

ALLEGATO 2 al Piano di Accesso al Dato

		TIPOLOGIE DI INFORMAZIONE		NOTE	
30	INFORMAZIONI STATICHE	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	X		
31		Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	X		
32		Disponibilità di servizi a bordo	X		
33		Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	X		
34		Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	X		
35	INFORMAZIONI DINAMICHE	Prossima fermata	X		
36		Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	X		
In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalità di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:					
37		Ritardi durante la marcia	X		
38		Anormalità della circolazione	X		
39		Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	X		
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	X	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli - Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio - Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline - Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi le informazioni relative a ritardi ed anomalità di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.		
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	X			
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	X			