

[Home](#) Media ed Eventi [Comunicati stampa](#) Pendolari: ART fissa le nuove condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto ferroviario sottoposti ad obblighi di servizio pubblico (OSP)

Pendolari: ART fissa le nuove condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto ferroviario sottoposti ad obblighi di servizio pubblico (OSP)

Comunicato stampa n. 2/2018

9 febbraio 2018

- **Migliore puntualità, regolarità e gestione delle interruzioni di servizio, adeguatezza dell'offerta dei treni alla domanda, pulizia, comfort, accessibilità di mezzi ed informazioni, disponibilità e fruibilità dei canali di vendita.**
- **Condizioni minime di qualità differenziate in funzione delle caratteristiche di domanda e di offerta.**
- **Effetti attesi: migliorare l'esperienza di viaggio (prima-durante-dopo) dei passeggeri, soprattutto dei pendolari; rendere più attrattivo l'uso del servizio pubblico; usare in modo più efficiente e trasparente le risorse pubbliche.**
- **Misure immediatamente in vigore.**

L'Autorità dei trasporti, al termine di un procedimento di consultazione con gli stakeholders, ha approvato con [delibera n. 16/2018](#) l'atto di regolazione che stabilisce le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia (nazionali e regionali) connotati da obblighi di servizio pubblico (OSP).

Le CMQ stabiliscono gli obblighi e le prestazioni minime da garantire ai passeggeri per il soddisfacimento delle loro quotidiane esigenze di mobilità, assicurando l'uso efficiente delle risorse pubbliche destinate alla compensazione degli OSP.

Le condizioni minime di qualità fissate dall'Autorità si applicano su tutto il territorio nazionale e tutti i servizi ferroviari con OSP, comprese, pur con gradualità, le ferrovie cosiddette "ex concesse", tenendo conto delle caratteristiche di domanda e di offerta (ad esempio le fasce orarie di fruizione del servizio).

Sulla base di tali CMQ, articolate in fattori, indicatori e livelli, la misurabilità della qualità

è accresciuta e resa più efficace, con un maggior coinvolgimento delle associazioni dei passeggeri nella verifica e nel controllo del raggiungimento dei livelli di qualità.

Le nuove condizioni minime pongono al centro la soddisfazione percepita dal passeggero. Ad esempio, si prevede la misurazione del ritardo sulla base dell'orario effettivo del treno anche nelle stazioni intermedie rilevanti.

Fra le CMQ è prevista altresì la definizione di un vero e proprio “Piano di accesso ai dati” da rendere pubblici e disponibili agli operatori economici che forniscono servizi accessori d’intermediazione.

Le condizioni minime di qualità coprono l’intera esperienza di viaggio degli utenti, ricomprendendo tutti gli aspetti legati alla produzione ed erogazione del servizio e tutti i soggetti coinvolti (Enti affidanti, Imprese ferroviarie, Gestori delle infrastrutture e delle stazioni).

Le CMQ sono stabilite in relazione a fattori particolarmente innovativi rispetto a quanto previsto dagli attuali contratti, quali disponibilità dei servizi di trasporto e adeguatezza dei treni alla domanda; regolarità e puntualità del servizio; informazioni all’utenza; trasparenza; accessibilità commerciale; pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico; accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR); sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale.

Per ciascun fattore sono individuati uno o più indicatori da inserire nei Contratti di Servizio o altri accordi, con un sistema unico di monitoraggio e verifica adattabile a tutti gli indicatori.

L’atto dell’Autorità arricchisce il quadro della regolazione dei servizi OSP, aggiungendosi ai precedenti provvedimenti in materia di procedure di gara (n. 49/2015) e di definizione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità per il loro finanziamento (n. 48/2017).

Le condizioni minime di qualità entrano in vigore dalla data odierna, con la loro pubblicazione sul sito dell’Autorità www.autorita-trasporti.it.

Attività di regolazione

- [Servizi e mercati](#)

Modalità di Trasporto

- [Terrestre](#)

Delibere correlate

[Delibera n. 16/2018](#)

Notizie correlate

[Pendolari: ART fissa le nuove condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto ferroviario sottoposti ad obblighi di servizio pubblico](#)