



Nationale Kommission Kundeninformation  
Commission Information nationale à la clientèle  
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

# Struttura dello Standard di settore Informazione alla clientela (BS-KI)

---

## Osservazioni preliminari

Per facilitare all'utenza la ricerca delle informazioni giuste, una volta completato il processo di consultazione presso le imprese dei trasporti pubblici concessionarie (ITC), gli uffici cantonali competenti e l'UFT, lo Standard di settore sarà reso disponibile sul sito [tp-info.ch](http://tp-info.ch) sotto forma di strumento interattivo.

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, in particolare, saranno prossimamente oggetto di un'ulteriore fase di elaborazione e, una volta approvate dalla KKI, verranno anch'esse pubblicate sul sito e comunicate tramite la newsletter Informazione alla clientela (è possibile iscriversi alla newsletter inviando una mail a [kundeninformation@allianceswisspass.ch](mailto:kundeninformation@allianceswisspass.ch)). Le disposizioni d'esecuzione forniranno supporto all'utenza nell'attuazione del presente Standard vincolante.

## Struttura del documento

Il documento si basa sulla struttura della matrice.

Lo Standard di settore è diviso in diversi settori:

Sezioni 0 e 1: prefazione e introduzione

La sezione 2 «Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela» e la sezione 3 «Contenuti relativi alla corsa dell'informazione alla clientela» sono organizzate secondo gli stessi criteri delle righe della matrice e descrivono i diversi tipi di informazioni nonché i requisiti vincolanti per la rappresentazione di tali informazioni.

La sezione 4 «Particolarità dei contenuti dell'informazione alla clientela alle fermate», la sezione 5 «Strumenti di visualizzazione alle fermate» e la sezione 6 «Specificità dell'informazione alla clientela sull'esterno e a bordo dei veicoli» descrivono i contenuti informativi specifici dei singoli punti di contatto.

La sezione 7 «Disposizioni generali e casi speciali» contiene informazioni generali che non possono essere assegnate a singoli tipi di informazioni o punti di contatto. Queste ultime devono essere prese in considerazione nelle sezioni da 4 a 6.

La sezione 8 «In viaggio senza barriere» illustra i requisiti generali della legge sui disabili (LDis) per l'informazione alla clientela.

La sezione 9 «Scambio di dati» descrive lo scambio di dati con l'Attività di sistema Informazioni alla clientela (SKI).



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Bundesamt für Verkehr BAV  
Office fédéral des transports OFT  
Ufficio federale dei trasporti UFT  
Uffizi federal da traffic UFT

[öv-info.ch](http://öv-info.ch)  
[tp-info.ch](http://tp-info.ch)  
[pt-info.ch](http://pt-info.ch)

## La matrice con le classificazioni per standard

### *Righe*

Le righe della matrice (v. figura 1) mostrano i diversi tipi di informazioni che compongono l'informazione alla clientela. Si tratta di informazioni che non dipendono dal viaggio, come l'ora corrente o il piano della rete di linee, ma anche informazioni dipendenti dal viaggio, come l'orario di circolazione o la categoria del mezzo di trasporto.

### *Colonne*

Le colonne della matrice mostrano i punti di contatto della clientela nel customer journey. Per ogni punto di contatto viene inoltre fatta una distinzione tra i diversi tipi di trasporto. L'ultima colonna della matrice indica se per quel tipo di informazione sussiste l'obbligo di fornire dati nello scambio di dati attraverso i sistemi SKI.

### *Celle (punti d'intersezione di righe e colonne)*

La natura vincolante o meno delle informazioni corrispondenti per il punto di contatto in questione è definita nelle celle dei punti d'intersezione.

La lettera «v» significa che quel tipo di informazione è vincolante per il punto di contatto corrispondente, pertanto occorre rispettare i requisiti di rappresentazione di cui allo Standard di settore.

La pubblicazione vincolante di contenuti comporta anche, in conformità alla legge sui disabili (LDiS), che le informazioni principali debbano essere obbligatoriamente fornite secondo il principio dei due sensi, di solito a livello visivo e acustico. Per maggiori dettagli in proposito, si rimanda alla sezione 8 del documento principale.

Tuttavia, una pubblicazione vincolante non significa che si debba necessariamente utilizzare una tecnologia specifica (schermi, annunci automatici ecc.). Le imprese di trasporto concessionarie dispongono di margine di manovra in tale campo.

Nel testo, le eccezioni ai rispettivi requisiti di natura vincolante sono indicate in un riquadro. Esempio:

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.

La lettera «e» significa che è possibile o raccomandato visualizzare questo tipo di informazioni per il punto di contatto corrispondente. Se la raccomandazione viene seguita, devono necessariamente essere rispettati i requisiti del testo.

I contenuti vincolanti e raccomandati non devono essere rappresentati se il tipo di informazione corrispondente non esiste nel caso specifico, ad esempio la rappresentazione delle «via» per le funivie a va e vieni senza stazione intermedia.

La natura vincolante o meno nelle singole celle può essere indicata con le lettere «v» o «e».

Le celle con sfondo grigio o con un «-» significano che i rispettivi elementi non sono applicabili agli oggetti corrispondenti.

Se al traffico gestito in autonomia finanziaria si applicano prescrizioni diverse rispetto a quello avente diritto a indennità, ciò viene indicato nella stessa cella. In tal caso, l'indicazione relativa al traffico avente diritto a indennità si trova in alto a sinistra e quella relativa al traffico gestito in autonomia finanziaria in basso a destra.



### 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 «In viaggio senza barriere»).

Le sezioni in cui le informazioni fornite devono rispettare il principio dei due sensi in virtù della loro caratterizzazione come informazioni principali sono contrassegnate da un simbolo:





### Esempio di applicazione:

un'IT, che gestisce autobus aventi diritto a indennità, vorrebbe sapere quali siano le prescrizioni esistenti per quanto riguarda l'equipaggiamento delle fermate. La tabella può essere filtrata di conseguenza:

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

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

Figura 2: matrice con le attuazioni di natura vincolante e non per le fermate dell'autobus

L'IT è ora in grado di rendersi conto di quali contenuti informativi debbano essere visualizzati alla fermata e in quale contesto:

Esempi:

- l'indicazione dell'ora corrente è raccomandata.

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

		Avente diritto a indennità incl. TLP	Fermata
		In autonomia finanziaria	Autobus / tram / metropolitana
Contenuti informativi generali dell'informazione alla clientela	Ora corrente		e

L'IT può ora leggere le sezioni corrispondenti dello Standard di settore relative ai contenuti raccomandati e vincolanti in base alla struttura delle sezioni. Queste sono sempre costituite dalle informazioni generali sul contenuto corrispondente delle sezioni 2 e 3 e da eventuali specificità delle sezioni 4-6.

Per quanto riguarda l'ora corrente, nella sezione 2.1 l'IT legge quanto segue:

«L'ora corrente è un elemento di orientamento fondamentale per la clientela. Viene comunicata solo a livello visivo. Può essere rappresentata in formato analogico o digitale (per ulteriori informazioni sulla visualizzazione, v. sezione 7.5 «Indicazione dell'ora»).

Il testo rimanda alla sezione 7.5 nella quale vengono fornite ulteriori prescrizioni in merito alla rappresentazione dell'ora. Poiché la sezione 2.1 stabilisce che l'ora corrente è indicata solo a livello visivo, si applica la parte seguente:

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

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

L'IT legge inoltre la corrispondente sezione 4.1.1:

«Nessuna specificità (v. sezione 2.1).», il che significa che per la rappresentazione alla fermata non si applicano altre prescrizioni oltre a quelle della sezione 2.1.

L'IT è ora consapevole del fatto che sia raccomandato indicare l'ora corrente alla fermata e, qualora decida di farlo, conosce quali regole si applichino.

## IMPORTANTE

Con la pubblicazione definitiva dello Standard di settore nello strumento online, non è più necessario cercare tutti gli articoli validi. Gli articoli corrispondenti vengono filtrati e raccolti automaticamente dal sistema.