

## **Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese**

**Delibera ART 16/2018 - Misure 8 e 9**

**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.....	3
Ricognizione dello stato di erogazione delle informazioni .....	3
Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche .....	3
Informazioni durante il viaggio.....	6
Interventi operativi del primo periodo regolatorio .....	8
Informazioni statiche e dinamiche prima del viaggio – Sito web e Mobile Site.....	8
Informazioni statiche e dinamiche prima del viaggio – Biglietterie .....	8
Informazioni statiche e dinamiche prima del viaggio – Stazioni impresenziate .....	8
Informazioni statiche e dinamiche prima del viaggio - Nuovi infopoint .....	8
Informazioni statiche durante il viaggio.....	9
Informazioni dinamiche durante il viaggio – Adeguamento tecnologico per le informazioni circa la prossima fermata.....	9
Informazioni dinamiche durante il viaggio – Informazioni in caso di anomalità .....	9
Costi e modalità di finanziamento .....	9
Monitoraggio, Revisione ed aggiornamenti .....	9

## 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 presente Piano tendere alla progressiva piena rispondenza alle previsioni della Delibera, al fine di assicurare a fine periodo una ottima copertura delle informazioni in lingua inglese. 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 intraprese o che si intende intraprendere nel primo periodo regolatorio.

## Ricognizione dello stato di erogazione delle informazioni

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.

### Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

Attualmente, la copertura delle informazioni pre-viaggio in lingua inglese, 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 internet	Mobile App (GoEav-Misite)	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			x			

	Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center (7.30-17.00)	Sito internet	Mobile App (GoEav-Msite)	Agenzie di viaggio	Punti vendita Convenzionati	Note EAV
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	x		x	x	x			Applicativo per l'acquisto dei titoli di viaggio (Go EAV)
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	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	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	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	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				

	Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center (7.30-17.00)	Sito internet	Mobile App (GoEav-Msite)	Agenzie di viaggio	Punti vendita Convenzionati	Note EAV
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	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					
	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 (Entro 12/22)				
	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 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 12/22)	x (Entro 12/22)	x (Entro 12/22)			
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x	x			

	Nr	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria Self Service	Contact Center (7.30-17.00)	Sito internet	Mobile App (GoEav-Msite)	Agenzie di viaggio	Punti vendita Convenzionati	Note EAV
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x				

EAV assicura attraverso i propri canali di vendita diretta e i canali di vendita di Unico Campania l'informazione utile ai viaggiatori per conoscere, programmare e scegliere il proprio viaggio, secondo i diversi parametri di gradimento.

Per quanto riguarda la fase precedente il viaggio, allo stato attuale gli info-point e il call center, assicurano nella fase di acquisto della soluzione di viaggio l'informazione anche nella lingua inglese. Attualmente, sono attivi 3 info-point nelle stazioni di Porta Garibaldi, Porta Nolana e Montesanto.

Inoltre, le biglietterie Self-Service forniscono informazioni strettamente necessarie all'utilizzo della macchina in cinque lingue: italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo.

Con riferimento al Sito web e al Mobile Site, attualmente vengono fornite in lingua inglese alcune informazioni circa i servizi turistici (Campania Express), le informazioni sugli scioperi e le procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti.

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

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

### Informazioni durante il viaggio

La Misura 9 della Delibera definisce le informazioni statiche e dinamiche che devono essere erogate nella fase durante il viaggio. Tali informazioni attualmente non vengono erogate (si veda il Piano per la Vendita e l'Informazione).

#### INFORMAZIONI DURANTE IL VIAGGIO – STATICHE

	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

**INFORMAZIONI DURANTE IL VIAGGIO DINAMICHE**

	Nr	Tipologia di informazione	Note EAV
<b>DINAMICHE</b>	35	Prossima fermata	Parzialmente erogata
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	n.a
		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	Attualmente non erogate (entro il 2023)
	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 riguardo alle informazioni dinamiche durante il viaggio di cui alla tabella sopra riportata, allo stato attuale EAV eroga in lingua inglese l'informazione circa la prossima fermata e altri avvisi non legati all'andamento della circolazione, come ad esempio gli adeguati comportamenti da tenere per l'emergenza sanitaria, come di seguito dettagliato:

- Linee Vesuviane: informazione correttamente erogata in italiano e in inglese;
- Linee Flegree: informazione correttamente erogata in italiano e in inglese sul materiale rotabile ET400, è in fase di adeguamento tecnologico il materiale rotabile Alfa3;
- Linea Piedimonte Matese: informazione attualmente non erogata in lingua inglese;
- Linea Cancello-Benevento: sospesa sino ad ottobre 2022, materiale rotabile adeguato per la diffusione dell'informazione automatizzata in doppia lingua;
- Linea Metropolitana Piscinola-Aversa: attualmente non erogato, in corso un adeguamento tecnologico.

Si rimanda ai paragrafi successivi per il dettaglio degli interventi di adeguamento.

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, e generalmente in sola lingua italiana.

## **Interventi operativi del primo periodo regolatorio**

EAV 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 almeno inglese. Prevedendo quindi un sistema di azioni progressivo, si dettagliano di seguito gli impegni nel primo periodo regolatorio.

### ***Informazioni statiche e dinamiche prima del viaggio – Sito web e Mobile Site***

Al fine di fornire una completa ed esaustiva informazione all'utenza anche in lingua inglese, EAV intende rinnovare integralmente il proprio sito web, responsive anche per mobile. In considerazione delle tempistiche di gara, EAV prevede di poter fornire una completa fruibilità del sito entro il primo semestre del 2023.

Nel breve periodo (entro il primo semestre del 2022), EAV si impegna a fornire una versione in lingua inglese di alcune sezioni, compatibilmente con le modifiche attuabili nell'attuale configurazione del sito internet, con particolare riferimento alle informazioni circa i reclami, le condizioni di accesso per bici, sistema tariffario vigente, le informazioni dinamiche relative a ritardi e soppressioni.

Inoltre, EAV si impegna a rendere disponibile un estratto della Carta dei servizi anche nella lingua inglese.

### ***Informazioni statiche e dinamiche prima del viaggio – Biglietterie***

EAV si impegna a fornire le informazioni richieste in conformità alla Misura 8 della citata Delibera 16/2018, anche in lingua inglese presso le proprie biglietterie entro il 2022.

### ***Informazioni statiche e dinamiche prima del viaggio – Stazioni impresenziate***

In conformità con quanto indicato nel Piano di Intervento per la Vendita e l'Informazione, 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, sia in italiano che in inglese.

### ***Informazioni statiche e dinamiche prima del viaggio - Nuovi infopoint***

EAV ha in previsione l'apertura di nuovi infopoint, che forniscono l'assistenza e le informazioni sia in italiano che in inglese.

In particolare, si prevede l'apertura di un nuovo infopoint, in concomitanza dell'apertura della stazione stessa, nella Stazione di Monte Santangelo, prevista entro la prima metà del 2022. Inoltre, in accordo con il Consorzio Unico Campania, si stanno valutando nuovi possibili infopoint negli anni successivi.

### ***Informazioni statiche durante il viaggio***

In coerenza con quanto specificato nel Piano di Intervento di Vendita e Informazione, 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, anche in lingua inglese.

### ***Informazioni dinamiche durante il viaggio – Adeguamento tecnologico per le informazioni circa la prossima fermata***

Sono attualmente in corso alcuni interventi di adeguamento tecnologico che permetteranno di erogare le informazioni circa la prossima fermata anche in lingua inglese sulla quasi totalità del materiale rotabile impiegato da EAV. In particolare:

- Linee Flegree: è in via di implementazione un adeguamento tecnologico del materiale Alfa3 – completamento previsto entro il I semestre 2022;
- Linee Metropolitana Piscinola - Aversa: è in via di implementazione un adeguamento tecnologico su tutto il materiale rotabile - completamento previsto entro il I semestre 2022;
- Linea Piedimonte Matese: dal 2022 verrà impiegato il nuovo materiale rotabile che permetterà la diffusione automatica di tali informazioni. Il piano di consegne prevede 3 convogli nel 2022 e ulteriori 2 convogli nel 2023.

### ***Informazioni dinamiche durante il viaggio – Informazioni in caso di anomalità***

Le informazioni circa le anomalità della circolazione vengono attualmente erogate in italiano dal personale di bordo. EAV si impegna a formare il proprio personale per poter erogare tali informazioni anche in lingua inglese entro il 2023.

## **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.