

# Piano Investimenti per innovazione tecnologica

## Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo

### Premessa

Il presente Piano viene adottato ai sensi della Delibera ART n. 154/2019 – Annesso 2, Prospetto 1 “Contenuto minimo dei contratti di servizio – trasporto ferroviario”, ed ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale di riferimento, stipulato tra Trenitalia e la Regione Abruzzo.

Coerentemente con quanto previsto nel Contratto di Servizio, all’articolo 17 “Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile” ed all’Allegato 8 “Piano Investimenti” si riportano di seguito gli investimenti previsti a carico di Trenitalia per l’innovazione tecnologica inerenti alla voce Informatica:

Investimenti Mln €	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Informatica	0,29	0,20	0,14	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	-	0,78

Nell’ambito di tali investimenti, oltre agli aggiornamenti del sistema tariffario già previsti contrattualmente, sono previste le seguenti attività sui sistemi di vendita Trenitalia:

#### Nuove modalità di acquisto

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale direttamente con la carta di pagamento bancaria contactless, avvicinandola a una validatrice/self-service/tornello della stazione di partenza e quindi nella stazione di arrivo (TAP in entrata e TAP in uscita).

#### I livelli di servizio

Trenitalia ha introdotto nei sistemi di vendita la funzionalità che consente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di visualizzare in fase di acquisto i livelli di servizio. Questa implementazione consente di migliorare l’esperienza di viaggio delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, in particolare, fornendo loro una più dettagliata ed efficace informazione sui servizi superando la tradizionale indicazione “accessibile/non accessibile”.

La visualizzazione viene accompagnata da un nuovo pittogramma idoneo ad individuare in fase di acquisto i treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote, differenziandosi dal già esistente pittogramma che individua treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote. È in fase di analisi l'ampliamento ulteriore dei livelli di servizio per le persone con disabilità uditive e con disabilità visive.

#### Evoluzione CRM Regionale

Trenitalia ha da tempo adottato un sistema di raccolta e gestione dati dei viaggiatori che contattano Trenitalia attraverso i canali ufficiali, relativamente alle attività di caring e di post-vendita.

Recentemente Trenitalia, all'interno del proprio sistema CRM (Customer Relationship Management), ha lavorato all'implementazione del programma di loyalty dedicato ai clienti dei servizi OSP (Regionale e Intercity), sia al fine di recepire le disposizioni regolatorie di cui alla Delibera ART 28/2021, sia al fine di fidelizzare la clientela regionale, nell'ottica di incrementare le frequentazioni e, conseguentemente, i ricavi da traffico.

Il programma fedeltà, basato su una semplice ed attuale logica cd. di cashback, consente al raggiungimento di un determinato numero di punti accumulati di accedere ad un cashback proporzionato che, sotto forma di buono sconto, potrà essere utilizzato per l'acquisto di biglietti di corsa semplice regionali e intercity.

#### Portale di bordo

Nell'ambito del rinnovo della flotta in uso in Abruzzo, Trenitalia ha previsto un investimento sui nuovi treni, per la realizzazione di un innovativo portale di bordo, volto a fornire ai clienti contenuti legati all'esperienza di viaggio (percorrenza, coincidenze, ritardi, ...) e di natura commerciale.

### **Durata ed aggiornamenti del Piano**

Il Piano, riportando la quantificazione degli investimenti per il periodo 01.12.2023- 30.11.2033, abbraccia tutta la durata contrattuale. In particolare, si è dettagliato quanto già definito per lo sviluppo di primo periodo, laddove ne ricorrano le condizioni, si procederà ad un aggiornamento del Piano.