



 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018	FAL- Piano Incremento lingua inglese	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA 2022 - 2033	Rev. 00	Pagina 1 di 8


**PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA
 DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE
 MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018**

CODICE FILE: Piano_lingua_inglese_Puglia					N. ALLEGATI: - - -	
Rev	Descrizione Modifiche	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE	DATA ENTRATA IN VIGORE
00	Prima Emissione	Relazioni Esterne	Affari Generali	Direttore Generale	30.12.2022	01.01.2023
						

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018	FAL- Piano Incremento lingua inglese	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA 2022 - 2033	Rev. 00	Pagina 2 di 8

INDICE

I.	OBIETTIVI ED IMPEGNI.....	3
II.	LO STATO ATTUALE DELLA LINGUA UTILIZZATA NELLE INFORMAZIONI	3
III.	INTERVENTI – PIANO ATTIVITÀ	7
III.1.	Interventi di breve periodo (3-4anni).....	7
III.2.	Interventi di sviluppo – medio e lungo periodo.....	7
IV.	COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO	8
V.	MONITORAGGIO	8
VI.	REVISIONE ED AGGIORNAMENTI.....	8

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018	FAL- Piano Incremento lingua inglese	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA 2022 - 2033	Rev. 00	Pagina 3 di 8

I. OBIETTIVI ED IMPEGNI

La Delibera ART 16 dell'8/2/2018 prevede che sui vari canali di comunicazione debba essere utilizzata la lingua italiana e la lingua inglese.

È obiettivo di Ferrovie Appulo Lucane (in seguito anche "FAL") tendere alla progressiva piena rispondenza alle previsioni della Delibera, al fine di assicurare a fine periodo una copertura pressoché totale.

Il Piano 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 al momento della sottoscrizione;
- le iniziative già intraprese per la diffusione delle informazioni in lingua inglese;
- le iniziative che si intende intraprendere nel breve periodo;
- le iniziative per assicurare la diffusione delle informazioni in lingua inglese nel medio/lungo periodo.

II. LO STATO ATTUALE DELLA LINGUA UTILIZZATA NELLE INFORMAZIONI

Allo stato attuale, FAL già assicura alcune 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 sottostanti.

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018	FAL- Piano Incremento lingua inglese	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA 2022 - 2033	Rev. 00	Pagina 4 di 8


- **Informazioni pre-viaggio**

	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			
DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	27	Binario di arrivo e partenza dei treni			x	x	x		
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x			

FAL assicura attraverso i propri canali di vendita diretta e i canali di vendita affidati a terzi l'informazione utile ai viaggiatori per conoscere, programmare e scegliere il proprio 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

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018	FAL- Piano Incremento lingua inglese	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA 2022 - 2033	Rev. 00	Pagina 5 di 8

dire le biglietterie ed il call center, nonché le self service assicurano nella fase di acquisto della soluzione di viaggio l'informazione anche nella lingua inglese.

Informazioni statiche pre-viaggio – normativa e altre informazioni

La normativa di cui alle condizioni di trasporto e la Carta dei Servizi sono allo stato in lingua italiana.

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

Informazioni dinamiche pre-viaggio – informazioni


Per quanto riguarda le informazioni dinamiche di cui alla tabella precedente punti da 26 a 29 e i canali di comunicazione individuati dalla Delibera ART 16, le informazioni sono fornite al momento in lingua italiana.

- **Informazioni durante il viaggio**

	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

Con riguardo alle informazioni statiche durante il viaggio di cui alla tabella sopra riportata, al momento della stipula del CdS sono:

- Le informazioni per i punti 30 e 31 sono al momento fornite solo in lingua italiana;
- le informazioni per "disponibilità di servizi a bordo" (punto 32): per alcune delle informazioni quali ad esempio il servizio bici ,sono fornite con pittogrammi in linguaggio


 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018	FAL- Piano Incremento lingua inglese	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA 2022 - 2033	Rev. 00	Pagina 6 di 8

universale;

- le informazioni relative alla "diponibilità a bordo di posti dedicati a PMR" (punto 33) 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 fornite solo in lingua italiana.

	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 anomalità 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
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	-Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità 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.
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione		
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto		

Con riguardo alle informazioni dinamiche durante il viaggio di cui alla tabella sopra riportata, allo stato attuale sono fornite solo in lingua italiana.

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018	FAL- Piano Incremento lingua inglese	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA 2022 - 2033	Rev. 00	Pagina 7 di 8

III. INTERVENTI – PIANO ATTIVITÀ

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

Prevedendo quindi un sistema di azioni progressivo, si dettagliano di seguito gli impegni nel breve periodo, descrivendo le linee evolutive per i periodi successivi.

III.1. Interventi di breve periodo (3-4anni)

Informazioni pre-viaggio:

2022-2024 – le locandine e gli avvisi in stazione, che comunicano informazioni senza carattere di eccezionalità, saranno redatte anche in lingua inglese;

2024-2025 – informazioni dinamiche a bordo saranno rese anche in lingua inglese;

2025 – la Carta dei Servizi sarà resa disponibile anche nella lingua inglese.

III.2. Interventi di sviluppo – medio e lungo periodo

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3-4 anni).

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

Medio termine: (2026 - 2029)

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

Linee di sviluppo:

- sviluppo dei sistemi automatici di informazione multilingua;
- tailor-made customer care, per valorizzare l'unicità dell'individuo viaggiatore e della sua personale esperienza di viaggio.

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE MISURA 8 DELIBERA ART 16/2018	FAL- Piano Incremento lingua inglese	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA 2022 - 2033	Rev. 00	Pagina 8 di 8

Lungo termine: (2030 - 2033)

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione sarà disponibile in tutte le lingue che i sistemi di traduzione automatizzata potranno mettere a disposizione.

IV. COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi di medio e lungo termine potranno essere condivisi nell'ambito degli incontri di gestione del contratto, dove potranno essere individuate forme di compensazione, senza le quali non si potrà procedere.

V. MONITORAGGIO

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati nell'ambito degli incontri finalizzati alle verifiche di Gestione del Contratto.

VI. REVISIONE ED AGGIORNAMENTI

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni quattro anni e condiviso con la Regione nell'ambito delle verifiche di Gestione del Contratto.