

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 Campania e Ente Autonomo Volturno

ANNI 2020-2025



SOMMARIO

OBIETTIVI ED IMPEGNI.....	4
PROCEDURE ADOTTATE – DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	5
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
Il sistema tariffario integrato regionale.....	5
Ricognizione del sistema di vendita EAV.....	6
Ricognizione del livello delle informazioni	6
Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche	6
Informazioni durante il viaggio: statiche e dinamiche	11
INTERVENTI OPERATIVI DEL PRIMO PERIODO REGOLATORIO	12
INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA	12
AZIONE - Implementazione del Sistema di Vendita Regionale (SVR)	13
AZIONE - Incremento smaterializzazione titoli di viaggio: dematerializzazione Abbonamenti studenti Gratuiti Regione Campania	14
AZIONE - Incremento postazioni biglietterie self in stazione	14
AZIONE - Restyling del sito web e incremento della vendita digitalizzata	14
INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE	14
AZIONE - Informazioni prima del viaggio per le Persone a Mobilità Ridotta (PMR)	14
AZIONE – Adeguamento delle informazioni nelle biglietterie Self-Service	15
AZIONE – Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni	15
AZIONE – Informazione circa la disponibilità di servizi a bordo dei treni	15
AZIONE – Informazione circa la sostenibilità ambientale	15
AZIONE – Informazioni dinamiche prima del viaggio.....	15
AZIONE – Informazione statiche durante il viaggio.....	16
AZIONE - Aggiornamento dell'app GoEAV	16
AZIONE - Adozione nuovi strumenti (Notifiche e Google Assistant)	16
AZIONE - Avvisi sonori sulla rete ferroviaria e a bordo treno	16
AZIONE - Totem informativi di stazione in sostituzione di avvisi cartacei	16
AZIONE - Adeguamento segnaletica di stazione	17
AZIONE - Stazioni impresenziate.....	17



Costi e modalità di finanziamento..... 17
Monitoraggio, Revisione ed aggiornamenti 17

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 al fine di garantire nell’arco della durata del Contratto un costante adeguato livello di dotazione della rete di vendita e d’informazione.

La Delibera 16/2018 fornisce nuove 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 circoscrivendo 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), che non si sposa con le politiche di contolleria, sicurezza e lotta all’evasione perseguite dall’azienda.

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

EAV si è dotata di un sistema di vendita attraverso mobile app, e intende incrementare le possibilità di acquisto digitale estendendola anche al website.

Inoltre, EAV partecipa alla realizzazione del Sistema di vendita regionale per il Trasporto Pubblico Locale (SVR), attualmente in fase di implementazione, che si inserisce nel più ampio progetto ITSC (Intelligent Transport System Campania) con cui la Regione Campania prevede la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture tecnologiche (sistemi, dispositivi, procedure) applicato al comparto del trasporto collettivo e a tutte le modalità di trasporto (gomma, ferro, nave), con particolare riguardo al sistema di monitoraggio delle flotte delle aziende che erogano servizi di TPL, nonché al sistema di bigliettazione elettronico, basato su tecnologie intelligenti capaci di tracciare in tutte le sue componenti lo spostamento del singolo viaggiatore.

In particolare, l’adozione del nuovo Sistema di vendita consentirà:

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

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 state pianificate di modo che non danneggino la clientela, alla quale la massima accessibilità commerciale è sempre garantita. Altri interventi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.

4) TRAGUARDARE LA PIENA RISPONDENZA CIRCA LE INFORMAZIONI ALL'UTENZA (DELIBERA ART 16/2018)

Con riferimento alla Delibera 16/2018 e al miglioramento continuo, è comunque obiettivo primario di EAV garantire al viaggiatore un'informazione sempre più facile 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.

PROCEDURE ADOTTATE – DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

EAV, nella qualità di Impresa Ferroviaria ha implementato e mantiene attivo un Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario dell'Impresa Ferroviaria EAV (SGSIF), conforme agli standard UNI-EN ISO 9001:2015.

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

- Procedura PR-11-TIB, che ha come oggetto la descrizione delle attività di gestione e vendita dei Titoli di Viaggio, che è settore integrante e sostanziale della attività della U.O. Sviluppo Commerciale e Sanzioni (di seguito S.CO.S.) ed evidenziarne le responsabilità.
- Procedura PR-54-GTI, che ha come oggetto la definizione delle modalità con cui l'azienda gestisce le informazioni verso i cittadini utenti.

La Regione prende atto dell'adozione da parte di Trenitalia delle sopracitate procedure.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il sistema tariffario integrato regionale

EAV aderisce al Consorzio UnicoCampania, Consorzio con attività esterna ai sensi degli artt. 2602 e ss. del codice civile, individuato quale ente gestore dell'integrazione tariffaria regionale e delle agevolazioni tariffarie (art. 9 della Legge regionale 2 agosto 2018, n. 26), che gestisce in nome e per conto delle aziende consorziate il sistema di integrazione tariffaria regionale. Infatti, come esplicitato nelle Deliberazioni di Giunta regionale n. 360 del 08/08/2014 e n. 538 del 10/11/2014, cui ha fatto seguito la nota di pari tenore della Direzione Generale per la Mobilità regionale prot. n. 2014.0763337 del 12/11/2014, il Consorzio UnicoCampania è stato costituito per gestire, dall'avvio della tariffazione integrata tutta la filiera della bigliettazione (produzione, gestione della sicurezza anti falsificazione, distribuzione, vendita, incasso e riparto dei ricavi). Il Consorzio è altresì proprietario di apparati tecnologici e software relativi alla

gestione del sistema tariffario, finanziati anche con fondi regionali, essendo il soggetto preposto alla gestione unitaria dell'integrazione tariffaria per conto di tutte le aziende di TPL regionali aderenti.

Pertanto, i progetti e le azioni proposte da EAV con riferimento alla rete di vendita risultano essere consequenziali nella loro realizzazione alle determinazioni assunte dagli organi consortili alle quali la stessa EAV concorre in quanto consorziato.

Ricognizione del sistema di vendita EAV

Al momento della stesura la rete di vendita aziendale è così costituita:

- Linee Vesuviane: 71 su 96 stazioni totali coperte da biglietterie aziendali, di cui 1 al momento non attiva e 5 esternalizzate o in corso di assegnazione, 7 con emittitrici self-service di ultima generazione (abilitate alla vendita di tutti i titoli di viaggio) e 2 con distributori self-service;
- Linee Flegree: 22 su 31 stazioni totali coperte da biglietterie aziendali, 4 con emittitrice self-service (di cui 3 di ultima generazione abilitate alla vendita di tutti i titoli di viaggio), 2 con distributori self-service;
- Linea Benevento: 8 stazioni su 9 sono coperte da biglietterie aziendali, di cui 3 non attive;
- Linea Piedimonte: 8 stazioni su 12 sono coperte da biglietterie aziendali, di cui 4 non attive;
- Linea Metropolitana: con 9 emittitrici self-service (2 per stazione ad eccezione di Piscinola in cui la seconda non è più funzionante).

Per ulteriori dettagli si fa riferimento all'allegato 2 del Contratto di Servizio "Servizi Connessi al Trasporto".

Inoltre, alla rete di vendita aziendale si aggiungono 191 Punti Vendita Esterni, sotto la gestione del Consorzio Unico Campania, contrattualizzati al 30 giugno 2021 attraverso un affidamento provvisorio alla società Servizi in Rete, in attesa dell'affidamento mezzo gara che verrà effettuato dal Consorzio.

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, per le sole PMR, qualora il canale di vendita fisico non sia per loro accessibile.

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 EAV.

Con riferimento ai singoli canali, si fa presente che EAV non ricorre alle Agenzie di Viaggio, e che con il termine “Mobile Site” si includono sia il sito internet responsive su mobile (m-site) sia la app per l’acquisto dei titoli di viaggio Go EAV.

	Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center (7.30-17.00)	Sito web	Mobile App (GoEav-Msite)	Agenzie di viaggio	Punti vendita Convenzionati	Note EAV
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	x		x	x		x		Nella Carta della Mobilità
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x (Entro 12/22)			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 (Entro 12/22)	x	x	x	x		
STATICHE	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 (Entro 12/22)	x (Entro 12/22)	x	x	x	x		
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni	x	x (Entro 12/22)	x	x	x	x	x	

Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center (7.30-17.00)	Sito web	Mobile App (GoEav-Msite)	Agenzie di viaggio	Punti vendita Convenzionati	Note EAV
			12/22)						
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	x (Entro 12/22)	x (Entro 12/22)	x (Entro 12/22)	x	x	x	x	
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	x	x	x	x	x	x	x	n.a
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x			
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	x	X (Entro 12/22)	x	x	x	x	x	
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x (Entro 12/22)	x (Entro 12/22)	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 (Entro 12/22)		x	x				
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x	n.a
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x	n.a
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					Si rimanda al piano dei servizi sostitutivi
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				x				

	Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center (7.30-17.00)	Sito web	Mobile App (GoEav-Msite)	Agenzie di viaggio	Punti vendita Convenzionati	Note EAV
		esentate (in euro)								
	24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x (Entro 12/22)				
	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 12/22)				
DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x (Entro 12/22)	x (Entro 12/22)	x (Entro 12/22)			
	27	Binario di arrivo e partenza dei treni			x (Entro 12/23)	x (Entro 12/23)	x (Entro 12/23)			
	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				
		Informazioni erogate da EAV e compliant con le disposizioni della delibera ART 16/2018								
		Informazioni attualmente non erogate da EAV								

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

- Il servizio EAV non dispone di differenza tra prima e seconda classe e pertanto informazione n.11 non viene erogata.
- Il servizio EAV non presenta coincidenze e conseguentemente le informazioni circa il viaggio più veloce (n.16) e la tariffa più bassa (n.17) non sono vengono erogate.

Per quanto concerne le biglietterie Self-Service occorre precisare che esse sono sempre collocate in stazioni EAV provviste di biglietteria e pertanto le informazioni risultano disponibili nelle adiacenti biglietterie. Inoltre, le biglietterie Self-Service forniscono informazioni strettamente necessarie all'utilizzo della macchina in cinque lingue: italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo. EAV si impegna a integrare le informazioni necessarie, come dettagliato nell'azione "Adeguamento delle informazioni nelle biglietterie Self-Service".

Inoltre, a oggi, nelle stazioni non presenziate non sono disponibili tutte le informazioni statiche richieste dalla Delibera, a tal fine EAV si impegna entro il 2022 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 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. In particolare, si fa presente che la relazione con i Punti Vendita Convenzionati è gestita direttamente dal Consorzio Unico Campania: EAV si impegna a sollecitare il Consorzio a ricercare la piena rispondenza alle delibere ART all'interno del bando di gara che verrà indetto da quest'ultimo per la gestione dei suddetti canali.

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

- Orari programmati
- Tariffe ed acquisto titoli di viaggio treni, autobus, funivia, treni turistici
- Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati 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 mezzi sostitutivi
- Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto.

Inoltre, si fa presente che EAV dispone di due canali di instant messaging (Telegram e 24PA) che notificano in tempo reale gli avvisi sulla circolazione agli utenti iscritti, relativamente a:

Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati 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 mezzi sostitutivi
- Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto

Infine, EAV dispone anche di due canali social (Facebook e Twitter), nei quali vengono pubblicate le informazioni relativamente a:

- Indicazioni sulle interruzioni ed il ripristino dei servizi su tratte ferroviarie
- Informazioni riguardo servizi straordinari
- Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi
- Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto
- Avvisi ed elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero
- Info istituzionali ed eventi.

Attraverso il canale social Facebook EAV fornisce assistenza interattiva tramite chat, con tempi di risposta di 3 minuti, presenziata 365 giorni all'anno per 12 ore al giorno (7.30-19.30).

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 non risulta ad oggi soddisfatta. Per le modalità e le tempistiche per soddisfare la compliance si rimanda all'azione "Informazioni statiche durante il viaggio".

	Nr	Tipologia di informazione	Note EAV
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	Entro 12/'22
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	Entro 12/'22
	32	Disponibilità di servizi a bordo	Entro 12/'22
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	Entro 12/'22
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	Entro 12/'22

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 EAV
DINA MICH	35	Prossima fermata	OK

36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI	Non applicabile – Non sono presenti coincidenze
	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	Anormalità 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	
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	

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 audiollese. 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.

Per le azioni circa le informazioni dinamiche durante il viaggio si rimanda all'*AZIONE – Avvisi sonori sulla rete ferroviaria e a bordo treno.*

INTERVENTI OPERATIVI DEL PRIMO PERIODO REGOLATORIO

INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA

Si prevede un progressivo efficientamento dei costi 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.

Le Parti confermano gli obiettivi dichiarati nell'Allegato 7 "Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia e di Efficienza dei servizi, Penali e Mitigazioni delle Penali".

AZIONE - Implementazione del Sistema di Vendita Regionale (SVR)

Considerata la necessità di modernizzare l'attuale sistema di bigliettazione al fine di renderlo adeguato alle rinnovate esigenze territoriali e della clientela, la Regione Campania con il supporto del Consorzio UnicoCampania e, quindi di EAV, ha progettato ed avviato operativamente un nuovo Sistema di Vendita Regionale (SVR) che si inserisce nel più ampio progetto ITSC (Intelligent Transport System Campania) con il quale la Regione Campania prevede la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture tecnologiche (sistemi, dispositivi, procedure) applicato al comparto del trasporto collettivo e a tutte le modalità di trasporto (gomma, ferro, nave), con particolare riguardo al sistema di monitoraggio delle flotte delle aziende che erogano servizi di TPL, nonché al sistema di bigliettazione elettronico, basato su tecnologie con Smart card di prossimità capace di tracciare in tutte le sue componenti lo spostamento del singolo viaggiatore.

In tal senso il SVR risponde a tali esigenze con la fornitura di diverse "tipologie di apparati di vendita":

- Biglietterie full optional: con cui si inizializzano le Smart card, si vendono e ricaricano tutte le tipologie di abbonamenti, a pagamento, gratuiti, agevolati, annuali e mensili, corredate da tutto l'hardware necessario: computer, monitor, stampante per Smart card, lettore Smart card, stampanti ricevute, scanner, webcam, display utente;
- POS all in one: con cui si vendono e ricaricano tipologie di titoli su Smart card già emesse dalle biglietterie, composti semplicemente da un Tablet per la scelta dei titoli di viaggio e la visualizzazione dei dati e delle attività e da un POS di tipo "bancario" ma che, oltre ad effettuare il pagamento del titolo, scrive i contratti elettronici sulle Smart Card ed emette le ricevute di vendita e di attività.
- TVM Automatiche: che ricaricano i titoli elettronici ed emettono, nella fase di transizione, anche titoli magnetici.

E' previsto che la rete di vendita possa essere ampliata e strutturata, a seconda della "tipologia" di punto vendita, con uno dei diversi elementi come sopra indicati. In qualsiasi tipologia di biglietteria dovranno essere ammessi tutti i mezzi di pagamento: contante, carte di credito-debito. Sarà, inoltre, attivabile un borsellino elettronico sulle card valido anche per il pagamento dei titoli di viaggio. Il Sistema di Vendita Regionale sarà interconnesso, altresì, alla vendita on line tramite APP integrate nel sistema di gestione dei titoli dematerializzati. Infine, l'offerta di vendita sarà integrata con l'avvio di sperimentazione del sistema EMV per l'accesso al TPL direttamente con le carte bancarie, che prevede appunto la possibilità di accedere al servizio TPL utilizzando una carta di credito con pagamento differito di quanto effettivamente dovuto in base all'effettivo utilizzo certificato da appositi sistemi di check-in/check-out.

AZIONE - Incremento smaterializzazione titoli di viaggio: dematerializzazione Abbonamenti studenti Gratuiti Regione Campania

Il Consorzio Unico Campania, secondo le determinazioni della Regione Campania, gestisce l'iter amministrativo per il rilascio di abbonamenti annuali, a titolo gratuito, per gli studenti.

La procedura prevede che, gli studenti si registrino sul Portale dedicato ed inoltrino la richiesta compilando l'apposito modulo ed allegando la relativa documentazione. Al completamento dei dati, l'utente firmerà digitalmente la propria richiesta attraverso un codice OTP. Il Consorzio, dopo aver verificato la richiesta ed i relativi documenti allegati, invia una e-mail con la quale autorizza il pagamento dell'importo. In caso contrario, il Consorzio segnalerà i problemi riscontrati.

Dall'anno scolastico 2021-2022, acquisito digitalmente il pagamento, il titolo di viaggio anziché essere caricato su Smart card di ultima generazione inviata poi alla stazione indicata dall'utente, diventa Una Smart card dematerializzata con QRcode, inviata direttamente sul numero di cellulare indicato dal cliente, azzerando le possibili criticità legate alla distribuzione delle stesse. Lo studente per accedere agli impianti ferroviari, presenta la Smart Card dematerializzata, con QRcode, al varco che la legge e traccia il passaggio sul Sistema di vendita Regionale.

AZIONE - Incremento postazioni biglietterie self in stazione

A fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione, il Consorzio Unico Campania, attraverso una gara bandita dall'ACaMIR, prevede l'installazione di nuove biglietterie *Self-service*. A tal fine, EAV ha espresso al Consorzio un fabbisogno di 100 nuove emettitrici automatiche. Si fa tuttavia presente che, in vista di una maggiore automatizzazione del SVR e dematerializzazione dei Titoli di viaggio (si vedano le azioni precedenti), l'esigenza di emettitrici *Self-service* potrebbe essere ulteriormente rimodulata.

AZIONE - Restyling del sito web e incremento della vendita digitalizzata

EAV ha pianificato degli interventi di aggiornamento e restyling del sito web, che abiliterà anche questo canale per la vendita on line dei titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti).

INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE

EAV garantisce ai viaggiatori un adeguato ed articolato 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 - Informazioni prima del viaggio per le Persone a Mobilità Ridotta (PMR)

EAV intende erogare le informazioni prima del viaggio sui servizi dedicati alle PMR sui propri canali di comunicazione. In particolare, con riferimento alla Tabella 1 "Informazioni minime distinte per canale di comunicazione" della Delibera 16/2018, EAV intende:

- Per l'informazione n.14 "Disponibilità a bordo per posti dedicati a PMR", erogare tale informazione nei canali attualmente provvisti entro il 2022;
- Per l'informazione n.15 "Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR", erogare tale informazione nei canali attualmente provvisti entro il 2022.

AZIONE – Adeguamento delle informazioni nelle biglietterie Self-Service

Con riferimento alle biglietterie Self Service, entro il 2022 EAV prevede di integrare le informazioni prima del viaggio richieste della delibera mediante l'apposizione di adesivi, 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 della mobilità).

AZIONE – Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni

La Società si impegna ad integrare entro il 2022 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 ad integrare entro il 2022 le informazioni circa la disponibilità di toilette a bordo dei treni e di altri eventuali servizi a bordo in tutti i canali di vendita di propria competenza (biglietterie, Self-Service, Call Center, Sito internet e m-site).

AZIONE – Informazione circa la sostenibilità ambientale

La Società si impegna a pubblicare sul proprio sito web entro il 2022 le informazioni circa la sostenibilità ambientale, e in particolare:

- Informazione n.24 - Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale;
- Informazione n. 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).

AZIONE – Informazioni dinamiche prima del viaggio

Attualmente non vengono erogate le informazioni dinamiche circa gli orari degli arrivi e delle partenze aggiornati ad ogni variazione (informazione n.26), né il binario di arrivo e partenza dei treni (informazione n.27). La Società si impegna a erogare attraverso call center, sito web e m-site/app:

- l'informazione n.26 (orario di arrivo e partenza) entro il 2022;
- l'informazione n.27 (binario di arrivo e di partenza) entro il 2023, 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 2022 a segnalare a bordo, mediante pannelli adesivi, le informazioni circa i servizi a bordo, le procedure di emergenza e di reclamo, con eventuale rimando tramite codice QR alla sezione apposita nel sito.

AZIONE - Aggiornamento dell'app GoEAV

EAV ha in piano una ristrutturazione della app GoEAV, che prevede l'implementazione di notifiche push per l'informazione circa le variazioni di circolazione in tempo reale e la disponibilità di alcune informazioni in lingua inglese.

AZIONE - Adozione nuovi strumenti (Notifiche e Google Assistant)

Nell'ambito della ristrutturazione del sito web è prevista l'implementazione di notifiche degli aggiornamenti per gli utenti profilati.

Inoltre, a seguito della sperimentazione sui treni Campania Express, si prevede lo sviluppo del progetto per rendere fruibili con la piattaforma vocale di *Google Assistant* tutte le informazioni riguardante la circolazione ordinaria (linee, orari e tariffe).

AZIONE - Avvisi sonori sulla rete ferroviaria e a bordo treno

Nell'ottica di un migliore servizio verso i propri clienti, EAV sta elaborando un piano che prevede la ricognizione e l'ammodernamento degli impianti e dei sistemi di avvisi sonori in tutte le stazioni della rete e l'adozione di una procedura uniforme, valida cioè per tutte le linee della rete EAV, per la loro diffusione.

EAV, in attesa dell'adeguamento di tutta la flotta con gli impianti di diffusione, previsto entro il 31/12/2022, si impegna nella produzione e diffusione delle informazioni dinamiche richieste attraverso il proprio personale viaggiante.

AZIONE - Totem informativi di stazione in sostituzione di avvisi cartacei

EAV prevede di sostituire gli avvisi affissi in biglietteria attualmente cartacei (es. orari apertura, chiuso/aperto, turbative alla circolazione, orari e date campagne abbonamenti, ecc.), con dei totem elettronici.

È infatti attualmente allo studio un progetto, il cui completamento è previsto entro il 2022, per l'installazione di bacheche elettroniche, che saranno gestite sia perifericamente il loco dal personale di biglietteria, sia centralmente dalla struttura Help desk online.

AZIONE - Adeguamento segnaletica di stazione

In seguito all'adozione della nuova identità visiva, EAV ha avviato una graduale sostituzione delle tabelle segnaletiche presenti nelle stazioni/fermate e contestualmente una verifica della funzionalità delle stesse sia dal punto di vista della corrispondenza con l'effettivo stato dei luoghi (potrebbero riferirsi a disposizioni vecchie superate), sia riguardo all'efficacia della comunicazione verso gli utenti. Si prevede di completare il progetto entro il 2022.

AZIONE - Stazioni impresenziate

EAV intende predisporre un piano per dotare tutte le fermate non presenziate di una bacheca con le informazioni conformi alle disposizioni ART, contenute nella Tabella 1 della delibera 16/2018, la prima metà del 2022.

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.

Monitoraggio, Revisione ed aggiornamenti

Il presente Piano sarà oggetto di monitoraggio periodico, aggiornato al termine del primo periodo regolatorio e condiviso con la Regione Campania nell'ambito del Comitato di Gestione del Contratto.