

## Risposta congiunta

### Tavolo TPL e Stazioni

**Tavolo: STAZIONI**

**Tema: ACCESSIBILITÀ SERVIZI E STRUTTURE**

**Titolo proposta: SUPER APP, RAGGIUNGIBILE OVUNQUE**

*Creazione di una applicazione/piattaforma curata da Ferrovie dello Stato Italiane ed RFI con informazioni integrate sul viaggio (prima, durante e dopo), con possibile interattività, in più lingue, amichevole, accessibile anche per le categorie deboli, integrata con componente turistica e ludica*

---

**Tavolo: TPL**

**Tema: MAPPARE I SERVIZI ESISTENTI**

**Titolo proposta: RENDERE VISIBILI AGLI UTENTI I VARI SERVIZI FRUIBILI** *(es. servizi di bike sharing, car sharing, parcheggi di scambio) attraverso un'applicazione/sito web tramite il quale il viaggiatore possa pianificare il viaggio, essendo a conoscenza di ciò che troverà nelle stazioni*

---

#### 1. Breve contestualizzazione

I partecipanti al tavolo hanno evidenziato la scarsa accessibilità delle informazioni e dei servizi in stazione, in particolare in caso di eventi anomali di circolazione, soprattutto nelle stazioni periferiche impresenziate. Il tema da affrontare è quello di come dare modo al viaggiatore, in caso di "situazione perturbata", di riorganizzare il proprio viaggio, possibilmente prima ancora di arrivare in stazione, minimizzando gli effetti del disservizio in corso.

In questo contesto, per una maggiore semplicità ed economicità nella connessione a Internet, è stato proposto di ampliare a tutte le stazioni la rete WiFi (v. Proposta "RETE E WIFI OVUNQUE – STAZIONI COME HUB DI INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE").

Inoltre è stato sollevato il tema della molteplice "proprietà" delle informazioni che interessano i passeggeri e dei diversi gestori dei canali informativi (RFI, imprese ferroviarie, altri soggetti ...).

È stata proposta una nuova gestione delle informazioni che consenta di seguire le “tracce del cliente” (ad esempio con un servizio di “trova treno”, superando, laddove sia possibile, il limite del frazionamento delle competenze tra le diverse aziende potenzialmente coinvolte) e presenti un’accoglienza virtuale e il “benvenuto in stazione”.

Tutti i partecipanti al tavolo hanno fatto riferimento alla creazione di un’App dedicata che risponda alle richieste sopra rappresentate, facilmente utilizzabile dai viaggiatori da qualsiasi luogo.

Una particolare attenzione è stata sollecitata verso i viaggiatori con disabilità o a ridotta mobilità poiché l’accessibilità alle informazioni deve essere realmente garantita a tutti.

Nell’ambito della discussione con gli Stakeholder sono state illustrate le funzionalità della nuova App realizzata dalla Capogruppo in occasione dell’Expo, denominata Wifi Station, che mette a disposizione gratuitamente connettività e informazioni utili per accompagnare i viaggiatori che frequentano le stazioni di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Rho Fiera Expo Milano 2015 e Torino Porta Susa.

## **2. Formulazione risposta interlocutoria**

Ad oggi sono in corso le verifiche con le competenti strutture della Capogruppo e di Trenitalia, oltre che con le Direzioni competenti di RFI, per valutare la possibilità di realizzare una App di Gruppo o diverse App delle Società del Gruppo, in relazione alle responsabilità nella gestione delle informazioni richieste.

La proposta, già esaminata nel passato in occasione di precedenti tavoli degli Stakeholder, era stata ricondotta nell’ambito delle competenze delle Imprese Ferroviarie. La reiterata richiesta sottolinea l’importanza attribuita dagli stakeholder all’argomento e necessita quindi ulteriori valutazioni che saranno effettuate nei prossimi mesi.

RFI e Trenitalia stanno già procedendo parallelamente a un approfondimento relativamente alle funzioni di una App rivolta ai viaggiatori con disabilità e a

ridotta mobilità che necessitano di informazioni accessibili e dettagliate sia per la lunga percorrenza sia per il trasporto locale.