

Al Presidente del  
Consiglio regionale  
del Piemonte

## **INTERROGAZIONE n. 749**

ai sensi dell'articolo 18, comma 4, dello Statuto e  
dell'articolo 99 del Regolamento interno.

**Oggetto:** Chiarimenti sulla gestione dei messaggi informativi e commerciali diffusi sui treni regionali

### **PREMESSO CHE:**

- È fondamentale garantire una comunicazione chiara ed efficace per le persone che usufruiscono del servizio ferroviario regionale, in particolare per quanto riguarda le informazioni tecniche relative alla sicurezza, agli orari, ai ritardi e alle variazioni del servizio;
- Sui treni regionali vengono attualmente diffusi, tramite altoparlanti di bordo, messaggi non solo informativi ma anche promozionali relativi a servizi e campagne commerciali;
- Abbiamo rilevato nei canali di comunicazione e scambio di informazioni delle associazioni pendolari, diverse segnalazioni che evidenziano come la frequenza e il volume dei messaggi diffusi creino disturbo significativo, soprattutto per chi utilizza quotidianamente il treno nelle prime ore del mattino o durante tragitti abituali, momenti nei quali il riposo o la quiete sono particolarmente rilevanti.

### **CONSIDERATO CHE:**

- Una comunicazione efficace deve essere misurata in base alla sua utilità concreta per gli utenti e alla proporzionalità tra contenuto trasmesso e impatto sull'esperienza di viaggio;
- Alcuni messaggi diffusi, come quelli relativi alle modalità di rimborso in caso di cancellazioni o ritardi, risultano di fatto irrilevanti per la quasi totalità dei pendolari, poiché le tratte in cui si verificano le condizioni necessarie per il rimborso sono molto limitate.
- La comunicazione relativa alla modalità "tap & tap" viene diffusa con particolare frequenza, generando ulteriormente un disturbo per chi viaggia abitualmente;
- La promozione della modalità "tap & tap" è importante, in quanto si tratta di uno strumento utile e intelligente per favorire l'accesso al trasporto pubblico, ma è necessario valutare se esistano modalità di comunicazione meno intrusive.

### **TUTTO CIÒ PREMESSO, INTERROGA LA GIUNTA REGIONALE PER SAPERE:**

1. Se sia stato predisposto un piano strutturato di comunicazione relativo alle informazioni diffuse tramite altoparlanti sui treni regionali e, in caso affermativo, se esso preveda anche

una valutazione dell'efficacia dei messaggi da parte degli utenti;

2. Se sia stato valutato di limitare, in termini di frequenza e volume, i messaggi promozionali, garantendo la priorità – anche in termini di attenzione percepita – ai messaggi tecnici e di sicurezza;
3. Se si ritenga opportuno continuare a diffondere messaggi riferiti a servizi o rimborsi che non risultano pertinenti o utili per la quasi totalità dei pendolari;
4. Se vi siano dati sull'effettivo utilizzo della modalità “tap & tap”, anche alla luce della frequente promozione attualmente diffusa a bordo;
5. Se la Regione, in accordo con il gestore del servizio, abbia valutato l'adozione di strumenti di comunicazione alternativi (ad esempio cartellonistica, pannelli informativi a bordo, notifiche tramite app, comunicazione mirata nelle stazioni), in modo da:
  - i. continuare a promuovere l'utilizzo della modalità “tap & tap”,
  - ii. ridurre contestualmente il disturbo arrecato ai passeggeri da messaggi ripetuti ad alta frequenza.