



Assessorato Trasporti, Infrastrutture, Opere pubbliche, Difesa del Suolo, Protezione civile, Gestione emergenza profughi

L'Assessore

Torino,

Protocollo

Classificazione

Alla Consigliera Regionale
Giulia Marro
giulia.marro@cr.piemonte.it

Al Gruppo Consiliare
Alleanza Verdi Sinistra - Sinistra Italiana Europa Verde
Possibile Reti Civiche
gruppo.avv@cr.piemonte.it

Al Presidente del Consiglio Regionale
Davide NICCO
presidente.nicco@cr.piemonte.it

All'Ufficio Aula del Consiglio Regionale
ufficio.aula@cr.piemonte.it

Al Gabinetto della Giunta Regionale
gabinetto.rapporticonsiglio@regione.piemonte.it

OGGETTO: Risposta Interrogazione n. 749, presentata dalla Consigliera Regionale Giulia Marro, inerente “Chiarimenti sulla gestione dei messaggi informativi e commerciali diffusi sui treni regionali”

In riferimento all'interrogazione in oggetto, si forniscono i seguenti elementi di risposta.

In primo luogo, si evidenzia che il volume degli annunci sonori a bordo dei treni è regolato secondo criteri tecnici finalizzati a garantire che le informazioni siano percepibili da tutti gli utenti. Ciò risponde all'esigenza primaria di assicurare l'accesso all'informazione anche a persone con disabilità visive o altre difficoltà che rendono essenziale il canale sonoro.

Si precisa inoltre che l'annuncio sonoro non è alternativo a quello testuale, ma ne rappresenta un'integrazione necessaria. Le stesse associazioni rappresentative delle persone con disabilità hanno più volte richiesto che le informazioni ai viaggiatori siano diffuse attraverso modalità multiple, sia visive che sonore, affinché possano raggiungere in modo adeguato tutti gli utenti. E' anche per questo motivo che, in condizioni operative ottimali, l'annuncio dell'arrivo in stazione, visualizzato sui monitor di bordo, è accompagnato dal corrispondente annuncio tramite diffusori sonori.

Si segnala che gli annunci relativi ai diritti del passeggero rientrano negli obblighi informativi previsti dalle disposizioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART). In tale ambito ricadono, a titolo esemplificativo, le informazioni relative a reclami, rimborsi e indennizzi, che devono essere comunque rese disponibili all'utenza indipendentemente dalla loro applicabilità immediata alla totalità dei viaggiatori.

Con riferimento specifico alla comunicazione relativa al sistema Tap&Tap, si evidenzia che tale annuncio non ha esclusivamente una finalità promozionale. Oltre a favorire la conoscenza e la diffusione di un nuovo servizio di pagamento e validazione, esso risulta funzionale, in questa fase di avvio, a ricordare agli utenti che utilizzano il sistema la necessità di effettuare correttamente anche il “tap out” a fine viaggio, al fine di evitare l’applicazione della tariffa massima. Al momento, infatti, risulta che circa il 30% dei viaggiatori non effettua il tap uscita, con conseguenti criticità sia per l’utenza sia per il corretto funzionamento del sistema.

La Regione, in collaborazione con il gestore del servizio, continuerà a monitorare l’efficacia complessiva delle modalità di comunicazione adottate, valutando possibili affinamenti che consentano di bilanciare al meglio le esigenze di informazione, accessibilità, sicurezza e comfort di viaggio, nel rispetto degli obblighi normativi vigenti.

Cordiali saluti.

Marco GABUSI