

ALLEGATO 9

Informazioni ai viaggiatori

INFORMAZIONI	CANALI	DISPONIBILITÀ AL 27/12/2016
ORARIO [Singolo Treno]	In Stazione*	
	• Avvisi audio*	SI
	• Monitor e teleindicatori di stazione*	SI
	A bordo treno	SI - Sonoro e/o video - laddove supportato Coradia, TSR [anche in inglese]. Contenuto: Treno in oggetto, fermate, orario, origine/destinazione. Tramite sistema Oboe e Pis [Vedi dettaglio tabella a.]
	Cartaceo	SI - Libretto orario. Contenuto: dettaglio treno e info commerciali.
	Online [Desktop]	SI - Motore orario. Contenuto: dettaglio treno e info commerciali [anche in inglese]
	Mobile	SI - Motore orario. Contenuto: dettaglio treno e info commerciali.
	Telefono	Numero telefonico (tariffa urbana), aperto tutti i giorni come indicato su sito internet
Social	On demand [Twitter] attivo dal lunedì al venerdì	
ORARIO GENERALE	Stampa	Ad ogni cambio orario
	Online	Libretto orario scaricabile [.Pdf]
VARIAZIONI AL SERVIZIO	In Stazione*	Reti
	• Avvisi audio*	SI [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]
	• Monitor e teleindicatori di stazione*	SI [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]
	• Monitor Digital Signage [nelle stazioni Ferrovienord]	SI [se variazione programmata]
	• Bacheche	SI [se variazione programmata o sciopero, tramite avvisi sulle bacheche di stazione o in biglietteria]
	Bordo treno	SI Messaggio tramite Sistema Oboe direttamente dalla sala operativa.
	Online [Desktop]	SI - pagine direttrici; - sezione avvisi. [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]
	Mobile	SI - pagine direttrici; - sezione avvisi. [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]
Social	Twitter, account di direttrice [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]	

INFORMAZIONI	CANALI	DISPONIBILITÀ AL 27/12/2016
LA RETE E LE STAZIONI	In Stazione	Infrastruttura
	• Bacheche	Mappa rete
	A bordo treno	Mappa rete
	Stampa	Libretto orario
	Online [Desktop]	Mappe online, .Pdf scaricabili. Elenco stazioni con direttrice di appartenenza, elenco e mappa biglietterie e rivendite autorizzate
	Mobile	
MAPPA CON L'INDICAZIONE DELLA FERMATA DEI BUS SOSTITUTIVI	In Stazione	
	• Monitor Digital Signage (nelle stazioni Ferrovienord)	NO
	• Bacheche	Avviso
	Cartaceo	Libretto orario
	Online [Desktop]	Mappa con geolocalizzazione delle fermate. .Pdf scaricabili
ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO	In Stazione	
	• Bacheche	Sintesi
	Stampa per le biglietterie	Vademecum integrale
	Online [Desktop]	Integrale [.Pdf scaricabile]
TARIFFE E MODALITÀ DI ACQUISTO DEI BIGLIETTI	In Stazione	
	• Bacheche	SI
	• Biglietterie	SI
	Rivendite esterne	SI
	Stampa	Vademecum
	Online [Desktop]	Sezione tariffe + Vademecum scaricabile
SERVIZI OFFERTI ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E VIAGGIATORI CON BICI AL SEGUITO	In Stazione	
	• Avvisi audio*	
	• Monitor e teleindicatori di stazione*	
	• Bacheche	SI
	• Biglietterie	SI
	Bordo treno	Indicazione posto riservato e posto prioritario
	Stampa	Libretto orario con indicazione servizi dedicati
	Online [Desktop]	Orario con indicazione treni accessibili [Pdf scaricabile]. Sezione con elenco stazioni accessibili.

INFORMAZIONI	CANALI	DISPONIBILITÀ AL 27/12/2016
AVVISI AL PUBBLICO (cartacei/digitali) Nota: In inglese vengono prodotti gli avvisi di vasto interesse [cambio orario, scioperi] o relativi al servizio Malpensa Express	In Stazione	
	• Avvisi audio	SI [selezione]
	• Monitor Digital Signage (nelle stazioni Ferrovienord)	SI [selezione]
	• Bacheche	SI
	A bordo treno	Audio [Selezione]
	Online [Desktop]	SI
	Mobile	SI

*A cura dei Gestori dell'Infrastruttura (GI) [Vedi dettaglio informazione in stazione per canale tabella B.]

A. Dettaglio informazioni a bordo treno [sistemi Oboe e Pis]

A. DETTAGLIO INFORMAZIONI A BORDO TRENO			
	APPARATI OBOE	APPARATI PIS	MANUALI DAL CT
INFO GENERALI	Automatico alla registrazione del treno con sistema satellitare. Orari e fermate. Interscambi nelle fermate principali per treni RE. Italiano e inglese.	Preimpostato e legato al numero del treno. Orari e fermate. Interscambi nelle stazioni principali. Italiano e inglese.	In caso di guasto degli apparati oboe e pis. Prevalentemente in italiano.
INFO RITARDI	Automatico con sistema satellitare di rilevazione del ritardo. Italiano e inglese.	No	In caso di guasto degli apparati oboe e sempre per gli apparati pis. Prevalentemente in italiano.
INFO CANCELLAZIONE IMPROVVISA	Impostato in real time direttamente da Sala Operativa. Solo in italiano.	No	In caso di guasto degli apparati oboe e sempre per gli apparati pis. Prevalentemente in italiano.
INFO GRAVI ANORMALITÀ	Impostato in real time direttamente da Sala Operativa. Solo in italiano.	No	In caso di guasto degli apparati oboe e sempre per gli apparati pis. Prevalentemente in italiano.
INFO COMMERCIALI	Diffusione sonora programmata direttamente dalla funzione Informazioni e Relazioni con la Clientela. Solo in italiano. Affissione Pendoli su richiesta della funzione Marketing. Italiano e inglese (se previsto).	Diffusione sonora No. Affissione Pendoli su richiesta della funzione Marketing. Italiano e inglese (se previsto).	No
INFO VARIAZIONI PROGRAMMATE	Diffusione sonora programmata direttamente dalla funzione Informazioni e Relazioni con la Clientela. Solo in italiano.	No	Su richiesta della funzione Informazioni e Relazioni con la Clientela. Solo in italiano.

B. Dettaglio informazione in stazione per canale

B. DETTAGLIO INFORMAZIONI IN STAZIONE PER CANALE			
	ANNUNCI SONORI	MONITOR TELEINDICATORI DI STAZIONE	- MONITOR DIGITAL SIGNAGE (NELLE STAZIONI FERROVIENORD)
INFO GENERALI	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Info su orari e destinazione. Prevalentemente in italiano, per servizi particolari (MXP) anche in inglese.	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Info su orari e destinazione. Italiano.	No
INFO RITARDI	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Prevalentemente in italiano, per servizi particolari (MXP) anche in inglese.	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Italiano.	No
INFO CANCELLAZIONE IMPROVVISA	Impostato in real time direttamente da Sala Operativa di GI secondo propria organizzazione. Prevalentemente in italiano, per servizi particolari (MXP) anche in inglese.	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Italiano.	No
INFO GRAVI ANORMALITÀ	Impostato in real time direttamente da Sala Operativa di GI secondo propria organizzazione. Prevalentemente in italiano, per servizi particolari (MXP) anche in inglese.	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Italiano.	Su richiesta della funzione Informazione e Relazioni con la Clientela (per tramite della funzione Comunicazione Digital e Social) solo in alcune stazioni.
INFO COMMERCIALI	A cura dei GI, su richiesta della funzione Informazioni e Relazioni con la Clientela, secondo moduli comunicativi previsti dal GI (sonori e cartacei in bacheca) in assenza di gravi criticità al servizio ferroviario.	No	Si
INFO VARIAZIONI PROGRAMMATE	A cura dei GI, su richiesta della funzione Informazioni e Relazioni con la Clientela, secondo moduli comunicativi previsti dal GI (sonori e cartacei in bacheca) e in assenza di gravi criticità al servizio ferroviario.	A cura dei GI, su richiesta della funzione Informazioni e Relazioni con la Clientela, secondo moduli comunicativi previsti dal GI e in assenza di gravi criticità al servizio ferroviario.	Si