Linee Ferroviarie del Bacino Sud Piemonte

Cuneo – Saluzzo – Savigliano e Ceva - Ormea

1° Gennaio 2025 – 31 Dicembre 2034

PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE

Arenaways - LONGITUDE Holding S.r.l.

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Redazione	Controllo	Approvazione
0	28.05.2025	Prima emissione	DE	DE	DG

Documento di proprietà di Longitude Holding S.r.l.

Non può essere riprodotto senza autorizzazione

Sommario

1.0 Introduzione 3

2.0 Il contesto operativo 4

2.1 Generalità 4

2.2 Canali di vendita 5

2.3 Attenzione al cliente e post-vendita 5

2.4 Informazioni pre-viaggio 5

2.5 Informazioni durante il viaggio 6

3.0 Interventi di miglioramento continuo 7

4.0 Durata del piano 8

5.0 Costi e modalità di finanziamento 8

6.0 Obiettivi di monitoraggio e verifica 8

Documento di proprietà di Longitude Holding S.r.l.
Non può essere riprodotto senza autorizzazione

1.0 Introduzione

La Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti 16/2018 ("Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico") prevede che sui vari canali di comunicazione debba essere utilizzata la lingua italiana e la lingua inglese.

LONGITUDE Holding S.r.l., impresa ferroviaria operante con il nome commerciale di ARENAWAYS, ha l'ambizione di ridefinire il viaggio in treno, portando innovazione e qualità, offrendo varietà di servizi e piacere del viaggio a tutti gli utenti e puntando ad essere leader europeo in quanto ad accessibilità ed inclusività.

Nel contesto di una mobilità sempre più internazionale e orientata alla qualità del servizio, l'utilizzo della lingua inglese nella comunicazione rivolta ai passeggeri rappresenta un elemento strategico imprescindibile. L'inglese, in quanto lingua veicolare di riferimento a livello globale, consente di garantire un accesso chiaro e immediato alle informazioni di viaggio a una vasta platea di utenti internazionali, comprendente turisti, viaggiatori d'affari, studenti e cittadini stranieri residenti. La sua presenza nei messaggi audio, nella segnaletica, nelle biglietterie automatiche, nei siti web e nelle applicazioni mobili, facilita significativamente l'utilizzo dei servizi ferroviari da parte di persone non italofone, contribuendo a una fruizione più inclusiva, sicura ed efficiente della rete di trasporto.

Inoltre, la disponibilità di informazioni anche in lingua inglese riveste un ruolo centrale nella gestione delle situazioni di emergenza e nelle comunicazioni operative, permettendo una maggiore tempestività e comprensione nelle fasi critiche del servizio.

Dal punto di vista economico e territoriale, l'adozione sistematica dell'inglese nelle comunicazioni ferroviarie costituisce un fattore di valorizzazione del territorio, in quanto migliora l'attrattività turistica e l'accessibilità delle destinazioni servite. Tale approccio è inoltre coerente con le best practice europee.

È dunque obiettivo di ARENAWAYS all'interno del Contratto di Servizio con l'Agenzia della Mobilità Piemontese e della Regione Piemonte tendere alla progressiva piena rispondenza alle previsioni della Delibera, al fine di assicurare a fine periodo una

Documento di proprietà di Longitude Holding S.r.l.
Non può essere riprodotto senza autorizzazione

copertura pressoché totale, nonché avere meccanismi di miglioramento continuo all'interno del proprio Sistema di Gestione.

La Procedura Gestionale del Sistema di Gestione della Sicurezza di Longitude Holding S.r.l. (PG LH 17 "Gestione comunicazione ed informazione") già prevede l'uso della lingua inglese in tutti gli annunci ed informazioni fornite prima del viaggio, a bordo treno e per ogni informazione di post vendita.

Il presente Piano, redatto ai sensi della già citata Delibera ART 16/2028, è relativo alle azioni da attivare per garantire il graduale perseguimento di detto obiettivo, durante la vigenza del Contratto di servizio in essere.

In particolare, il Piano definisce:

- lo stato delle informazioni sui vari canali di comunicazione;
- le iniziative già intraprese per la diffusione delle informazioni in lingua inglese;
- le iniziative che si intende intraprendere per assicurare ulteriore diffusione delle informazioni in lingua inglese

2.0 Il contesto operativo

2.1 Generalità

Allo stato attuale, Arenaways - Longitude Holding S.r.l. assicura un numero considerevole di informazioni agli utenti del servizio in lingua inglese ed è conforme alle condizioni minime di informazione previste dalla Delibera ART 16/2018.

Le informazioni in lingua inglese sono garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio, secondo quanto previsto nelle tabelle di cui alle Misure 8 e 9 delle Delibera stessa.

Documento di proprietà di Longitude Holding S.r.l.
Non può essere riprodotto senza autorizzazione

2.2 Canali di vendita

Arenaways assicura attraverso i propri canali di vendita diretta, 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 (circuito MOONEY) laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio.

2.3 Attenzione al cliente e post-vendita

Il Contratto di Servizio per le Linee Ferroviarie del Bacino Sud prevede servizio regionale su linee a scarso traffico. Pertanto, non sono presenti biglietterie fisiche gestite dall'Impresa Ferroviaria. ARENAWAYS C'È, il punto vendita principale del servizio a Saluzzo è gestito dal Tour Operator Insite Tours S.r.l. che garantisce informazioni a turisti in lingua inglese.

Il call center ARENAWAYS RISPONDE nonché il sito internet ARENAWAYS.it assicurano nella fase di acquisto della soluzione di viaggio, di richiesta di informazioni di accesso al servizio o di post-vendita (reclami, domande, oggetti smarriti, etc.) l'informazione anche nella lingua inglese, alle quali saranno aggiunte anche altre lingue a breve (spagnolo e tedesco).

I canali social sono anche gestiti al fine di garantire interazione e la risposta a messaggi direct in lingua inglese.

I reclami in lingua inglese vengono sempre risposti nella medesima lingua.

2.4 Informazioni pre-viaggio

La normativa di cui alle condizioni di trasporto e la carta dei servizi sono redatte in lingua italiana.Un estratto della Carta dei Servizi viene redatto anche in lingue inglese e pubblicato sul sito internet ARENAWAYS.it com nella sezione in lingua inglese.

Documento di proprietà di Longitude Holding S.r.l.
Non può essere riprodotto senza autorizzazione

Le altre informazioni non vocali in stazione sono in lingua italiana come effettuato dal Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana Spa.

Le informazioni di CERCA TRENO (ricerca in tempo reale sul sito internet) sono in lingua inglese sempre disponibili sul sito internet di Arenaways.

2.5 Informazioni durante il viaggio

Al fine di fornire quante più informazioni in lingua inglese agli utenti a bordo, tutto il personale di Accompagnamento Treno di Longitude Holding S.r.l. è richiesto tassativamente prova della conoscenza almeno della lingua inglese ad un livello B2 o superiore al momento dell'assunzione.

Il manuale degli annunci di bordo fornito al personale ADT contiene tutti gli annunci in doppia lingua, italiano ed inglese.

Con riguardo alle informazioni statiche durante il viaggio di cui alla tabella della Misura 9 della Delibera ART 16/2018, si dettagliano le azioni già realizzate allo stato attuale:

- Le informazioni per "disponibilità di servizi a bordo": per alcune delle informazioniquali ad esempio il servizio bici sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale;
- Le informazioni relative alla "diponibilità a bordo di posti dedicati a PMR sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale
- Le informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza sono già fornite in doppia lingua (italiano e inglese).

Con riguardo alle informazioni dinamiche durante il viaggio di cui alla tabella della Misura 9 della Delibera ART 16/2018, si dettagliano le azioni già realizzate allo stato attuale:

- Le informazioni per "prossima fermata" (punto 35) sono fornite in doppia lingua (italiano e inglese);

Documento di proprietà di Longitude Holding S.r.l.
Non può essere riprodotto senza autorizzazione

- Le informazioni per "Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)" (punto 36) per coincidenze con altri servizi TI nonché altri vettori OSP - sono fornite in doppia lingua (italiano e inglese).
- Le informazioni per "anormalità della circolazione" e "eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto" sono erogate in doppia lingua (italiano e inglese).

3.0 Interventi di miglioramento continuo

ARENAWAYS condivide l'impegno a rendere sempre più accessibile il proprio servizio e pertanto è prioritario nello sviluppo la completa copertura delle informazioni anche in lingua Inglese.

Prevedendo quindi un sistema di azioni progressivo, nel triennio 2025 - 2027 sono previste le seguenti attività per il miglioramento continuo:

Azione 1	Aumento delle lingue per le quali è accessibile il sito internet www.arenaways.it, almeno spagnolo e tedesco.
Azione 2	Produzione e apposizione di locandine in lingua inglese relative ai punti di fermata dei servizi sostitutivi
Azione 3	Corsi di lingua inglese per il personale di Accompagnamento Treno parzialmente o interamente finanziati da Arenaways
Azione 4	Produzione e apposizione di locandine in lingua inglese, riportanti contenuti e informazioni senza carattere di eccezionalità (lavori in linea, cambiamento degli orari, etc.)

Documento di proprietà di Longitude Holding S.r.l.
Non può essere riprodotto senza autorizzazione

4.0 Durata del piano

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità, costituisce il riferimento operativo per il primo periodo regolario del Contratto di Servizio 2025 - 2027.

Il Piano potrà essere aggiornato e condiviso con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

5.0 Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi di competenza di LONGITUDE Holding S.r.l. sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF (Piano Economico Finanziario) allegato al Contratto di Servizio LFS. Provvedimenti ed interventi addizionali saranno comunque approvati in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Situazioni particolari e nuove richieste di intervento potranno essere condivise nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

6.0 Obiettivi di monitoraggio e verifica

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

Documento di proprietà di Longitude Holding S.r.l.
Non può essere riprodotto senza autorizzazione