Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese – Misure 8 - 9

Primo periodo 2023-2025

Contratto di Servizio con l'Agenzia della Mobilità Piemontese

Obiettivi ed impegni

La Delibera ART 16/2018, prevede che sui vari canali di comunicazione debba essere utilizzata la lingua italiana e la lingua inglese.

È obiettivo del Piano individuare azioni per il triennio 2023-2025 per il prosieguo della graduale estensione della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese, 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 nel triennio.

Lo stato attuale della lingua utilizzata nelle informazioni

Allo stato attuale, Trenitalia assicura un numero considerevole di informazioni agli utenti e ai cittadini anche nella lingua inglese.
La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, che devono essere garantite anche nella lingua inglese, con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio, secondo quanto previsto nelle tabelle di cui alle Misure 8 e 9 delle Delibera stessa.

- **Informazioni pre-viaggio**

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 (al momento le agenzie di viaggio), 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 (al momento le reti di vendita aderenti ai circuiti delle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA), laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio.

Informazioni statiche pre-viaggio – fase di acquisto

Per quanto riguarda la fase precedente il viaggio, allo stato attuale i punti vendita presidiati, vale a dire le biglietterie, il *call center* e le agenzie di viaggio, nonché il sito internet, l'*App* e le *self service* assicurano nella fase di acquisto della soluzione di viaggio l'informazione anche nella lingua inglese. Inoltre, le biglietterie *self service* consentono anche l'informazione in altre cinque lingue (tedesco, francese spagnolo, cinese e arabo).

Informazioni statiche pre-viaggio – normativa e altre informazioni

La normativa di cui alle condizioni di trasporto e la carta dei servizi sono in lingua italiana.

Un estratto della Carta dei Servizi viene redatto anche in lingue inglese e pubblicato sul sito www.trenitalia.com nella sezione in lingua inglese.

Le altre informazioni non vocali in stazione sono in lingua italiana.

Tuttavia, Trenitalia si impegna, laddove possibile e con particolare riguardo alle stazioni a più alta frequentazione, ad affiggere locandine in lingua inglese, riportanti contenuti e informazioni senza carattere di eccezionalità.

Informazioni dinamiche pre-viaggio – informazioni

Per quanto riguarda le informazioni dinamiche (punti da 26 a 29 della tabella sopra richiamata) e i canali di comunicazione individuati dalla Delibera ART 16, è necessario con riguardo al canale Mobile APP precisare che si tratta di due canali separati l'*App* e il *Mobile* del sito le cui funzionalità sono diverse per natura.

La possibilità di fruire delle informazioni in lingua inglese attraverso l'*App* dipende dal settaggio del supporto telefonico, mentre il *Mobile* consente, già oggi, grazie ad un'implementazione del sistema realizzata da Trenitalia, di poter impostare la lingua inglese attraverso un menù dedicato. Allo stato attuale il sito *internet* viaggiatreno.it, il *contact center* e l'*app* già forniscono molte delle informazioni indicate nella lingua inglese; più precisamente:

- tutti e tre i canali forniscono le informazioni relative a orari e binari arrivi/partenze e ritardi;
- per quanto riguarda i lavori programmati l'informazione è disponibile solo in lingua italiana sul sito *internet* trenitalia.com e presso il *contact center* anche in lingua inglese.

Si precisa che i siti viaggiatreno.it e trenitalia.com consentono di impostare diverse altre lingue oltre all'italiano e all'inglese.

- **Informazioni durante il viaggio**

Con riguardo alle informazioni statiche durante il viaggio di cui alla tabella della Misura 9 della Delibera ART 16/2018, si dettagliano di seguito le azioni già attuate in relazione a:

- le informazioni per "disponibilità di servizi a bordo" (punto 32): per alcune delle informazioni quali ad esempio la 1° e 2° classe e il servizio bici sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale; mentre l'informazione per altri servizi, come ad esempio il pulitore viaggiante (progetti sperimentali) è fornita in doppia lingua (italiano – inglese) con attivazione di un messaggio pre-registrato a cura del capotreno;
- 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 (punto 34) 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 di seguito le azioni già attuate in relazione a:

- le informazioni per "prossima fermata" (punto 35) sono fornite in doppia lingua (italiano e inglese);
- 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 (punti da 37 a 41) e per "eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto (punto 42) sono erogate con sistema infobordo che fornisce l'informazione in doppia lingua (italiano e inglese). A tale proposito si precisa che il capotreno sceglie da supporto elettronico (*tablet*) la tipologia di informazione da rendere già preimpostato nella doppia lingua italiano e inglese (Circolare DPR 1/2009 "Attribuzioni del personale di accompagnamento" e Manuale Annunci a Bordo ultima revisione). In caso di malfunzionamento del sistema infobordo, il Capotreno è tenuto ad informare la clientela personalmente, percorrendo le carrozze, sia in lingua italiana che – al bisogno – in lingua inglese.

Interventi di periodo: 2023-2025

Trenitalia 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.

È da inquadrare in tale contesto l'impegno di Trenitalia a fornire, ad esempio in fase di acquisto alle Self Service, le informazioni in ben sette lingue.

Prevedendo quindi un sistema di azioni progressivo, nel triennio 2023-2025 sono previste le seguenti attività:

- risposta ai reclami pervenuti in lingua inglese nella medesima lingua;

- risposta sui Social alle richieste pervenute in lingua inglese nella medesima lingua;
- implementazione del sito trenitalia.com in lingua inglese, con la creazione di un'apposita sezione dedicata al trasporto regionale prioritariamente orientata alle informazioni di natura turistica e *leisure* (macro info su turismo, linee, ...);
- produzione e apposizione di locandine relative ai punti di fermata dei servizi sostitutivi in lingua inglese.

Durata del Piano

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2023-2025.
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

Gli interventi descritti sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.
La valutazione delle azioni non ricomprese nel PEF è rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Monitoraggio

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