

Piano Investimenti per innovazione tecnologica

Contratto di Servizio con Infrastrutture Venete per le linee Adria-Venezia
Mestre-Venezia S.L., Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona

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 Infrastrutture Venete per il periodo 2025-2034.

Coerentemente con quanto previsto nel Contratto di Servizio, all’articolo 17 “Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile” ed all’Allegato 6 “Piano Investimenti” si riportano di seguito gli investimenti previsti a carico di Trenitalia per l’innovazione tecnologica inerenti alla voce Informatica:

Investimenti Mln €	2025	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2034	Totale
Informatica	0,07	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,07

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

Integrazione del sistema di bigliettazione telematica

Trenitalia ha inserito le linee oggetto del Contratto di Servizio nei propri sistemi di vendita: ciò ha permesso di estendere in modo sistemico e sinergico le modalità di informazione e vendita, consentendo alla clientela di poter programmare il proprio viaggio sui servizi ferroviari di Trenitalia, di Trenord, TrenitaliaTPer, Ferrovie del Sud Est, e di tutte le imprese partner di Trenitalia attraverso una gamma significativa di offerte di viaggio integrate/combinare disponibili per i passeggeri.

Nuove modalità di acquisto

TAP&TAP: Trenitalia ha sviluppato un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale è 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). Il progetto sarà esteso alle tre linee oggetto del Contratto di Servizio. Trenitalia ha avviato ulteriori sviluppi che consentiranno di acquistare il biglietto con il TAP&TAP virtuale, tramite l'App; tale tipologia di titolo consentirà di tracciare il viaggio e calcolare la relativa tariffa basandosi sulla geolocalizzazione del device del cliente.

Biglietto Digitale Regionale - BDR: Trenitalia ha introdotto sui canali di vendita on-line il nuovo Biglietto Digitale Regionale (BDR), caratterizzato da un QR code dinamico e dal check in automatico, con cui il passeggero, utilizzando il proprio dispositivo, acquista il titolo di viaggio fino a prima della partenza, in quanto il canale consente di selezionare, fra i treni programmati, il treno effettivo sul quale intende viaggiare.

Il BDR semplifica le fasi di acquisto, viaggio e post viaggio, consentendo ampia autonomia del passeggero anche nella gestione dei c.d. secondi contatti; da gennaio 2025, infatti, per i titoli con soluzione di viaggio interamente eseguita da Trenitalia per i servizi regionali l'indennizzo da ritardo è automatico.

Progressivamente il BDR sarà esteso a tutte le tipologie di biglietto di corsa singola e quindi agli abbonamenti.

SMART CARD: in Veneto è stata attivata la Smart card UNICA, una carta di viaggio contactless in cui poter caricare sia i titoli di viaggio Trenitalia che di Dolomiti Bus e potenzialmente di altri operatori di trasporto. La Smart card UNICA Veneto è un supporto "fisico" su cui vengono caricati titoli di viaggio regionali (abbonamenti e corse semplici) sia di Trenitalia che di DolomitiBus, è nominativa e viene letta in modalità contactless ed è già attiva sulle linee Rovigo – Chioggia e Rovigo - Verona. È prevista l'estensione della validità della Smart card anche alla linea Venezia Mestre-Adria. Inoltre, è in fase di sviluppo il progetto Host Card Emulation (HCE) finalizzato a simulare virtualmente il supporto Smartcard superando la carta "fisica", da una parte per renderne la fruizione più immediata per i clienti e dall'altra per eliminare alcune criticità operative (ad esempio difficoltà di approvvigionamento dei chip, ecc.).

Sviluppo dell'informazione dinamica

Trenitalia ha sviluppato, nel corso del 2024, un nuovo servizio di caring personalizzato per tutti i clienti che lasciano un contatto, telefonico o e-mail, in fase di acquisto del biglietto. In caso di cancellazioni o ritardi detti clienti ricevono informazioni in merito all'andamento del viaggio e indicazioni utili al proseguimento del viaggio e a rimborsi e indennizzi. Particolare attenzione è rivolta a passeggeri a mobilità ridotta che ricevono informazioni personalizzate rispetto alle modalità di prosecuzione del viaggio. Al fine di incrementare sempre più il livello di informazione verso i passeggeri, Trenitalia sta sviluppando un'implementazione del sistema di infomobilità.

Durata ed aggiornamenti del Piano

Il Piano, riportando la quantificazione degli investimenti per il periodo 2025-2034 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.