

Standard nazionale di settore Informazione alla clientela (BS-KI)

Trasporti pubblici concessionari della Svizzera

Versione: Gennaio 2025



Fonte dell'immagine: Alliance SwissPass, FFS, Aletsch Bahnen



Contenuti

0. Prefazione dei committenti	11
1. Introduzione	12
1.1 Basi legali	12
1.2 Natura vincolante, entrata in vigore e periodo transitorio	13
1.3 Campo d'applicazione	13
2. Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela	15
2.1 Ora corrente	15
2.2 Nome della fermata	15
2.3 Indicazione del bordo di fermata.....	15
2.4 Indicazioni	16
2.5 Informazioni in caso di evento	17
2.6 Informazioni sulle linee e sulle zone tariffarie	18
2.7 Informazioni sull'acquisto dei biglietti.....	19
2.8 Contatti dell'IT	19
2.9 Diritti dei passeggeri.....	20
3. Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela	21
3.1 Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»).....	21
3.2 Informazioni dinamiche sulla corsa.....	22
3.3 Informazioni relative alle coincidenze	23
3.4 Orario di circolazione.....	24
3.5 Categoria del mezzo di trasporto	25
3.6 Numero di linea	26
3.6.1 Definizione della linea	26
3.6.2 Assegnazione del numero di linea	27
3.6.3 Definizione dei numeri di linea per categoria di mezzo di trasporto	27
3.6.4 Servizio sostitutivo	28
3.6.5 Numero di linea CH.....	28
3.7 Destinazione	28
3.7.1 Eccezioni	29
3.7.2 Adeguamento della chiave di riconoscimento in caso di eventi	29
3.8 Via.....	30
3.9 Prossima fermata 	30
3.10 Luoghi di partenza teorici ed effettivi	31
3.11 Formazione	32

3.12	Indicazioni relative al trasporto	32
3.13	Indicazioni relative all'offerta.....	33
3.14	Testi informativi	33
3.15	Nomi di marketing	34
3.16	Informazioni in tempo reale	35
3.16.1	Ritardo	35
3.16.2	Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio.....	36
3.16.3	Informazioni supplementari in tempo reale.....	36
3.16.4	Indirizzamento dei viaggiatori.....	36
4.	Particolarità dei contenuti dell'informazione alla clientela alle fermate.....	37
4.1	Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela	37
4.1.1	Ora corrente.....	37
4.1.2	Informazioni in caso di evento 	37
4.1.3	Nome della fermata.....	37
4.1.4	Indicazione del bordo di fermata	38
4.1.5	Segnaletica e pittogrammi.....	38
4.1.6	Informazioni sulle linee (piano della rete di linee).....	38
4.1.7	Informazioni sull'acquisto dei biglietti	38
4.1.8	Contatti dell'IT	38
4.1.9	Diritti dei passeggeri	38
4.2	Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela.....	39
4.2.1	Panoramica di tutte le corse della fermata (orario).....	39
4.2.2	Informazioni dinamiche sulla corsa	41
4.2.3	Informazioni relative alle coincidenze.....	43
5.	Strumenti di visualizzazione alle fermate	44
5.1	Indicatore delle partenze	44
5.2	Indicatore di accesso.....	44
5.3	Indicatore del bordo di fermata	44
5.4	Indicatore degli arrivi	44
5.5	Palina informativa smart	44
6.	Specificità sull'esterno e a bordo dei veicoli	45
6.1	Esterno dei veicoli	46
6.1.1	Parte anteriore	46
6.1.2	Fiancata.....	46
6.1.3	Parte posteriore	47
6.2	Interno del veicolo	47



6.2.1	Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela	48
6.2.2	Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela	48
7.	Disposizioni generali e casi speciali.....	51
7.1	Riconoscimento di un viaggio («chiave di riconoscimento»)	51
7.2	Lingua	51
7.2.1	Livello visivo.....	51
7.2.2	Livello acustico	51
7.3	Annunci	52
7.3.1	Segnale di annuncio	52
7.3.2	Rinuncia ad annunci regolari.....	52
7.3.3	Inquinamento fonico.....	52
7.4	Designazioni delle fermate	52
7.4.1	Regole per la definizione delle fermate	52
7.4.2	Ortografia.....	52
7.5	Indicazione dell'ora.....	52
7.5.1	Livello visivo.....	52
7.5.2	Livello acustico	53
7.6	Comunicazione degli orari di circolazione.....	53
7.6.1	Orario vincolato al tempo	53
7.6.2	Orario in funzione degli intervalli	53
7.6.3	Orari d'esercizio	54
7.7	Periodi di circolazione.....	54
7.8	Sequenza di smistamento dei mezzi di trasporto in partenza	54
7.9	Principi di gestione della pubblicità	54
7.9.1	Pubblicità visiva	55
7.9.2	Pubblicità acustica	55
7.10	Segnaletica e pittogrammi	55
7.11	Servizio sostitutivo.....	55
7.12	Treni a destinazioni multiple	56
7.12.1	Variante di treno a destinazioni multiple «più treni circolano insieme»	56
7.12.2	Variante di treno a destinazioni multiple «un treno con più destinazioni»	57
7.13	Politica di fermata.....	57
8.	In viaggio senza barriere	59
8.1	Livello visivo	59
8.2	Livello acustico	59
8.3	Proporzionalità	60



8.4	Status di viaggio senza barriere	60
8.5	Requisiti per la funzione di lettura ad alta voce.....	60
8.5.1	Indicazioni di posizionamento per i dispositivi con funzione di lettura ad alta voce... 61	
9.	Scambio di dati	62
9.1	Introduzione e basi giuridiche relative all'obbligo di fornire i dati.....	62
9.2	Panoramica sullo scambio di dati	63
9.2.1	Informazioni generali e sull'orario.....	63
9.2.2	Informazioni dinamiche sulla corsa	63
9.3	Contenuti generali dell'informazione alla clientela	64
9.3.1	Nome della fermata.....	64
9.3.2	Contatti dell'IT	64
9.3.3	Informazioni in caso di evento.....	65
9.4	Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela.....	65
9.4.1	Orario di circolazione	65
9.4.2	Categoria del mezzo di trasporto	65
9.4.3	Numero di linea.....	65
9.4.4	Destinazione	66
9.4.5	Via	66
9.4.6	Luoghi di partenza teorici ed effettivi	66
9.4.7	Formazione.....	66
9.4.8	Indicazioni relative al trasporto.....	67
9.4.9	Indicazioni relative all'offerta	67
9.4.10	Testi informativi.....	67
9.4.11	Nome di marketing.....	67
9.4.12	Ritardo	67
9.4.13	Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio.....	67



Impressum

Editore e responsabilità	Versioni linguistiche
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela (KKI) c/o Alliance SwissPass Länggassstrasse 7 3012 Berna kundeninformation@allianceswisspass.ch	D, F, I

Struttura del documento ed esempio di lettura

Il documento «Struttura dello Standard di settore Informazione alla clientela» spiega come leggere il presente testo.

Matrice

Disponibile anche in formato Excel in un documento separato.

Legenda:
 v = vincolante
 e = raccomandato
 sfondo grigio o - = non rilevante

	Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Fermata		Esterno del veicolo									Interno del veicolo				Dati					
				Parte anteriore			Fiancata			Parte posteriore												
		Ferrovia/ Autobus / tram / metropolitana Battello	Funivia	Ferrovia/ Autobus / tram / metropolitana Battello	Funivia	Ferrovia/ Autobus / tram / metropolitana Battello	Funivia	Ferrovia/ Autobus / tram / metropolitana Battello	Funivia	Ferrovia/ Autobus / tram / metropolitana Battello	Funivia	Ferrovia/ Autobus / tram / metropolitana Battello	Funivia	Ferrovia/ Autobus / tram / metropolitana Battello	Funivia	Trasmissione						
Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela	Ora corrente	v	e	e	e																	
	Nome della fermata	v	v	v	v															v		
	Indicazione del bordo di fermata	v	v	v	v																	
	Indicazioni	e	e	e	e																	
	Informazioni in caso di evento	v	v	v	v															v		
	Informazioni sulle linee e sulle zone tariffarie	v	e	v	e	v	e	v	e													
	Informazioni sull'acquisto dei biglietti	v	v	v	v																	
	Contatti dell'IT	v	v	v	v															e		
	Diritti dei passeggeri	v	v	v	v															v		
Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Orario di circolazione	v	v	v	v														v		
		Categoria del mezzo di trasporto	v	v	v	v															v	
		Numero di linea	v	v	v	v															v	
		Destinazione	v	v	v	v															v	
		Via	e	e	e	e															e	
		Luogo di partenza teorico	v	v	v	v															v	
		Indicazioni relative al trasporto	v	v	v	v															v	
		Indicazioni relative all'offerta	e	e	e	e															v	
		Testi informativi	e	e	e	e															e	
	Nome di marketing	e	e	e	e															v		
	Informazioni dinamiche sulla corsa	Orario di circolazione	v	e	v	e	v	e	v	e											v	
		Categoria del mezzo di trasporto	v	e	v	e	v	e	v	e											v	
		Numero di linea	v	e	v	e	v	e	v	e	v	e	v	e							v	
		Destinazione	v	e	v	e	v	e	v	e	v	e	v	e							v	
		Via	v	e	v	e	v	e	v	e	e		e								v	
		Prossima fermata																			v	
		Luogo di partenza effettivo	e	e	e																v	
		Formazione	e																		e	
		Indicazioni relative al trasporto	v	e	e																v	
		Indicazioni relative all'offerta	v								v	v									v	
		Nome di marketing	e	e	e						e	v	e								v	
		Informazioni in tempo reale	Ritardo	v	e	v	e	v	e	v	e											v
			Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio	v	e	v	e	v	e	v	e											v
			Informazioni supplementari in tempo reale	e	e	e	e															e
Indirizzamento dei viaggiatori			e	e	e	e															v	
Informazioni relative alla coincidenza	Orario di circolazione	e																		e		
	Categoria del mezzo di trasporto	e																		e		
	Numero di linea	e																		e		
	Destinazione	e																		e		
	Via	e																		e		
	Luogo di partenza effettivo	e																		e		
	Informazioni in tempo	e																		e		

Identificazione delle informazioni principali

Ai sensi della legge sui disabili (LDis) le informazioni principali devono essere fornite conformemente al principio dei due sensi (secondo la sezione 8).

Le sezioni in cui le informazioni fornite devono rispettare l'obbligo di essere fruibili mediante il senso dell'udito e della vista in virtù della loro caratterizzazione come informazioni principali sono contrassegnate da questo simbolo:



Le seguenti sezioni rientrano tra le informazioni principali:

- numero di linea;
- destinazione;
- orario di circolazione;
- luogo di partenza effettivo;
- ritardo;
- informazioni su soppressioni e stati d'esercizio;
- informazioni in caso di evento;
- prossima fermata.

Disposizioni d'esecuzione

Lo Standard di settore nel suo complesso è costituito da questo documento di base, dalle ulteriori disposizioni dell'Attività di sistema Informazioni alla clientela (SKI) sullo scambio di dati attraverso i sistemi e dalle disposizioni d'esecuzione. Le disposizioni d'esecuzione forniranno supporto all'utenza nell'attuazione del presente Standard vincolante. Attualmente sono ancora in fase di elaborazione e, una volta approvate dalla Commissione nazionale per l'informazione alla clientela (KKI), saranno pubblicate sempre sul sito e comunicate tramite la newsletter Informazione alla clientela.

Elenco delle abbreviazioni

OITRV	Ordinanza sulle indennità per il traffico regionale viaggiatori
ASP	Alliance SwissPass
UFT	Ufficio federale dei trasporti
LDis	Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili
BfR	In viaggio senza barriere
BS-KI	Standard di settore Informazione alla clientela
EMS	Sistema di gestione degli eventi (SKI)
EV	Servizio sostitutivo
OOr	Ordinanza sugli orari
ONGeo	Ordinanza sui nomi geografici
HRDF	Formato dati grezzi HAFAS
OdP	Ora di punta
ID	Identification
ISO	International Organization for Standardization
KKI	Commissione Informazione alla clientela
NeTeX	Network Timetable Exchange
tp	Trasporti pubblici
LTV	Legge sul trasporto di viaggiatori
QMS TRV	Sistema di misurazione della qualità Traffico regionale viaggiatori
RAL	Colori standardizzati creati e gestiti da RAL gemeinnützige GmbH
TRV	Traffico regionale viaggiatori
FFS	Ferrovie federali svizzere
SBOID	Swiss Business Organisation Identification
SID4PT	Swiss Identification for Public Transport
SIRI	Service Interface for Real Time Information
SIRI-SX	Service Interface for Real Time Information – Situation Exchange
SJYID	Swiss Journey Identification
SKI	Attività di sistema Informazioni alla clientela
SLNID	Swiss Line Identification
SLOID	Swiss Location Identification
CS ASP	Consiglio strategico dell'Alliance Swiss Pass
SSTID	Swiss Situation Identification
STI-PA	Speech Transmission Index for Public Address Systems – indice di intelligibilità del parlato
IT	Impresa di trasporto
OTDis	Ordinanza concernente la concezione di una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili
ORTDis	Ordinanza concernente i requisiti tecnici per una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili



VDV453	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen, norma 453
VDV454	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen, norma 454
VDV736	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen, norma 736
OTV	Ordinanza sul trasporto di viaggiatori





0. Prefazione dei committenti

L'Ufficio federale dei trasporti (UFT) e il Consiglio strategico dell'Alliance SwissPass (CS-ASP) hanno istituito la Commissione per l'informazione alla clientela (KKI), incaricandola di sviluppare uno standard nazionale per l'informazione alla clientela valido per tutto il settore.

L'obiettivo dello standard è stato formulato come segue:

«I trasporti pubblici svizzeri assicurano un'informazione alla clientela dei tp ampiamente standardizzata, basata su dati uniformi, adeguata ai destinatari, precisa e coerente in termini di contenuto, prima, durante e dopo il viaggio, presso le fermate/le stazioni come pure nei mezzi di trasporto. Nel farlo, viene rispettata l'intera catena di informazione e di viaggio, sia nel caso regolare che in presenza di perturbazioni».

L'obiettivo è garantire che la clientela abbia accesso alle informazioni pertinenti in qualsiasi momento, prima e durante il viaggio, e sia in grado di agire.

La KKI e i suoi gruppi di lavoro delle imprese di trasporto hanno affrontato questo difficile compito e siamo lieti di poter presentare lo Standard di settore Informazione alla clientela (BS KI). Il presente Standard di settore è vincolante per tutte le imprese che dispongono di una concessione per il trasporto di viaggiatori, nella misura in cui i singoli standard sono rilevanti per i rispettivi comparti. Inoltre, i singoli standard hanno eventualmente solo carattere di raccomandazione (v. tabella nel documento). Le disposizioni d'esecuzione, a cui si fa riferimento nei singoli articoli, contribuiscono all'attuazione concreta delle misure per il rispetto dello Standard. Esse vengono regolarmente ampliate e aggiornate.

Desideriamo ringraziare tutte le responsabili e tutti i responsabili delle imprese dei tp per aver tenuto conto dello Standard dell'informazione alla clientela, siamo certi che anche le viaggiatrici e i viaggiatori ne trarranno vantaggio.

Ufficio federale dei trasporti

Consiglio strategico dell'Alliance SwissPass

Christa Hostettler
Direttrice

Marco Lüthi
Presidente



1. Introduzione

1.1 Basi legali

Secondo l'articolo 15b della legge del 20 marzo 2009 sul trasporto di viaggiatori (LTV; RS 745.1) in combinato disposto con l'articolo 55b cpv. 3 dell'ordinanza del (segue data) sul trasporto di viaggiatori (OTV; RS 745.11) le IT sottostanno a un obbligo d'informazione nei confronti dei viaggiatori, per la cui attuazione uniforme hanno elaborato uno Standard di settore.

Secondo la legge (LTV), in linea di principio si applicano a tutte le imprese di trasporto concessionarie i seguenti obblighi:

- obblighi relativi all'orario;
- obbligo d'informazione;
- obbligo di coordinamento.

Essi sono parte integrante dell'Informazione alla clientela. Lo Standard nazionale di settore Informazione alla clientela concretizza tali obblighi emanati nelle seguenti leggi e ordinanze:

- legge del 20 marzo 2009 sul trasporto di viaggiatori (LTV; RS 745.1), in particolare:
 - [art. 13 LTV](#), art. 15a LTV e [art. 18 cpv. 1 lett. a e b LTV](#);
- ordinanza del 4 novembre 2009 sul trasporto di viaggiatori (OTV; RS 745.11), in particolare:
 - [art. 23 OTV](#), [art. 52 OTV](#) e [art. 55b OTV](#);
- ordinanza sugli orari del 01.02.2025 (OOra; RS 745.13), in particolare:
 - [direttiva 581 dell'UFT](#) concernente la fornitura e la pubblicazione dei dati sull'orario nonché la creazione di quadri d'orario;
 - direttiva 582 dell'UFT concernente la determinazione dei numeri e delle designazioni delle linee;
 - termini e scadenze per la procedura per l'orario ufficiale dell'UFT.

Nell'ambito dell'eliminazione degli svantaggi nei confronti delle persone con disabilità, all'informazione alla clientela si applicano direttamente o indirettamente le seguenti disposizioni:

- legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili (LDis; RS 151.3), in particolare:
 - ordinanza concernente la concezione di una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili (OTDis; RS 151.34);
 - ordinanza del DATEC del 23 marzo 2016 concernente i requisiti tecnici per una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili (ORTDis; RS 151.342);
 - commento dell'UFT riguardante l'ordinanza del DATEC del 23 marzo 2016 concernente i requisiti tecnici per una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili ([ORTDis; RS 151.342](#)) con le spiegazioni relative alla norma SN EN16584;
 - aiuti all'interpretazione ORTDis dell'UFT:
 - guida dell'UFT per esperti LDis «Veicoli ferroviari non interoperabili»;
 - guida dell'UFT «Concezione degli autobus di linea» conforme alla LDis;
 - procedura di ammissione per i battelli – guida dell'UFT per periti LDis;
 - [lista di controllo UFT funivie a va e vieni: requisiti LDis](#);
 - [lista di controllo UFT funivie a movimento continuo: requisiti LDis](#);

41 [lista di controllo UFT funicolari: requisiti LDis.](#)

42 Il Sistema di misurazione della qualità Traffico regionale viaggiatori (QMS TRV) specifica le
 43 disposizioni relative alla qualità nell'ambito del traffico regionale viaggiatori che si applicano in parte
 44 anche all'informazione alla clientela:

- 45 • ordinanza del 01.01.2025 sulle indennità per il traffico regionale viaggiatori (OITRV; RS 745.16),
 46 in particolare:
 - 47 ○ art. 10 OITRV:
 - 48 ○ le direttive di valutazione dell'UFT relative al sistema di misurazione della qualità della
 49 clientela di prova si basano sul presente Standard di settore Informazione alla
 50 clientela.

51 1.2 Natura vincolante, entrata in vigore e periodo transitorio

52 Secondo la Matrice, lo Standard di settore è vincolante per tutti i traffici definiti nel campo
 53 d'applicazione. Se vengono attuati i contenuti raccomandati anche le prescrizioni in merito ai
 54 contenuti sono vincolanti.

55 Alla pubblicazione, all'entrata in vigore e al periodo transitorio dello Standard si applicano le
 56 seguenti tempistiche:

Pubblicazione dello Standard	Autunno 2025
Entrata in vigore	14 dicembre 2025 (cambiamento d'orario)
Fine del periodo transitorio per l'attuazione	13 dicembre 2026 (cambiamento d'orario)
Fine del periodo transitorio per l'attuazione in caso di importanti conseguenze in termini di costi	In caso di nuovi acquisti e risanamenti fondamentali (refit di veicoli, trasformazione delle fermate, sistemi) o al più tardi entro il cambiamento d'orario 2035/2036

57
 58 **Gli investimenti devono essere concordati con i committenti e ripartiti nel corso degli anni.**

59 1.3 Campo d'applicazione

60 Lo Standard di settore disciplina l'informazione alla clientela delle imprese di trasporto
 61 concessionarie della Svizzera (ITC). Tra i campi d'applicazione di queste ultime rientrano il trasporto
 62 di viaggiatori per ferrovia, su strada e sulle acque, come pure mediante impianti di trasporto a fune,
 63 ascensori e altri mezzi di trasporto a guida vincolata (art. 1 cpv. 2 LTV).

64 Sono interessati sia i gestori del traffico **avente diritto a indennità** che i gestori del traffico **in**
 65 **autonomia finanziaria**. Alle ITC aventi diritto a indennità, compreso il traffico a lunga percorrenza
 66 su rotaia, possono essere applicate norme più severe, motivo per cui queste vengono differenziate
 67 in termini di natura vincolante.

68 Lo Standard di settore si applica **alle reti/ai traffici** sia **diurni che notturni**.

69 Il **trasporto auto** è esonerato dal rispetto dei requisiti tecnici. Tuttavia, qualora vengano utilizzati
 70 elementi dell'informazione alla clientela, è necessario attenersi alle norme. Ciò vale in particolare nei
 71 casi in cui è necessario trasmettere informazioni tecniche all'interno dei sistemi SKI, in quanto deve
 72 essere rispettato l'obbligo di fornire i dati secondo la sezione 9.

73 Fanno eccezione gli impianti utilizzati esclusivamente per il trasporto di appassionate e appassionati
 74 di sport invernali (ad es. scivole o seggiovie non accessibili ai pedoni).



- 75 Se sono titolari di una concessione, gli ascensori per persone sono equiparati agli impianti di
76 trasporto a fune.
- 77 Il campo d'applicazione comprende gli elementi dell'informazione alla clientela **alla fermata**, nonché
78 **all'interno e a all'esterno veicolo**.
- 79 Questi punti di contatto (fermate e veicoli) dispongono di uno o più canali, ad esempio display visivi
80 dinamici e statici e annunci acustici alle fermate. Le IT hanno la libertà di determinare
81 autonomamente i canali specifici e le relative tecnologie nell'ambito del diritto sovraordinato (ad es.
82 LDis) e del presente Standard.
- 83 I **canali online**, come le app o i siti web, non fanno parte di questo Standard di settore. Le
84 raccomandazioni di progettazione esplicite sono puntualmente riportate nelle disposizioni
85 d'esecuzione. È opportuno e raccomandato applicare le disposizioni del presente Standard per
86 analogia anche ai canali online. Inoltre, le disposizioni sovraordinate (ad es. LTV, LDis) sono
87 vincolanti anche per i canali online.

88 2. Contenuti informativi generali dell'informazione alla 89 clientela

90 2.1 Ora corrente

Legende:
v = verbindlich
e = empfohlen
ausgegraut oder
- = nicht relevant

Allgemeine Informationsinhalte der Kundeninformation	Abgeltungsberechtigt inkl. FV Eigenwirtschaftlich	Haltestelle				Fahrzeug Aussen									Fahrzeug Innen	Daten						
						Front			Seite			Heck										
		Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Einlieferung
Aktuelle Uhrzeit		v	e	e	e													v	v	v		

91 L'ora corrente è un elemento di orientamento fondamentale per la clientela. Può essere
92 rappresentata in formato analogico o digitale (per ulteriori informazioni sulla rappresentazione, v.
93 sezione 7.5).
94

95 2.2 Nome della fermata

Legende:
v = verbindlich
e = empfohlen
ausgegraut oder
- = nicht relevant

Allgemeine Informationsinhalte der Kundeninformation	Abgeltungsberechtigt inkl. FV Eigenwirtschaftlich	Haltestelle				Fahrzeug Aussen									Fahrzeug Innen	Daten						
						Front			Seite			Heck										
		Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Einlieferung
Name der Haltestelle		v	v	v	v																	v

96 L'indicazione del nome della fermata (secondo la sezione 7.4) rappresenta l'elemento di base
97 dell'orientamento spaziale (v. anche la sezione 2.4). Serve a confermare sia che la fermata dei tp sia
98 trovi effettivamente in quel luogo sia che ci si trovi presso la fermata giusta.
99

100 È necessario assicurarsi che l'indicazione del nome della fermata sia visibile sia accedendo alla
101 stessa che dal veicolo. A tale scopo, tale indicazione può essere installata una o più volte.

102 2.3 Indicazione del bordo di fermata

Legende:
v = verbindlich
e = empfohlen
ausgegraut oder
- = nicht relevant

Allgemeine Informationsinhalte der Kundeninformation	Abgeltungsberechtigt inkl. FV Eigenwirtschaftlich	Haltestelle				Fahrzeug Aussen									Fahrzeug Innen	Daten							
						Front			Seite			Heck											
		Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Einlieferung	
Beschriftung Haltekante		v	v	v	v																		

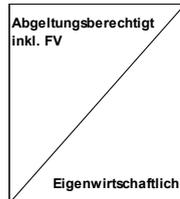
103 I singoli bordi di fermata devono essere indicati in modo che la clientela possa orientarsi all'interno
104 della fermata. L'indicazione dei bordi di fermata rappresenta un elemento dell'orientamento spaziale
105 (v. anche sezione 2.4). In questo modo, la clientela riconosce di trovarsi nel posto giusto in attesa
106 della propria corsa. Il tipo di indicazione dipende dalla categoria del mezzo di trasporto:
107

- 108 • per i treni, la metropolitana e i battelli, ciò avviene mediante l'indicazione del numero del binario
109 o del pontile (v. sezione 3.10). Sono escluse le fermate con un solo bordo di fermata, per le quali
110 è sufficiente l'indicazione del nome della fermata (v. sezione 2.2).

- 111 • Per gli autobus e i tram, il numero della linea (v. sezione 3.6) e la destinazione (v. sezione 3.7)
112 sono indicati sulla palina informativa della fermata. Se i bordi sono identificati da numeri o lettere,
113 vengono specificate anche le designazioni dei bordi (v. sezione 3.10).
114 • Per le metropolitane e gli impianti di trasporto a fune automatici, il numero della linea (secondo la
115 sezione 3.10) e la destinazione (v. sezione 3.7) vengono indicati durante il controllo d'accesso.

116 2.4 Indicazioni

Legende:
v = verbindlich
e = empfohlen
ausgegraut oder
- = nicht relevant



Haltestelle	Fahrzeug Aussen												Fahrzeug Innen	Daten
	Front				Seite				Heck					
Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Seilbahn	Einlieferung													
e	e	e	e											

117

Allgemeine Informationsinhalte der Kundeninformation

Wegweisung

118 Le indicazioni si traducono in segnali e pittogrammi (v. sezione 7.10). In questo modo, unitamente al
119 nome della fermata (v. sezione 2.2) e all'indicazione del bordo di fermata (v. sezione 2.3), si
120 garantisce l'orientamento spaziale per le viaggiatrici e i viaggiatori.

121 In tale contesto si applica la seguente definizione delle priorità:

Priorità 1 Conferma della posizione in modo che le viaggiatrici e i viaggiatori sappiano esattamente dove si trovano:

- nome della fermata (obbligatorio);
- designazione del bordo, del binario, del pontile (obbligatorio nel caso ci sia/siano più di un binario/di due bordi);
- suddivisione dei binari in settori (facoltativo).

Indicazioni (facoltative):

- segnalazione di potenziali luoghi di partenza, compreso il servizio sostitutivo (mezzo di trasporto, bordo di fermata).

Priorità 2 Informazioni rilevanti per il viaggio:

- indicazioni relative alla posizione di sportelli, distributori automatici di biglietti, armadietti, bagni, ristorante ecc.

Informazioni sulle forme di mobilità di collegamento:

- noleggio auto e biciclette, taxi ecc.

Indicazioni relative all'ambiente:

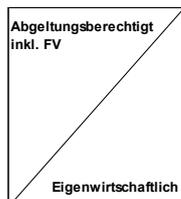
- uscite, punti di interesse ecc.

Priorità 3 Informazioni non rilevanti per il viaggio:

- negozi, sportelli automatici ecc.

122 2.5 Informazioni in caso di evento

Legende:
v = verbindlich
e = empfohlen
ausgegraut oder
- = nicht relevant



Haltestelle	Fahrzeug Aussen												Fahrzeug Innen				Daten		
	Front				Seite				Heck										
Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Bahn Bus/Tram/Metro Schiff Selbahn	Einlieferung				
Allgemeine Informationsinhalte der Kundeninformation		Ereignisinformationen														v			
	v	v	v	v											e	e	e		v

123 Si definiscono eventi quei casi che comportano uno scostamento dall'esercizio pianificato. Gli eventi
124 possono essere pianificati (ad es. cantieri) o non pianificati (ad es. perturbazioni, in particolare
125 incidenti o eventi naturali). La clientela può essere in grado di agire in caso di evento solo se riceve
126 le informazioni necessarie relative allo stesso. Tra queste rientrano ad esempio le opzioni di viaggio
127 alternative, la durata nonché il motivo dell'evento.
128

129 Elementi dell'annuncio

130 L'annuncio di evento si compone dei seguenti elementi, anche se, a seconda della situazione, non
131 tutti vengono utilizzati:

Elemento dell'annuncio	Esempio 1	Esempio 2
Intestazione	Perturbazione	Perturbazione eliminata
Titolo	I servizi di tram e autobus tra Zurigo, Tiefenbrunnen e Bellevue sono interrotti.	L'interruzione dei servizi di tram e autobus tra Zurigo, Tiefenbrunnen e Bellevue è stata revocata.
Motivazione	Il motivo è riconducibile alla rottura di una condotta idrica.	
Durata	La durata della restrizione è indeterminata.	
Informazione	Sono interessate le linee 2, 4, 912 e 916.	
Ripercussioni	Le linee 2, 4, 912 e 916 tra Zurigo, Tiefenbrunnen e Bellevue vengono soppresse.	Sono ancora possibili ritardi occasionali.
Raccomandazione	Le viaggiatrici e i viaggiatori tra Zurigo, Tiefenbrunnen e Bellevue utilizzano i treni.	
Osservazione	Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo www.zvv.ch/fahrplan .	

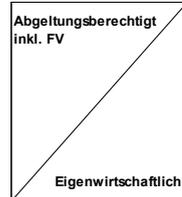
132 L'elenco non è da intendersi come un ordine o una definizione delle priorità.
133 Occorre prestare attenzione a fornire alla clientela il maggior numero possibile di informazioni
134 pertinenti. In particolare, gli elementi «motivazione», «durata», «ripercussioni» e
135 «raccomandazione» devono essere omessi solo in casi eccezionali (ad es. annuncio finale di una
136 perturbazione). Il titolo è vincolante per ogni annuncio.
137

174 **Piano delle zone**

175 Le zone tariffarie devono essere chiaramente evidenti. Inoltre, anche l'offerta dei tp concessionaria
176 deve essere rappresentata in forma semplificata, in modo che dal piano delle zone si evinca quale
177 fermata si trovi in quale zona.

178 **2.7 Informazioni sull'acquisto dei biglietti**

Legende:
v = verbindlich
e = empfohlen
ausgegraut oder
- = nicht relevant



Allgemeine Informationsinhalte der Kundeninformation	Infos zum Billettbezug	Haltestelle				Fahrzeug Aussen									Fahrzeug Innen				Daten		
		Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Front			Seite			Heck			Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Einlieferung		
						Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn						Bus/Tram/Metro	Schiff
		v	v	v	v																

179

180 Deve essere indicato dove e come sia possibile acquistare i biglietti.

181 Queste informazioni devono includere anche eventuali supplementi, obblighi di prenotazione o simili.

182 Ulteriori dettagli sono contenuti nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

183 **2.8 Contatti dell'IT**

Legende:
v = verbindlich
e = empfohlen
ausgegraut oder
- = nicht relevant



Allgemeine Informationsinhalte der Kundeninformation	Kontakt zum TU	Haltestelle				Fahrzeug Aussen									Fahrzeug Innen				Daten					
		Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Front			Seite			Heck			Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Einlieferung					
						Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn	Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn	Bahn						Bus/Tram/Metro	Schiff	Selbahn		
		v	v	v	v																e	e	e	e

184

185 Per garantire che la clientela sappia a chi rivolgersi in caso di dubbi o domande, è essenziale che il
186 gestore della corsa corrispondente o di quelle che passano dalla fermata sia chiaramente evidente.

187 Informazioni obbligatorie: nome dell'IT o della comunità tariffaria o della comunità dei trasporti;

188 almeno uno dei seguenti canali di contatto:

189 • numero di telefono;

190 • indirizzo e-mail;

191 • sito web, se necessario rimando diretto ai dati di contatto o al modulo di contatto.

3. Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela

Oltre alle informazioni generali, la clientela necessita di informazioni specifiche sul proprio viaggio:

- una panoramica di tutte le corse da una fermata («tabella delle partenze» o «affisso delle partenze»);
- possibilità di visualizzare una o più partenze successive e informazioni sulle coincidenze.

3.1 Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)

Legenda:

v = vincolato
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Fermata				Esterno del veicolo												Dati						
						Parte anteriore				Fiancata				Parte posteriore					Interno del veicolo					
		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Trasmissione	
Orario di circolazione		v	v	v	v																			v
Categoria del mezzo di trasporto		v	v	v	v																			v
Numero di linea		v	v	v	v																			v
Destinazione		v	v	v	v																			v
Via		e	e	e	e																			e
Luogo di partenza teorico		v	v	v	v																			v
Indicazioni relative al trasporto		v	v	v	v																			v
Indicazioni relative all'offerta		e	e	e	e																			v
Testi informativi		e	e	e	e																			e
Nome di marketing		e	e	e	e																			v

210

211

L'affisso o la tabella delle partenze contiene gli orari di partenza di tutte le corse di tutte le imprese di trasporto che servono la fermata. Questo vale sia per le linee regolari che per quelle temporanee come il servizio sostitutivo (v. sezione 7.11). Per i dettagli si veda la sezione 4.2.1.

215

231

3.3 Informazioni relative alle coincidenze

Legenda:

v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla coincidenza	Informazioni relative alla coincidenza	Avente diritto a indennità incl. TLP		Esterno del veicolo												Interno del veicolo	Dati									
		In autonomia finanziaria						Fermata			Parte anteriore			Fiancata				Parte posteriore								
		Ferrovie	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovie	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovie	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovie	Autobus / tram / metropolitana			Battello	Funivia	Ferrovie	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Trasmissione		
Orario di circolazione	e	-																								
Categoria del mezzo di trasporto	e	-																								
Numero di linea	e	-																								
Destinazione	e	-																								
Via	e	-																								
Luogo di partenza effettivo	e	-																								
Informazioni in tempo	Ritardo	e	-																							
	Indirizzamento dei viaggiatori	e	-																							

232

233

234 Una coincidenza consente alla clientela di passare da un veicolo apportatore in arrivo a un veicolo
 235 recettore di coincidenza che prosegue il viaggio dopo essere arrivato a una fermata. Le coincidenze
 236 si differenziano dalle partenze successive in quanto si riferiscono sempre a una corsa specifica
 237 dell'apportatore. Sulla base di ciò si calcola se la corsa con il recettore di coincidenza possa ancora
 238 essere raggiunta mediante un tempo minimo per il cambio. Si tiene conto anche di eventuali ritardi
 239 delle corse effettuate dal veicolo apportatore e dal recettore di coincidenza.

240 Le coincidenze possono esistere tra viaggi dello stesso mezzo di trasporto o di mezzi diversi, come
 241 autobus, treni, tram, battelli o impianti di trasporto a fune. In tale contesto vengono espone
 242 nell'informazione alla clientela per fornire all'utenza informazioni sugli orari di partenza e dettagli
 243 rilevanti.

244 Le coincidenze non utili per la clientela non vengono indicate. Le disposizioni d'esecuzione
 245 disciplinano gli ulteriori dettagli in proposito (segue link).

246 3.4 Orario di circolazione

Legenda:

v = vincolante

e = raccomandato

sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla	Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Fermata					Interno del veicolo				Dati
		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Trasmissione
Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Orario di circolazione	v	v	v	v						v
Informazioni dinamiche sulla corsa	Orario di circolazione	v e	v e	v e	v e		v	v	v		v
Informazioni relative alla coincidenze	Orario di circolazione	e -					e	e	e		

247

248 Ogni corsa deve avere un orario di partenza o un orario d'esercizio pianificato nell'orario teorico, con
249 un intervallo se necessario. Se vengono visualizzati gli arrivi, è necessario specificare l'orario di
250 arrivo.

251 È necessario tenere conto della rappresentazione dell'ora (v. sezione 7.5).

252 Esempi

Orario di partenza	13.37
Orario d'esercizio	Dalle 8.30 alle 16.30 ininterrottamente

253

254 Per informazioni sull'utilizzo degli orari di partenza nell'orario vincolato al tempo, nell'orario in
255 funzione degli intervalli e negli orari di esercizio, si rimanda alla sezione 7.6.

256 3.5 Categoria del mezzo di trasporto

Legenda:

v = vincolante

e = raccomandato

sfondo grigio o - = non rilevante

		Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Fermata				Interno del veicolo				Dati
			Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Trasmissione
Contenuti relativi alla corsa	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)		v	v	v	v					v
	Informazioni dinamiche sulla corsa		v e	v e	v e	v e					v
	Informazioni relative alla coincidenze		e -				e	e	e		

257

258

259 I mezzi di trasporto sono raggruppati in categorie di trasporto, che solitamente vengono comunicate
260 alla clientela sotto forma di pittogrammi o icone. Forniscono indicazioni sui canali dell'informazione
261 alla clientela e vengono utilizzati nella segnaletica.

262 Non viene fatta alcuna distinzione tra autobus con diversi tipi di trazione (ad es. filobus, autobus
263 elettrici ecc.), soprattutto perché possono circolare anche alternativamente sulla stessa linea. Per
264 ulteriori informazioni in merito ai pittogrammi, si veda la sezione 2.4.

265

266 In Svizzera vengono utilizzate le seguenti categorie di mezzi di trasporto:

267 Categorie dei mezzi di trasporto su rotaia

Deutsch	Zug	Tram	Metro	Zahnradbahn
Französisch	Train	Tram	Métro	Chemin de fer à crémaillère
Italianisch	Treno	Tram	Metro	Ferrovia a cremagliera
Englisch	Train	Tramway	Underground	Rack-Railroad

268

269 Si considerano ferrovie a cremagliera tutte le ferrovie con trazione continua a cremagliera. Le
270 ferrovie in esercizio misto con trazione combinata cremagliera/aderenza sono considerati treni.

271 Categorie dei mezzi di trasporto su strada

Deutsch	Bus
Französisch	Bus
Italianisch	Bus
Englisch	Bus

272 **Categorie dei mezzi di trasporto per impianti di trasporto a fune e ascensori**

Deutsch	Standseilbahn	Pendelbahn	Gondelbahn	Sesselbahn	Aufzug
Französisch	Funiculaire	Téléphérique à va-et-vient	Télécabine	Télesiège	Ascenseur
Italienisch	Funicolare	Funivia a va e vieni	Cabinovie	Seggiovia	Ascensore
Englisch	Funicular	Cable car	Gondola lift	Chairlift	Elevator

273 **Categorie dei mezzi di trasporto sulle acque**

Deutsch	Schiff	Fähre
Französisch	Bateau	Ferry
Italienisch	Batello	Traghetto
Englisch	Boat	Ferry

274 Si considerano traghetti quei battelli che oltre al trasporto di persone effettuano anche il trasporto di
275 auto. I battelli che svolgono il cosiddetto servizio di traghetto senza il trasporto di auto sono
276 considerate battelli.

277 **3.6 Numero di linea**

Legenda:
v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla corsa	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Numero di linea	Avete diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Esterno del veicolo												Dati								
				Fermata				Parte anteriore				Fiancata					Parte posteriore				Interno del veicolo			
				Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia
				v	v	v	v																	v
				v	e	v	e	v	e	v	e	v	v	e		e				v	v	v		v
				e	-															e	e	e		

278 La linea è l'unità per la quale vengono assegnate le concessioni per il trasporto di viaggiatori.
279 Il numero di linea è l'identificazione di una linea indicata alla clientela. Il numero di linea deve essere
280 univoco per ogni categoria di mezzi di trasporto all'interno di una stessa regione e per il traffico a
281 lunga percorrenza in tutta la Svizzera. Due linee di regioni confinanti aventi numeri identici non
282 devono intersecarsi. I dettagli relativi alle regioni sono disciplinati nelle disposizioni d'esecuzione
283 (segue link).
284 Il numero di linea è strutturato in modo diverso per ogni categoria di mezzo di trasporto (v. sezione
285 3.5).
286

287 **3.6.1 Definizione della linea**

288 Una linea è costituita da una tratta principale e può includere un numero massimo di deviazioni. La
289 tratta principale è il percorso utilizzato dalla maggior parte delle corse. Le corse che circolano sulla
290 stessa tratta principale, ma che non ne servono tutte le fermate intermedie, vengono riunite in
291 diverse varianti di corsa.

292 Se viene servita solo una sezione di una variante di corsa, si parla di tratta parziale.

293 Eccezionalmente, una linea può avere più di una tratta principale.

294 Le condizioni dettagliate sono definite nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

295 **3.6.2 Assegnazione del numero di linea**

296 Il numero di linea viene assegnato dall'UFT d'intesa con le imprese di trasporto.

297 Per il traffico ferroviario a lunga percorrenza, il numero di linea viene assegnato dall'UFT di concerto
298 con le imprese di trasporto e con FFS Viaggiatori.

299 **3.6.3 Definizione dei numeri di linea per categoria di mezzo di trasporto**

300 **3.6.3.1 Categoria di mezzo di trasporto ferrovia**

301 Il numero di linea ha un massimo di quattro caratteri ed è composto da lettere e da non più di due
302 cifre.

- 303 • Le lettere si basano sulla classificazione dell'offerta.
- 304 • Le corse singole non hanno numero.
- 305 • Le classificazioni dell'offerta estere hanno un numero solo se questo viene assegnato
306 dall'impresa di trasporto estera.
- 307 • Se la rete notturna dispone di linee indipendenti, il numero è preceduto da una «N».
- 308 • Le corse supplementari pianificate come rinforzo (predecessore/successore) possono riportare il
309 numero di linea della corsa da rinforzare se la politica di fermata è identica.
- 310 • I dettagli relativi alla classificazione dell'offerta sono disciplinati nelle disposizioni d'esecuzione
311 (segue link).

312 **Treni panoramici**

313 I treni panoramici sono treni puramente turistici senza funzione di collegamento.

314 Il numero di linea è composto da un massimo di tre lettere e non si riferisce alla classificazione
315 dell'offerta.

316 In linea di massima i treni panoramici vengono segnalati a livello visivo e acustico mediante i Nomi di
317 marketing (v. sezione 3.15). Nei canali visivi deve inoltre essere indicato anche il numero di linea.

318 **3.6.3.2 Categoria dei mezzi di trasporto autobus, tram e metropolitana**

319 Il numero di linea degli autobus e dei tram è composto da un massimo di tre cifre.

320 Il numero di linea della metropolitana inizia con una «M» ed è composto da un massimo di due cifre.

321 Se la rete notturna dispone di linee indipendenti, il numero di linea inizia con una «N» e ha un
322 massimo di due cifre.

323 **3.6.3.3 Categoria del mezzo di trasporto ferrovia a cremagliera**

324 Il numero di linea è integrato nella numerazione della ferrovia (sezione 3.6.3.1).

325 Il numero di linea inizia con una «R» ed è composto da un massimo di due cifre.

326 Nell'area urbana (ad es. la Dolderbahn di Zurigo), il numero di linea può anche essere integrato
327 nell'intero sistema (sezione 3.6.3.2). In tal caso la linea non è preceduta da una «R».

328 **3.6.3.4 Categorie dei mezzi di trasporto per gli impianti di trasporto a fune**

329 **Ferrovie con obblighi relativi all'orario**

330 Il numero di linea ha un massimo di due cifre.

331 Nell'area urbana (ad es. la Polybahn di Zurigo), il numero di linea deve essere integrato nell'intero sistema (sezione 3.6.3.2).

333 **Ferrovie senza obblighi relativi all'orario**

334 Per gli impianti di trasporto a fune concessionari senza obblighi relativi all'orario si utilizza un numero a 5 cifre basato sui quadri d'orario degli impianti di trasporto a fune (questo vale per gli impianti che non trasportano pedoni).

337 Se la ferrovia si sottopone volontariamente agli obblighi relativi all'orario, le viene assegnato anche in questo caso un numero di linea composto da un massimo di due cifre.

339 **3.6.3.5 Categoria dei mezzi di trasporto battelli e traghetti**

340 Il numero di linea ha un massimo di due cifre.

341 Nell'area urbana (ad es. Locarno–Tenero–Magadino), il numero di linea deve essere integrato nell'intero sistema.

343 **3.6.4 Servizio sostitutivo**

344 (v. sezione 7.11)

345 Il numero di linea è sempre composto dalle lettere «EV» per tutte le categorie di mezzi di trasporto. Occorre assegnare delle cifre non appena più di una linea «EV» passa per una stessa fermata.

347 **3.6.5 Numero di linea CH**

348 Per l'utilizzo interno tra IT, i committenti e le altre parti coinvolte, il numero di linea viene preceduto da una lettera e dalla regione e prende il nome di numero di linea CH («CHLNR»). Si tratta di un numero univoco in Svizzera durante un anno d'orario ed è anche indicato nelle concessioni. Il «CHLNR» non viene utilizzato nella comunicazione con la clientela.

352 Per ulteriori dettagli si rimanda alle disposizioni d'esecuzione (segue link).

353 **3.7 Destinazione**

Legenda:
v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla corsa	Avente diritto a indennità incl. TLP	In autonomia finanziaria	Esterno del veicolo												Interno del veicolo	Dati					
			Fermata				Parte anteriore				Fiancata						Parte posteriore				
			Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia			Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	
Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Destinazione		v	v	v	v													v		
Informazioni dinamiche sulla corsa	Destinazione		v/e	v/e	v/e	v/e	v/e	v		v	v	v/e		e				v	v	v	v
Informazioni relative alla coincidenze	Destinazione		e	-														e	e	e	

354

355 Ogni corsa ha una destinazione nell'ambito della chiave di riconoscimento (v. sezione 7.1). Si tratta
356 essenzialmente dell'**effettiva ultima fermata** di una corsa. In questo modo si comunica il luogo
357 verso cui si è diretti. A tal proposito, si rimanda anche alla sezione 7.4.

358 3.7.1 Eccezioni

Corse circolari	La linea deve essere suddivisa in un luogo adeguato. Ulteriori dettagli sono contenuti nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).
«Proseguimento della corsa»	Se un veicolo al capolinea prosegue direttamente come corsa di un'altra linea (diametralizzazione), la clientela ha la possibilità di usufruire di un collegamento senza necessità di cambio. Tali collegamenti vengono comunicati come collegamenti diretti nelle informazioni sull'orario. Tuttavia, la destinazione indicata resta quella della prima corsa. Per ulteriori dettagli si rimanda alle disposizioni d'esecuzione (segue link).
Itinerari lunghi	Se gli itinerari lunghi con deviazioni importanti portano a un'informazione alla clientela fuorviante, questi possono essere suddivisi in un luogo adeguato, come per le corse circolari.

359 Per fornire le informazioni relative all'arrivo presso la fermata viene utilizzata la fermata di partenza.
360 Le eccezioni della tabella indicata sopra si applicano per analogia per la determinazione della
361 fermata di partenza.

362 3.7.2 Adeguamento della chiave di riconoscimento in caso di eventi

363 Gli eventi spesso provocano soppressioni parziali che comportano una modifica della destinazione.
364 Se l'adeguamento subito dalla destinazione debba essere comunicato o meno alla clientela dipende
365 dal fatto se si tratti di eventi pianificati o non pianificati.

366 A seconda della situazione è necessario in entrambi i casi comunicare alla clientela informazioni
367 aggiuntive, come quelle relative all'indirizzamento dei viaggiatori o le informazioni in caso di evento
368 (v. sezione 2.5).

369 Eventi pianificati

370 Nell'orario teorico si comunica la destinazione verso la quale si sta effettivamente viaggiando. In
371 caso di modifiche pianificate all'orario originariamente comunicato, ad esempio in caso di
372 soppressioni parziali dovute a lavori di costruzione, la destinazione viene adeguata di conseguenza.

373 Eventi non pianificati

374 In linea di principio, la destinazione non viene adeguata in caso di eventi non pianificati. Le seguenti
375 situazioni costituiscono un'eccezione:

- 376 • la destinazione originaria non è più raggiungibile con alcun mezzo di trasporto e l'ultimo luogo
377 raggiungibile con un mezzo di trasporto viene visualizzato come destinazione;
- 378 • l'indirizzamento è previsto attraverso un percorso diverso. La destinazione può essere adeguata;
- 379 • la perturbazione si protrae per diverse settimane o mesi ed è quindi già presa in considerazione
380 nella pianificazione.

381 3.8 Via

Legenda:
 v = vincolante
 e = raccomandato
 sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla corsa	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Via	Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Esterno del veicolo												Dati								
				Fermata				Parte anteriore				Fiancata					Parte posteriore				Interno del veicolo			
				Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia
Informazioni dinamiche sulla corsa	Via	v	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	v	
Informazioni relative alla coincidenze	Via	e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	e

382 L'indicazione delle «via», ovvero le fermate intermedie, fornisce alla clientela informazioni sullo
 383 svolgimento del viaggio. Inoltre, le danno la certezza di prendere la corsa giusta oltre a essere di
 384 supporto nell'orientamento geografico.
 385

386 Le «via» vengono rappresentate nel senso di marcia, ordinate da sinistra verso destra o dall'alto
 387 verso il basso.

388 Nella scelta e nella rappresentazione delle fermate intermedie si applicano le seguenti regole:

- 389 • se per motivi di spazio non è possibile elencare tutte le «via», secondo le disposizioni
 390 d'esecuzione (segue link) la scelta deve ricadere sulle fermate intermedie principali e sulle
 391 eventuali possibili abbreviazioni o designazioni parziali;
- 392 • solo i nomi delle fermate possono essere utilizzati come «via» e non i nomi delle regioni come ad
 393 es. «Vallemaggia»;
- 394 • per ogni fermata, possono essere visualizzate solo le «via» che si trovano sulla tratta ancora da
 395 percorrere;
- 396 • le stazioni delle fermate intermedie principali, visualizzate da sinistra verso destra, devono
 397 essere separate da due spazi (nessun carattere come ad es. «-» o «,»);
- 398 • le stazioni delle fermate intermedie principali devono essere chiaramente distinguibili dalla
 399 destinazione nella rappresentazione;
- 400 • a tal proposito, si rimanda anche alla sezione 7.4.

401 3.9 Prossima fermata

Legenda:
 v = vincolante
 e = raccomandato
 sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti	Informazioni dinamiche sulla corsa	Prossima fermata	Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Interno del veicolo				Dati
				Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	
				v	v	v	v	

402 Per la clientela è importante sapere quale sia la fermata successiva del veicolo lungo l'itinerario.
 403

404 3.10 Luoghi di partenza teorici ed effettivi

Legenda:

v = vincolante

e = raccomandato

sfondo grigio o - = non rilevante

		Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Fermata				Interno del veicolo				Dati
			Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Trasmissione
Contenuti relativi alla corsa	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Luogo di partenza teorico	v	v	v	v					v
	Informazioni dinamiche sulla corsa	Luogo di partenza effettivo	e	e	e						v
	Informazioni relative alla coincidenze	Luogo di partenza effettivo	e / -				e	e	e		

405

406

407

408

409

410

La clientela deve essere in grado di orientarsi tra i vari luoghi di partenza (se n'è presente più di uno) all'interno della fermata. A tal fine, i luoghi di partenza vengono identificati in modo uniforme mediante numeri o lettere. Le designazioni devono essere utilizzate in modo coerente in tutti i canali e i punti di contatto.

La categoria del mezzo di trasporto è determinante:

Categoria del mezzo di trasporto	Lingua				Designazione
	DE	FR	IT	EN	
Treno/ferrovia a cremagliera/metropolitana	Gleis	voie	binario	platform	Da 1 a 99
Autobus/tram	Kante	quai	corsia	stop	Dalla A alla Z
Battello	Steg	quai	pontile	pier	Da 1 a 99
Funivia/cabinovia/seggiovia/funicolare	Perron	quai	banchina	platform	-

411

412

413

414

415

416

417

È possibile fare a meno della numerazione o dell'assegnazione di lettere nelle seguenti condizioni:

- alle fermate ferroviarie e dei battelli, se è presente un solo binario o pontile;
- alle fermate di autobus, tram e metropolitana, se sono soddisfatti tutti i seguenti punti:
 - max. 2 bordi;
 - i due bordi sono a distanza di visuale uno vicino all'altro;
 - non c'è altro rischio di confusione;
- alle fermate degli impianti di trasporto a fune, se viene indicata la destinazione della linea.

418

419

Se si rinuncia alla numerazione o all'assegnazione di lettere, questa scelta deve essere attuata per tutti i canali; in particolare, non è possibile neanche trasmettere dati (v. sezione 9.4.6).

420

421

422

Nel caso degli impianti di trasporto a fune, il bordo di fermata, e quindi la relativa indicazione, si trova fisicamente al controllo d'accesso (se presente) e non al passaggio in cabina, per consentire alla clientela di orientarsi per tempo.

423 3.11 Formazione

Legenda:

v = vincolante

e = raccomandato

sfondo grigio o - = non rilevante

	Avente diritto a indennità incl. TLP	Fermata				Dati
		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Trasmissione
Contenuti	Informazioni dinamiche sulla corsa	Formazione				
		e				e

424

425 I monitor formazione del treno vengono utilizzati solo nella categoria del mezzo di trasporto
426 «ferrovia». Nel caso di treni lunghi, la visualizzazione della formazione supporta la clientela
427 nell'orientarsi già prima che arrivi sul binario. Per questo motivo, se possibile, si dovrebbe utilizzare
428 un monitor formazione del treno insieme alla suddivisione in settori del marciapiede.

429 Tale monitor mostra alla clientela le seguenti informazioni:

- 430 • la lunghezza del treno in arrivo e il relativo posizionamento lungo il marciapiede;
- 431 • indicazioni relative alla classe del veicolo delle singole carrozze;
- 432 • se opportuno: informazioni sull'offerta (secondo la sezione 3.13), che possono essere trovate
433 solo in determinate carrozze (attributi del veicolo), ad esempio la posizione del ristorante.

434 Se disponibili, i posti speciali per le sedie a rotelle devono necessariamente essere contrassegnati
435 con il simbolo della sedia a rotelle. Questi sono indipendenti dallo status di viaggio senza barriere e
436 lo integrano.

437 3.12 Indicazioni relative al trasporto

Legenda:

v = vincolante

e = raccomandato

sfondo grigio o - = non rilevante

	Avente diritto a indennità incl. TLP	Fermata				Dati
		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Trasmissione
Contenuti relativi alla	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Indicazioni relative al trasporto				
	Informazioni dinamiche sulla corsa	Indicazioni relative al trasporto				
		v	v	v	v	v
		v	e	e		v

438

439 Le indicazioni relative al trasporto servono a comunicare le condizioni speciali per la corsa in
440 questione. Vengono sempre utilizzate quando la clientela deve compiere un'azione preliminare o
441 acquistare un prodotto aggiuntivo per poter iniziare il viaggio. Tra gli esempi si possono citare
442 l'obbligo di prenotazione o di supplemento per tutte le viaggiatrici e tutti i viaggiatori, nonché le
443 restrizioni nel carico in proprio di biciclette (carico in proprio di biciclette soggetto a prenotazione,
444 divieto di carico in proprio di biciclette ecc.)

445 L'elenco [hints.csv](#) mostra tutte le attuali indicazioni relative al trasporto.

446 Le indicazioni relative al trasporto sono sempre disponibili in tutte le lingue correnti (come da
447 sezione 7.2) e dispongono di un'abbreviazione. In alcuni casi, possono essere rappresentate anche
448 con un simbolo.

449 3.13 Indicazioni relative all'offerta

Legenda:
v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Indicazioni relative all'offerta	Avente diritto a indennità		Esterno del veicolo									Dati							
			incl. TLP	In autonomia finanziaria	Fermata			Parte anteriore			Fiancata				Parte posteriore			Interno del veicolo			
					Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia		Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia
Informazioni dinamiche sulla corsa	Indicazioni relative all'offerta		e	e	e	e															v
			v							v	v					v	v	v			v

450
451 Le indicazioni relative all'offerta (note anche come attributi di servizio) vengono utilizzate per indicare
452 alla clientela le caratteristiche di comfort esistenti in un determinato viaggio. Può trattarsi, ad
453 esempio, di offerte di ristorazione, zone del silenzio, carrozze panoramiche o l'indicazione che la
454 corsa sia gestita da un battello a vapore.

455 L'elenco [hints.csv](#) mostra tutte le attuali indicazioni relative all'offerta.

456 Le indicazioni relative all'offerta sono sempre disponibili in tutte le lingue (come da sezione 7.2) e
457 dispongono di un'abbreviazione. In alcuni casi, possono essere rappresentate anche con un
458 simbolo.

459 Anche gli attributi del veicolo, come i posti per sedie a rotelle o con priorità o le aree per biciclette o
460 passeggeri, sono considerati informazioni relative all'offerta. Gli attributi del veicolo non sono forniti
461 come dati e non sono inclusi nell'elenco [hints.csv](#).

462 Anche la classe del veicolo rientra tra gli attributi del veicolo. Per semplificare, si presume che sui
463 treni e sui battelli siano disponibili la 1^a e la 2^a classe. Eventuali scostamenti vengono comunicati e
464 visualizzati come «solo 2^a classe».

465 In tutti gli altri mezzi di trasporto è disponibile solo la 2^a classe e questa informazione non viene
466 comunicata.

467 3.14 Testi informativi

Legenda:
v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Testi informativi	Avente diritto a indennità		Fermata			Dati	
			incl. TLP	In autonomia finanziaria	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello		Funivia
			e	e	e	e	e		

468
469 Se la clientela necessita di informazioni supplementari per pianificare il proprio viaggio, che non
470 possono essere comunicate né attraverso i dati dell'orario né attraverso le indicazioni relative al
471 trasporto o all'offerta, occorre utilizzare in aggiunta testi informativi.

472 I testi informativi sono costruiti in modo modulare a partire da moduli di testo. In proposito si vedano
473 le disposizioni d'esecuzione (segue link).

474 Nel caso di linee che per motivi commerciali non prevedono alcun cambio («proseguimento della
475 corsa» secondo la sezione 7.13), i sistemi informativi possono generare automaticamente il
476 messaggio «Questo veicolo prosegue come [numero di linea] in direzione [destinazione]». Questi
477 testi informativi non devono quindi essere comunicati.

478 L'itinerario deve essere rappresentato correttamente nelle informazioni sull'orario. Non sono
479 ammessi testi informativi quali «Questa corsa non si ferma a [fermata]».

480 3.15 Nomi di marketing

Legenda:
v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

Contenuti relativi alla	Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Esterno del veicolo												Dati						
		Fermata					Parte anteriore			Fiancata			Parte posteriore			Interno del veicolo				
		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello		Funivia		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia
Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	Nome di marketing	e	e	e	e															v
Informazioni dinamiche sulla corsa	Nome di marketing	e	e	e		e				e										v

481
482

L'indicazione in merito alla natura vincolante o meno (vincolante/raccomandato) nella matrice non si riferisce al fatto che debba essere scelto un nome di marketing, ma alla questione se quest'ultimo (se presente) debba essere visualizzato nei canali corrispondenti.

483 I nomi di marketing possono essere utilizzati solo per i viaggi turistici e devono sempre essere
484 impiegati con moderazione.

485 Essi sono considerati informazioni secondarie e non fanno quindi parte della chiave di
486 riconoscimento (v. sezione 7.1). I nomi di marketing sono elencati nei canali di pubblicazione visiva
487 (ad es. orario online, affisso delle partenze, palina informativa smart) se è disponibile uno spazio
488 sufficiente. Nei canali di pubblicazione acustici, si tende perlopiù a non utilizzare i nomi di marketing
489 per limitare la durata degli annunci.

490 Condizioni per i nomi di marketing

- 491 • Utilizzo di veicoli specifici dotati di allestimenti o scritte speciali. I veicoli vengono utilizzati
492 esclusivamente per i viaggi specificati.
- 493 • Il nome di marketing deve essere di importanza nazionale e riconoscibile.
- 494 • La componente turistica suggerita nel nome di marketing deve essere effettivamente fornita.
495 Esempio: IR26/IR46 «Treno Gottardo» solo per i treni che viaggiano almeno tra Göschenen e
496 Airolo.
- 497 • **Non** è ammesso citare nomi di stazioni o fermate nel nome di marketing.
- 498 • Non è consentito l'utilizzo del nome di marketing per messaggi pubblicitari. In materia, si
499 applicano le prescrizioni per la pubblicità in conformità alla sezione 7.9.
- 500 • I nomi di marketing non sono soggetti ad alcun ulteriore coordinamento.
- 501 • Anche per le offerte con nomi di marketing, tutti gli altri componenti dell'informazione alla clientela
502 devono essere gestiti e comunicati correttamente. Ad esempio, le informazioni sull'offerta e le
503 restrizioni, come l'obbligo di prenotazione o di supplemento, devono essere comunicate come
504 indicazioni relative al trasporto, informazioni relative all'offerta e testi informativi.

- 505 • I nomi di marketing devono essere scritti in maiuscolo e minuscolo (nessuna parola con sole
506 lettere maiuscole).
507 • I nomi di marketing devono essere forniti insieme ai dati dell'orario nella raccolta dell'orario (v.
508 sezione 9.4.11).

509 3.16 Informazioni in tempo reale

Legenda:

v = vincolante

e = raccomandato

sfondo grigio o - = non rilevante

			Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Fermata				Interno del veicolo				Dati
				Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Trasmissione
Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela	Informazioni dinamiche sulla corsa	Informazioni in tempo reale	Ritardo	v	v	v	v	v	v	v		v
			Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio	v	v	v	v	v	v	v		v
			Informazioni supplementari in tempo reale	e	e	e	e	e	e	e		e
			Indirizzamento dei viaggiatori	e	e	e	e	v	v	v		
	Informazioni relative alla coincidenze	Informazioni in tempo reale	Ritardo	e	-			e	e	e		
			Indirizzamento dei viaggiatori	e	-							

510
511 Le informazioni sullo stato attuale e previsto di un viaggio sono definite informazioni in tempo reale.
512 Si tratta, ad esempio, di previsioni di arrivo e partenza e di soppressioni (intere tratte, tratte parziali,
513 singole fermate ecc.).

514 Le informazioni in tempo reale non sostituiscono l'adeguamento dei dati dell'orario, ad esempio a
515 causa di lavori di costruzione. In questi casi, è necessario adeguare l'orario (dati teorici) (v. sezione
516 9.2.1). L'orario deve essere modificato il più rapidamente possibile anche in caso di perturbazioni di
517 lunga durata.

518 Le informazioni in tempo reale comprendono diversi tipi di informazioni:

519 3.16.1 Ritardo

520 La visualizzazione dei ritardi conferisce alla clientela un certo grado di certezza che un veicolo che
521 non viaggia secondo i piani arriverà comunque a una determinata ora.

522 La visualizzazione dei ritardi varia a seconda dei diversi regimi d'esercizio (v. sezione 7.6) e delle
523 diverse categorie di mezzi di trasporto (v. sezione 3.5):

524 Nell'orario vincolato al tempo lo scostamento dall'orario teorico viene comunicato.

525 Nell'orario in funzione degli intervalli viene comunicato il numero di minuti rimanenti prima della
526 partenza.

527 Il valore soglia per i ritardi è diverso tra le categorie di mezzi di trasporto:

528 Tram/autobus: 1 minuto

529 Tutte le altre categorie di mezzi di trasporto: 3 minuti

530 Se non è possibile fare previsioni, ad esempio perché un veicolo è bloccato in un ingorgo o perché
531 non si sa quanto possa durare una perturbazione, viene comunicata un'informazione
532 corrispondente.

533 I mezzi di trasporto che hanno come orario di circolazione un orario d'esercizio non possono subire
534 ritardi.

535 **3.16.2 Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio**

536 Le soppressioni di corse che non prevedono un servizio sostitutivo devono essere comunicate
537 almeno fino all'orario di partenza ordinario. In caso di soppressioni con servizio sostitutivo, è
538 sufficiente visualizzare la corsa corrispondente.

539 Anche la cessazione dell'esercizio dei mezzi di trasporto con un orario d'esercizio (secondo la
540 sezione 7.6.3) viene comunicata come soppressione.

541 Per lo scambio di dati, si veda la sezione 9.

542 **3.16.3 Informazioni supplementari in tempo reale**

543 Ulteriori informazioni sul viaggio possono essere importanti per la clientela e di solito sono disponibili
544 in formato testuale. Ne sono un esempio le informazioni relative:

- 545 • alle deviazioni;
- 546 • alle fermate aggiuntive o omesse;
- 547 • alle perturbazioni legate al viaggio (ad es. perturbazione delle porte);
- 548 • ai posti a sedere liberi;
- 549 • al venir meno di offerte concernenti i comfort («oggi questo battello naviga senza servizio di
550 ristorazione»).

551 Ulteriori informazioni sono contenute nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

552 **3.16.4 Indirizzamento dei viaggiatori**

553 In caso di sbarramenti di tratte, soppressioni o ritardi prolungati, alla clientela dovrebbero essere
554 offerte ulteriori indicazioni specifiche per la corsa relative all'indirizzamento dei viaggiatori, oltre alle
555 raccomandazioni operative che non dipendono dal viaggio contenute nell'informazione in caso di
556 evento (v. sezione 2.5).

557 Ove possibile, le formulazioni della sezione 4.1.2 vengono utilizzate per analogia.

558 4. Particolarità dei contenuti dell'informazione alla 559 clientela alle fermate

560 Nelle sezioni che seguono, vengono disciplinate solo le basi relative ai singoli elementi
561 dell'equipaggiamento delle fermate. Ulteriori dettagli ed esempi di progettazione visiva e acustica
562 sono disponibili nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

563 4.1 Contenuti informativi generali dell'informazione alla 564 clientela

Legenda:

v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non
rilevante

	Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Fermata				
		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	
Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela	Ora corrente	v e	e	e	e	e
	Nome della fermata	v	v	v	v	v
	Indicazione del bordo di fermata	v	v	v	v	v
	Indicazioni	e	e	e	e	e
	Informazioni in caso di evento	v	v	v	v	v
	Informazioni sulle linee e sulle zone tariffarie	v e	v e	v e	v e	v e
	Informazioni sull'acquisto dei biglietti	v	v	v	v	v
	Contatti dell'IT	v	v	v	v	v
	Diritti dei passeggeri	v	v	v	v	v

565

566 4.1.1 Ora corrente

567 Nessuna specificità (v. sezione 2.1).

568 4.1.2 Informazioni in caso di evento

569 (V. sezione 2.5)

570 Presso la fermata, la clientela deve essere informata degli eventi pianificati almeno a livello visivo (v.
571 sezione 8.3). In caso di eventi pianificati per un periodo di tempo più lungo, è possibile rinunciare
572 agli annunci acustici per garantire la protezione contro l'inquinamento fonico delle e dei residenti.

573 In caso di eventi non pianificati, l'IT fornisce informazioni limitatamente alle proprie possibilità.

574 L'obiettivo è raggiungere il maggior numero di clientela nel minor tempo possibile. Tuttavia, lo
575 svolgimento dell'esercizio e l'eliminazione delle perturbazioni devono avere la priorità, soprattutto
576 quando le risorse sono scarse.

577 4.1.3 Nome della fermata

578 Nessuna specificità (v. sezione 2.2).



579 **4.1.4 Indicazione del bordo di fermata**

580 Nessuna specificità (v. sezione 2.3).

581 **4.1.5 Segnaletica e pittogrammi**

582 Nessuna specificità (v. sezione 2.4).

583 **4.1.6 Informazioni sulle linee (piano della rete di linee)**

584 Nessuna specificità (v. sezione 2.6).

585 **4.1.7 Informazioni sull'acquisto dei biglietti**

586 (V. sezione 2.7)

587 Se è possibile acquistare un biglietto alla fermata nell'area di vendita con personale, ciò deve essere
588 segnalato a livello visivo (ad es. con un pittogramma). In caso contrario, se non è disponibile un
589 distributore automatico, deve essere indicato dove sia possibile acquistare un biglietto (ad es. sul
590 sito web, sull'app o all'interno del veicolo).

591 **4.1.8 Contatti dell'IT**

592 Nessuna specificità (v. sezione 2.8).

593 **4.1.9 Diritti dei passeggeri**

594 Nessuna specificità (v. sezione 2.9).

595

596 4.2 Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela

597 4.2.1 Panoramica di tutte le corse della fermata (orario)

Legenda:

v = vincolante

e = raccomandato

sfondo grigio o - = non rilevante

		Avente diritto a indennità incl. TLP	Fermata				
			Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	
Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela	Panoramica di tutte le corse della fermata («orario»)	In autonomia finanziaria					
	Orario di circolazione		v	v	v	v	
	Categoria del mezzo di trasporto		v	v	v	v	
	Numero di linea		v	v	v	v	
	Destinazione		v	v	v	v	
	Via		e	e	e	e	
	Luogo di partenza teorico		v	v	v	v	
	Indicazioni relative al trasporto		v	v	v	v	
	Indicazioni relative all'offerta		e	e	e	e	
	Testi informativi		e	e	e	e	
Nome di marketing		e	e	e	e		

598

599 Presso ogni fermata devono essere elencate quali corse partono da quella fermata nel periodo
600 d'orario attuale oppure indicati gli orari d'esercizio. Questo elenco serve anche come soluzione di
601 ripiego per le informazioni dinamiche, in conformità alla sezione 4.2.2.

602 Per i treni e i battelli, viene pubblicato un orario ordinato in base agli orari. Le corse degli autobus e
603 dei tram sono solitamente pubblicate separatamente per ogni linea.

604 Se l'orario d'esercizio non è lo stesso tutti i giorni o se una corsa non viene effettuata
605 quotidianamente, è necessario indicare tale informazione (secondo la sezione 7.7).

606 Ulteriori dettagli in merito alla rappresentazione, alle regole d'eccezione relative all'accorpamento di
607 più linee nonché agli esempi di progettazione sono disponibili nelle disposizioni d'esecuzione (segue
608 link).

609 4.2.1.1 Orario di circolazione

610 Nessuna specificità (v. sezione 3.4).

611 4.2.1.2 Categoria del mezzo di trasporto

612 Nessuna specificità (v. sezione 3.5).

613 4.2.1.3 Numero di linea

614 Nessuna specificità (v. sezione 3.6).

615 4.2.1.4 Destinazione

616 Nessuna specificità (v. sezione 3.7).



617 **4.2.1.5 Via**

618 (V. sezione 3.8)

619 Se sussiste un rischio significativo di intraprendere percorsi sbagliati a causa della situazione
620 d'esercizio, è necessario elencare almeno una fermata intermedia.

621 Nella pubblicazione, per ogni linea devono essere elencate tutte le «via» fino alla destinazione.

622 **4.2.1.6 Luogo di partenza teorico**

623 (V. sezione 3.10)

624 L'indicazione del luogo di partenza può essere omessa se

- 625 • il luogo di partenza effettivo è chiaramente visibile sull'indicatore delle partenze (v. sezione 5.1)
- 626 oppure
- 627 • se la tabella delle partenze è ordinata in base ai bordi di fermata.

628 Sono escluse anche le fermate che dispongono di un solo bordo.

629 **4.2.1.7 Indicazioni relative al trasporto**

630 Nessuna specificità (v. sezione 3.12).

631 **4.2.1.8 Indicazioni relative all'offerta**

632 Nessuna specificità (v. sezione 3.13).

633 **4.2.1.9 Testi informativi**

634 Nessuna specificità (v. sezione 3.14).

635 **4.2.1.10 Nome di marketing**

636 Nessuna specificità (v. sezione 3.15).

637 **4.2.2 Informazioni dinamiche sulla corsa**

Legenda:
v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Fermata				
	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	

Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela	Informazioni dinamiche sulla corsa	Orario di circolazione	v	e	v	e	v	e	
		Categoria del mezzo di trasporto	v	e	v	e	v	e	
		Numero di linea	v	e	v	e	v	e	
		Destinazione	v	e	v	e	v	e	
		Via	v	e	v	e	v	e	
		Prossima fermata							
		Luogo di partenza effettivo	e	e	e				
		Formazione	e						
		Indicazioni relative al trasporto	v	e	e				
		Indicazioni relative all'offerta	v						
		Nome di marketing	e	e	e				
		Informazioni in tempo reale	Ritardo	v	e	v	e	v	e
			Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio	v	e	v	e	v	e
			Informazioni supplementari in tempo reale	e	e	e	e		
			Indirizzamento dei viaggiatori	e	e	e	e		

638
639

La sezione 8.3 si applica a tutte le categorie di mezzi di trasporto per quanto riguarda la proporzionalità.
Per gli autobus, i tram, le metropolitane, i battelli e gli impianti di trasporto a fune, è possibile rinunciare completamente alle informazioni **dinamiche** presso quelle fermate con una media (annuale) di <800 passeggeri al giorno (compresi quelli in transito) se alla fermata è indicato come accedere alle informazioni in tempo reale (ad es. riferimento all'app/al sito web, codice QR).

640 Per ulteriori dettagli nonché per esempi di progettazione si rimanda alle disposizioni d'esecuzione
641 (segue link).

642 **Orario di circolazione**

643 Nessuna specificità (v. sezione 3.4).

644 **Categoria del mezzo di trasporto**

645 (V. sezione 3.5)

646 Se in un canale di emissione vengono elencati viaggi di diverse categorie di mezzi di trasporto, la
647 categoria del mezzo di trasporto deve essere indicata per ogni corsa.

648 **Numero di linea** 

649 Nessuna specificità (v. sezione 3.6).

650 **Destinazione** 

651 Nessuna specificità (v. sezione 3.7).

652 **Via**

653 Nessuna specificità (v. sezione 3.8).

654 **Luogo di partenza effettivo** 

655 (V. sezione 3.10)

656 Se alla fermata è disponibile un indicatore delle partenze (secondo la sezione 5.1) e la fermata ha
657 più di un bordo di fermata, deve essere visualizzato il luogo di partenza effettivo.

658 **Formazione**

659 (V. sezione 3.11)

660 Se si utilizzano veicoli diversi (attributi del veicolo secondo la sezione 3.13) o combinazioni
661 (lunghezza del veicolo), si raccomanda di esporre la formazione.

662 **Indicazioni relative al trasporto**

663 (V. sezione 3.12)

664 Per le modalità di comunicazione degli attributi di un viaggio che limitano l'utilizzo dello stesso da
665 parte della clientela (ad es. obbligo di supplemento, divieto di carico in proprio di biciclette), è
666 necessario osservare le disposizioni d'esecuzione (segue link).

667 **Nome di marketing**

668 Nessuna specificità (v. sezione 3.15).

669 **Ritardo** 

670 Nessuna specificità (v. sezione 3.16.1).

671 **Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio** 

672 (V. sezione 3.16.2)

673 In caso di soppressioni pianificate per un periodo di tempo più lungo, è possibile rinunciare agli
674 annunci acustici (protezione contro l'inquinamento fonico delle e dei residenti).

675 Nell'orario in funzione degli intervalli, la visualizzazione delle singole soppressioni è opportuna solo
676 per gli intervalli più lunghi (ad es. intervalli con cadenza ogni 10 minuti).

677 **Informazioni in tempo reale**

678 Nessuna specificità (v. sezione 3.16.3).

679 **Indirizzamento dei viaggiatori**

680 (V. sezione 3.16.4)

681 Se la fermata è dotata di un display o di un altoparlante, è necessario comunicare indicazioni in
682 merito all'indirizzamento dei viaggiatori.

683 **4.2.3 Informazioni relative alle coincidenze**

Legenda:

v = vincolante

e = raccomandato

sfondo grigio o - = non rilevante

		Avente diritto a indennità incl. TLP	Fermata				
			Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	
		In autonomia finanziaria					
Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela	Informazioni relative alla coincidenze	Orario di circolazione	e -				
		Categoria del mezzo di trasporto	e -				
		Numero di linea	e -				
		Destinazione	e -				
		Via	e -				
		Luogo di partenza effettivo	e -				
		Informazioni in tempo reale	Ritardo	e -			
	Indirizzamento dei viaggiatori		e -				

684
685 (V. sezione 3.3)

686 Se vengono comunicate le coincidenze, sono obbligatori tutti gli elementi informativi definiti come
687 raccomandati nella matrice, eccetto le «via».

688 **5. Strumenti di visualizzazione alle fermate**

689 Le fermate possono essere dotate di diversi tipi di indicatori, che vengono suddivisi nelle seguenti
690 categorie e descritti più dettagliatamente nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

691 **5.1 Indicatore delle partenze**

692 Gli indicatori delle partenze offrono alla clientela la possibilità di avere una panoramica di tutte le
693 prossime partenze e di informarsi sul luogo da dove partono. L'utilizzo è raccomandato per le
694 fermate più grandi con più partenze diverse.

695 L'indicatore mostra almeno le partenze della stessa categoria di mezzo trasporto di tutte le imprese
696 di trasporto, ma può visualizzare anche le partenze di diverse categorie di mezzi di trasporto.

697 Il termine indicatore delle partenze comprende tutti i tipi di indicatori, indipendentemente dal formato.

698 **5.2 Indicatore di accesso**

699 L'indicatore di accesso è un elemento dell'orientamento della clientela utilizzato nelle fermate più
700 grandi o confusionarie, che facilita all'utenza la ricerca di una corsa e del bordo di fermata
701 corrispondente. In genere si trova in corrispondenza dell'accesso al bordo di fermata (scale, scale
702 mobili, sottopassaggio ecc.).

703 **5.3 Indicatore del bordo di fermata**

704 L'indicatore del bordo di fermata mostra la zona in cui si arresta il veicolo per intraprendere la
705 prossima corsa prevista.

706 A titolo facoltativo, esso può anche visualizzare un piccolo numero di partenze successive.

707 **5.4 Indicatore degli arrivi**

708 L'indicatore degli arrivi fornisce informazioni sui prossimi arrivi a una fermata.

709 Poiché l'indicatore degli arrivi si rivolge principalmente a coloro che vanno a prendere la clientela in
710 arrivo a una fermata, è raccomandato solo per le fermate di grandi dimensioni in cui arrivano molte
711 persone.

712 **5.5 Palina informativa smart**

713 Una palina informativa smart è una palina dotata di touch screen che consente un'interazione. Si
714 tratta di un dispositivo combinato di input e output controllato dal contatto o dai gesti. Tale strumento
715 è in grado visualizzare diverse informazioni.

716 Se si utilizza una palina informativa smart, tutti gli elementi informativi definiti come raccomandati
717 nella matrice sono obbligatori con le seguenti eccezioni:

- 718 • nome della fermata;
719 • indicazione del bordo di fermata;
720 • informazioni relative alle coincidenze.

721

6. Specificità sull'esterno e a bordo dei veicoli

Legenda:
v = vincolante
e = raccomandato
sfondo grigio o - = non rilevante

	Avente diritto a indennità incl. TLP In autonomia finanziaria	Esterno del veicolo												Interno del veicolo	Dati			
		Parte anteriore				Fiancata				Parte posteriore								
		Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia	Ferrovia	Autobus / tram / metropolitana	Battello	Funivia					
Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela	Ora corrente												v	v	v			
	Nome della fermata															v		
	Indicazione del bordo di fermata																	
	Indicazioni																	
	Informazioni in caso di evento													e	e	e	v	
	Informazioni sulle linee e sulle zone tariffarie													e	e	e		
	Informazioni sull'acquisto dei biglietti																	
	Contatti dell'IT													e	e	e	e	
	Diritti dei passeggeri													v	v	v	v	
Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela	Panoramica di tutte le corse della fermata («orari»)	Orario di circolazione														v		
		Categoria del mezzo di trasporto														v		
		Numero di linea														v		
		Destinazione														v		
		Via														e		
		Luogo di partenza teorico														v		
		Indicazioni relative al trasporto														v		
		Indicazioni relative all'offerta														v		
		Testi informativi														e		
		Nome di marketing														v		
		Informazioni dinamiche sulla corsa	Orario di circolazione												v	v	v	v
			Categoria del mezzo di trasporto														v	
	Numero di linea		v/e	v			v	v	v/e		e			v	v	v	v	
	Destinazione		v/e	v			v	v	v/e		e			v	v	v	v	
	Via			e			v/e	e	e		e			v	v	v	v	
	Prossima fermata													v	v	v	v	
	Luogo di partenza effettivo															v		
	Formazione															e		
	Indicazioni relative al trasporto															v		
	Indicazioni relative all'offerta													v	v	v	v	
	Nome di marketing		v/e	e			v/e	v	e					e			v	
	Informazioni in tempo reale		Ritardo											v	v	v	v	
			Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio											v	v	v	v	
			Informazioni supplementari in tempo reale											e	e	e	e	
			Indirizzamento dei viaggiatori											v	v	v		
	Informazioni relative alla coincidenza	Orario di circolazione											e	e	e			
		Categoria del mezzo di trasporto											e	e	e			
Numero di linea												e	e	e				
Destinazione												e	e	e				
Via												e	e	e				
Luogo di partenza effettivo												e	e	e				
Informazioni in tempo reale	Ritardo											e	e	e				
	Indirizzamento dei viaggiatori																	

722

723 Nelle sezioni che seguono, vengono disciplinate solo le basi relative ai singoli elementi
724 dell'equipaggiamento del veicolo. Ulteriori dettagli ed esempi di progettazione visiva e acustica sono
725 disponibili nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

726 Nel caso degli impianti di trasporto a fune, il veicolo e quindi il relativo equipaggiamento si trovano
727 fisicamente presso il controllo d'accesso e non presso la singola seggiola.

Nel caso in cui ostacoli tecnici o giuridici rendano impossibile il rispetto dello Standard di settore per i veicoli (ad es. veicoli storici o classificati come monumento storico o materiale rotabile di ferrovie partner estere), lo Standard di settore non deve essere rispettato.

728 **6.1 Esterno dei veicoli**

729 I veicoli utilizzati devono essere chiaramente identificabili già dall'esterno per la clientela.

730 **6.1.1 Parte anteriore**

I veicoli del traffico a lunga percorrenza non devono riportare informazioni nella parte anteriore.

731 Nel caso di veicoli bidirezionali, come gli elettrotreni, entrambi i terminali si considerano come parte
732 anteriore.

733 **6.1.1.1 Numero di linea**

734 (V. sezione 3.6)

735 La dimensione minima dei caratteri per il numero di linea è di 70 mm.

736 **6.1.1.2 Destinazione**

737 (V. sezione 3.7)

738 La dimensione minima dei caratteri per la destinazione è di 70 mm.

739 **6.1.1.3 Via**

740 (V. sezione 3.8)

741 Si raccomanda di indicare le fermate intermedie sulla parte anteriore del veicolo solo se la situazione
742 d'esercizio comporta un rischio significativo di intraprendere percorsi sbagliati. Per i dettagli e gli
743 esempi in merito si rimanda alle disposizioni d'esecuzione (segue link).

744 **6.1.1.4 Nome di marketing**

745 Nessuna specificità (v. sezione 3.15)

746 **6.1.2 Fiancata**

747 Le scritte lungo la fiancata che non corrisponde a quella di entrata nel veicolo sono facoltative.

748 Gli indicatori laterali sono molto importanti per le persone con disabilità visive e devono essere
749 chiaramente distinti dalle informazioni statiche e dalle aree dei finestrini. Per i veicoli stradali e
750 ferroviari di lunghezza superiore a 20 metri, l'indicatore deve essere dotato di una cornice bianca se
751 è montato dietro i finestrini o su una cassa del veicolo scura a partire da un'altezza di 160 cm
752 dall'altezza standard del bordo.

753 **6.1.2.1 Numero di linea**

754 (V. sezione 3.6)

755 La dimensione minima dei caratteri per il numero di linea è di 35 mm.

756 **6.1.2.2 Destinazione**

757 (V. sezione 3.7)

758 La dimensione minima dei caratteri per la destinazione è di 35 mm.

759 **6.1.2.3 Via**

760 Nessuna specificità (v. sezione 3.8)

761 **6.1.2.4 Indicazioni relative all'offerta**

762 (V. sezione 3.13)

763 I posti per le sedie a rotelle, se disponibili, devono essere contrassegnati in modo visibile.

764 La classe del veicolo deve essere segnalata in modo visibile nel caso siano disponibili più classi del
765 veicolo.

766 Si raccomanda di aggiungere altri attributi del veicolo, come gli spazi per i passeggeri o per le
767 biciclette.

768 **6.1.2.5 Nome di marketing**

769 Nessuna specificità (v. sezione 3.15)

770 **6.1.3 Parte posteriore**

771 Gli indicatori sulla parte posteriore sono disponibili solo sui veicoli unidirezionali come gli autobus. I
772 veicoli bidirezionali, come gli elettrotreni, hanno due indicatori sulla parte anteriore.

773 Attualmente non esistono disposizioni sulla dimensione dei caratteri per gli indicatori sulla parte
774 posteriore. Si raccomanda di rispettare la dimensione minima dei caratteri della fiancata del veicolo
775 (35 mm).

776 **6.1.3.1 Numero di linea**

777 (V. sezione 3.6)

778 Per permettere di riconoscere i veicoli una volta saliti a bordo, si raccomanda di indicare almeno il
779 numero di linea.

780 **6.1.3.2 Destinazione**

781 Nessuna specificità (v. sezione 3.7)

782 **6.1.3.3 Via**

783 Nessuna specificità (v. sezione 3.8)

784 **6.2 Interno del veicolo**

785 Le informazioni visive su treni, autobus, tram e metropolitane devono essere visibili da almeno il
786 50% dei posti a sedere e dei posti con priorità e dal 100% dei posti per le sedie a rotelle (si presume
787 una rotazione massima della testa di 90° a sinistra e a destra).

Secondo l'[art. 14 cpv. 2 lett. c n. 2 ORTDis](#), gli autobus di categoria M1 e M2 fanno eccezione: l'informazione alla clientela visiva non è obbligatoria.

788 Per i battelli, le informazioni devono essere fornite nell'area d'ingresso.
789 La dimensione minima dei caratteri per le informazioni principali è di 35 mm.

790 **6.2.1 Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela**

791 **6.2.1.1 Ora corrente**

792 (V. sezione 2.1)

793 L'ora corrente deve essere visualizzata solo se il veicolo dispone di un indicatore di percorso.

794 **6.2.1.2 Informazioni in caso di evento**

795 (V. sezione 2.5)

796 La dimensione minima dei caratteri per l'indicazione (ad es. «perturbazione») è di 35 mm.

797 **6.2.1.3 Informazioni sulle linee (piano della rete di linee)**

798 Nessuna specificità (v. sezione 2.6)

799 **6.2.1.4 Contatti dell'IT**

800 Nessuna specificità (v. sezione 2.8)

801 **6.2.1.5 Diritti dei passeggeri**

802 Nessuna specificità (v. sezione 2.9)

803 **6.2.2 Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela**

804 **6.2.2.1 Informazioni dinamiche sulla corsa**

805 **Orario di circolazione**

806 (V. sezione 3.4)

807 L'orario di circolazione deve essere visualizzato solo se il veicolo dispone di un indicatore di
808 percorso.

809 **Numero di linea**

810 (V. sezione 3.6)

811 La comunicazione a livello visivo può essere statica o dinamica.

812 Il numero di linea deve essere integrato nell'annuncio acustico di benvenuto.

813 **Destinazione**

814 (V. sezione 3.7)

815 La comunicazione a livello visivo può essere statica o dinamica ed è esonerata dal rispetto della
816 dimensione minima dei caratteri di 35 mm.

817 La destinazione deve essere integrata nell'annuncio acustico di benvenuto.

818 **Via**

819 (V. sezione 3.8)

820 Le «via» devono essere visualizzate solo se il veicolo dispone di un indicatore di percorso.

821 Le «via» devono essere comunicate nell'annuncio acustico di benvenuto, solo se indicate
822 sull'esterno del veicolo.

823 **Prossima fermata** 

Nel caso di seggiovie e funivie con cabine non accompagnate da personale, è possibile rinunciare, per motivi di proporzionalità, all'indicazione sulla prossima fermata.

824 Non si applica alcuna specificità per gli altri mezzi di trasporto (v. sezione 3.9).

825 **Indicazioni relative all'offerta**

826 (V. sezione 3.13)

827 I posti per le sedie a rotelle e quelli con priorità, se disponibili, devono essere contrassegnati in
828 modo visibile.

829 Per i treni e i battelli, la classe del veicolo deve essere segnalata in modo visibile nel caso siano
830 disponibili più classi del veicolo.

831 Si raccomanda di aggiungere altri attributi del veicolo come gli spazi per i passeggeri o per le
832 biciclette.

833 **Nome di marketing**

834 Nessuna specificità (v. sezione 3.15)

835 **Ritardo**

836 (V. sezione 3.16.1)

837 Eventuali ritardi devono essere visualizzati solo se il veicolo dispone di un indicatore di percorso.

838 **Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio**

839 (V. sezione 3.16.2)

840 Si raccomanda di fornire alla clientela informazioni visive sulle soppressioni non pianificate.

841 È obbligatorio invece fornire alla clientela informazioni acustiche sulle soppressioni non pianificate.

842 È possibile rinunciare alle informazioni visive e acustiche in caso di soppressioni pianificate, in
843 quanto il viaggio effettivo o la destinazione reale vengono sempre comunicati in caso di eventi
844 pianificati.

845 **Informazioni in tempo reale**

846 Nessuna specificità (v. sezione 3.16.3).

847 **Indirizzamento dei viaggiatori**

848 Nessuna specificità (v. sezione 3.16.4)

849 **6.2.2.2 Informazioni relative alle coincidenze**

850 (V. sezione 3.3)



- 851 Se vengono comunicate le coincidenze, sono obbligatori tutti gli elementi informativi secondo la
852 matrice, eccetto le «via».
- 853 Le coincidenze sono considerate informazioni secondarie. Comunicarle è opportuno se sono a
854 disposizione informazioni in tempo reale.
- 855 Le coincidenze sono in linea di massima comunicate a livello visivo se nel veicolo è presente un
856 display. Occorre prevedere un annuncio acustico se non è possibile comunicarle a livello visivo. In
857 questo modo si evita che la clientela sia sommersa da troppe informazioni.
- 858 La comunicazione delle «via» è raccomandata solo se non pregiudica l'emissione degli altri elementi
859 informativi ed è chiaramente di supporto per la clientela.
- 860 Per ulteriori dettagli nonché per esempi di progettazione visivi e acustici si rimanda alle disposizioni
861 d'esecuzione (segue link).

862 7. Disposizioni generali e casi speciali

863 7.1 Riconoscimento di un viaggio («chiave di 864 riconoscimento»)

865 Per garantire che la clientela possa orientarsi lungo l'intera catena di viaggio, è importante che
866 possa riconoscere la corsa scelta in tutti i canali.

867 Per orientarsi nei trasporti pubblici svizzeri, la clientela non utilizza i numeri dei treni o altri numeri di
868 corsa, ma la cosiddetta «chiave di riconoscimento». Questa include le informazioni minime che è
869 necessario ricordare per riconoscere rapidamente un viaggio specifico su tutti i canali:

- 870 • Si considerano traghetti quei battelli che oltre al trasporto di persone effettuano anche il trasporto
871 di auto. I battelli che svolgono il cosiddetto servizio di traghetto senza il trasporto di auto sono
872 considerate battelli.
- 873 • Numero di linea (sezione 3.6)
- 874 • Destinazione (sezione 3.7)
- 875 • Orario di circolazione (sezione 3.4)

876 7.2 Lingua

877 Le lingue utilizzate nell'informazione alla clientela dei tp svizzeri sono in linea di massima il tedesco,
878 il francese, l'italiano e l'inglese.

879 Si comunica nella lingua del luogo in cui ci si trova. Se necessario, è possibile utilizzare altre lingue
880 (ad es. località multilingue, località turistiche).

881 Le informazioni in dialetto devono essere evitate.

882 Se si utilizza il romancio, si adotta la varietà «rumantsch grischun». Gli idiomi romanci non vengono
883 utilizzati.

884 7.2.1 Livello visivo

885 Se sullo stesso display vengono visualizzate alternativamente lingue diverse, è necessario rispettare
886 i tempi di commutazione previsti dalla LDis (v. sezione 8.1).

887 7.2.2 Livello acustico

888 Gli annunci vengono sempre effettuati prima nella lingua standard della regione linguistica.

889 Gli annunci in dialetto devono essere evitati. Le differenze aziendali o regionali (dal punto di vista del
890 marketing o del dialetto, ad esempio «Allegra gentili viaggiatori») rimangono possibili per le
891 informazioni **non** rilevanti per i viaggiatori.

892 Se gli annunci vengono effettuati in lingue diverse, deve intercorrere una pausa di almeno un
893 secondo tra le rispettive lingue.

894 All'interno di un singolo annuncio nella stessa lingua, si deve fare attenzione a garantire che venga
895 utilizzata una sola voce.

896 7.3 Annunci

897 7.3.1 Segnale di annuncio

898 Ad eccezione delle informazioni consultabili, prima di ogni annuncio deve essere utilizzato un
899 «segnale di annuncio» specifico dell'azienda o di altro tipo (ad es. un jingle, un gong o
900 un'introduzione parlata come «prossima fermata»).

901 7.3.2 Rinuncia ad annunci regolari

902 Se per motivi di proporzionalità si rinuncia ad effettuare annunci regolari alle fermate, è necessario
903 prevedere un altro canale acustico (ad es. terminale audio) legato alla fermata per garantire
904 l'informazione alle persone ipovedenti.

905 7.3.3 Inquinamento fonico

906 Di notte, il volume degli annunci alle fermate può essere ridotto e il segnale di annuncio (v. sezione
907 7.3.1) omesso. La definizione temporale della riduzione del volume notturna può essere stabilita
908 dalle imprese di trasporto a seconda della situazione.

909 7.4 Designazioni delle fermate

910 7.4.1 Regole per la definizione delle fermate

911 Le fermate possono essere create solo per una categoria di mezzi di trasporto alla volta.
912 Sono escluse le fermate di autobus e tram e le categorie di mezzi di trasporto nell'ambito degli
913 impianti di trasporto a fune. Ulteriori dettagli sono disciplinati dalle disposizioni d'esecuzione (segue
914 link).
915 Esempio: «Fiesch» per i treni, «Fiesch (stazione a valle)» per gli impianti di trasporto a fune e
916 «Fiesch, stazione» per gli autobus sono definite come tre fermate.

917 7.4.2 Ortografia

918 I nomi delle fermate devono essere utilizzati in modo coerente. Questo vale, ad esempio, per
919 l'indicazione della prossima fermata, della destinazione, delle «via» o l'identificazione della fermata
920 stessa.
921 Le designazioni delle fermate si basano sull'[elenco dei servizi](#), l'[ortografia dei nomi delle stazioni](#)
922 nonché l'[ordinanza sui nomi geografici](#) (ONGeo). La designazione della fermata si basa sempre
923 sull'elenco dei servizi, indipendentemente dalla lingua di output. Viene utilizzata la versione da 30
924 caratteri dell'elenco dei servizi.
925 Le designazioni utilizzate devono consentire una chiara identificazione ed essere coerenti in tutti i
926 canali. Le abbreviazioni devono essere evitate. Le eccezioni e le regole per l'abbreviazione dei nomi
927 delle fermate sono stabilite nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

928 7.5 Indicazione dell'ora

929 7.5.1 Livello visivo

930 **Formato analogico:** se l'ora viene visualizzata in modo analogico, si deve utilizzare possibilmente il
931 tipo «orologio FFS». Si raccomanda l'utilizzo di una lancetta dei secondi.

932 **Formato digitale:** se l'ora viene visualizzata in modo digitale, è necessario utilizzare una
933 visualizzazione in formato 24 ore. L'ora viene visualizzata preceduta dallo zero e intervallata dai due
934 punti, ad esempio «09:12». Per chiarire che si tratta dell'ora corrente, si devono usare i due punti
935 lampeggianti. Se l'ora è visualizzata con l'indicazione dei secondi, i due punti non devono
936 lampeggiare.

937 7.5.2 Livello acustico

938 Quando si pronuncia un orario, le ore devono essere pronunciate senza lo zero iniziale e i minuti
939 con lo zero iniziale.

940 **Esempi** ore 07:00: «ore sette e zero zero»
941 ore 14:09: «ore quattordici e zero nove»
942 ore 00:30: «mezzanotte e trenta»

943 7.6 Comunicazione degli orari di circolazione

944 Sono disponibili tre diverse varianti per la comunicazione degli orari di circolazione:

945 7.6.1 Orario vincolato al tempo

946 L'orario di circolazione (orario di partenza o di arrivo) viene comunicato alla clientela (secondo la
947 sezione 7.1). In caso di ritardo, viene comunicato lo scostamento dall'orario teorico.

948 Esempio:

Orario teorico	Orario di partenza previsto	Comunicazione
16:00	16:05	16:00 ca. +5'

949 L'orario vincolato al tempo viene sempre utilizzato per i treni, i battelli e le funivie a va e vieni. Lo si
950 adotta per gli autobus se la cadenza è superiore a 15 minuti. Inoltre, vi si ricorre quando gli altri
951 formati di rappresentazione non sono opportuni o possibili (ad es. nelle app mobili, nella schermata
952 delle coincidenze).

953 7.6.2 Orario in funzione degli intervalli

954 L'orario in funzione degli intervalli può essere utilizzato solo nel traffico locale. In tale contesto la
955 clientela presta meno attenzione all'orario di partenza, poiché la cadenza è solitamente ≤15 minuti.

956 Gli orari di partenza sono comunicati nell'orario. Alla fermata vengono visualizzati in minuti che
957 mancano alla partenza effettiva (orario di circolazione comprensivo di eventuale ritardo) Se l'orario di
958 partenza è superiore a 30 minuti nel futuro, è necessario indicare anche in questo caso l'orario
959 assoluto. Questo perché da un lato la qualità dei dati di previsione peggiora quanto più la partenza è
960 collocata avanti nel tempo, e dall'altro perché la visualizzazione in minuti fino alla partenza è più
961 difficile da leggere (ad es. partenza tra 78 minuti).

962 Esempio per l'ora corrente 16:00

Numero della corsa	Orario di partenza	Comunicazione
1	16:05	5'
2	16:20	15'
3	16:35	16:35

963 Nel caso di sistemi di visualizzazione che mostrano le corse sia in base all'orario vincolato al tempo
964 che in funzione degli intervalli (ad es. indicatore delle partenze), tutte le corse vengono visualizzate
965 nel formato dell'orario vincolato al tempo.

966 **7.6.3 Orari d'esercizio**

967 Gli orari d'esercizio vengono utilizzati per la comunicazione degli orari di circolazione solo per le
968 funivie a movimento continuo e gli impianti di trasporto a fune richiesti in loco o per il cosiddetto
969 traffico «on demand».

970 L'orario d'esercizio indica quanto partono la prima e l'ultima corsa. Le interruzioni devono essere
971 comunicate.

972 **7.7 Periodi di circolazione**

973 Se le corse non giornaliere vengono comunicate su prodotti (ad es. l'orario), i periodi di circolazione
974 devono indicare quali corse vengono effettuate in quali giorni. Nei canali mobili deve essere
975 visualizzato l'orario corretto per la data d'interrogazione o il collegamento corretto per la data
976 d'interrogazione.

977 Tutti i giorni festivi rilevanti sono equiparati alle domeniche e quindi comunicati come domeniche
978 aggiuntive. Non si fa distinzione tra giorni festivi nazionali, cantonali e regionali. Occorre indicare
979 quali giorni o date vengano considerati domeniche aggiuntive nel caso specifico. I giorni considerati
980 come domenica devono essere indicati sotto forma di date (formato gg.mm.). È opportuno evitare
981 l'indicazione dei nomi dei giorni festivi o dei mesi o delle date degli anni scritti per esteso.

982 Devono essere utilizzate le seguenti formulazioni:

- 983 • Als Sonntage gelten zusätzlich: tt.mm, tt.mm, ...
- 984 • Sont également considérés comme dimanches: tt.mm, tt.mm, ...
- 985 • Sono considerati come domenica anche: gg.mm, gg.mm

986 Ulteriori dettagli sono disciplinati dalle disposizioni d'esecuzione (segue link).

987 **7.8 Sequenza di smistamento dei mezzi di trasporto in** 988 **partenza**

989 I mezzi di trasporto in partenza vengono sempre ordinati in base all'orario di partenza sui dispositivi
990 di emissione quali indicatori delle partenze, monitor e display.

991 Per le corse basate sul tempo, la base è costituita dall'orario di partenza teorico. Esempio: il treno,
992 che parte alle 14.04, viene visualizzato prima del treno delle 14.07, nonostante abbia un ritardo di 11
993 minuti.

994 Nell'orario in funzione degli intervalli, l'ordine segue l'orario di partenza effettivo. Fanno eccezione i
995 dispositivi posizionati all'ingresso della fermata e quindi non direttamente sul bordo della stessa. In
996 questi casi è consentito l'ordinamento ascendente per numero di linea al fine di facilitare
997 l'orientamento.

998 **7.9 Principi di gestione della pubblicità**

999 Si raccomanda che l'informazione alla clientela non venga limitata dalla pubblicità. Anche
1000 l'infotainment e l'autopromozione rientrano nella pubblicità.

1001 Se la pubblicità viene comunque visualizzata sullo stesso indicatore dell'informazione alla clientela,
1002 deve essere chiaramente riconoscibile come tale e si applicano le disposizioni di cui alle seguenti
1003 sezioni 7.9.1 e 7.9.2.

1004 **7.9.1 Pubblicità visiva**

1005 Non è consentita la pubblicazione di pubblicità sulle indicazioni esterne dei veicoli (v. sezioni 6.1.1 e
1006 6.1.2) o sugli indicatori del bordo di fermata (v. sezione 5.3). Per tutte le altre indicazioni visive, si
1007 deve in linea di massima utilizzare un monitor separato per la pubblicità. Se non è disponibile un
1008 monitor separato, la pubblicità può essere visualizzata sullo stesso monitor in alternanza con
1009 l'informazione alla clientela solo se non occupa più del 50% del tempo di visualizzazione ed è
1010 interrotta da annunci acustici.

1011 **7.9.2 Pubblicità acustica**

1012 I canali acustici alle fermate e nei veicoli non possono essere utilizzati a fini pubblicitari. Fanno
1013 eccezione:

- 1014 • le offerte turistiche proprie;
- 1015 • gli eventi: indicazioni per viaggiare con i trasporti pubblici;
- 1016 • indicazioni sulle prestazioni di servizi (ad es. possibilità di ristorazione).

1017 Tali indicazioni devono poter essere chiaramente distinte dalle principali informazioni acustiche.

1018 **7.10 Segnaletica e pittogrammi**

1019 La segnaletica e la conferma della posizione (v. sezioni da 2.2 a 2.4) sono state realizzate, ove
1020 possibile, utilizzando pittogrammi, in quanto neutri dal punto di vista linguistico.

1021 Anche le categorie di mezzi di trasporto (v. sezione 3.5) dispongono di pittogrammi.

1022 In alcuni casi, anche le indicazioni relative all'offerta (ad es. zona commerciale) o ad altre situazioni
1023 possono essere comunicate tramite pittogrammi.

1024 Le FFS gestiscono una [biblioteca dei pittogrammi](#) che è necessario utilizzare.

1025 La segnaletica nei trasporti pubblici deve essere realizzata con caratteri bianchi (RAL 9010 bianco
1026 puro) su sfondo blu (RAL 5002 blu oltremare).

1027 La Svizzera si basa sulle norme internazionali in materia di segnaletica (ad es. ISO 3864-1, ISO
1028 7001, ISO 7010, EN 17210). Queste ultime aiutano le persone a orientarsi rapidamente e facilmente
1029 negli spazi pubblici di tutto il mondo, soprattutto in situazioni di emergenza.

1030 In particolare, si deve rinunciare ai colori utilizzati altrove nelle norme internazionali (ad es. verde per
1031 l'evacuazione, rosso per gli agenti estinguenti) per l'orientamento spaziale.

1032 Lo Standard di settore Informazione alla clientela si riferisce solo alla segnaletica in relazione
1033 all'orientamento spaziale. La segnaletica di emergenza (ad es. evacuazione, incendio) non rientra in
1034 questa direttiva.

1035 **7.11 Servizio sostitutivo**

1036 Il servizio sostitutivo è sempre un'offerta temporanea fornita da un'altra categoria di mezzo di
1037 trasporto (ad es. autobus al posto del treno) a causa di eventi pianificati o non pianificati. Il servizio
1038 sostitutivo è pianificato come mezzo di trasporto indipendente e viene trattato e comunicato come
1039 tale come qualsiasi altro mezzo di trasporto.

1040 Si considera servizio sostitutivo:

1041 • un mezzo di trasporto che sostituisce un altro mezzo di trasporto di una diversa categoria di
1042 mezzo di trasporto (ad es. autobus al posto del treno o battello invece di un autobus).

1043 Non si considera servizio sostitutivo:

- 1044 • la sostituzione con un altro veicolo della stessa categoria di mezzo di trasporto (ad es. un
1045 autobus articolato con un minibus o una composizione più breve);
- 1046 • se la clientela viene indirizzata verso un'altra corsa regolare quando un mezzo di trasporto viene
1047 soppresso, perché questo è considerato indirizzamento della clientela (v. sezione 3.16.4);
- 1048 • se, ad esempio, si offre un collegamento regolare in autobus al posto di un viaggio in treno per
1049 ottimizzare l'offerta dell'orario nell'orario annuale nelle ore marginali.

1050 Nella fornitura del servizio sostitutivo è necessario prestare grande attenzione alla veicolazione di
1051 un'informazione alla clientela completa che comprenda anche l'indirizzamento della clientela/la
1052 segnaletica. A tal proposito, è necessario utilizzare la segnaletica indicata nelle disposizioni
1053 d'esecuzione (segue link). Tutti i dati, comprese le informazioni sul bordo di fermata, devono essere
1054 inseriti nei sistemi SKI (v. sezione 9).

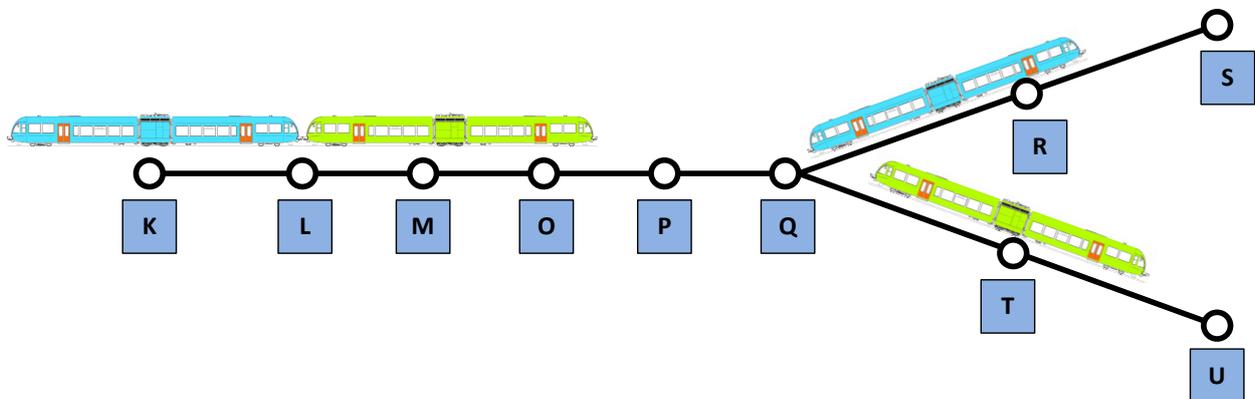
1055 L'informazione alla clientela per il servizio sostitutivo dipende dal [concetto di realizzazione per il](#)
1056 [servizio sostitutivo](#).

1057 Ulteriori informazioni, come esempi, equipaggiamento minimo e scenari comuni del servizio
1058 sostitutivo, sono disponibili nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

1059 7.12 Treni a destinazioni multiple

1060 Per offrire ai viaggiatori più collegamenti diretti senza richiedere risorse aggiuntive in termini di
1061 personale di locomotiva e di tracce, si è affermato il concetto di treno a destinazioni multiple.

1062 Nel caso di un treno a destinazioni multiple, di solito due convogli ferroviari (blu e verde nell'esempio
1063 sottostante) viaggiano insieme su una sezione di tratta (qui da K a Q) e poi separatamente verso
1064 destinazioni diverse (S e U).



1065 La clientela deve quindi sapere che per viaggiare da L a T deve salire sul convoglio verde.
1066 Informazioni dettagliate sui treni a destinazioni multiple sono disponibili nelle disposizioni
1067 d'esecuzione (segue link).
1068

1069 7.12.1 Variante di treno a destinazioni multiple «più treni circolano insieme»

1070 In questa variante, ogni sezione del treno viene comunicata come un treno a sé stante. Sulla
1071 sezione di tratta condivisa, la clientela ha quindi a disposizione più collegamenti che circolano
1072 contemporaneamente. La clientela deve salire a bordo della composizione corretta se prosegue il
1073 viaggio oltre la stazione di separazione.

1074 **7.12.2 Variante di treno a destinazioni multiple «un treno con più destinazioni»**

1075 In questa variante, sulla sezione di tratta condivisa viene comunicato un solo treno. In questo caso
1076 la clientela deve sapere su quale composizione (o carrozza) salire se prosegue il viaggio oltre la
1077 stazione di separazione.

1078 **7.13 Politica di fermata**

1079 La politica di fermata definisce se e come un mezzo di trasporto si ferma:

Tipo di fermata	Definizione	Segnalazione della richiesta di fermata	Comunicazione
Tutte le fermate	Un mezzo di trasporto si ferma ad ogni fermata, indipendentemente dal fatto che la clientela voglia salire o scendere.	-	-
Fermata facoltativa	Un mezzo di trasporto si ferma quando i viaggiatori desiderano salire o scendere.	La richiesta di fermata deve essere segnalata esplicitamente nel veicolo (ad es. tramite un pulsante). Per salire a bordo è sufficiente essere presenti alla fermata dell'autobus.	Le fermate su richiesta non sono specificamente identificate nella comunicazione.
Fermata su richiesta	Un mezzo di trasporto si ferma quando i viaggiatori desiderano salire o scendere.	La richiesta di fermata deve essere segnalata alla fermata o a bordo del veicolo (ad es. tramite un pulsante). La semplice presenza alla fermata dell'autobus non è sufficiente.	La fermata su richiesta deve essere esplicitamente rappresentata nell'orario. Occorre informare in merito alla «fermata su richiesta» sia a livello visivo che acustico.
Fermata solo per salire o solo per scendere	In alcuni casi, le fermate sono previste solo per salire o solo per scendere. Ciò può essere necessario per la gestione della capacità o per ragioni d'esercizio o politiche.	-	Deve essere esplicitamente rappresentata nell'orario.

1080



1081 La politica di fermata per sistema di trasporto è illustrata di seguito:

1082 **Politica di fermata per sistema di trasporto**

1083

Ferrovia	Caso normale: tutte le fermate Caso speciale: fermata su richiesta
Tram	Tutte le fermate
Autobus	Caso normale: fermata facoltativa Caso speciale: fermata su richiesta
Battello	Caso normale: tutte le fermate Caso speciale: fermata su richiesta
Impianto di trasporto a fune	Caso normale: tutte le fermate Caso speciale: fermata su richiesta
Tutti i sistemi di trasporto	Caso speciale: fermata solo per salire/fermata solo per scendere

1084 8. In viaggio senza barriere

1085 La base del viaggiare senza barriere è costituita dalla LDis e dalle relative ordinanze OTDis e
1086 ORTDis (secondo la sezione 1.1). Le altre basi giuridiche sono riportate nella sezione 1.1. Esse
1087 definiscono come le persone con disabilità possano essere agevolate nella partecipazione alla vita
1088 sociale, nella quale rientra anche l'utilizzo indipendente dei trasporti pubblici. I tp senza barriere
1089 rappresentano un vantaggio anche per la clientela che porta con sé passeggini, bagagli o altri
1090 oggetti, ad esempio.

1091 Diverse leggi e disposizioni stabiliscono quali condizioni quadro debbano essere soddisfatte. Dal
1092 punto di vista dell'informazione alla clientela, queste includono due aspetti:

- 1093 • **informazione alla clientela conforme alla ORTDis:** le informazioni principali rilevanti per il
1094 viaggio (secondo l'identificazione delle informazioni principali) devono essere disponibili a livello
1095 visivo e acustico. In tale contesto, devono essere rispettate le disposizioni in materia di leggibilità
1096 e udibilità. In alcuni casi si utilizzano anche la scrittura in rilievo/Braille. Questo aspetto è
1097 specificamente disciplinato nella ORTDis;
- 1098 • **informazioni sulla catena di viaggio:** l'informazione alla clientela deve fornire tutte le
1099 informazioni di cui i viaggiatori a mobilità ridotta hanno bisogno per pianificare il loro viaggio (v.
1100 sezione 8.4). Questo aspetto deriva dal fatto che non tutti i veicoli e le fermate possono essere
1101 utilizzati autonomamente dai viaggiatori a mobilità ridotta.

1102 Sono esclusi dal campo di applicazione della LDis le scivole e le funivie con meno di nove posti per
1103 elemento di trasporto.

1104 8.1 Livello visivo

1105 La dimensione dei caratteri si riferisce sempre alla lettera maiuscola senza tratto discendente (H
1106 maiuscola).

1107 Il valore del contrasto è di almeno 0,6 secondo la formula di Michelson per i display dinamici.

1108 Si consiglia di utilizzare un tipo di carattere sans serif.

1109 Alle fermate degli autobus, le informazioni sulla prossima partenza devono essere disponibili almeno
1110 in un punto ad un'altezza massima di 160 cm.

1111 Sono consentiti testi scorrevoli e cambi di immagine. In questo contesto, è necessario rispettare la
1112 velocità di scorrimento di 6 caratteri al secondo e ogni parola deve essere visualizzata per almeno 2
1113 secondi.

1114 Informazioni dettagliate sono disponibili nel commento dell'UFT riguardante l'ORTDis, nelle
1115 spiegazioni relative alla norma SN EN 16584 e nelle disposizioni d'esecuzione (segue link).

1116 8.2 Livello acustico

1117 Le informazioni provenienti da fonti parlate devono avere un valore STI-PA di almeno 0,45. La
1118 valutazione deve essere eseguita in conformità alla norma EN 60268-16.

1119

1120 **8.3 Proporzionalità**

1121 La LDis prevede un certo grado di proporzionalità. Presso le fermate con una media (annuale) di
 1122 <800 passeggeri al giorno (compresi quelli in transito) è possibile fornire informazioni o solo a livello
 1123 acustico o a livello visivo-dinamico. In questo caso, è necessario offrire una soluzione alternativa.
 1124 Sono considerati canali alternativi (soluzioni alternative) ai sensi dell'ORTDis in particolare i telefoni
 1125 cellulari (oggi di solito smartphone).

1126 In caso di necessità dimostrata (ad es. istituti per ipovedenti e audiolesi nel bacino di utenza delle
 1127 fermate), le informazioni visive o acustiche (a seconda dell'orientamento dell'istituto) devono essere
 1128 fornite anche alle fermate con meno di 800 passeggeri.

1129 **8.4 Status di viaggio senza barriere**

1130 Per pianificare un viaggio in autonomia con una sedia a rotelle, per ogni corsa deve essere
 1131 comunicato nei sistemi informativi lo status di viaggio senza barriere. A tal fine, le imprese di
 1132 trasporto devono inserire i dati rilevanti relativi alle fermate e ai veicoli nei [sistemi](#) corrispondenti.

1133 Le sciovie e le funivie con meno di nove posti per elemento di trasporto sono esonerate dal rispetto
 1134 di tale requisito, anche se la fornitura di tale servizio è raccomandata.

1135 **8.5 Requisiti per la funzione di lettura ad alta voce**

1136 Come opzione per soddisfare il principio della comunicazione visiva e acustica delle informazioni alla
 1137 fermata, le informazioni visive richieste possono essere fornite acusticamente mediante una
 1138 funzione di lettura ad alta voce.

1139 La funzione di lettura ad alta voce può essere integrata direttamente nel display corrispondente (ad
 1140 es. palina informativa smart) o resa disponibile con un dispositivo autonomo.

1141 Affinché il funzionamento sia identico in tutta la Svizzera, è necessario attenersi alle seguenti
 1142 disposizioni:

1143

Requisiti funzionali	<p>Le seguenti funzioni o comunicazioni di attributi devono essere integrati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avvio della prima comunicazione (viene comunicata la corsa successiva); devono essere emessi almeno gli elementi della chiave di riconoscimento (v. sezione 7.1); • comunicazione di altre corse (saltare la comunicazione attuale e passare alla corsa successiva); • ripetizione della comunicazione attuale (il messaggio attuale viene ripetuto); • conclusione della comunicazione (funzione «quasi reset»). <p>Le informazioni in caso di evento devono necessariamente essere comunicate; l'attuazione dipende dalle possibilità tecniche; ad esempio, può essere avviata prima che venga emesso il primo collegamento (prima pressione).</p> <p>A seconda delle possibilità tecniche, è possibile comunicare altri attributi in modo facoltativo.</p>
-----------------------------	--

Tasti di scelta rapida	<ul style="list-style-type: none"> • Prima pressione: avvio della comunicazione. • Pressione breve (durante l'annuncio in corso): info successiva • Doppia pressione (facoltativa): <ul style="list-style-type: none"> ○ entro i primi 4 secondi della comunicazione: indietro all'info precedente. ○ Trascorsi più di 4 secondi dall'inizio della comunicazione: ripetizione della comunicazione attuale. • Pressione lunga (più di 2 secondi): conclusione della comunicazione (reset) (facoltativa)
Velocità di emissione	La velocità di una comunicazione deve essere di fattore 1 (velocità normale) o 1,3 (1,3 volte più veloce).
Numero di corse	Il numero di corse non è regolamentato; deve essere scelto in base alla situazione.
Ora	Non esiste un requisito ufficiale per la comunicazione dell'ora corrente. L'ora può essere indicata all'inizio del primo annuncio, a seconda della situazione e se tecnicamente possibile.

1144 **8.5.1 Indicazioni di posizionamento per i dispositivi con funzione di lettura ad alta**
1145 **voce**

1146 **Ferrovia**

1147 I dispositivi con funzione di lettura ad alta voce devono essere installati nella zona d'accesso al
1148 marciapiede e integrati nel concetto di guida. Se i dispositivi con funzione di lettura ad alta voce non
1149 possono essere integrati nel concetto di guida, è necessario collocare un dispositivo aggiuntivo con
1150 funzione di lettura ad alta voce, in conformità alla regolamentazione in materia. Su rampe e scale, il
1151 dispositivo deve essere montato possibilmente all'estremità superiore sul lato destro.

1152 **Posizionamento su altri mezzi di trasporto**

1153 Il dispositivo con funzione di lettura ad alta voce deve essere posizionato nel modo più uniforme
1154 possibile ed essere facile da individuare. In presenza di un'area di attenzione («quadrato per non
1155 vedenti») il dispositivo deve essere posizionato in prossimità di quest'ultima.

1156 9. Scambio di dati

1157 9.1 Introduzione e basi giuridiche relative all'obbligo di fornire 1158 i dati

1159 Al fini di una corretta comunicazione attraverso tutti i canali di emissione e dell'attuazione
1160 dell'ordinanza sugli orari (OOra), i dati della clientela devono essere scambiati a livello nazionale.
1161 Tale scambio di dati è definito negli [standard tecnici e nelle prescrizioni di realizzazione](#) della SKI
1162 ([compiti sistemici](#)). Essi concretizzano gli standard e le norme internazionali da applicare in
1163 Svizzera. Gli standard e le prescrizioni di realizzazione pertinenti sono presentate nella seguente
1164 sezione 9.2 e illustrate più nel dettaglio nella sezione 9.3 (per i contenuti informativi generali di cui
1165 alla sezione 2) e nella sezione 9.4 (per i contenuti informativi relativi alla corsa).

1166 La seguente panoramica illustra l'obbligo vincolante di fornire i dati ordinati per mezzi di trasporto
1167 definito nell'OOra per tutti i mezzi di trasporto e deve essere intesa come un'integrazione all'obbligo
1168 di fornire i dati in conformità allo Standard di settore (matrice):

Categoria di trasporto		Traffico avente diritto a indennità compreso il traffico a lunga percorrenza			Traffico in autonomia finanziaria
		Lunga percorrenza	Traffico regionale viaggiatori (TRV)	Traffico locale	Traffico turistico
Tipo di dati					
Dati di base	Organizzazioni aziendali	x	x	x	x
	Linee e linee parziali	x	x	x	x
	Fermate/bordi di fermata	x	x	x	x
Dati dell'orario	Progetto d'orario	x	x	x	
	Orario (incl. modifiche dell'orario)	x	x	x	x
Dati in tempo reale	Orario giornaliero	x	x	x	x
	Previsione	x	x	x	x
	Effettivo	x	x	x	x
Dati dell'evento		x	x	x	x

1169

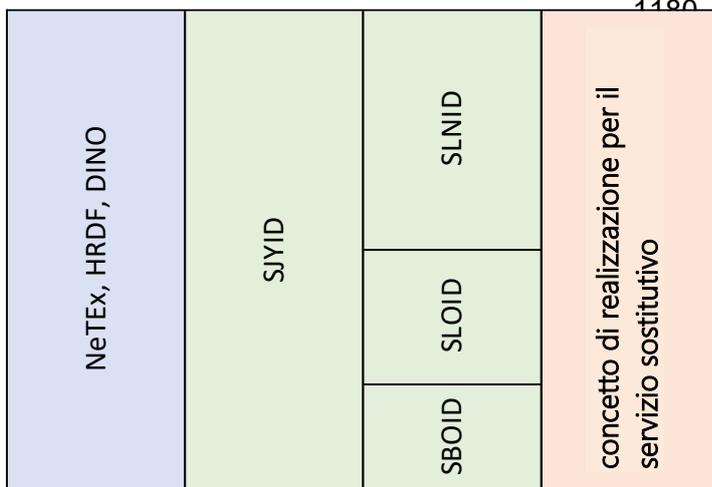
Le eccezioni giustificate sono autorizzate dall'Ufficio federale dei trasporti (UFT): nel 2025, il traffico turistico sarà esonerato dall'obbligo di fornire dati in tempo reale per tutte le linee che non rientrano nel TRV.

1170 Se non vi sono eccezioni e le prescrizioni relative alla fornitura di dati in conformità con quanto
1171 esposto nello Standard di settore non vengono rispettate, si applica il [processo di escalation](#).

1172 9.2 Panoramica sullo scambio di dati

1173 9.2.1 Informazioni generali e sull'orario

1174 Per le informazioni generali e sull'«orario» (v. sezione 3.1), di seguito denominati dati dell'orario
 1175 teorici, sono rilevanti per garantire la qualità dei dati richiesta i seguenti standard e le relative
 1176 prescrizioni/i relativi concetti di realizzazione. Si completano a vicenda e si armonizzano in termini di
 1177 contenuti. Se non ha luogo alcuna fornitura di dati, bensì un aggiornamento degli stessi direttamente
 1178 nei sistemi SKI (INFO+/DIVA), gli standard e le prescrizioni di realizzazione corrispondenti si
 1179 considerano rispettati di per sé:



1180 **i dati dell'orario teorici** secondo l'[art. 9 OOr](#) devono essere scambiati negli standard di interfaccia **NeTex o HRDF/DINO**. Secondo la strategia relativa alle interfacce, lo standard NeTex è l'obiettivo principale a lungo termine e HRDF quello a medio termine. Nel caso di IT che forniscono o richiedono (v. anche [art. 12 OOr](#) concernente i provvedimenti presi per offrire un servizio sostitutivo in caso di interruzioni dell'esercizio) un **servizio sostitutivo** (sezione 7.11), occorre considerare in aggiunta il .
 Anche le modifiche dell'orario nel corso dell'anno (ad es. a causa di un evento)

1195 devono essere fornite secondo l'[art. 12 cpv. 2 OOr](#) (secondo lo standard di cui sopra o direttamente
 1196 nel sistema SKI INFO+).

1197 Per l'identificazione univoca da un punto di vista end-to-end in tutti i flussi di dati, con lo standard
 1198 strutturale **SID4PT** (Swiss Identification for Public Transport) vengono utilizzati **ID univoci in tutti gli**
 1199 **standard**. Questi sono:

- 1200 • **SLOID** (Swiss Location ID) per le informazioni sulle fermate e sui bordi di fermata da aggiornare
 1201 nel sistema SKI «atlas»;
- 1202 • **SLNID** (Swiss Line ID) per i dati relativi alle linee da aggiornare nel sistema SKI «atlas»;
- 1203 • **SJIYID** (Swiss Journey ID) per le corse che risultano dalla pianificazione dell'orario;
- 1204 • **SBOID** (Swiss Business Organisation ID) per le informazioni sulle organizzazioni aziendali da
 1205 aggiornare nel sistema SKI «atlas».

1206 Una panoramica dei tipi di dati e dei sistemi SKI responsabili è pubblicata sulla pagina relativa al
 1207 [mandato](#).

1208 9.2.2 Informazioni dinamiche sulla corsa

1209 Per le informazioni dinamiche sulle corse e le informazioni sulle coincidenze sono pertinenti i
 1210 seguenti standard e le relative prescrizioni/i relativi concetti di realizzazione. Si completano a
 1211 vicenda e si armonizzano in termini di contenuti:

1212 **i dati sulle corse in tempo reale** o gli scostamenti dall'orario teorico in conformità all'art. 14 Oora
1213 devono essere scambiati negli **standard di interfaccia VDV454 (e facoltativamente integrati dallo**
1214 **VDV453) o SIRI**. Nel caso di IT che **forniscono** o richiedono il **servizio sostitutivo** (sezione 7.11),

VDV453/454, SIRI	SJIYID	SLNID	concetto di realizzazione per il servizio sostitutivo
		SLOID	
		SBOID	
		SSTID	VDV736

occorre considerare anche il **concetto di realizzazione per il servizio sostitutivo**.

In caso di evento e al fine di fornire informazioni sulla situazione dell'esercizio contingente in conformità all'art. 14 Oora, oltre ai dati sulle corse teorici ed effettivi adeguati/attuali, devono essere aggiornati e distribuiti anche i **dati dell'evento utilizzando gli standard VDV736/SIRI-SX e, se possibile, con l'SSTID (Swiss Situation ID) univoco** per ogni annuncio di evento. Se non ha luogo alcuna trasmissione di dati, bensì un aggiornamento degli stessi direttamente nel sistema SKI «EMS», gli standard e le prescrizioni di realizzazione corrispondenti si considerano rispettati di per sé.

1232 Per l'identificazione univoca da un punto di
1233 vista end-to-end in tutti i flussi di dati, con lo standard strutturale **SID4PT** (Swiss Identification for
1234 Public Transport) vengono utilizzati gli **ID univoci in tutti gli standard** (per maggiori dettagli in
1235 proposito si veda la sezione 9.2.1).

1236 Come base consolidata per l'acquisto o l'ulteriore sviluppo di sistemi di gestione (che devono essere
1237 la fonte di molti dei dati descritti sopra in conformità agli standard), il «catalogo dei requisiti per i
1238 sistemi di gestione» consolidato può essere utilizzato come riferimento o checklist.

1239 Una panoramica dei tipi di dati e dei sistemi SKI responsabili è pubblicata sulla pagina relativa al
1240 mandato.

1241 9.3 Contenuti generali dell'informazione alla clientela

1242 9.3.1 Nome della fermata

1243 Le informazioni sulle fermate e sui bordi di fermata, compresa la loro validità, devono essere
1244 aggiornate nel sistema SKI «atlas». Ulteriori documenti in materia sono disponibili alla pagina
1245 [fermate](#). Il cosiddetto «Swiss Location ID» (SLOID) viene generato da «atlas» per l'identificazione
1246 univoca durante lo scambio di dati tra le IT o i loro sistemi e la SKI. Ulteriori informazioni al riguardo
1247 sono pubblicate sulla pagina Swiss Location Identification (SLOID).

1248 9.3.2 Contatti dell'IT

1249 L'elenco centrale delle IT e dei loro dati di contatto viene gestito nel sistema SKI «atlas» tramite le
1250 organizzazioni aziendali. Per ogni organizzazione aziendale registrata viene generato un numero di
1251 identificazione unico, lo Swiss Business Organisation ID (SBOID). Lo SBOID intende garantire il
1252 requisito dell'univocità, della scalabilità e dell'interoperabilità per tutte le imprese integrate nei
1253 processi di cui sopra. Insieme a SLOID, SJIYID e SLNID rientra tra gli identificatori della serie «Swiss
1254 Identification for Public Transport» ([SID4PT](#)).

1255 **9.3.3 Informazioni in caso di evento**

1256 Queste devono essere fornite in conformità allo standard VDV736 e alle relative [prescrizioni di](#)
1257 [realizzazione \(profilo CH SIRI-SX/VDV736\)](#). Idealmente utilizzando l'SSTID (Swiss Situation ID)
1258 secondo il concetto [SID4PT](#).

1259 Gli annunci di evento possono essere aggiornati da tutte le IT anche nella soluzione SKI «[EMS](#)» con
1260 SSTID e distribuiti tramite lo standard, qualora non sia disponibile una soluzione indipendente per la
1261 gestione di questi ultimi.

1262 **9.4 Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela**

1263 **9.4.1 Orario di circolazione**

1264 I dati dell'orario teorici devono essere trasmessi dall'impresa di trasporto alla raccolta dell'orario
1265 della SKI in conformità all'[art. 9 OORA](#) e ai termini e alle scadenze (v. procedura per l'orario) per il
1266 rispettivo anno d'orario. La trasmissione così come l'acquisizione di dati dell'orario (visione generale)
1267 da parte dei sistemi recettori della SKI avviene tramite uno dei seguenti standard e le prescrizioni di
1268 realizzazione che forniscono chiarimenti: [NeTeX](#), [HRDF](#) o [DINO](#). In casi eccezionali, soprattutto per
1269 le IT con poche corse o per gli impianti di trasporto a fune, l'aggiornamento dei dati viene effettuato
1270 manualmente dalla gestione dei dati della SKI.

1271 I dati pianificati (orario giornaliero) modificati a breve termine (ad es. a causa di eventi/perturbazioni)
1272 possono essere forniti anche tramite gli standard di dati in tempo reale [VDV453/454](#) e, in alcuni casi,
1273 SIRI-PT. L'acquisizione dell'«orario giornaliero» è possibile anche tramite gli standard VDV453/454.

1274 Inoltre, in caso di eventi/perturbazioni di lunga durata, devono essere trasmesse anche le modifiche
1275 dell'orario effettuate nel corso dell'anno conformemente all'art. 12 cpv. 2 OORA (secondo gli standard
1276 sopra citati o direttamente nel sistema SKI INFO+).

1277 La prescrizione generale è il riferimento al SJYID (Swiss Journey ID) in conformità agli standard
1278 strutturali del concetto [SID4PT](#). Ulteriori informazioni al riguardo sono pubblicate sulla pagina [Swiss](#)
1279 [Journey Identification \(SJYID\)](#).

1280 **9.4.2 Categoria del mezzo di trasporto**

1281 La categoria del mezzo di trasporto secondo la sezione 3.5 è una componente intrinseca delle
1282 prescrizioni di realizzazione e degli standard, che deve essere fornita per i dati dell'orario, in tempo
1283 reale e degli eventi.

1284 **9.4.3 Numero di linea**

1285 I dati delle linee devono essere aggiornati nell'elenco delle linee in «atlas». Il [modello di linea](#)
1286 (disponibile solo in tedesco) descrive le modalità con cui deve essere registrata una linea. L'SLNID
1287 assegnato da «atlas» deve essere utilizzato nello scambio di dati attraverso le interfacce. Per
1288 ulteriore documentazione in proposito si rimanda al documento [SWISS LINE ID \(SLNID\) – specifiche](#)
1289 [disponibile solo in tedesco]).

1290 Le linee possono essere suddivise in quattro categorie in base alla loro funzione di trasporto e
1291 d'esercizio:

- 1292 • linee ordinarie;
- 1293 • linee di disposizione;
- 1294 • linee temporanee;
- 1295 • linee d'esercizio.

1296 Allo stesso tempo, viene definito come le linee possano essere differenziate in modo più marcato
1297 sulla base di linee parziali, se necessario. Questo aspetto, così come gli attributi delle varie
1298 categorie di linee, è disciplinato nel documento relativo al [modello di linea](#). Lo Swiss Line ID (SLNID)
1299 riveste un'importanza particolare per quanto riguarda l'identificazione (v. SWISS LINE ID (SLNID) –
1300 specifiche).

1301 Per poter definire concretamente lo SLNID, nel documento sul [modello di linea](#) vengono descritti i
1302 processi di creazione, aggiornamento e identificazione (assegnazione dell'ID) delle linee e delle
1303 linee parziali da parte dell'IT. Al suo interno viene evidenziato anche in che modo lo SLNID
1304 (generato nel sistema SKI «atlas») sia in relazione con il CHLNR (assegnato a monte del processo
1305 dall'UFT, v. sezione 3.6.5).

1306 **9.4.4 Destinazione**

1307 A seconda della scadenza della trasmissione dei dati (dati dell'orario teorici, dati in tempo reale o
1308 dati dell'evento), la prescrizione di realizzazione corrispondente (v. anche la sezione 9.2.1) definisce
1309 in che modo la destinazione di una corsa debba essere trasmessa nel concreto quando si utilizza lo
1310 standard corrispondente. La prescrizione generale è il riferimento al SJYID (Swiss Journey ID) in
1311 conformità agli standard strutturali del concetto [SID4PT](#). Ulteriori informazioni al riguardo sono
1312 pubblicate sulla pagina [Swiss Journey Identification \(SJYID\)](#).

1313 **9.4.5 Via**

1314 A seconda della scadenza della trasmissione dei dati (dati dell'orario teorici o dati in tempo reale), la
1315 prescrizione di realizzazione corrispondente (v. anche la sezione 9.2.1) definisce in che modo le
1316 «via» di una corsa debbano essere trasmesse nel concreto quando si utilizza lo standard
1317 corrispondente. La prescrizione generale è il riferimento al SJYID (Swiss Journey ID) in conformità
1318 agli standard strutturali del concetto [SID4PT](#). Ulteriori informazioni al riguardo sono pubblicate sulla
1319 pagina [Swiss Journey Identification \(SJYID\)](#).

1320 **9.4.6 Luoghi di partenza teorici ed effettivi**

1321 A seconda della scadenza della trasmissione dei dati (dati dell'orario teorici o dati in tempo reale), la
1322 prescrizione di realizzazione corrispondente (v. anche la sezione 9.2.1) definisce in che modo il
1323 luogo di partenza (sia per i dati dell'orario teorici che per quelli in tempo reale) o quello effettivo (solo
1324 per i dati in tempo reale) di una corsa debba essere trasmesso nel concreto quando si utilizza lo
1325 standard corrispondente.

1326 La prescrizione generale è il riferimento al SJYID (Swiss Journey ID) in conformità agli standard
1327 strutturali del concetto SID4PT. Ulteriori informazioni al riguardo sono pubblicate sulla pagina [Swiss
1328 Journey Identification \(SJYID\)](#).

1329 Un'altra prescrizione generale è il riferimento allo Swiss Location ID (SLOID), che rappresenta la
1330 fermata univoca in conformità con gli standard strutturali del concetto [SID4PT](#). Ulteriori informazioni
1331 al riguardo sono pubblicate sulla pagina [Swiss Location Identification \(SLOID\)](#).

1332 **9.4.7 Formazione**

1333 La formazione appartenente alla corsa è parte integrante delle prescrizioni di realizzazione e deve
1334 essere trasmessa di conseguenza con i dati dell'orario, in tempo reale e dell'evento, senza una
1335 regolamentazione separata.

1336 **9.4.8 Indicazioni relative al trasporto**

1337 Le indicazioni relative al trasporto sono parte integrante delle prescrizioni di realizzazione e devono
1338 essere fornite di conseguenza con i dati dell'orario, in tempo reale e dell'evento, senza una
1339 regolamentazione separata. La base giuridica in materia è rappresentata dall'obbligo d'informazione
1340 secondo l'[art. 55b OTV](#).

1341 **9.4.9 Indicazioni relative all'offerta**

1342 Le indicazioni relative all'offerta sono parte integrante delle prescrizioni di realizzazione e devono
1343 essere fornite di conseguenza con i dati dell'orario, in tempo reale e dell'evento, senza una
1344 regolamentazione separata. La base giuridica in materia è rappresentata dall'obbligo d'informazione
1345 secondo l'[art. 55b OTV](#).

1346 **9.4.10 Testi informativi**

1347 I testi informativi relativi a una corsa sono parte integrante delle prescrizioni di realizzazione e
1348 devono essere fornite di conseguenza con i dati dell'orario, in tempo reale e dell'evento, senza una
1349 regolamentazione separata.

1350 **9.4.11 Nome di marketing**

1351 Gli eventuali nomi di marketing devono essere garantiti al momento della trasmissione dei dati
1352 dell'orario e sono parte integrante dello standard utilizzato per la fornitura dei dati o della
1353 corrispondente prescrizione di realizzazione.

1354 **9.4.12 Ritardo**

1355 Per visualizzare i ritardi, è necessario fornire i corrispondenti dati in tempo reale delle corse in
1356 conformità agli standard per la fornitura di dati in tempo reale. Sono parte integrante dello standard
1357 utilizzato o della corrispondente prescrizione di realizzazione relativa allo standard.

1358 **9.4.13 Informazioni su soppressioni e stati d'esercizio**

1359 Per visualizzare le soppressioni è necessario fornire i corrispondenti dati in tempo reale delle corse
1360 in conformità con gli standard per la fornitura di dati in tempo reale. Sono parte integrante dello
1361 standard utilizzato o della corrispondente prescrizione di realizzazione relativa allo standard.