurezza e lotta all'evasione poste in essere già negli ultimi anni. A tale riguardo, Trenitalia opera nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento 1371/2007 e tenuto conto in particolare dell'art. 10 comma 4 del Decreto Legislativo 70/2014, disponendo quindi l'acquisto a bordo senza maggiorazione nei casi previsti. Le Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia tengono conto di queste prescrizioni.

L'esperienza maturata e i dati raccolti hanno dimostrato che, soprattutto nelle tratte ad alta frequentazione, la possibilità di acquisto a bordo treno senza maggiorazione rappresenta un forte deterrente all'acquisto del biglietto prima di salire a bordo, anche laddove possibile, così favorendo casi di evasione ed elusione e 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 ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE**

Porre in essere tutte le azioni che possano nel primo triennio (2022-2024) e nel restante periodo contrattuale - in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo - assicurare che le stazioni/fermate ricadenti nel territorio regionale del Piemonte ambito del presente Contratto siano

dotate di almeno un canale di vendita a terra, salvo i casi limite, considerato che il canale di vendita online è già sempre assicurato.

## **2) INCREMENTO DELLA VENDITA DIGITALIZZATA**

Trenitalia, da anni, si è dotata di un sistema di vendita attraverso canali telematici che hanno visto crescere rapidamente negli ultimi anni la quota di vendite e che sono caratterizzati da un livello di soddisfazione nell'uso molto alto, che riguarda non soltanto la clientela più giovane, consentendo al viaggiatore di qualunque fascia di età di procedere all'acquisto del titolo di viaggio ovunque si trovi, anche comodamente da casa.

In tale ottica dal 2019 Trenitalia ha attivato nuovi sistemi di pagamento collegati alla vendita su mobile (p.es. pagamento tramite l'utilizzo del credito telefonico, pagamento mediante nuovi sistemi di ultima generazione tipo apple-pay, etc) in collaborazione con i maggiori player nel settore della telefonia (TIM, Vodafone, Wind-3) e dei circuiti di pagamento.

In un'ottica di sempre crescente telematizzazione, Trenitalia intende incrementare le possibilità di acquisto digitale e, pertanto, ha pianificato di implementare ulteriormente i propri sistemi di vendita, con l'obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio *door to door*.

## **3) REALIZZAZIONE DELL'EFFICIENTAMENTO DEL PROCESSO DI VENDITA**

L'obiettivo di incremento dell'accessibilità commerciale che il Piano si pone di realizzare è perseguito puntando a contemperare le esigenze di efficientamento del processo di vendita che Trenitalia persegue e del quale si è tenuto conto nella redazione del Piano Economico Finanziario (PEF) allegato al Contratto di Servizio. Al fine di raggiungere tale equilibrio gli interventi, dettagliati nel prosieguo, sono stati previsti secondo tempistiche che consentono di perseguire l'efficientamento, allo stesso tempo mantenendo qualità e attrattività del servizio e garantendo ai passeggeri la massima accessibilità commerciale. Altri interventi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.

## **4) RICERCA DELLA SOLIDITA' DELLA RETE DI VENDITA**

Gli interventi che secondo il presente Piano si intende porre in essere (dettagliati di seguito) hanno l'obiettivo di assicurare una rete di vendita che sia anche adeguata alle condizioni e situazioni socio-territoriali e demografiche. In particolare, sono state esaminate le singole realtà e si è condiviso con l'Agenzia che vi sono alcune stazioni/fermate non presidiate che sono particolarmente soggette ad atti di microcriminalità, quali vandalizzazioni, sabotaggi e tentati furti con scasso (ad esempio, Trecate e Saluggia).

Per tali stazioni/fermate si è valutata pertanto l'opportunità di installare una *self* “solo *Pos*”, evitando la collocazione di “biglietterie *self service* completamente funzionanti” ai sensi della Delibera ART 16/2018 (*self service full*): ottemperare all'obbligo previsto dalla Delibera, a parità di altri tipi di azioni, esporrebbe non solo Trenitalia e il committente ad un possibile danno in termini economici, ma si tradurrebbe anche in un possibile danno all'utenza, alla quale sarebbe nei fatti impedito l'utilizzo del canale di vendita vandalizzato/sabotato/derubato. Qualora si dovessero riscontrare maggiori criticità rispetto a quanto sopra descritto, si condividerà eventualmente l'opportunità di procedere con una riallocazione delle *self*. In tali impianti non presidiati, ove possibile, Trenitalia si propone di garantire l'accessibilità commerciale facendo ricorso al canale di vendita indiretta (non direttamente gestito da Trenitalia, di cui alla rete di vendita facente capo alle agenzie di viaggio e ai Punti Vendita), sempre affiancato dal canale telematico o comunque disintermediato.

## **5) RAGGIUNGERE LA PIENA RISPONDENZA DELLE COMUNICAZIONI ALLE INDICAZIONI DELLA DELIBERA ART 16/2018**

Trenitalia assicura, attraverso i propri canali di vendita intermediata e disintermediata (ovvero senza un operatore che provveda alla vendita), che adottano la piattaforma di vendita PICO di Trenitalia, 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, laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio. Peraltro, al momento, tale rete di vendita è limitata al solo prodotto regionale, caratterizzato da una tariffa definita dalla Regione/Agenzia e, per i viaggi fra due o più regioni, dalla Conferenza delle Regioni e Province Autonome, e da un viaggio senza prenotazione.

In ordine a quest'ultimo punto, a seguito delle implementazioni rese necessarie in occasione della emergenza epidemiologica, è in corso di sperimentazione per alcuni treni regionali, un sistema di contingentamento.

Con riferimento alla Delibera ART 16/2018, rispetto alla quale Trenitalia è impegnata in un continuo miglioramento, l'informazione al passeggero in ogni fase del viaggio costituisce un obiettivo primario per garantire una comunicazione sempre più facile, completa e integrata, tenuto conto anche degli sviluppi informatici che si intende porre in essere come dei conseguenti costi.

### **Procedure adottate – documentazione di riferimento**

La qualità dei servizi di Vendita e Informazione viene perseguita da Trenitalia mediante l'adozione di procedure operative che fanno parte del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità - SIGSQ

(laddove con il termine “Sicurezze” si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il **SIGSQ**, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, ISO 14001, UNI ISO 45001, è stato strategicamente implementato e viene costantemente mantenuto attivo da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l’ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo “Biosafety Trust Certification” (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall’organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Di seguito la documentazione di riferimento di Trenitalia per la Vendita e l’Informazione:

- Comunicazione Organizzativa (CO) n. 449 della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo del 28/08/2014 “*Procedura di Vendita Diretta*”;
- Istruzione Operativa della Divisione Passeggeri Regionale – Commerciale Regionale 02 “*Gestione della Vendita Diretta della Divisione Passeggeri Regionale*”;
- Istruzione Operativa della Divisione Passeggeri Regionale – Commerciale Regionale 01 “*Gestione delle ETS 82-100-105 della Divisione Passeggeri Regionale*”, laddove per ETS si intende la biglietteria self service;
- Istruzione Operativa della Direzione Business Regionale – Commerciale Regionale 08 del 23/12/2021 “*Linee Guida per l’Assistenza Clienti della Direzione Business Regionale*”;
- CO n. 244.1 della Direzione Pianificazione Industriale del 1° aprile 2008 “*Gestione della comunicazione alla clientela in caso di variazioni programmate della circolazione ed eventi particolari*”.
- Istruzione Operativa della Direzione Business Regionale – Direzione Regionale Piemonte - I.O 45 “*Gestione Grandi Eventi*”.

## **IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

**Ricognizione del sistema di vendita presente sul territorio del Piemonte ambito del presente Contratto.**

Ad avvio del Contratto, nell’area geografica di riferimento, la rete di vendita è costituita da:

- n. **16** biglietterie di stazione;
- n. **71** biglietterie self service (n. 24 di tipo full “banconote+monete+pos”, n. 17 “monete+pos” e n. 30 “solo pos”);
- n. **2.233** punti vendita esterni convenzionati con la Direzione Business Regionale.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, a fronte di n. **80** stazioni che espletano servizio viaggiatori nel territorio ambito del presente Contratto, 38 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti 42 stazioni ne risultano prive.

Si rappresenta che le n. 42 stazioni prive di adeguata rete di vendita hanno una frequentazione (in termini di rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero dei passeggeri serviti nel Piemonte) mediamente al di sotto del 0,7% (fonte: dati di frequentazione relativi al mese di novembre dell’anno 2019 valutata in un giorno feriale medio).

Sono dotate di adeguati sistemi di vendita anche 11 delle 49 fermate del territorio regionale.

### **Ricognizione del livello delle informazioni**

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio e tra statiche e dinamiche, che devono essere garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), secondo quanto previsto nelle tabelle sottostanti:

## Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

	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			
	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			
DINAMICHE									

Le informazioni fornite da Trenitalia attraverso i canali biglietterie in stazione, contact center, sito internet, canale Mobile/APP e Agenzie di Viaggio sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera; al momento si registra una parziale rispondenza in relazione alle biglietterie Self Service (punto 4 della tabella), per la quale si rimanda alla sezione “Informazione - AZIONE Biglietterie Self Service”.

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, pur riconoscendone l'importanza in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, la considerazione del ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica ne fa registrare una parziale rispondenza. Rispetto a quanto evidenziato, considerata l'importanza del canale in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, si condivide

con l’Agenzia l’obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento a quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018.

#### Informazioni durante il viaggio: 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

Le informazioni statiche fornite da Trenitalia sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

Con riferimento all’informazione relativa a “indicazione 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”, Trenitalia ha redatto un avviso in lingua italiana/inglese (di cui all’Allegato 2 - “*Informazioni statiche a bordo*”), esposto a bordo treno.

Inoltre in tutte le risposte ai reclami della clientela è riportata la seguente dicitura “*E’ possibile presentare segnalazioni all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n°1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) ovvero inviando l’apposito “Modulo di reclamo” - disponibile sullo stesso sito internet dell’ART – all’indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all’indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).”.*



### Informazioni durante il viaggio: statiche e dinamiche

	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 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	<p>Tali informazioni sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio</li> <li>- Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline</li> <li>- 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.</li> </ul>
	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	

Trenitalia ha adottato procedure per garantire la conformità a quanto disposto dalla richiamata Delibera. In occasione di avvenimenti che determinino anomalie alla circolazione, alla clientela sono fornite tempestivamente informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, a bordo treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

In caso di anomalie della circolazione, la prima informazione, anche se non completa, viene fornita dal personale di bordo appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti. Il personale di bordo inoltre assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa del ritardo o della soppressione, e in quest'ultimo caso l'indicazione delle modalità di sostituzione.



Inoltre, sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* “Infotraffico” presente sulla *homepage* del sito Trenitalia.com e tramite l’App di Trenitalia, il viaggiatore può verificare in tempo reale lo stato del traffico ferroviario nazionale e l’andamento del proprio treno.

Sulla stessa pagina Trenitalia pubblica le modifiche programmate alla circolazione in funzione dei lavori del Gestore dell’Infrastruttura ferroviaria. Trenitalia per le modifiche programmate alla circolazione con significativo impatto sui passeggeri fornisce tempestiva informazione anche a mezzo del sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE.

## **Interventi operativi di periodo**

Primo triennio: (2022 – 2024)

Tutte le azioni riportate di seguito, ad eccezione di quanto esplicitamente specificato, sono stimate a PEF.

### **INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA**

Si prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta attraverso le biglietterie ed un potenziamento dei canali ad esse alternativi (quali sito Trenitalia, App Trenitalia, biglietterie self service, Punti Vendita Terzi, agenzie di viaggio), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell’acquisto dei titoli di viaggio.

#### **AZIONE - Miglioramento della rete di vendita diretta**

In ottica di miglioramento della rete di vendita diretta, Trenitalia sta riconfigurando la rete di vendita oggetto del presente Contratto in *Flagship store* e *Classic store*, in relazione all’entità della domanda servita. Nel dettaglio:

- *Flagship store*: saranno valorizzate quelle biglietterie che si raffigurano come centro di interscambio, posizionate in capoluoghi di provincia/regione (Alessandria, Novara, Vercelli, Domodossola e Cuneo);
- *Classic store*: saranno valorizzate quelle biglietterie che si configurano come centro urbano o di attrazione turistica. I due cluster individuati differiranno in merito ai servizi offerti e attività svolte.

I *Flagship store* garantiranno servizi di vendita, secondi contatti e assistenza ai clienti; i *Classic store* garantiranno servizi di vendita e secondi contatti ai clienti.

#### **AZIONE - Ottimizzazione della rete di vendita Self service: RIALLOCAZIONE PARCO SS FULL**

Nell'ottica di ottimizzare il reticolo di vendita delle biglietterie Self Service, nel corso del primo triennio si potrà attivare una riallocazione delle biglietterie Self Service, al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione ambito del presente Contratto, anche in ottica di contenimento del fenomeno dell'evasione. Le eventuali riallocazioni si baseranno sulla valutazione della frequentazione delle stazioni/fermate o, in alcuni casi, su specifiche valutazioni sulla rilevanza turistico/culturale delle località prese in esame.

Il riposizionamento delle biglietterie Self Service prevede costi connessi allo spostamento delle apparecchiature, alla realizzazione dell'impianto elettrico e della rete dati nell'impianto di destinazione. Il costo unitario varia in media da un minimo di 500 € (solo costo dello spostamento di una apparecchiatura per singola tratta) ad un massimo di circa 8.000 € nel caso di realizzazione di impianto elettrico e rete dati nella località di destinazione.

#### **AZIONE – Ampliamento delle attività della rete di vendita indiretta (Punti Vendita Terzi)**

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, nel primo periodo del presente Piano, è previsto un *upgrade* della dotazione elettronica dei PVT che consentirà l'ampliamento delle tipologie di titoli di viaggio acquistabili, così come dei secondi contatti, nonché la possibilità di acquistare anche biglietti di corsa semplice per treni contingentati. Tale *upgrade* consentirà quindi ai PVT di svolgere per la clientela non più un ruolo di semplice distributore ma di biglietteria.

#### **AZIONE – Miglioramento esperienza di viaggio: personalizzazione fase di acquisto**

Trenitalia ha avviato uno studio per consentire al viaggiatore di personalizzare le proprie esigenze di viaggio e conseguentemente avere restituite dal sistema di vendita le soluzioni adeguate ai propri bisogni. A titolo d'esempio, il viaggiatore con bici al seguito potrà impostare in fase di acquisto tale requisito e visualizzerà così le sole combinazioni di viaggio che consentono il trasporto della bicicletta.

#### **AZIONE - Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati)**

La piattaforma di vendita PICO gestisce centralmente tutti i sistemi di vendita diretti Trenitalia e il sistema di controllo e verifica a bordo treno, nonché, con appositi sistemi di interfacciamento, con altre reti informatiche di distribuzione, come nel caso delle attività commerciali aderenti alle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, attivi già da diversi anni e che hanno consentito di estendere la rete di vendita terza a circa 70.000 punti vendita in Italia.

Il sistema di vendita Pico ha inoltre sviluppato la modalità Multicompany, che consente di commercializzare i prodotti di altre imprese, con indicazione del logo e della partita iva del vettore di riferimento (Trenitalia si qualifica quindi come distributore di titoli altrui).

Tale funzionalità consente di estendere i prodotti e quindi le possibilità di viaggio offerte dal motore di vendita, ampliando i confini di operabilità dall'offerta di Trenitalia a – potenzialmente – l'offerta di tutti i vettori di trasporto nazionali: Pico proietta il sistema di vendita Trenitalia quindi a portale nazionale della mobilità. Già oggi Pico offre soluzioni di vendita specifica per Trenord, Ferrovie Sud Est e TrenitaliaTper con un buon riscontro da parte della clientela sia in termini di volumi di vendita che di soddisfazione.

Inoltre sono state implementate diverse soluzioni di viaggio combinate, che prevedono la vendita di segmenti di altre imprese di trasporto pubblico, anche su gomma, sempre e comunque unitamente ad una tratta Trenitalia, come ad esempio in Piemonte, nell'ambito del presente Contratto, il servizio “Serravalle Outlet link” intermodalità ferro-gomma che collega le stazioni ferroviarie di Arquata Scrivia, Serravalle Scrivia e Novi Ligure all'Outlet di Serravalle Scrivia. Trenitalia ha inoltre la possibilità di promuovere la commercializzazione anche di prodotti diversi dal trasporto, candidandosi a portale nazionale di intrattenimento e viaggio.

L'Agenzia/Regione ha promosso un progetto di integrazione tariffaria del trasporto pubblico locale riguardante l'intero territorio regionale, al quale si affianca un progetto di estensione alle altre modalità di trasporto condivise (es. bici, taxi, ecc.), in ottica MaaS. La sua attuazione anche per fasi comporterà tra l'altro l'implementazione del sistema di vendita Pico. I costi relativi al progetto MaaS e al pay per use non sono previsti in PEF.

#### **AZIONE - Sviluppo canali di vendita disintermediata - canale di vendita TAP&TAP**

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di credito, con un TAP nella stazione di partenza e un TAP nella stazione di arrivo, che si effettuerà alle validatrici e alle self service.

A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, prevista nel corso del 2022 sulla direttrice Venezia – Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.

#### **AZIONE - Sviluppo della rete di vendita digitalizzata – introduzione del biglietto digitale regionale e *self check in***

Con l'obiettivo di digitalizzare l'esperienza di acquisto e di viaggio, Trenitalia si è attivata per sviluppare il nuovo biglietto digitale regionale, che prevedrà anche l'introduzione della funzionalità di *self check in*, consentendo così anche il pieno allineamento delle modalità di utilizzo del biglietto sia per acquisti materializzati che digital. Il nuovo titolo di viaggio garantirà un'esperienza *paperless*, nonché la gestione della validazione in totale autonomia da parte del viaggiatore, riducendo la possibilità di evasione e frode.

Con l'introduzione del *self check in*, il viaggiatore registrerà la sua presenza a bordo del treno scelto. Questo sistema consentirà di valorizzare lo spostamento e le abitudini di viaggio del passeggero, migliorando le azioni di assistenza in fase di viaggio e di secondo contatto. Lo sviluppo del *self check in* è propedeutico alla realizzazione delle iniziative “Biglietteria Green” e “Self Green”, che garantiranno la stessa esperienza di acquisto *full digital* dei canali *online* (B2C, Mobile, App).

#### **AZIONE - Accessibilità alla rete di vendita: con il programma Mobility l'acquisto entra nella tua azienda**

Con l'obiettivo di incentivare l'utilizzo del treno nella mobilità collettiva sistematica casa-lavoro, il programma Mobility-Welfare prevede che Trenitalia proponga accordi commerciali con Aziende/Istituzioni per l'acquisto di abbonamenti per i propri dipendenti, le Aziende curano poi il recupero dei relativi importi nei confronti dei propri dipendenti disciplinandone, altresì, le modalità di rimborso. In tale contesto, l'Agenzia intende farsi promotrice della diffusione di tale opportunità verso gli altri enti e istituzioni.

#### **AZIONE – Attività di post vendita: la Conciliazione Paritetica**

Nel marzo 2021 è stato siglato con le Associazioni dei Consumatori il Protocollo d'Intesa per l'avvio della Procedura di Negoziazione Paritetica per gli utenti del trasporto regionale. Il progetto, fortemente sostenuto dal Gruppo FS e da Trenitalia, ha l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di promuovere il dialogo con l'utenza. La procedura di conciliazione, infatti, offre ai passeggeri del trasporto regionale, non soddisfatti della risposta ad un reclamo, una soluzione rapida, semplice e gratuita per approfondire le loro contestazioni ed individuare, sulla base di criteri equitativi, la giusta composizione di eventuali controversie.

#### **INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE**

Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché sul sito internet aziendale, mobile e app, in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

#### **AZIONE – Rete di vendita: miglioramento della consultazione e geolocalizzazione**

Trenitalia, per agevolare la consultazione da parte dei viaggiatori della propria rete di vendita, ha in corso di adozione in via sperimentale le seguenti azioni:

- miglioramento del contenuto informativo delle locandine già presenti nelle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita (cioè sprovviste di biglietteria, anche self service “*full*”, oltre

che sprovviste di un punto vendita terzo entro i 350 metri stazioni), inserendo al loro interno un rimando alla sezione “*Info utenti IC/ICN e Regionali*”, dedicata alla delibera ART 106/2018, presente sul proprio sito internet;

- realizzazione dell’indirizzo internet [www.puntivendita.info](http://www.puntivendita.info), *alias* della propria pagina “*punti vendita in Italia e all’estero*” [https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti\\_vendita.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html), fornendone adeguata informazione attraverso le locandine, ulteriormente integrate con apposito riferimento;
- sviluppo del sistema di geolocalizzazione dei punti vendita, rendendo fruibili mappe online per conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri, ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi (1km – 2,5km – 5km). La geolocalizzazione, ulteriormente migliorata, rende fruibili sul sito <https://locator.ubiest.com/storeLocator/customers/trenitalia/biglietterie/>, gli orari di apertura e chiusura dei punti vendita autorizzati, grazie allo scambio dati con gli operatori Sisal e Tabaccai, consentendo l’aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita, raccolti nei rispettivi siti <https://locator.sisalpay.it/> e <http://serviziweb.tabaccai.it/trenitaliaitb/>.

Tale implementazione è fruibile anche dal personale di bordo mediante tablet, al fine di consentire al suddetto personale di effettuare le verifiche del caso.

Trenitalia, a seguito di tali aggiornamenti, ha attivato un nuovo servizio erogato tramite il call center gratuito attivo 24 ore su 24 - numero 800 89 20 21 - dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita. In tal caso, i passeggeri impossibilitati ad accedere all’informazione via web, possono telefonare al numero verde e ricevere informazioni dall’operatore circa l’indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita terzo più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria geolocalizzazione. L’operatore è in grado di fornire le informazioni consultando in tempo reale i siti Sisalpay e Tabaccai. Tale novità è stata veicolata attraverso i canali di informazione, ivi comprese le locandine sopracitate.

Nel corso del 2022 si procederà al monitoraggio e verifica delle nuove informazioni ai passeggeri, anche allo scopo di individuare forme di miglioramento.

#### **AZIONE - Rifacimento del *look and feel* delle stazioni, con rivisitazione degli spazi informativi.**

In linea con l’efficientamento della rete di vendita di cui sopra e con il piano di messa in sicurezza degli ambienti da parte della Direzione Protezione Aziendale di Trenitalia, saranno rivisti gli spazi di biglietteria con un restyling generale interno ed esterno dei locali che possa fornire un lay-out unico e riconoscibile per tutta la rete di vendita. All’interno dei suddetti ambienti verrà garantita la fruizione dei servizi di assistenza alla clientela, anche grazie alla rivisitazione degli spazi informativi per adeguamento delle informazioni di cui alla Delibera ART 16/2018, con specifica installazione di bacheche (anche digitali)

adibite all'informazione al cliente, con particolare riguardo alla promozione delle proposte di intrattenimento e tempo libero (leisure); oltre a prevedere tutti gli interventi necessari a garantire le norme di sicurezza con interventi di security e di riqualificazione degli ambienti. I relativi costi non sono previsti in PEF.

#### **AZIONE - Sviluppo dell'informazione dinamica Smartcaring**

Con l'intenzione di dare seguito al processo evolutivo del sistema d'informazione alla clientela e nell'ottica di poter dare al cliente finale informazioni puntuali sullo stato della circolazione dei treni, nonché della linea, è attivo in App Trenitalia il servizio Smart caring. Attraverso notifiche push, a seguito di una sottoscrizione facile e veloce tramite App Trenitalia, i viaggiatori sono costantemente aggiornati sulle anomalie che superano i quindici minuti di ritardo del treno scelto e della rispettiva linea. Il servizio, già attivo dal 2018, si è sviluppato via via negli anni e al 2021 risultano collegate in Piemonte più di 60.000 persone.

#### **AZIONE – Sviluppo Social Caring digitale**

L'evoluzione del caring digitale si concretizza con il canale Instagram Trenitalia Regionale già attivo e con il lancio progressivo dei nuovi profili social dedicati, che ha visto il recente lancio della pagina Facebook.

#### **AZIONE – Informazione presso le biglietterie Self Service**

Per il canale biglietterie Self Service, è prossimo alla conclusione uno sviluppo tecnologico per l'arricchimento delle informazioni a favore dei viaggiatori. I relativi costi stimati sono previsti in PEF.

#### **AZIONE – Informazione a bordo treno – Nuovo portale regionale**

Trenitalia ha introdotto, su parte della flotta circolante (Pop e Rock), un portale di bordo dinamico e interattivo, volto a fornire ai clienti contenuti legati all'esperienza di viaggio e di natura commerciale. Trenitalia sta valutando la possibilità di estendere tale funzionalità a tutti i clienti del trasporto regionale, indipendentemente dalla tipologia di treno scelto, attraverso un nuovo prodotto che consenta di personalizzare la *user experience* in base alla regione e alla tipologia di viaggio (*leisure*, lavoro, studio etc).

#### **AZIONE – Informazione servizi per persone con disabilità**

Trenitalia oggi individua sul proprio Orario Ufficiale e sul solutore di viaggio una corsa come accessibile/non accessibile. Per poter migliorare l'informazione al viaggiatore, Trenitalia ha avviato un progetto per superare l'attuale classificazione binaria dell'accessibilità dei treni per declinarla in più livelli: in una prima fase, avviata da giugno 2022, sono stati definiti due livelli, uno per i treni che dispongono

di posto attrezzato per sedia a ruote, e il secondo per i treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote.

In tal modo le persone con disabilità motoria, tramite la consultazione dell'Orario ufficiale e durante la ricerca della soluzione di viaggio, avranno ampliate le possibilità di viaggio, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.

Successivamente i livelli potranno essere ampliati con riferimento anche alla disabilità visiva e uditiva.

### **AZIONE – Informazione e promozione: i *Travel Book***

Da diversi anni Trenitalia ha avviato attività mirate a promuovere i servizi ferroviari regionali per attività *leisure*; pertanto nel 2018, sono stati pubblicati i primi *Travel Book*, delle guide digitali, suddivisi per tematiche, consultabili e scaricabili dal sito Trenitalia.com. Tali guide hanno come obiettivo quello di proporre alla clientela un'esperienza *leisure* attraverso l'utilizzo del treno, che grazie alla capillarità della rete ferroviaria, consente di raggiungere direttamente le località proposte.

Trenitalia, in accordo con Giunti Editore, ha messo a punto un'implementazione di tale progetto che prevede la pubblicazione entro il 2022 di 21 Guide di viaggio, uno per singola Regione, acquistabili nelle 200 librerie Giunti. La collaborazione con l'editore prevedrà inoltre, nel prossimo futuro, la pubblicazione di guide tematiche che riprenderanno il concept utilizzato per la realizzazione dei *Travel book* di Trenitalia.

### **AZIONE – Informazione e promozione: le *collaborazioni***

Trenitalia ha avviato in forma sperimentale tutta una serie di collaborazioni con grandi nomi internazionali, quali ad esempio Giro d'Italia, Lego, Disney, Amuchina e Marvel.

Tali collaborazioni favoriscono la conoscenza del servizio ferroviario regionale, valorizzandone l'impiego in particolar modo per un viaggio *leisure* e turistico, tipicamente al di fuori delle fasce di viaggio più frequentate per gli spostamenti sistematici.

Medesime collaborazioni verranno avviate per eventi o manifestazioni locali rilevanti, replicando le positive esperienze già attivate, a titolo di esempio, per Carnevale d'Ivrea e Festival delle Sagre di Asti. Trenitalia è Official Carrier.

### **Durata del Piano**

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2022-2024. Il Piano potrà essere aggiornato e condiviso con l'Agenzia nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

### **COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO**



Il PEF prevede investimenti per l'implementazione dei sistemi informatici per il triennio 2022-2024 per 1,2 milioni €, stimati a copertura delle seguenti attività:

- Ampliamento delle attività della rete di vendita indiretta (Punti Vendita Terzi);
- Miglioramento esperienza di viaggio: personalizzazione fase di acquisto;
- Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati) per le sole offerte combinate;
- Sviluppo canali di vendita disintermediata - canale di vendita TAP&TAP prima fase;
- Sviluppo della rete di vendita digitalizzata – introduzione del biglietto digitale regionale e *self check in*;

nonché gli sviluppi informatici legati agli adeguamenti/incrementi tariffari programmati nel PEF.

Laddove i costi degli interventi non siano ancora stati quantificati né siano state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti.

A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del presente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti a credito dell'Agenzia. La valutazione delle azioni non ricomprese nel PEF è rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

## **MONITORAGGIO**

Gli impegni presi nel presente Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito delle attività del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

In relazione agli obiettivi di monitoraggio, si rappresenta che l'impatto del presente Piano sull'obiettivo ACV% (di cui all'Allegato 7 “*Condizioni Minime di Qualità dei Servizi - Penalità e Mitigazioni*”) sarà valutato nell'ambito della seduta di chiusura annuale del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

**Allegato 1 - Rete Vendita Piemonte ambito del presente Contratto**

<b>Nome Località</b>	<b>Stazione (S) Fermata (F)</b>	<b>Biglietteria Aperta 5 giorni la settimana</b>	<b>Biglietteria Self Service Full</b>	<b>Punto vendita autorizzato entro 350 metri</b>
ACQUI TERME	S	X	X	
AGLIANO-CASTELNUOVO CALCEA	F			
ALESSANDRIA	S	X	X	2
ALICE BELCOLLE	F			
ARONA	S	X	X	1
ARQUATA SCRIVIA	S	X	X	1
BALZOLA	F			
BAVENO	F			
BAZZANA	F			
BELGIRATE	S			
BELLINZAGO	F			
BIANZE'	S			
BIELLA S.PAOLO	S	X	X	1
BISTAGNO	S			
BOLZANO NOVARESE	F			
BORGO LAVEZZARO	S			
BORGO REVEL	S			
BORGO S.DALMAZZO	S			1
BORGO S.MARTINO	S			
BORGO TICINO	S			
BORGO VERCELLI	F			
BORGOMANERO	S			2
BORGORATTO	F			
CALTIGNAGA	S			
CALUSO	S			1
CANDELO	F			
CANDIA CANAVESE	S			
CARPIGNANO SESIA	F			
CASALE MONFERRATO	S		X	1
CASALEGGIO	S			
CASSINE	S			
CASTELLO D'ANNONE	F			1
CASTELROSSO	F			
CENTALLO	S			1
CEVA	S		X	
COSSATO	S			
CRESCENTINO	S			1
CRESSA-FONTANETO	S			
CUNEO	S	X	X	2

CUZZAGO	F			
DOMODOSSOLA	S	X	X	1
DORMELLETO	F			
DORMELLETO PAESE	F			
FELIZZANO	S			
FONTANETTO PO	S			1
FRUGAROLO-BOSCOMARENGO	F			1
GARBAGNA	F			
GIAROLE	S			
GOZZANO	S			
GRAVELLONA TOCE	S			
IVREA	S	X	X	1
LESA	F			1
LESEGNO	S			
LIMONE	S			
LIVORNO FERRARIS	S			1
MAGLIANO-CRAVA-MOROZZO	S			
MARANO TICINO	F			
MEINA	F			
MERANA	F			
MERCENASCO	F			
MERGOZZO	S			
MOMBALDONE-ROCCAVERANO	S			
MOMBARUZZO	S			
MOMO	S			1
MONDOVI'	S	X	X	1
MONGARDINO	F			
MONTANARO	S			
MONTECHIARO-DENICE	S			
MONTEGROSSO	S			1
MORANO SUL PO	S			
NIBBIA	F			
NIZZA MONFERRATO	S			3
NOVARA	S	X	X	2
NOVI LIGURE	S	X	X	1
OLEGGIO	S			3
OMEGNA	S			1
OMEGNA-CRUSINALLO	F			
ORNAVASSO	F			1
ORTA-MIASINO	S			
PALAZZOLO VERCELLESE	F			
PALLANZENO	F			1
PETTENASCO	F			
PIEDIMULERA	F			
PIEVE VERGONTE	S			

PONTECURONE	F			1
PONTI	S			
PREMOSELLO-CHIOVENDA	S			
ROBILANTE	S			1
ROCCAIONE	F			1
ROCCHETTA TANARO-CERRO	F			
RODALLO	S			
ROVASENDA	S			
S.ANTONINO DI SALUGGIA	F			
S.GERMANO VERCELLESE	F			
S.GIULIANO PIEMONTE	F			
SALE LANGHE	S			
SALICETO	F			
SALUGGIA	F			1
SALUSSOLA	S			
SANTHIA'	S	X	X	2
SERRAVALLE SCRIVIA	F			1
SOLERO	S			
SPIGNO	S			
SPINETTA	S			
STRAMBINO	S			1
STRESA	S		X	1
STREVI	S			
SUNO	F			
TERZO-MONTABONE	S			
TORRAZZA PIEMONTE	S			
TORTONA	S	X	X	1
TRECAVE	S			
TRINITA'-BENE VAGIENNA	F			
TRINO VERCELLESE	S			1
TRONZANO	F			1
VALENZA	S		X	1
VALMADONNA	F			
VAPRIO D'AGOGNA	F			
VARALLO POMBIA	F			
VERBANIA-PALLANZA	S	X		
VERCELLI	S	X	X	1
VERNANTE	S			1
VEROLENGO	S			
VESPOLATE	S			1
VICOFORTE-S.MICHELE	F			
VIGLIANO D'ASTI	F			
VIGNALE	S			
VILLADOSSOLA	S			
VOGOGNA OSSOLA	F			1

## Allegato 2 - Informazioni statiche a bordo

### TRENITALIA INFORMA

E' possibile presentare suggerimenti e reclami direttamente a Trenitalia dalla pagina dedicata sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), oppure compilando e restituendo apposito modulo disponibile presso le **biglietterie Trenitalia** e gli **Uffici di Assistenza** ubicati nelle principali stazioni.

Segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo a Trenitalia S.p.A. e decorsi i 30 giorni dall'invio), possono essere inoltrate tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica [pec@pec.autorità-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorità-trasporti.it). Per ulteriori informazioni visita [www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it)

### INFORMATION FROM TRENITALIA

Customers can submit suggestions and complaints directly to Trenitalia through a dedicated page on the website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Otherwise, **Trenitalia's ticket offices** and **Customer Service offices** - which may be found in all main stations – are provided with a form that customers can fill in and hand back to the mentioned offices.

Complaints may be lodged to the Transport Regulation Authority, pursuant to Regulation (EC) No. 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations (only upon prior submission of the relevant complaint to Trenitalia S.p.A. and after 30 days from said submission), through the latter's online tool for the drafting and filing of complaints (SiTe), or by sending a specially provided form to Via Nizza 230, 10126 – Torino, or certified mail at [pec@pec.autorità-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorità-trasporti.it). For further information visit the Authority's website at [www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it)

