

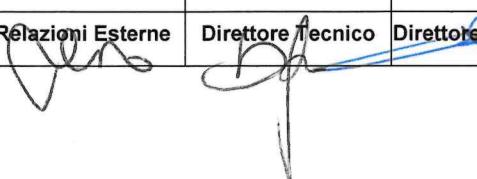
 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 1 di 14

PIANO DI INTERVENTO PER LA VENDITA E L'INFORMAZIONE
DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12

**Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse
regionale e locale tra Regione Puglia e Ferrovie Appulo Lucane**

ANNI 2022-2033

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



 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 2 di 14

SOMMARIO

I.	OBIETTIVI ED IMPEGNI.....	3
II.	PROCEDURE ADOTTATE – DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO.....	5
III.	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
III.1.	Ricognizione del sistema di vendita FAL.....	5
III.2.	Ricognizione del livello delle informazioni	6
	Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche.....	6
	Informazioni durante il viaggio: statiche e dinamiche.....	10
IV.	INTERVENTI OPERATIVI DURANTE IL PERIODO REGOLATORIO.....	12
IV.1.	INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA.....	12
	AZIONE - Incremento postazioni biglietterie self in stazione	12
	AZIONE - Incremento dei punti vendita, anche esterni alle stazioni.....	12
	AZIONE - Restyling del sito web e dell'App - incremento della vendita digitalizzata	12
IV.2.	INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE.....	13
	AZIONE – Adeguamento delle informazioni nelle biglietterie Self-Service.....	13
	AZIONE – Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni	13
	AZIONE – Informazione circa la disponibilità di servizi a bordo dei treni	13
	AZIONE – Informazione circa la sostenibilità ambientale.....	13
	AZIONE – Informazioni dinamiche prima del viaggio	13
	AZIONE – Informazione statiche durante il viaggio	14
	AZIONE - Aggiornamento dell'App	14
	AZIONE - Stazioni impresenziate	14
V.	COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO	14
VI.	MONITORAGGIO, REVISIONE ED AGGIORNAMENTI.....	14

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 3 di 14

I. OBIETTIVI ED IMPEGNI

Il Piano, redatto ai sensi della Delibera 16/2018 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) come definito alla Misura 11, punto 12, ha come oggetto le azioni da attivare nell’arco della durata del Contratto per migliorare l’esperienza di viaggio della clientela, facilitando l’informazione prima del viaggio e l’acquisto dei biglietti e abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l’utilizzo del treno.

La Delibera 16/2018 fornisce indicazioni per il miglioramento continuo, individuando specifici parametri di valutazione dell’accessibilità all’acquisto. In tal senso, è quindi obiettivo del presente Piano 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, possibile solo nelle stazioni non dotate di biglietteria o, per le sole Persone a Mobilità Ridotta (PMR) laddove risulti a loro, sebbene presente, non accessibile tale canale (Delibera 16/2018 Misura 11 punto 10), fattispecie che non si coniuga con le politiche di controlleria, sicurezza e lotta all’evasione perseguitate dall’azienda.

L’esperienza maturata ha infatti dimostrato che la possibilità di acquisto a bordo treno senza sovrapprezzo rappresenta un forte deterrente all’acquisto del biglietto prima di salire a bordo, anche laddove possibile, così favorendo casi di evasione ed 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 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

Ferrovie Appulo Lucane (di seguito anche solo FAL), 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 buon livello di soddisfazione nell’uso, 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.

FAL inoltre condivide la propria rete vendita digitalizzata con altri operatori ferroviari che operano in

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 4 di 14

contiguità di servizi con quelli di FAL (Ferrotramviaria e Trenitalia): i rapporti di convenzione in essere consentono a Ferrotramviaria ed a Trenitalia di vendere titoli di viaggio che integrino nel titolo venduto anche tratte di competenza FAL. Ciò incrementa notevolmente la dimensione e diffusione dei punti vendita.

In un'ottica di sempre crescente telematizzazione, FAL intende incrementare ulteriormente le possibilità di acquisto digitale e, pertanto, ha pianificato di ampliare ulteriormente i propri sistemi di vendita digitalizzata implementando 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 particolare, l'adozione ed incremento del sistema di vendita digitalizzata consentirà:

- semplificazione della gestione della bigliettazione;
- smaterializzazione dei supporti cartacei;
- semplicità d'uso per il cliente;
- diversificazione della rete di vendita (via web, con cellulari, ecc.);
- combattere contraffazione e frode;
- eventuali ulteriori funzionalità future.

3) REALIZZAZIONE DELL'EFFICIENTAMENTO DEL PROCESSO DI VENDITA

L'incremento dell'accessibilità commerciale previsto dal Piano è sviluppato tenendo altresì conto della necessità di efficientamento dei processi, conformemente a quanto indicato nel Piano Economico Finanziario (PEF) allegato al Contratto di Servizio. Le azioni che concorrono a tale efficientamento sono pianificate in modo che non danneggino la clientela, alla quale deve essere sempre garantita la massima accessibilità commerciale.

4) TRAGUARDARE LA PIENA RISPONDENZA DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENZA ALLA DELIBERA ART 16/2018

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

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 5 di 14

II. PROCEDURE ADOTTATE – DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

FAL, nella qualità di Esercente Ferroviario ha implementato e mantiene attivo un Sistema di Gestione della Qualità, conforme agli standard UNI-EN ISO 9001:2015.

Oltre alle specifiche procedure contenute nell'ambito del SGQ, tra cui per l'Informazione la Procedura PRO_11 "Gestione Informazioni all'Utenza", la documentazione di riferimento di FAL per la Vendita è contenuta nella Carta dei Servizi ed in particolare nei capitoli:

- **TITOLI DI VIAGGIO**
 - Ambito di Applicazione delle Tariffe Regionali
 - Modalità di Vendita Titoli di Viaggio
 - Titoli di Viaggio disponibili presso i Punti Vendita Informatizzati di Stazione
 - Titoli di Viaggio in vendita tramite Bigliettazione Online
 - Titoli di Viaggio disponibili presso i Punti Vendita Esterni Convenzionati
 - Regolarizzazioni, Sanzioni e Penalità
 - Convenzioni di Vendita
- **AGEVOLAZIONI TARIFFARIE**
 - FAL e le Persone con Disabilità
 - FAL e le Forze dell'Ordine
 - FAL e gli Elettori
 - Gratuità del Viaggio
 - FAL e i Più Piccoli
 - FAL - gli Animali e gli Oggetti
 - FAL e le Biciclette

III. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

III.1. Ricognizione del sistema di vendita FAL

Al momento della stesura, la rete di vendita aziendale è costituita come di seguito riportato

- a) le biglietterie di stazione
- b) le emettitrici self-service
- c) i rivenditori privati autorizzati
- d) il sito www.ferrovieappulolucane.it
- e) App (gratuita) FAL tecnologia ANDROID e Tecnologia IOS

 Ferrovie Appula Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 6 di 14

In particolare, qui di seguito si riporta la consistenza della rete di vendita nell'ambito delle stazioni ferroviarie delle linee pugliesi:

- Bari Centrale: n. 1 rivendita di stazione; n. 1 self-service
- Bari Scalo: n. 2 self-service
- Bari Policlinico: n. 2 self-service
- Modugno: n. 1 rivendita di stazione; n. 1 self-service
- Palo del Colle: n. 1 rivendita di stazione; n. 1 self-service
- Binetto: n. 1 self-service
- Grumo Appula: n. 1 rivendita di stazione; n. 1 self-service
- Toritto: n. 1 rivendita di stazione; n. 1 self-service
- Altamura: n. 1 rivendita di stazione; n. 1 self-service
- Gravina: n. 1 rivendita di stazione; n. 1 self-service

La condizione minima dell'indicatore %ACV della Delibera 16/2018 Misura 11 risulta comunque sempre rispettato in quanto è ammessa la vendita a bordo senza sovrapprezzo nelle stazioni non dotate di un canale di vendita fisico (o temporaneamente non funzionante) o, per le sole PMR, qualora il canale di vendita fisico non sia per loro accessibile.

III.2. 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, 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 seguenti.

Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

Attualmente, la copertura delle informazioni pre-viaggio in conformità alla Misura 8 della citata Delibera 16/2018, è rappresentata nella tabella sottostante, dove viene indicato con il colore verde la conformità dell'informazione, con il colore rosso la attuale non conformità, e con il colore grigio laddove le informazioni non sono applicabili sul servizio ferroviario di FAL.

Con riferimento ai singoli canali, si fa presente che FAL non ricorre alle Agenzie di Viaggio.

**PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE
DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12**

FAL- Piano
Vendita e
Informazione

CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033

Rev. 00 Pagina 7 di 14

	Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center	Sito web	Mobile App	Agenzie di viaggio	Punti vendita Convenzionati	Note FAL
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	x		x	x				Nella Carta dei Servizi
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x (Entro 12/24)				x		
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	x		x	x	x			Nella Carta dei Servizi
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x (Entro 12/24)	x	x	x			Nella Carta dei Servizi
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x			Nella Carta dei Servizi
	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				Nella Carta dei Servizi
	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 (Entro 12/24)	x	x	x			Nella Carta dei Servizi
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni	x	x (Entro 12/24)	x	x	x		x	
	10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	x	x (Entro 12/24)	x	x	x		x	FAL in ogni caso migliorerà l'erogazione di tale informazione
	11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette								n.a
	12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x			Nella Carta dei Servizi
	13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	x	x (Entro 12/24)	x	x	x		x	Nella Carta dei Servizi
	14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x (Entro 12/24)	x	x	x			

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12								FAL- Piano Vendita e Informazione	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033								Rev. 00	Pagina 8 di 14

	Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center	Sito web	Mobile App	Agenzie di viaggio	Punti vendita Convenzionati	Note FAL
STATICHE	15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	x		x	x				Nella Carta dei Servizi. Non è prevista assistenza a bordo ed in stazione per PMR
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce								n.a
	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa								n.a
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x			Nella Carta dei Servizi
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x					Nella Carta dei Servizi
	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 ed organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Iniziative (GRI)				x (Entro 12/24)				

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12								FAL- Piano Vendita e Informazione	
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033								Rev. 00	Pagina 9 di 14

	Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center	Sito web	Mobile App	Agenzie di viaggio	Punti vendita	Note FAL
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 (entro fine 2026, previa disponibilità da parte del GI)	x (entro fine 2026, previa disponibilità da parte del GI)	x (entro fine 2026, previa disponibilità da parte del GI)			La quasi totalità delle stazioni FAL è dotata di soli 2 binari per il servizio viaggiatori. Di norma il binario è fissato da programma, salvo variazioni occasionali dovute a guasti o esigenze PMR
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x (entro 12/24 le soppressioni)	x (entro 12/24 le soppressioni)	x (entro 12/24 le soppressioni)			I ritardi sono riportati nel real-time; le soppressioni saranno integrate entro 12/24
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x				
		Informazioni erogate da FAL e compliant con le disposizioni della delibera ART 16/2018								
		Informazioni attualmente non erogate da FAL								

Si specifica che alcune informazioni non risultano applicabili al servizio ferroviario di FAL, in particolare:

- Il servizio FAL non dispone di differenza tra prima e seconda classe e pertanto informazione n.11 non viene erogata.
- Il servizio FAL non offre differenti itinerari di viaggio per raggiungere le varie località e quindi le informazioni circa il viaggio più veloce (n.16) e la tariffa più bassa (n.17) non sono vengono erogate.
- Le info dei punti da 20 a 24 sono a cura della Regione.

Per quanto concerne le biglietterie Self-Service occorre precisare che esse sono sempre collocate in stazioni FAL e pertanto le informazioni risultano disponibili nelle adiacenti biglietterie, nelle bacheche di stazione o sui monitor di stazione. Inoltre, le biglietterie Self-Service forniscono informazioni strettamente necessarie all'utilizzo della macchina in due lingue: italiano e inglese. FAL si impegna a integrare le informazioni necessarie, come dettagliato nell'azione "Adeguamento delle informazioni nelle biglietterie Self-Service".

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 10 di 14

Inoltre, a oggi, in alcune stazioni non presenziate non sono disponibili tutte le informazioni statiche richieste dalla Delibera, a tal fine FAL si impegna entro il 2024 a dotare tutte le fermate di una bacheca (fisica o digitale) con le informazioni necessarie, come dettagliato nella sezione “Interventi sull’informazione – AZIONE Stazioni impresenziate”.

Con riferimento alla mobile app, FAL, oltre a disporre del sito web mobile, si è dotata anche di una applicazione per smartphone dedicata, che fornisce informazioni su:

- Orari programmati
- Tariffe ed acquisto titoli di viaggio treni e autobus
- Indicazione di ritardi aggiornati ad ogni variazione
- Indicazioni sulle interruzioni ed il ripristino dei servizi su tratte ferroviarie
- Avvisi di sciopero
- Variazioni programmate agli orari di esercizio
- Informazioni riguardo servizi straordinari
- Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzisostitutivi
- Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto.

Inoltre, si fa presente che FAL dispone anche di un canale social (pagina Facebook) sulla quale notifica in tempo reale gli avvisi sulla circolazione agli utenti iscritti, relativamente a:

- Indicazione di cancellazioni e soppressioni rispetto al programma
- Indicazioni sulle interruzioni ed il ripristino dei servizi su tratte ferroviarie
- Avvisi di sciopero
- Variazioni programmate agli orari di esercizio
- Informazioni riguardo servizi straordinari
- Avvisi ed elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero
- Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzisostitutivi
- Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto
- Info istituzionali ed eventi.

Informazioni durante il viaggio: statiche e dinamiche

Con riferimento a quanto disposto dalla richiamata Delibera sulle informazioni statiche durante il viaggio (si veda la tabella sottostante), la rispondenza risulta ad oggi parzialmente soddisfatta. Per le modalità e le tempistiche per soddisfare la compliance si rimanda all’azione “Informazioni statiche durante il viaggio”.

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 11 di 14

	Nr	Tipologia di informazione	Note FAL
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	Entro 12/24
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	Entro 12/24
	32	Disponibilità di servizi a bordo	Utilizzo di pittogrammi
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	Utilizzo di pittogrammi
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	Entro 12/24

Con riferimento alle informazioni dinamiche durante il viaggio, da diffondere a bordo treno (si veda tabella sottostante), la rispondenza risulta essere parzialmente soddisfatta.

	Nr	Tipologia di informazione	Note FAL
DINAMICHE	35	Prossima fermata	OK – Le informazioni vengono erogate automaticamente dal Passengers Information System
	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:	
	37	Ritardo durante la marcia	OK – le informazioni vengono erogate tramite il personale di bordo.
	38	Anomalie della circolazione	
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5' rispetto all'orario di partenza programmato	
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	
	41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	Considerata la brevità dei viaggi, non è prevista erogazione di generi di conforto.
	42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 12 di 14

Con riferimento alle informazioni da erogare in caso di malfunzionamenti (numeri dal 37 a 42,) si specifica che a bordo treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone audiolese. 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.

IV. INTERVENTI OPERATIVI DURANTE IL PERIODO REGOLATORIO

IV.1. INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA

Si prevede un progressivo efficientamento della rete di vendita diretta ed un potenziamento dei canali alternativi (*self-service*, rivenditori privati autorizzati, sito e *App*), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

AZIONE - Incremento postazioni biglietterie self in stazione

Al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione, FAL prevede l'installazione di ulteriori biglietterie *Self-service*, potenziando le installazioni già esistenti per alcune stazioni maggiormente frequentate dall'utenza.

Il piano di potenziamento verrà rimodulato sia sulla base della diffusione di sistemi alternativi di smaterializzazione dei titoli di viaggio, sia sulla base dell'incremento di punti vendita in stazione e relativi orari di copertura.

AZIONE - Incremento dei punti vendita, anche esterni alle stazioni

E' obiettivo di FAL estendere la propria rete vendita mediante intese commerciali e tecniche con la rete delle rivendite Tabacchi e Lottomatica, che garantisce una notevole capillarità e diffusione sul territorio.

AZIONE - Restyling del sito web e dell'App - incremento della vendita digitalizzata

FAL ha pianificato interventi di aggiornamento e restyling sia del sito web che dell'App, rendendo ancora più accessibile e di facile utilizzo la vendita on line dei titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti).

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 13 di 14

IV.2. INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE

FAL garantisce ai viaggiatori un adeguato ed articolato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché sul sito internet aziendale, sulla App, sulla pagina Facebook e tramite call-center, in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

AZIONE – Adeguamento delle informazioni nelle biglietterie Self-Service

Con riferimento alle biglietterie Self Service, entro il 2024 FAL prevede di integrare le informazioni prima del viaggio richieste della delibera mediante l'apposizione, in prossimità, di apposite bacheche, ovvero con l'integrazione dell'interfaccia utente, che rimandino mediante codice QR al sito web, così da rendere immediata la consultazione delle informazioni in formato digitale (modalità di reclamo e rispettive referenze, disposizioni in merito alle condizioni di trasporto e informazioni presenti sulla carta dei servizi).

AZIONE – Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni

La Società si impegna ad integrare entro il 2024 tutte le stazioni provviste di biglietterie fisiche e self-service, di pannelli e bacheche mirate a far conoscere all'utenza le modalità di convalida dei ticket e le possibili sanzioni in caso di mancanza del titolo di viaggio.

AZIONE – Informazione circa la disponibilità di servizi a bordo dei treni

La Società si impegna a migliorare ed integrare entro il 2024 le informazioni circa la disponibilità di toilette a bordo dei treni e di altri eventuali servizi a bordo (ad es. trasporto bici) in tutti i canali di vendita di propria competenza (biglietterie, Self-Service, Call Center, Sito internet, App).

AZIONE – Informazione circa la sostenibilità ambientale

La Società si impegna a pubblicare sul proprio sito web entro il 2024 le informazioni circa la sostenibilità ambientale, e in particolare i risultati ambientali ottenuti nelle attività ed organizzazione aziendale.

AZIONE – Informazioni dinamiche prima del viaggio

Attualmente non vengono erogate le informazioni dinamiche circa il binario di arrivo e partenza dei treni (informazione n.27), anche se la programmazione di tale informazione è, di norma, pre-fissata. Peraltrò, la quasi totalità delle stazioni FAL dispone di soli 2 binari per il servizio viaggiatori (fanno eccezione solo le stazioni di

 Ferrovie Appulo Lucane	PIANO DI INTERVENTO PER VENDITA E INFORMAZIONE DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11, PUNTO 12	FAL- Piano Vendita e Informazione
	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA – FAL 2022 - 2033	Rev. 00 Pagina 14 di 14

Altamura e Avigliano Lucania). La Società si impegna a erogare attraverso i monitor di stazione l'informazione n.27 (binario di arrivo e di partenza) entro il 2026, e comunque a valle della disponibilità di tale informazione da parte del GI.

AZIONE – Informazione statiche durante il viaggio

La società si impegna entro la fine del 2024 a segnalare a bordo, mediante pannelli adesivi, le informazioni circa le procedure di emergenza e di reclamo, con eventuale rimando tramite codice QR alla sezione apposita nel sito.

AZIONE - Aggiornamento dell'App

FAL ha pianificato una revisione della propria App prevedendo l'implementazione di notifiche in tempo reale per l'informazione, anche in lingua inglese, circa le variazioni di circolazione.

AZIONE - Stazioni impresenziate

FAL intende predisporre un piano per sostituire, in tutte le stazioni/fermate non presenziate, gli avvisi attualmente cartacei (orari ed informazioni) con delle bacheche elettroniche, che saranno gestite centralmente dalla struttura Help desk online.

V. COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO

Le azioni del presente Piano saranno attuate nei tempi descritti allorquando le risorse necessarie siano già ricomprese all'interno del PEF ovvero in maniera graduale all'atto del reperimento delle necessarie fonti di finanziamento.

VI. MONITORAGGIO, REVISIONE ED AGGIORNAMENTI

Il presente Piano sarà oggetto di monitoraggio periodico, aggiornato almeno ogni quattro anni e riesaminato nell'ambito della Gestione del Contratto.