

## **PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE**

(Adempimento di cui all'art. 16 comma 4 del Contratto di Servizio per la gestione del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie regionali "Roma-Lido di Ostia" e "Roma-Civita Castellana-Viterbo" – 1 luglio 2022 - 30 giugno 2032).

### **Obiettivi e azioni**

Il Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese (di seguito "Piano") viene adottato in linea con quanto previsto dall'art. 16.4 "Condizioni minime di qualità dei servizi (CMQ)" di cui al contratto di servizio sottoscritto con la Regione Lazio in data 30.06.2022 per l'affidamento della gestione del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle linee Metromare e Roma-Civita Castellana- Viterbo.

Il Piano presenta le azioni che Cotral S.p.A. ha previsto di realizzare nel primo periodo e nel medio- lungo termine che qui di seguito vengono riportate:

1. Quanto all'utilizzo da parte dell'utenza dell'app Cotral scaricabile sugli smartphone per l'acquisto di biglietti e per ricevere informazioni anche in tempo reale in merito agli orari delle corse e ai relativi itinerari, a partire dal mese di settembre 2022, l'App in questione è stata implementata con la possibilità da parte degli utenti di poterla consultare anche in lingua inglese.
2. Quanto al sito web della Società, entro il mese di Giugno 2024, è prevista la realizzazione del nuovo sito internet consultabile anche in lingua inglese.
3. Quanto ai canali social utilizzati da Cotral SpA e al servizio clienti, per le richieste formulate dagli utenti in lingua inglese, nelle risposte viene utilizzata la medesima lingua. Mentre, per le richieste che pervengono in altre lingue, si provvede a rispondere mediante l'utilizzo di un traduttore automatico, chiarendo nella risposta che la stessa è data mediante l'utilizzo di traduzione automatica.

Gli interventi previsti prevedono fonti di finanziamento 100% a carico di Cotral SpA.