

Piano di intervento vendita ed informazioni

Misura 11 Del. ART n.16/2018

Contratto di Servizio per il trasporto pubblico di interesse regionale e locale tra Regione Umbria e Trenitalia SpA – anni 2018-2032

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 ed abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l'utilizzo del treno, perché *“Il tuo biglietto e abbonamento regionale è ovunque”*.

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 saputo sposare un progressivo efficientamento dei costi unitamente all'incremento dei punti vendita, grazie alle strategie commerciali adottate, alle nuove tecnologie disponibili e agli investimenti operati.

La Delibera 16/2018 fornisce nuovi stimoli e nuove indicazioni per il miglioramento continuo, individuando specifici parametri di valutazione dell'accessibilità all'acquisto.

In tal senso, è obiettivo di Trenitalia e della Regione raggiungere la progressiva piena rispondenza alle previsioni della Delibera, limitando il più possibile e circoscrivendolo quindi a casi limite l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo, che non si sposa con le politiche di controlleria, sicurezza e lotta all'evasione poste in essere già negli ultimi anni. L'esperienza maturata e i dati raccolti hanno dimostrato che, soprattutto nelle tratte ad alta frequentazione, tale possibilità di acquisto rappresenta un forte deterrente all'acquisto del biglietto prima di salire a bordo, anche laddove possibile, così favorendo casi di evasione e 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 breve e medio/lungo periodo (in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo) assicurare che le stazioni ricadenti nel territorio

regionale siano dotate di almeno un canale di vendita a terra, salvo i casi limite di cui sopra detto, considerato che il canale di vendita *on line* è già sempre assicurato e, allo stato, dimensionato all'attuale livello di offerta.

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 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, ma che allo stesso tempo non danneggino la clientela alla quale la massima accessibilità commerciale è sempre garantita. Per altri interventi va individuata la specifica forma di compensazione economica.

4) RICERCA DELLA ROBUSTEZZA DELLA RETE DI VENDITA

Gli interventi che secondo il presente Piano si intende porre in essere (pianificati e dettagliati nel prosieguo) hanno l'obiettivo di assicurare una rete di vendita che sia anche adeguata alle condizioni e situazioni socio-territoriali. In particolare, sono state esaminate le singole realtà e di conseguenza è stato considerato e condiviso con la Regione che vi sono alcune stazioni/fermate non presidiate che sono particolarmente soggette ad atti di microcriminalità, quali vandalizzazioni, sabotaggi e furti con scasso (ad esempio, stazione di Baiano di Spoleto, Gaifana, Tuoro sul Trasimeno e fermate di Allerona, Campello sul Clitunno, Marmore, Perugia Capitini, Perugia Università, Perugia Silvestrini, San Liberato, Torricella).

Per dette stazioni/fermate è quanto mai opportuno evitare la collocazione di biglietterie *self service* completamente funzionanti ai sensi della Delibera 16/2018 (*self service full*): ottemperare a tale obbligo, 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.

In tali impianti, ove possibile, Trenitalia si propone di garantire l'accessibilità commerciale facendo ricorso al canale di vendita indiretta (non direttamente gestito da Trenitalia; ad esempio agenzia di viaggio, PVT), ovviamente affiancato dal canale telematico.

5) TRAGUARDARE LA PIENA RISPONDENZA DELLE COMUNICAZIONI ALLE INDICAZIONI DELLA DELIBERA ART 16/2018

Trenitalia assicura attraverso i propri canali di vendita diretta e i canali di vendita affidati a terzi 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, tale rete di vendita è limitata al solo prodotto regionale, caratterizzato da una tariffa definita dall'Ente Affidante e da un viaggio senza prenotazione.

Con riferimento alla Delibera 16/2018 e al miglioramento continuo, è comunque obiettivo primario di Trenitalia garantire al viaggiatore un'informazione sempre più facile e completa, per ogni fase del viaggio, prevedendo un'integrazione graduale delle informazioni, anche tenuto conto degli sviluppi informatici che si intende porre in essere e dei conseguenti costi.

Procedure adottate – documentazione di riferimento

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un 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 ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, è stato implementato 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).

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

- CO n. 449/DAFC del 28/08/2014 "Procedura di Vendita Diretta";
- DPR.CR/IO.02 "Gestione della Vendita Diretta della Divisione Passeggeri Regionale";
- DPR.CR/IO.01 "Gestione dell'ETS 82-100-105 della Divisione Passeggeri Regionale";

- CO n. 244.1 DPI del 1 aprile 2008 “Gestione della comunicazione alla clientela in caso di variazioni programmate della circolazione ed eventi particolari”.
- DPR.DRSI.VEN.IO.16 Rev. 2 del 01/08/2017 “Gestione delle informazioni commerciali alla clientela in stazione”;
- DPR.DRSI.VEN.IO.62 Rev. 0 del 01/08/2017 “Gestione della comunicazione alla clientela in caso di variazioni programmate della circolazione”.

A livello territoriale, è stata inoltre emanata l’Istruzione di Processo n. 05 del 07/09/2017 “*Gestione delle Informazioni e della Assistenza alla clientela*” della Direzione Regionale Umbria.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ricognizione del sistema di vendita nella DR Umbria

Al momento della stesura, in Umbria, la rete di vendita è costituita da:

- n. 5 biglietterie di stazione;
- n. 39 biglietterie *self service* (BSS) (n. 33 di tipo *full* “banconote+monete+pos” e n. 6 “solo pos”);
- n. 1.141 punti vendita esterni.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, a fronte di n. 33 stazioni/fermate che espletano servizio viaggiatori nel territorio regionale, n. 23 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti n. 10 stazioni/fermate ne risultano prive (Allegato 1 “Rete di vendita”).

Si rappresenta che le n. 10 stazioni/fermate prive di adeguata rete di vendita hanno una frequentazione (in termini di rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero dei passeggeri serviti in Umbria) mediamente al di sotto dello 0,2% (fonte: dati di frequentazione relativi al mese di Marzo dell’anno 2017 valutata in un giorno feriale medio).

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		
DINAMICHE	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			

La rispondenza a quanto disposto dalla richiamata Delibera risulta essere piena per i canali biglietterie in stazione, *contact center*, sito internet, canale *Mobile/APP* e Agenzie di Viaggio; al momento si registra una parziale rispondenza in relazione alle biglietterie *Self Service*, per la quale si rimanda alla sezione “Informazione - AZIONE Biglietterie *Self Service*”.

Con riferimento ai Punti Vendita Convenzionati, 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 la Regione l'obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento a quanto

disposto dalla Delibera ART 16/2018, che le condizioni del contesto di riferimento attuale non rendono fattibile.

Informazioni durante il viaggio: statiche e dinamiche

	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

La rispondenza a quanto disposto dalla richiamata Delibera risulta essere piena, ad eccezione dell'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". Per quanto sopra, si rimanda alla sezione "Interventi sull'informazione- AZIONE Informazione statica durante il viaggio".

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note
DINAMICHE	35	Prossima fermata	
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalie di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
	Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
	37	Ritardi durante la marcia	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli
	38	Anormalità della circolazione	Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline -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.
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		

La rispondenza a quanto disposto dalla richiamata Delibera risulta essere piena, tuttavia Trenitalia è costantemente impegnata in azioni di formazione continua al personale di bordo, mirate ad una crescente sensibilizzazione sui temi dell'informazione e dell'assistenza.

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.

Il personale di bordo assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa della soppressione, l'indicazione delle modalità di sostituzione e delle motivazioni che hanno portato alla soppressione stessa; la prima informazione, anche se non completa, viene fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti.

Interventi operativi di periodo

Breve termine: 1-3 anni (2018 - 2020)

INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA

Il Contratto di Servizio, sottoscritto con la Regione Umbria per il periodo 2018 – 2032 , prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta ed un potenziamento dei canali alternativi (*self service*, rivenditori privati autorizzati, sito Trenitalia, *App* Trenitalia), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

Alla luce della condivisione delle azioni di seguito esplicitate, le Parti confermano gli obiettivi dichiarati nell'Allegato 8 al Contratto di Servizio, “Condizioni Minime di Qualità dei Servizi-Penalità e Mitigazioni”, ovvero procederanno nell'ambito del Comitato Tecnico a valutarne l'eventuale necessità di allineamento.

AZIONE - Efficientamento della rete di vendita diretta

In ottica di efficientamento della rete di vendita diretta previsto nel PEF, coerentemente con quanto esplicitato nell'Allegato 2 al Contratto di Servizio, “Servizi Connessi al Trasporto”, , Trenitalia rivedrà ha rivisto nel corso del 2018 perimetro delle biglietterie, riconfigurando la rete di vendita in *Flagship store* e *Classic store*.

Nel dettaglio:

- *Flagship store*: biglietterie che si raffigurano come centro di interscambio, posizionate in capoluoghi di provincia/regione.

- *Classic store*: 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.

Per permettere un efficientamento del canale nel 2018, sono state soggette a chiusura le seguenti biglietterie con la rispettiva consegna dei locali al gestore dell'infrastruttura: Perugia Ponte San Giovanni; Spoleto.

A fronte della chiusura delle biglietterie suddette, sarà altresì previsto uno sviluppo della rete di vendita indiretta tramite canali self service, che si affianca ai canali digitali (*App*, sito internet). Nel dettaglio, si rappresenta che biglietterie Self Service del tipo “full” (“banconote + monete + pos”) sono già state posizionate laddove la biglietteria Trenitalia di stazione è chiusa, oltre a prevedere il presenziamento in stazioni ad oggi sprovviste di macchine emettitrici.

AZIONE - Ottimizzazione della rete di vendita *Self service*

Nell'ottica di ottimizzare il reticolo di vendita delle biglietterie *Self Service*, si prevede sia l'ampliamento del numero delle *Self Service* che una parziale riallocazione delle *Self Service* di tipo *full*.

AMPLIAMENTO PARCO: Il piano degli investimenti, contemplato dal Contratto di Servizio in vigore, prevede entro il 2020 l'acquisto di 5 nuove biglietterie *Self Service*.

Tale investimento contribuirà a potenziare la rete di vendita, coerentemente con il modello di offerta ferroviaria che sarà proposto all'utenza. Al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione, entro il 2020, 4 nuove biglietterie *Self Service* saranno installate, in aggiunta a quelle esistenti, nelle stazioni di Spoleto, Perugia Ponte San Giovanni, Orvieto, Fossato di Vico; inoltre è allo studio la possibilità di installare 1 biglietteria *Self Service* presso l'Ospedale Silvestrini, in modo da dotare di punto vendita la vicina fermata ferroviaria.

RIALLOCAZIONE PARCO SS FULL: nell'arco del triennio 2018-2020, è previsto un piano di riallocazione delle biglietterie *Self Service* al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione, anche in ottica di contenimento del fenomeno dell'evasione. Il piano di riallocazione si basa sulla valutazione della frequentazione delle stazioni/fermate o, in alcuni casi, su specifiche valutazioni sulla rilevanza turistico/culturale delle località prese in esame.

Tale piano di 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 5.500 € nel caso di realizzazione di impianto elettrico e rete dati nella località di destinazione.

L'intervento sarà effettuato solo a valle della condivisione con la Regione e una volta individuate le risorse necessarie. Le fonti di finanziamento sono riportate alla specifica sezione "Costi e modalità di finanziamento" del presente Piano.

AZIONE - Diffusione della *smart card*, evoluzione della carta con smaterializzazione

Nell'ottica di aumentare l'interoperabilità dei servizi di trasporto e di migliorarne la fruibilità, Trenitalia ha avviato un Programma di integrazione tecnologica con gli operatori del Trasporto Pubblico Locale basato sull'utilizzo della Smart Card.

La Smart Card Multimodale è una tessera elettronica a disposizione del viaggiatore attraverso il quale è possibile percorrere l'intero itinerario di viaggio, utilizzando differenti vettori ed operatori TPL, usufruendo inoltre, di servizi a valore aggiunto che migliorano l'esperienza di viaggio (es. accesso ai musei, *bike* e *car sharing*, ecc).

L'iniziativa porterà alle Regioni benefici in termini di accessibilità ai servizi di trasporto pubblico locale grazie all'attivazione sul territorio di *touch point* deputati all'emissione delle *Smart Card*.

Gli interventi funzionali al lancio della *Smart Card* nella Regione Umbria sono in corso ed il lancio è previsto entro l'anno 2019. Le attività principali riguardano la predisposizione delle postazioni di emissione e l'adeguamento dei canali di vendita e dei sistemi Trenitalia.

Tale azione potrà generare costi per i quali saranno individuate le specifiche fonti di finanziamento

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 dei sistemi di vendita SIR, LIS e SISAL, attivi già da diversi anni e che hanno consentito di estendere la rete di vendita terza a circa 70.000 punti vendita.

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 integrate con, ad esempio, Trenord, Ferrovie del Sud-Est,

Ferrovie dell'Emilia Romagna, con un buon riscontro da parte della clientela sia in termini di volumi di vendita che di soddisfazione.

Trenitalia ha inoltre la possibilità di promuovere la commercializzazione anche di prodotti diversi dal trasporto, candidandosi a portale nazionale di intrattenimento e viaggio.

Dal punto di vista dell'equilibrio del contratto, tanto più si amplia lo spettro delle vendite sui sistemi, tanto più saranno positivi gli effetti sul Conto Economico Regionale, con effetto positivo per le Parti.

AZIONE - Sviluppo della rete di vendita digitalizzata

Trenitalia, con l'obiettivo di facilitare ulteriormente l'utilizzo dei canali digitali di acquisto, sta cercando di sviluppare nuovi sistemi di pagamento collegati alla vendita su mobile (p.es. pagamento tramite l'utilizzo del credito telefonico, pagamento mediante sistemi innovativi tipo apple-pay, etc) in collaborazione con i maggiori player nel settore della telefonia e dei circuiti di pagamento.

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

Obiettivo: Incentivare l'utilizzo del treno nella mobilità collettiva sistematica casa-lavoro, permettendo alle Aziende/Istituzioni Clienti di acquistare abbonamenti per i propri dipendenti anticipandone il costo.

Il programma Mobility-Welfare prevede che Trenitalia SpA sottoscriva accordi commerciali con Aziende/Istituzioni che acquistano abbonamenti per lo spostamento casa-lavoro dei propri dipendenti. Sarà cura dell'Azienda/Istituzione recuperare o meno il costo dell'abbonamento nei confronti dei propri dipendenti disciplinandone, altresì, le modalità di rimborso.

In tale contesto, Trenitalia rappresenta alla Regione Umbria la possibilità di sottoscrivere essa stessa specifico accordo commerciale al fine di offrire ai propri dipendenti un efficace strumento per la mobilità casa-lavoro. Tale possibilità potrà essere congiuntamente esplorata dalle Parti già nel corso del corrente anno.

INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE

Secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio vigente (articolo 13, comma 11), Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché sul sito internet aziendale, in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

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

In linea con l'efficientamento della rete di vendita previsto nel PEF e il piano di Messa in sicurezza degli ambienti da parte di Protezione Aziendale, saranno rivisti gli spazi di biglietteria con un restyling generale interno ed esterno dei locali che possa fornire un layout unico e riconoscibile per tutta la rete di vendita. Nel dettaglio, sarà prevista una rivisitazione degli spazi informativi per adeguamento delle informazioni previste dalla Delibera 16, con specifica installazione di bacheche (anche digitali) adibite all'informazione al cliente; oltre a prevedere tutti gli interventi necessari a garantire le norme di sicurezza con interventi di security e di riqualificazione degli ambienti.

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 stato implementato in *App* Trenitalia il servizio *Smart caring*. Attraverso sottoscrizioni facili e veloci (max 4) ai viaggiatori è data la possibilità di seguire l'andamento di treni e della circolazione mediante notifiche *push* inviate direttamente dalle sale operative territoriali per anomalie che superano i quindici minuti di ritardo. Il servizio è attivo da giugno 2018 e si prevede una successiva evoluzione anche con il ricorso ai canali *Social* (es. *twitter*).

AZIONE - *App* con informazione geolocalizzata sui canali di vendita disponibili

Per agevolare i viaggiatori nell'acquisto del titolo di viaggio, Trenitalia ha scelto di sviluppare un sistema di geolocalizzazione dei punti vendita autorizzati, rendendo fruibili mappe online attraverso una sezione apposita contenuta nel menu *dell'App* Trenitalia. La ricerca può essere effettuata sia tramite geolocalizzazione dell'utente sia attraverso ricerca puntuale di un indirizzo.

AZIONE – Biglietterie *Self Service*

Per il canale biglietterie *Self Service*, è prevista la predisposizione e l'affissione delle informazioni oggi mancanti entro la fine del 2019. I contenuti saranno visualizzabili tramite la funzionalità "Info" implementata nel software delle emettitrici.

I costi per tale azione sono già stati considerati nel PEF allegato al contratto di servizio.

AZIONE - Informazione presso la rete di vendita altra.

Come già evidenziato nel presente Piano, con riferimento ai Punti Vendita Convenzionati, la considerazione del loro ruolo di distributori di titoli di viaggio regionali e l'attuale dotazione elettronica ne fa registrare una parziale rispondenza alle disposizioni della Delibera ART 16/2018 in relazione alle condizioni minime di informazione.

Rispetto a quanto già evidenziato, nell'ottica di un progressivo adeguamento alle previsioni della citata Delibera, a partire dal 2019 Trenitalia fornirà ai partner titolari di contratto di distribuzione dei titoli, con invito a distribuirlo a tutti i Punti Vendita Convenzionati appartenenti ai circuiti contrattualizzati, materiale informativo (in formato di "locandina"), nel quale sia esplicitato il canale di accesso alle informazioni (sito Trenitalia, biglietterie di stazione, emettitrici self-service, ecc.).

AZIONE – Informazione statica durante il viaggio

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 doterà i propri mezzi di apposita informativa sotto forma di locandina, di cui si fornisce il contenuto nell'Allegato 2 "Informazioni statiche a bordo"; il completamento del programma di affissione a bordo treno è previsto entro il mese di giugno 2019.

Allo stato attuale si stima che tale azione possa generare costi per circa 1.700 € per i quali saranno individuate le specifiche fonti di finanziamento.

Interventi di sviluppo

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3 anni).

Pertanto, di seguito si espongono i possibili interventi di sviluppo nel medio e lungo periodo.

Medio termine: 4-10 anni (2021 -2027)

Sulla scorta delle attività definite nel breve periodo, si possono delineare le possibili linee di sviluppo future, che saranno oggetto di una definizione puntuale nella prima revisione del Piano.

Linee di sviluppo:

- ulteriore sviluppo delle modalità di acquisto e/o pagamento elettronico (es. il 'Pass Elettronico' (EMV - Europay/Mastercard/Visa) che consente al cliente di varcare i tornelli acquistando il biglietto con la carta di credito in modalità contactless);
- sviluppo della modalità di acquisto digitalizzata, integrata con altri supporti multifunzione;
- ridisegno della rete di vendita diretta, sia in termini di biglietterie che di ss;
- Sviluppo rete di vendita terza;
- sviluppo di una modalità di informazione dinamica e georeferenziata, che consenta un rapporto personalizzato con il singolo cliente;
- sviluppo della comunicazione attraverso i social network.

Lungo termine: 10 -15 anni (2028 – 2032)

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione e la vendita digitalizzata prenda sempre più piede, fino a diventare di fatto l'unico canale di informazione ed acquisto. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico, tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del piano.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente. In relazione agli interventi dichiarati nel presente piano per il triennio 2018-2020, si rappresenta che gli interventi caratterizzati da costi emergenti e correlati al miglioramento delle *performance* del sistema di informazione e vendita commerciale, che non trovano adeguata copertura nel PEF, saranno operati prevedendo idonea copertura e valutando (in occasione della prossima revisione del presente Piano) la possibilità di ricorrere alla riduzione delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del vigente Contratto di Servizio.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi di medio e lungo termine potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati annualmente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.

In relazione agli obiettivi di monitoraggio, si rappresenta che l'impatto del presente Piano sul *target* ACV% (di cui all'Allegato 8 "Condizioni Minime di Qualità dei Servizi - Penalità e Mitigazioni") sarà valutato nell'ambito della seduta di chiusura per l'anno 2018 del Comitato Tecnico di Gestione del CdS.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.

Trenitalia Direzione Regionale Umbria
Piano di Intervento Vendita ed Informazioni
All.1 - Rete di Vendita

Stazione o fermata	Biglietteria aperta 5 giorni a settimana	Emettitori self service di tipo "full"	Punti vendita autorizzati entro 350m dalla stazione
Allerona - Castel Viscardo			1
Alviano		1	
Assisi	1		
Attigliano - Bomarzo		1	
Baiano di Spoleto			no
Bastia		1	
Campello sul Clitunno			no
Castiglion del Lago			1
Ellera - Corciano		1	
Fabro - Ficulle		1	
Foligno	1		
Fossato di Vico - Gubbio		1	
Gaifana			no
Gualdo Tadino		1	
Magione		1	
Marmore			no
Narni - Amelia		1	
Nera Montoro		1	
Nocera Umbra		1	
Orvieto	1		
Passignano sul Trasimeno		1	
Perugia	1		
Perugia Universita'			no
Perugia Capitini			no
Perugia Silvestrini			no
Perugia Ponte S. Giovanni		1	
S. Liberato			no
Spello		1	
Spoleto	1		
Terni	1		
Torricella			no
Trevi		1	
Tuoro sul Trasimeno			no

Trenitalia Direzione Regionale Umbria
Piano di Intervento Vendita ed Informazioni
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, 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
Per ulteriori informazioni visita 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. 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
For further information visit the Authority's website at www.autorità-trasporti.it

