

Allegato 7

Contratto SFS

Allegato 7

PROGETTI SPECIFICI

INDICE

1.0	PIANO DI FACILITÀ ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO E SVILUPPO RETI DI VENDITA.....	4
1.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	4
1.2	Sviluppo costante della rete di vendita fisica	5
1.3	Vendita dei biglietti su OTA ed aggregatori	7
1.4	Accettazione di forme di pagamento innovative	7
1.5	Distribuzione e marketing nelle strutture ricettive	8
1.6	Vendita sulla piattaforma FlixBus ed integrazione bus+treno	8
1.7	Implementazione del sistema di bigliettazione FAIRTIQ	9
1.8	Creazione ed implementazione del Piano Annuale antievasione e antifrode	9
2.0	PIANO ASSISTENZA ALLE PERSONE CON FRAGILITÀ ED A RIDOTTA MOBILITÀ – ASSISTENZA AI VIAGGIATORI NELLE ORE SERALI E NOTTURNE	10
2.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	10
2.2	Pianificazione scorta treni critici in collaborazione con la Polizia Ferroviaria	11
2.3	Sistema di chiamata automatica per emergenze a bordo treno.....	11
2.4	Defibrillatore a bordo di ogni treno	11
2.5	Informazioni accessibili agli utenti sui canali di vendita.....	11
2.6	Formazione di tutto il personale di bordo alla Lingua Italiana dei Segni	11
2.7	Canale dedicato “Travel Companion”: linea diretta con la Sala Operativa	12
3.0	PIANO DI PROMOZIONE DEI SERVIZI	13
3.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	13
3.2	Catalogo dei servizi “Vivere il treno”	13
3.3	Mobility welfare – Programma di fidelizzazione per aziende	14
3.4	Sistema di infotainment gratuito a bordo di ogni treno.....	15
3.5	Realtà aumentata per scoprire il territorio – Collaborazione con Tabui	16
4.0	PIANO DI INTEGRAZIONE FUNZIONALE E TARIFFARIA CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO PUBBLICO	17
4.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	17
4.2	Partecipazione al sistema FORMULA	17
4.3	Visualizzazione orari e tariffe su Google Maps, Apple Maps e Moovit.....	18
4.4	Integrazione con altri operatori di TPL.....	19
5.0	MONITORAGGIO DELL’UTENZA	20
5.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	20
5.2	Implementazione del sistema conta passeggeri	20
6.0	MONITORAGGIO DELL’ESERCIZIO	22
6.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	22
6.2	Monitoraggio dell’esercizio	22

Allegato 7

7.0	<i>FORMULE DI RIMBORSO ED EMISSIONE TITOLI DI VIAGGIO</i>	23
7.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	23
7.2	Semplificazione delle formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio ...	23

1.0 PIANO DI FACILITÀ ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO E SVILUPPO RETI DI VENDITA

1.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

I servizi di vendita costituiscono un fattore di qualità del servizio erogato in quanto rappresentano una componente fondamentale per l'accesso al servizio di trasporto. Arenaways si impegna a fornire la più ampia base di accesso ai servizi ferroviari, attraverso l'implementazione di un proprio sistema di bigliettazione che permetta un approccio innovativo alla smart mobility. LONGITUDE si doterà infatti di una propria piattaforma di bigliettazione che permetterà la vendita capillare su tutto il territorio, attraverso diversi strumenti che rispondono a tutti i requisiti della delibera Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16/2018, quali:

- Sito internet disponibile in italiano, inglese, tedesco
- Applicazione mobile disponibile principali piattaforme iOS/Android
- Servizio di Attenzione al cliente multicanale raggiungibile al telefono, con apposito numero verde dal Lunedì al Sabato, dalle 8:00 alle 20:45 o con servizio di chat istantaneo (via sito internet, WhatsApp o Facebook Messenger).
- Punti vendita abilitati ai circuiti Mooney e Puntolis, già utilizzati dagli operatori su gomma e dall'operatore del SFR Trenitalia, in bar e tabaccherie locati:
 - Internamente alla stazione (e.g. Cuneo)
 - Nei pressi della stazione in meno di 350 metri
 - Altri punti vendita sul territorio delle località servite dal servizio ferroviario e convenzionati, ma che non rientrano nei casi precedenti
- A bordo di ogni treno, attraverso il personale viaggiante (con sovrapprezzo)

LONGITUDE si impegna inoltre a consolidare il ruolo del trasporto pubblico lungo le direttrici interessate dal servizio, attraverso l'implementazione di un piano di semplificazione e sviluppo della rete di vendita, come ad esempio:

- Ampliamento della rete di vendita fisica, con particolare focus su alcuni locali nella prossimità delle stazioni che possano diventare un centro di vendita del servizio ferroviario e garantire la fruibilità del servizio anche all'utenza con poca familiarità dei canali digitali;
- Sperimentazione ad applicazione di forme di bigliettazione e pagamento innovative, al fine di semplificare il più possibile l'accesso al servizio da parte degli utenti;

Allegato 7

- Vendita attraverso canali di terze parti quali OTA, aggregatori ed integrazione commerciale con Flix al fine di soddisfare tutte le fasce di mercato
- Integrazione funzionale tra attività alberghiere e ricettive del territorio con il trasporto ferroviario, con pacchetti, sconti, dedicate ai turisti e ai viaggiatori.

Queste attività vanno inoltre prese nel contesto della più ampia integrazione tariffaria e commerciale con le altre realtà del territorio che LONGITUDE intende promuovere nel corso del Contratto. I principali elementi facenti parte del Piano “Facilità acquisto titoli di viaggio e sviluppo reti di vendita” e la loro prevista implementazione sono indicati nella tabella sottostante.

#	Azione	Implementazione entro il
1.2	Ampliamento della rete di vendita fisica	01/07/2025
1.3	Vendita tramite OTA ed aggregatori	01/06/2025
1.4	Accettazione di forme di pagamento innovative	01/01/2025
1.5	Distribuzione e marketing nelle strutture ricettive	01/06/2025
1.6	Vendita sulla piattaforma FlixBus ed integrazione modale	01/01/2025
1.7	Implementazione del sistema di bigliettazione FAIRTIQ	01/01/2025
1.8	Creazione ed implementazione Piano Antievasione e Antifrode	01/01/2025

1.2 Sviluppo costante della rete di vendita fisica

Al fine di assicurare una capillare distribuzione della bigliettazione in luoghi fisici e spesso locati nei pressi o dentro le stazioni ferroviarie stesse, i biglietti di viaggio regionali di Arenaways saranno venduti in tutto il territorio nazionale aderente ai circuiti MOONEY e PUNTO LIS. I titoli di corsa semplice e giornalieri di LONGITUDE HOLDING S.r.l. potranno infatti essere acquistati anche in modalità “emissione istantanea” presso i numerosi esercenti commerciali convenzionati (tabacchi, edicole, bar, agenzie di viaggio) dotati degli appositi terminali.

L'integrazione con Mooney e Punto Lis permetterà di offrire, sin da subito, una capillare distribuzione di canali fisici alternativi per biglietteria “last minute” o per coloro che hanno un limitato accesso ai sistemi di biglietteria elettronica. Al cliente, basterà comunicare al gestore del punto vendita la stazione di partenza, quella di arrivo e la tipologia di biglietto, perché il

Allegato 7

terminale stampi una semplice ricevuta valido come titolo di viaggio, sul quale sono riportati data e ora di emissione, origine e destinazione, tipologia di biglietto e il periodo di validità.

# Punti Vendita per ogni Stazione (Gennaio 2024)	Mooney	Punto Lis
Bagnasco	1	1
Busca	2	6
Ceva	1	3
Costigliole	2	2
Cuneo	15	28
Garessio	2	2
Manta	1	2
Ormea	2	2
Priola	0	1
Saluzzo	8	10
Savigliano	8	12
Trappa	0	1
Verzuolo	3	5
	45	75

Gli esercizi convenzionati alla vendita di biglietti saranno chiaramente indicati:

- Sul sito internet;
- Sull'App iOS/Android;
- Attraverso l'uso di vetrofanie negli esercizi stessi, in italiano ed inglese, come nell'esempio sottostante



Per dare ulteriore forza e promozione al servizio, in alcuni esercizi locati in particolare prossimità della stazione o all'interno della stessa, oltre alla possibilità di vendere i biglietti saranno forniti da LONGITUDE ulteriori materiali promozionali ed operativi atti ad aumentare la qualità del servizio percepito, quali:

- Totem espositivi con gli orari integrati (treno+gomma);
- Un monitor (facoltativo per l'esercente) con eventuali avvisi e promozioni sul servizio ferroviario gestito da Arenaways da remoto;
- Catalogo delle attività "Vivere il Treno"

1.3 Vendita dei biglietti su OTA ed aggregatori

Al fine di assicurare una capillare distribuzione dei biglietti anche ad utenti occasionali e turisti stranieri, soprattutto nell'ottica di una valorizzazione turistica dei collegamenti, il sistema di bigliettazione di LONGITUDE sarà integrato con i principali aggregatori a livello mondiale quali:

- Omio
- Trainline
- MooneyGO

Essendo queste le piattaforme leader di mercato, la presenza su queste due piattaforme permetterà di raggiungere un ampio mercato di utenza: Trainline è stata installata su più di 55 milioni di dispositivi, Omio ha circa 20 milioni di utenti unici al mese. Su tutte e tre le piattaforme sarà infatti possibile vedere gli orari dei treni aggiornati in tempo reale nonché acquistare direttamente i biglietti.

1.4 Accettazione di forme di pagamento innovative

LONGITUDE si impegna ad aumentare costantemente le modalità di pagamento disponibili sui propri portali di e-commerce (sito, App, etc.) attraverso l'introduzione di soluzioni innovative. Inizialmente, le forme di pagamento innovative inizialmente accettate saranno:

- Apple Pay,
- Google Pay,
- Samsung Pay,
- Satispay,
- Amazon Pay
- Scalapay

Resta inteso che quest'impegno di LONGITUDE richieda un costante aggiornamento delle stesse al fine di mantenerle rilevanti rispetto alle evoluzioni tecnologiche che avverranno nel corso del Contratto di Servizio.

1.5 Distribuzione e marketing nelle strutture ricettive

Le strutture ricettive (alberghi, bed & breakfast, agriturismo, etc.) delle città attraversate dai collegamenti ferroviari e dal loro circondario, potranno diventare partner di LONGITUDE al fine di assicurare un soggiorno piacevole agli ospiti offrendo la possibilità di scoprire il territorio circostante attraverso il treno ed il catalogo di attività "Vivere il treno".

LONGITUDE metterà infatti a disposizione delle strutture ricettive i propri sistemi di vendita e marketing, così da permettere:

- Vendita dei biglietti del treno (corsa singola, pass giornalieri, etc.) direttamente alla reception dell'hotel.
- Brochure di escursioni integrate "treno+ singola attività" con calendario degli eventi annuale disponibile alla reception.
 - Ad esempio, un hotel a Cuneo potrà vendere il biglietto del treno A/R con l'ingresso al castello della Manta in una sola transazione. Il turista riceverà tutte le informazioni su cosa vedere e come arrivare sull'App di Arenaways.

Inoltre, al fine di migliorare l'immagine turistica del Piemonte, con le strutture ricettive che lo vorranno sarà possibile includere un pass della durata del soggiorno con ogni prenotazione effettuata, che sarà essere fornita agli ospiti durante il ricevimento e che potrà diventare parte delle attività di marketing dell'hotel stesso. Ad esempio, gli hotel potranno mostrare che ogni persona ha accesso al servizio ferroviario incluso nel costo della camera.

1.6 Vendita sulla piattaforma FlixBus ed integrazione bus+treno

Con l'intento di fornire un'ampia rete di vendita e l'integrazione modale con diverse forme di trasporto, i biglietti regionali di LONGITUDE saranno venduti anche sulla piattaforma di Flixbus, sulla quale saranno disponibili:

- Sia i biglietti e gli orari di corsa singola, acquistabili singolarmente come

- Sia con biglietto integrato bus+treno, tramite la quali sarà possibile con un solo biglietto viaggiare con Flix da e verso Cuneo che con il treno regionale.

1.7 Implementazione del sistema di bigliettazione FAIRTIQ

Al fine di semplificare l'accesso al servizio ferroviario, LONGITUDE implementerà il sistema di bigliettazione innovativa FAIRTIQ. L'app permette di acquistare il biglietto regionale in maniera digitale e con un semplice "swipe". La soluzione di FAIRTIQ completamente priva di hardware consente di introdurre il biglietto più semplice nei trasporti pubblici. FAIRTIQ dispone anche della funzione "Stop Intelligente", con l'app è in grado di determinare quando il passeggero è sceso e si è dimenticato di fare check-out dal viaggio.

Inoltre, FAIRTIQ offre un sistema di campagne basato su voucher che consente di testare in modo controllato nuove offerte, bonus e ricompense. Tutto questo offre l'opportunità di perfezionare e reinventare la struttura tariffaria, migliorare l'esperienza del cliente e aumentare significativamente il numero di passeggeri.

1.8 Creazione ed implementazione del Piano Annuale antievasione e antifrode

Con l'obiettivo di ridurre l'evasione, LONGITUDE si impegna a formulare annualmente un Piano Antievasione ed Antifrode che sarà inviato all'Agenza della Mobilità Piemontese con un resoconto delle attività previste e realizzate annualmente.

In generale, per contrastare i fenomeni di evasione del pagamento del titolo di viaggio, il Personale di Bordo fornirà una continua attività di controllo dei titoli di viaggio idealmente su ogni treno/servizio.

Inoltre, controlli a terra a campione condotti nella stazione di partenza e/o arrivo del treno da parte del personale di LONGITUDE, consentono non solo di verificare il possesso del titolo di viaggio, ma anche di evitare la creazione di situazioni di disturbo alla clientela, con indiretta positiva ricaduta sulla percezione della sicurezza del servizio. In occasione di eventi e/o manifestazioni, viene previsto un rafforzamento di tali controlli anche in ottica di assistenza e supporto alla clientela.

2.0 PIANO ASSISTENZA ALLE PERSONE CON FRAGILITÀ ED A RIDOTTA MOBILITÀ – ASSISTENZA AI VIAGGIATORI NELLE ORE SERALI E NOTTURNE

2.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

Sui tutti i treni di LONGITUDE le parole “Accessibilità” e “Sicurezza” hanno un valore importante: LONGITUDE si impegna infatti a garantire la massima accessibilità ai servizi prestati alle persone con fragilità (PMR e non solo) nonché a garantire tutte le azioni necessarie ad aumentare il livello di sicurezza percepita dei viaggiatori, in particolare nelle ore serali e notturne.

Il Piano “Assistenza alle persone con fragilità ed a ridotta mobilità – Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne” prevede dunque l’implementazione di azioni addizionali a quanto previsto dalle normative in vigore per quanto concerne l’accessibilità e la sicurezza, presentate nella tabella sottostante incluso il periodo di implementazione.

#	Azione	Implementazione entro il
Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne		
2.2	Pianificazione scorta treni critici in collaborazione con la Polizia Ferroviaria	01/01/2025
2.3	Sistema di chiamata automatica con le FFOO in caso di emergenze a bordo treno	01/06/2025
2.4	Defibrillatore a bordo di ogni treno e formazione del personale alla rianimazione di base	01/03/2025
Assistenza alle persone con fragilità e a ridotta mobilità		
2.5	Informazioni accessibili agli utenti sui canali di vendita	01/01/2025
2.6	Formazione di tutto il personale alla LIS	01/05/2025
2.7	Canale dedicato “Travel Companion” – Linea diretta con la Sala Operativa	01/01/2025

Resta inteso che questo Piano è per LONGITUDE un punto di partenza, e che i temi dell’Accessibilità e Sicurezza verranno costantemente monitorati nel corso del Contratto di Servizio al fine di valutare nuove azioni rafforzative ai fini del miglioramento della sicurezza percepita ed implementare nuove tecnologie e processi che possano migliorare l’accessibilità del servizio alle persone fragili.

2.2 Pianificazione scorta treni critici in collaborazione con la Polizia Ferroviaria

LONGITUDE intende siglare una Convenzione con la Polizia Ferroviaria prima dell'inizio del servizio (dunque non oltre il 01/01/2025) al fine di assicurare un servizio di scorta per i treni ad alto profilo di criticità. Tali treni, individuati a livello centrale su dati oggettivi (ad esempio, denunce di reato, segnalazioni dell'utenza, analisi della Sala Operativa di LONGITUDE, etc.).

Inoltre, verrà istituito un numero di pronto intervento accessibile al solo personale ferroviario che consente di mettersi in comunicazione con il Centro Operativo Compartimentale Polizia Ferroviaria territorialmente più vicino al treno interessato.

2.3 Sistema di chiamata automatica per emergenze a bordo treno

LONGITUDE si impegna ad implementare sulla propria App del personale di bordo un allarme di connessione diretta con il 112 e la Sala Operativa di Arenaways al fine di assicurare una pronta risposta ed intervento in caso di necessità ed allertare sia il personale di bordo che le FFOO qualora necessario in caso di aggressione e/o pericolo per la propria incolumità o dei passeggeri.

2.4 Defibrillatore a bordo di ogni treno

Ogni treno della flotta di LONGITUDE vedrà la presenza a bordo di un defibrillatore semiautomatico, accessibile in caso di emergenza e la cui presenza porterà un elemento di sicurezza aggiuntivo per tutti i passeggeri. Inoltre, tutto il personale di bordo di LONGITUDE sarà formato con gli appositi corsi prescritti per il corretto utilizzo del defibrillatore nonché delle tecniche base di rianimazione.

2.5 Informazioni accessibili agli utenti sui canali di vendita

LONGITUDE si impegna a fornire ad i propri utenti le informazioni di viaggio in maniera accessibile, sviluppando il proprio sito web ed app secondo i più stringenti requisiti per l'accessibilità via web anche alle persone con disabilità visuali, uditive e motorie. Inoltre, ampio spazio verrà dedicato ad offrire informazioni e dettagli di viaggio per le persone Fragili, con l'obiettivo di migliorare costantemente l'esperienza utenze nel proprio viaggio.

2.6 Formazione di tutto il personale di bordo alla Lingua Italiana dei Segni

LONGITUDE si impegna a fornire a tutto il personale di bordo (sia di macchina che di accompagnamento treno) e a quello a contatto con la clientela, un corso della durata di circa 30 ore in collaborazione con l'Istituto Italiano dei Sordi di Torino. Il corso ha il fine di fornire

informazioni di base sulla Lingua dei Segni Italiana e sulle altre modalità più idonee per rivolgersi con efficacia alle persone sorde.

Questo permetterà un netto miglioramento dell'accessibilità del servizio agli utenti con problemi auditivi.

2.7 Canale dedicato “Travel Companion”: linea diretta con la Sala Operativa

Con l'obiettivo di creare un rapporto diretto ed immediato con gli utenti in difficoltà, LONGITUDE istituirà un canale WhatsApp “Travel Companion” dedicato ai passeggeri con fragilità al fine di comunicare in maniera immediata eventuali problemi, difficoltà od imprevisti direttamente con la Sala Operativa di LONGITUDE.

Che si tratti di un ascensore della stazione improvvisamente fuori servizio o di un utente PMR che ha bisogno dell'aiuto di un capo-treno mentre è a bordo, i clienti possono richiedere ulteriore assistenza inviando un messaggio a LONGITUDE in maniera immediata e gratuita per su WhatsApp. Un membro della Sala Operativa scambierà quindi messaggi diretti con il cliente per verificare le sue esigenze e aiutarlo nel modo più adatto a lui nel momento del bisogno.

3.0 PIANO DI PROMOZIONE DEI SERVIZI

3.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

LONGITUDE intende sviluppare un piano di marketing basato sui fabbisogni dei viaggiatori e che promuova i servizi ferroviari per il territorio. Il piano di marketing è basato su azioni di promozione e comunicazione per affermare un'immagine unitaria e coordinata dei servizi per ciascuno dei collegamenti: "MetroGranda" per la Cuneo – Saluzzo – Savigliano e "Il treno della Val Tanaro" per la Ceva – Ormea. La brand identity prevede l'utilizzo, in tutte le forme di comunicazione, dei seguenti loghi:



La brand strategy e le azioni di promozione sui canali di comunicazione saranno declinati per ciascun target di clienti considerato le differenze di utenza e target per ciascuno dei servizi.

I principali elementi facenti parte del Piano "Promozione dei servizi" e la loro prevista implementazione sono indicati nella tabella sottostante.

#	Azione	Implementazione entro il
3.2	Catalogo dei servizi "Vivere il treno"	01/06/2025
3.3	Mobility welfare – Programma di fidelizzazione per aziende	01/01/2025
3.4	Sistema di infotainment a bordo di ogni treno	01/01/2025
3.5	Realtà aumentata per scoprire il territorio – Collaborazione con Tabui	01/01/2025

Resta inteso che questo Piano è per LONGITUDE un punto di partenza, e che la Promozione dei servizi verrà costantemente monitorata nel corso del Contratto di Servizio al fine di valutare nuove azioni rafforzative ed innovative.

3.2 Catalogo dei servizi "Vivere il treno"

LONGITUDE si impegna infatti a realizzare un catalogo di gite ed escursioni fai-da-te nelle città e territori serviti dal treno. Ad esempio, un pass giornaliero potrà essere venduto negli hotel di Cuneo per permettere a turisti e non di muoversi liberamente con MetroGranda, oltre che biglietti integrati *treno+museo* o *treno+skipass* verso le varie attrazioni locali.

Il catalogo “*Vivere il Treno*” vuole inoltre fungere da collante con collaborazioni e progetti ideati con e per le scuole, le aziende e le associazioni locali, integrando il trasporto al tessuto culturale, turistico ed economico delle città servite, come ad esempio:

- Promozione di percorsi di trekking, cicloturistici ed enogastronomici
- Uscite didattiche per le scuole per mostrare e far conoscere il mondo del treno di ieri e di oggi ai bambini delle scuole del circondario con giornate speciali in collaborazione con il Museo Ferroviario Piemontese di Savigliano
- Creazione di eventi per manifestazioni culturali e nel periodo delle festività, senza contribuzione pubblica (ad esempio, concerti a Casa Cavassa, visite al Museo Ferroviario Piemontese, etc.)
- Tutti i servizi proposti su catalogo saranno organizzati in stretta collaborazione con le aziende che rappresentano le eccellenze del territorio.

In questo catalogo saranno inoltre inseriti ulteriori collegamenti turistici ferroviari a mercato e non contribuiti che siano in grado di offrire un significativo valore aggiunto al territorio Piemontese e la cui implementazione avverrà da parte di LONGITUDE su basi puramente commerciali e a proprio rischio di impresa.

3.3 Mobility welfare – Programma di fidelizzazione per aziende

Al fine di supportare lo spostamento di traffico dai mezzi privati al trasporto pubblico locale e dare un ulteriore incentivo, Arenaways implementerà un innovativo programma di fidelizzazione indirizzato alle aziende che supportano gli spostamenti in treno per i propri dipendenti.

Il programma prevede che LONGITUDE sottoscriva accordi commerciali con Aziende/Istituzioni che acquistano abbonamenti per lo spostamento casa-lavoro dei propri dipendenti. Al fine di creare un valido strumento di incentivazione, l’attivazione del sistema di loyalty sarà graduale ma porterà nel tempo ad avere una serie di benefici immediati per gli utenti quali, ad esempio:

- Cashback sugli acquisti da usare con partner e strutture convenzionate
- Possibilità di portare una persona gratuitamente sui treni nei fine settimana se possessore di abbonamento mensile o annuale
- Sconti per ingressi nei musei, eventi e del territorio
- Sconti per viaggi su *Vivere il Treno* e/o altri servizi ferroviari di Arenaways a lunga percorrenza

3.4 Sistema di infotainment gratuito a bordo di ogni treno

Al fine di promuovere una nuova immagine del trasporto regionale su linee secondarie, tutti i treni di LONGITUDE saranno dotati di un moderno sistema Wifi ed infotainment. In questo modo, il tempo a bordo dei passeggeri – che siano essi studenti, pendolari o turisti – passerà velocemente dal sistema di infotainment di ultima generazione che verrà installato a bordo di ogni treno ed accessibile gratuitamente tramite il proprio dispositivo (smartphone, tablet o laptop).

Il sistema porterà la qualità dell'alta velocità anche sui collegamenti regionali, con una soluzione efficace ed espandibile.



Oltre a fornire connessione Wifi veloce e gratuita a tutti i passeggeri, tramite l'installazione del sistema Passenger G7, ogni ospite a bordo avrà infatti accesso ad innumerevoli funzioni fornirà con una grafica curata nei minimi dettagli ed una mappa interattiva:

- Tutte le informazioni del viaggio quali velocità, ora di arrivo alle prossime fermate, altitudine, etc.
- Informazioni turistiche e culturali su ciascuna delle località toccate dal servizio, con promozione di attività locali, eventi del territorio e sconti per i possessori del biglietto del treno in negozi convenzionati.
- Notizie in tempo reale dall'Italia e dal mondo,
- Situazione in tempo reale del traffico ferroviario (sia Arenaways che Trenitalia)
- Orari dei bus in connessione con il treno nelle varie stazioni

- Modulo per fornire commenti direttamente ad Arenaways
- Etc

3.5 Realtà aumentata per scoprire il territorio – Collaborazione con Tabui

LONGITUDE e Tabui, l'innovativa app del territorio “made in Alba” collaboreranno a diffondere l'app di Tabui e a coprire ulteriormente di informazioni il territorio della Ceva – Ormea e Cuneo – Saluzzo – Savigliano sull'app. In questo modo, i passeggeri potranno accedere al sistema di realtà aumentata di Tabui: Sullo schermo del proprio smartphone sarà possibile visualizzare informazioni su quello che si sta inquadrando. Sarà infatti possibile di scoprire punti di interesse, paesi, percorsi o altre informazioni direttamente in realtà aumentata su tuo dispositivo.

Nei comuni partecipanti, migliaia di informazioni sono presenti in tabUi. Dall'Arte alla cultura, dall'enogastronomia allo sport, itinerari, percorsi, sentieri, punti di interesse, curiosità, beni architettonici, accessibilità e molto molto altro. A bordo di ogni treno sarà disponibile il QR Code per scaricare l'App di Tabui. Inoltre, nell'app saranno mostrati gli orari dei treni di LONGITUDE.

4.0 PIANO DI INTEGRAZIONE FUNZIONALE E TARIFFARIA CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO PUBBLICO

4.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

Il servizio ferroviario implementato da LONGITUDE vuole diventare la nuova spina dorsale dei trasporti lungo i territori interessate dal servizio. Per tale ragione, LONGITUDE si impegna ad offrire la più vasta integrazione modale, funzionale e tariffaria, con altre modalità di trasporto pubblico:

- Partecipazione al sistema FORMULA per la mobilità integrata della Città Metropolitana di Torino ed il circondario attraverso l’Espansione MetroGranda;
- Partecipazione attiva al Biglietto Integrato Piemonte (BIP)
- Integrazione tariffaria Treno+Bus con l’operatore di TPL bus al fine di viaggiare con i diversi vettori indistintamente con un solo biglietto e/o abbonamento;
- Sinergie con operatori locali altre soluzioni mobilità (e.g. car-sharing) e di mobilità dolce il cui acquisto può essere integrato all’interno dei canali di vendita.

Inoltre, il sistema di bigliettazione di LONGITUDE sarà a disposizione degli altri operatori ferro e gomma, al fine di visualizzare tutte connessioni intermodali integrate con una sola ricerca di itinerario, previo accordo gli altri operatori di titolari di contratti di servizio.

I principali elementi facenti parte del Piano “Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di Trasporto Pubblico” e la loro prevista implementazione sono indicati nella tabella sottostante.

#	Azione	Implementazione entro il
4.2	Partecipazione al sistema FORMULA – Espansione MetroGranda	01/01/2025
4.3	Accessibilità orari e tariffe su Google Maps, Apple Maps e Moovit	01/03/2025
4.4	Integrazione con altri operatori di TPL	01/01/2025

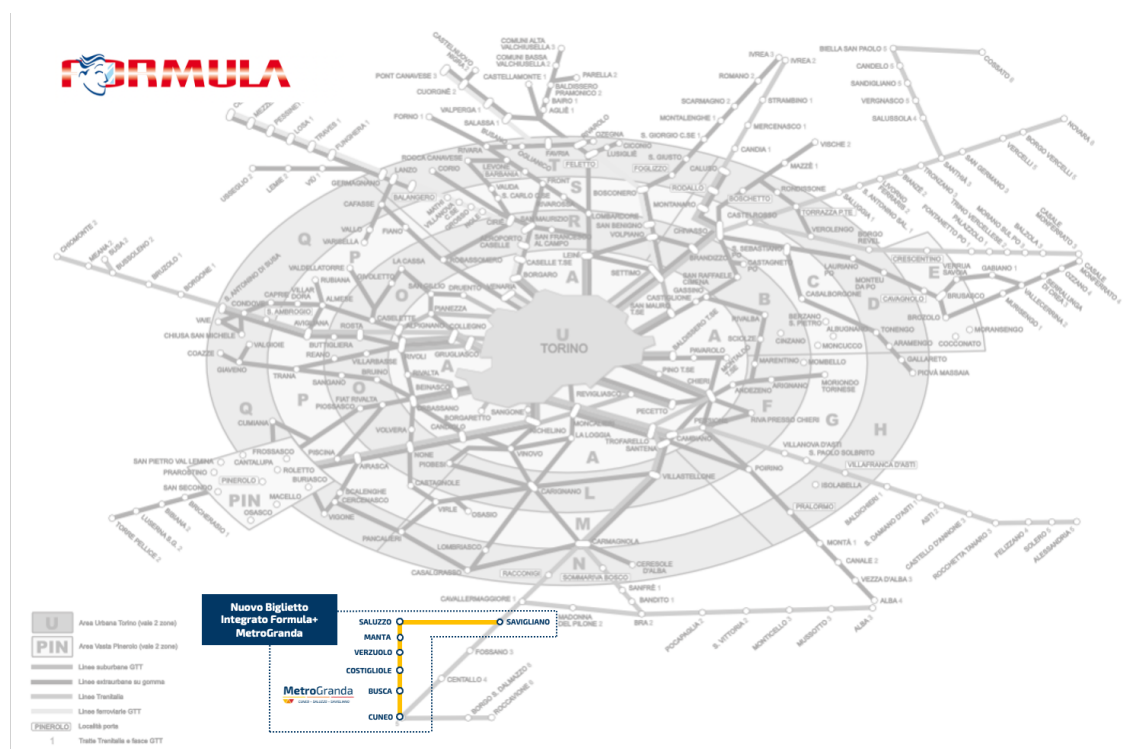
4.2 Partecipazione al sistema FORMULA

Per facilitare l’interscambio tra le località servite dai collegamenti Cuneo – Saluzzo – Savigliano e viceversa con il sistema di trasporto metropolitano di Torino e della su cintura, Arenaways si impegna ad accettare i biglietti dell’Area Integrata “Formula” a bordo dei propri treni.

Allegato 7

Previo accordo con gli altri operatori del sistema Formula, sarà possibile inserire queste località alle “espansioni” dell’Area Integrata di Torino “Formula”.

Con l’Espansione “MetroGranda” sarà possibile ottenere un biglietto Formula 6 zone + 2 Tratte Trenitalia (interscambio a Savigliano) Biglietto MetroGranda per località di riferimento toccate dal servizio. Il sistema tariffario applicato sarà lo stesso delle espansioni dall’IF che gestisce i contratti di servizio SFR e SFM, con LONGITUDE in carico dei collegamenti di propria competenza da Savigliano verso Saluzzo, Manta, Verzuolo, Costigliole Saluzzo, Busca e Cuneo.



Al fine di semplificare il più possibile questa tipologia tariffaria ed allinearla con quanto già previsto dall’Impresa Ferroviaria Trenitalia, le espansioni Formula per MetroGranda verranno contate a partire da Savigliano (“2”), secondo la seguente numerazione: Saluzzo (espansione “3”), Manta/Verzuolo/Castiglione/Busca (espansione “4”) e Cuneo (espansione “5”). Da notare che i biglietti di espansione “5” per Cuneo varranno solamente per collegamenti via Saluzzo operati da MetroGranda.

4.3 Visualizzazione orari e tariffe su Google Maps, Apple Maps e Moovit

Che sia per il traffico pendolare o il turista occasionale, avere il pieno controllo degli orari sulle app di mobilità è un elemento importante e ormai dato per scontato nelle aree metropolitane.

Per questo, gli orari dei servizi ferroviari di LONGITUDE saranno integrati con le seguenti piattaforme:

- Google MAPS;
- Apple MAPS;
- MOOVIT;

La presenza degli orari, fermate e distanze, anche su queste piattaforme perfette di offrire agli utenti una ampia scelta di accesso ai dati del servizio, con la stessa qualità ed accessibilità dei principali aggregatori di trasporto urbano.

4.4 Integrazione con altri operatori di TPL

Grazie alla scelta di accettare a bordo anche i passeggeri in possesso di titoli di viaggio emessi dal consorzio esercente il servizio via bus sui collegamenti interessati dal treno e all'adozione del Biglietto Integrato Piemonte (BIP), sarà possibile utilizzare indifferentemente treno o bus nei collegamenti:

- Savigliano – Saluzzo (linee bus 97 e 20 + MetroGranda)
- Saluzzo – Cuneo (linea bus 91 + MetroGranda)
- Ceva – Ormea (linea bus 202 + Treno della Val Tanaro)

Inoltre, gli abbonati che arrivano o partono da località diverse da Savigliano e/o Saluzzo ma in possesso di un titolo di viaggio che include la tratta Savigliano – Saluzzo potranno utilizzare indistintamente il treno o il bus per raggiungere la destinazione finale. Allo stesso modo un abbonato Granda Bus Barge-Savigliano, nella tratta Savigliano-Saluzzo, potrà scegliere tra bus e treno.

Inoltre, sui sistemi di biglietteria gestiti di LONGITUDE (e dunque sul sito internet e app) saranno inoltre visualizzare le soluzioni di viaggio integrate con GrandaBus al fine di permettere con un solo abbonamento e/o biglietto l'integrazione dell'ultimo chilometro (ad esempio, biglietto Savigliano – Barge).

5.0 MONITORAGGIO DELL'UTENZA

5.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

LONGITUDE si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo e attendibile degli utenti, oltre che a fornire le informazioni all'Agenzia della Mobilità Piemontese in maniera puntuale.

#	Azione	Implementazione entro il
5.2	Monitoraggio dell'utenza – Implementazione del sistema conta-passeggeri	01/01/2025

Il Piano "Monitoraggio dell'Utenza" prevede dunque l'implementazione di azioni fini a tale scopo e che potranno essere ampliate nel corso del Contratto di Servizio.

5.2 Implementazione del sistema conta passeggeri

LONGITUDE si impegna a fornire all'Agenzia della Mobilità Piemontese i dati numerici relativi alle frequentazioni di tutti i treni eserciti sotto Obblighi di Servizio Pubblico, per giorno e per ogni fermata, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi. Queste rilevazioni saranno effettuate sia in modalità manuale che in modalità elettronica:

I numeri reali di passeggeri scesi e saliti rilevati dal sistema conta-passeggeri installati a bordo di ogni treno;

- I dettagli della bigliettazione (passeggeri, ricavi e altre statistiche demografiche) attraverso i sistemi di LONGITUDE;
- I dettagli dei passeggeri in possesso di apposito titolo di viaggio Biglietto Integrato Piemonte, sia in possesso di abbonamenti che crediti di viaggio utilizzati attraverso i sistemi già forniti dalla società 5T
- I dettagli della controlleria fisica a bordo treno, al fine di assicurare il controllo dei titoli di viaggio ai fini di antievasione

Ogni treno di LONGITUDE disporrà di un sistema di monitoraggio dei passeggeri basato su sensori 3D localizzati su ciascuna porta e sincronizzati al sistema GSP di bordo, e tale da permettere:

- Fornire il numero di passeggeri/scesi effettivi per ciascuna stazione e per ciascun viaggio;
- Fornire una dettagliata rendicontazione di tali passeggeri per segmento, fornendo inoltre le seguenti statistiche:

Allegato 7

- Passeggero Adulto;
- Passeggero bambino;
- Passeggero PMR;
- Numero di bici (non smontate)

Tale sistema permetterà inoltre l'accesso remoto da parte di AMP dei dati attraverso un applicativo via web, che verrà fornito all'agenzia e la cui dashboard sarà sincronizzato giornalmente con i sensori.

6.0 MONITORAGGIO DELL'ESERCIZIO

6.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

LONGITUDE si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo e attendibile della regolarità del servizio oltre che a fornire le informazioni all'Agenzia della Mobilità Piemontese in maniera puntuale.

#	Azione	Implementazione entro il
6.2	Monitoraggio dell'esercizio	01/01/2025

Il Piano "Monitoraggio dell'Esercizio" prevede dunque l'implementazione di azioni fini a tale scopo e che potranno essere ampliate nel corso del Contratto di Servizio.

6.2 Monitoraggio dell'esercizio

LONGITUDE si impegna a garantire all'Agenzia della Mobilità Piemontese un monitoraggio completo dell'esercizio del SFS, secondo le seguenti modalità:

- Rende accessibile ad AMP la Piattaforma Integrata Circolazione (PIC) del Gestore dell'Infrastruttura RFI S.p.A. comprensivo dei dati in tempo reale;
- Mette a disposizione la reportistica raccolta attraverso propri sistemi di rilevazione e ne assicura l'accesso:
 - In tempo reale della dashboard dei sistemi informatici di LONGITUDE;
 - Predisposizione dei report mensili, trimestrali e annuali previsti dal Contratto

7.0 FORMULE DI RIMBORSO ED EMISSIONE TITOLI DI VIAGGIO

7.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

LONGITUDE si impegna ad ampliare le casistiche di rimborso e a semplificarne l'ottenimento fino all'automatizzazione. I passeggeri abbonati potranno così ricevere voucher ed indennizzi digitalmente tramite il borsellino elettronico associato con il proprio account.

#	Azione	Implementazione entro il
7.2	Semplificazione delle formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio	01/01/2025

Il Piano "Formule di rimborso ed emissione titoli di viaggio" prevede dunque l'implementazione di azioni fini a tale scopo e che potranno essere ampliate nel corso del Contratto di Servizio.

7.2 Semplificazione delle formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio

LONGITUDE si impegna ad offrire agli utenti modalità di rimborso e di emissione di duplicati dei titoli di viaggio efficaci ed in modo automatico. I passeggeri abbonati potranno così ricevere voucher ed indennizzi digitalmente tramite il borsellino elettronico associato con il proprio account.

LONGITUDE si impegna inoltre ad aumentare la diffusione dei punti di emissione dei duplicati dei titoli di viaggio.