

***Allegato A alla Delibera n. 88 del 27 giugno 2017***

**Schema di atto di regolazione recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”**

**Sommario**

|   |           |
|---|-----------|
| Nota introduttiva .....   | 3         |
| <b>Titolo I – INDIVIDUAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE</b> .....  | <b>4</b>  |
| Misura 1 – Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico ..  | 4         |
| Misura 2 – Criteri di programmazione di un’offerta di servizi adeguata .....  | 5         |
| Misura 3 – Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull’uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati ..... | 6         |
| Misura 4 – Criteri di applicazione delle penali .....   | 7         |
| Misura 5 – Indagini su utenti e non utenti in relazione alla qualità attesa e percepita del servizio .....  | 9         |
| <b>Titolo II – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>Capo I – Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti a sedere)</b> .....  | <b>11</b> |
| Misura 6 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: definizioni .....  | 11        |
| Misura 7 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....                            | 11        |
| <b>Capo II – Regolarità e puntualità del servizio</b> .....   | <b>12</b> |
| Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni: definizioni .....   | 12        |
| Misura 9 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....                 | 17        |
| <b>Capo III – Informazioni all’utenza e trasparenza</b> .....   | <b>18</b> |
| Misura 10 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): definizioni .....  | 18        |
| Misura 11 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....      | 19        |
| Misura 12 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio): definizioni .....   | 24        |
| Misura 13 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni ai passeggeri durante il viaggio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....    | 25        |
| Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni .....   | 26        |
| Misura 15 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....   | 26        |
| <b>Capo IV – Accessibilità commerciale, aspetti relazionali e attenzione al cliente</b> .....   | <b>27</b> |
| Misura 16 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: definizioni .....   | 27        |
| Misura 17 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....                           | 29        |
| Misura 18 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: definizioni .....   | 30        |
| Misura 19 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....         | 30        |
| <b>Capo V – Pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico</b> .....   | <b>31</b> |
| Misura 20 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico: definizioni .....                               | 31        |

|   |           |
|---|-----------|
| Misura 21 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali ..... | 33        |
| <b>Capo VI – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico .....</b>   | <b>35</b> |
| Misura 22 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: definizioni .....   | 35        |
| Misura 23 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....   | 38        |
| <b>Capo VII – Sicurezza del viaggio e del viaggiatore.....</b>  | <b>39</b> |
| Misura 24 – Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: definizioni .....   | 39        |
| Misura 25 - Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....                               | 40        |
| Glossario e acronimi.....   | 42        |

## Nota introduttiva

Il presente atto di regolazione stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Le Misure in esso contenute si applicano ai servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, sia regionali e locali<sup>1</sup> (di seguito, regionali), sia di interesse nazionale, connotati da oneri di servizio pubblico. Le Misure non differenziano tra i diversi servizi, se non dove esplicitamente indicato.

Le Misure si applicano ai contratti di servizio affidati o sottoposti a revisione dopo l'entrata in vigore dell'atto di chiusura del presente procedimento, anche in esito a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244. Negli stessi termini, le Misure hanno altresì effetto:

- a) sulle Carte della qualità dei servizi ferroviari passeggeri che, ai sensi del citato articolo 2, comma 461, lettera a), della medesima legge, recano gli "standard" di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio;
- b) sugli atti di programmazione dei servizi di trasporto di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422;
- c) sugli accordi giuridicamente vincolanti o sui contratti tra Impresa ferroviaria (di seguito: IF) e Gestore dell'Infrastruttura (di seguito: GI) o Gestore della Stazione (di seguito: GS) o tra Enti affidanti (di seguito: EA) e GI o GS.

Con riguardo ai contratti di servizio, sono considerati sia i contratti allegati ai bandi di gara, sia i contratti oggetto di affidamento diretto o in house, secondo le modalità ammesse dall'ordinamento.

---

<sup>1</sup> Nei servizi "locali" sono ricompresi anche i servizi ferroviari comunemente denominati "Servizio ferroviario metropolitano" o "Servizio ferroviario suburbano"

## **Titolo I – INDIVIDUAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE**

### **Misura 1 – Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico**

1. Le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi, da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi, individuano obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli obblighi di servizio pubblico.
2. I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi soddisfano gli obblighi di servizio pubblico specificati, per i servizi di linea, in termini di relazioni da servire, frequenze, orari, periodicità e garanzia della disponibilità di posti a sedere per selezionate categorie di utenza, in maniera da determinare un'offerta adeguata definita dall'EA secondo i criteri della Misura 2.
3. Gli indicatori e livelli qualitativi e quantitativi minimi sono definiti, misurati, monitorati e verificati tenendo conto delle caratteristiche territoriali, socio-economiche e temporali di domanda e delle caratteristiche territoriali dell'offerta, incluse quelle infrastrutturali all'interno di ciascun bacino di mobilità di riferimento per i servizi oggetto di affidamento, oltre che del grado di vetustà del materiale rotabile, secondo quanto disposto nelle successive Misure e al punto 8 della presente Misura.
4. Per tutte le modalità di affidamento dei servizi ammesse dall'ordinamento, le condizioni minime si integrano con livelli minimi più elevati per gli stessi indicatori e/o con ulteriori indicatori di qualità e relativi livelli minimi, fissati dagli EA di norma con il concorso dei diversi *stakeholder*, attraverso apposite procedure di consultazione pubblica e utilizzando i risultati di:
  - a) monitoraggi e controlli sistematici della qualità erogata, anche affidati a terzi, disciplinati nei contratti di servizio;
  - b) monitoraggi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti sia all'IF, sia all'EA;
  - c) indagini di rilevazione della qualità attesa presso gli utenti e i non utenti (utenti potenziali), di cui alla successiva Misura 5, effettuate direttamente o tramite terzi dal soggetto competente in materia di programmazione dei servizi;
  - d) indagini di rilevazione della qualità percepita presso gli utenti abituali e occasionali effettuate sia dall'IF, rivolgendosi a terzi, sia dall'EA.
5. In caso di affidamento dei servizi con procedura di gara, i livelli minimi di cui alle Misure successive e le modalità di specificazione dei relativi indicatori costituiscono elementi della base d'asta definita nei capitolati di gara. Livelli quali-quantitativi superiori, indicatori aggiuntivi e relativi livelli minimi afferenti ai medesimi o ad altri fattori di qualità rispetto a quanto indicato al successivo punto 6 possono costituire oggetto di offerta da parte dei concorrenti, in base ai criteri di aggiudicazione del bando di gara.
6. I livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati nelle Misure di cui al Titolo II del presente atto in relazione ai fattori di qualità elencati di seguito:
  - 1) Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti a sedere) adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini;
  - 2) Regolarità e puntualità del servizio;
  - 3) Informazioni all'utenza e trasparenza;
  - 4) Accessibilità commerciale;
  - 5) Aspetti relazionali e attenzione al cliente;
  - 6) Pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico;
  - 7) Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR);
  - 8) Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale.
7. Oltre a quanto disposto al precedente punto, l'EA e gli altri soggetti competenti assicurano condizioni minime di qualità anche con riferimento ai fattori di intermodalità e integrazione dei servizi e di impatto e attenzione ambientale, determinando essi stessi specifici "standard" prestazionali volti a garantire, rispettivamente:

*Intermodalità*

  - a) integrazione della programmazione, in termini di tempi di interscambio tra il servizio ferroviario e altre modalità, al netto dei tempi di trasbordo;

- b) integrazione tariffaria, in termini di integrazione dei titoli di viaggio e dei relativi supporti tecnologici, con particolare riferimento ai sistemi di bigliettazione elettronica, secondo specifiche di interoperabilità anche afferenti a gestori e tipologie di servizi differenti;  
*Ambiente*
  - c) un uso efficiente dei consumi energetici, mediante la conformità a un indicatore che rapporti il consumo energetico del materiale rotabile impiegato, al numero totale di treni circolati al chilometro;
  - d) il contenimento delle emissioni di inquinanti atmosferici quali anidride carbonica ( $CO_2$ ), ossidi di azoto ( $NO_x$ ) e materiale particolato (PM), mediante la conformità a un indicatore che rapporti la produzione delle emissioni climalteranti ( $CO_2$ ) e emissioni impattanti sulla qualità dell'aria (PM,  $NO_x$ ) generate dal consumo energetico del servizio di trasporto al numero complessivo di passeggeri trasportati per chilometro.
8. Le Misure del Titolo II del presente atto considerano, laddove pertinente, i seguenti elementi di differenziazione con riferimento alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi, sulla base delle seguenti classificazioni delle:
- a) linee: sulla base del rapporto fra il numero dei treni effettuati nell'arco del giorno feriale medio per ciascuna linea ed il numero complessivo dei treni effettuati nello stesso periodo all'interno del proprio bacino di riferimento:
    - i. FR1, con numero di treni\_linea/treni\_rete  $> l_1$ ;
    - ii. FR2, con numero di treni\_linea/treni\_rete compresi nell'intervallo tra  $l_1$  e  $l_2$ ;
    - iii. FR3, con numero di treni\_linea/treni\_rete  $< l_2$ .
- L'EA definisce i valori soglia  $l_1$  e  $l_2$  (con  $l_1 > l_2$ ) sulla base delle caratteristiche territoriali, socio-economiche e temporali di domanda e delle caratteristiche territoriali dell'offerta.
- b) stazioni (o nodi): sulla base dei passeggeri serviti rispetto a quelli complessivamente serviti da tutte le stazioni del bacino di riferimento, durante il giorno feriale medio:
    - i. stazioni tipo A, che servono oltre il 15% dei passeggeri o che servono un capoluogo di provincia;
    - ii. stazioni tipo B, che servono una quota compresa tra il 10% e il 15% dei passeggeri;
    - iii. stazioni tipo C, che servono meno del 10% dei passeggeri.

#### **Quesiti**

- Q. 1 Si condividono le modalità di individuazione delle condizioni minime di qualità dei servizi come indicate nei punti 2-3 della Misura?
- Q. 2 Si condividono le modalità di integrazione delle condizioni minime come indicate al punto 4 e 5?
- Q. 3 Si condivide l'individuazione dei fattori di qualità di cui al punto 6? Si ritiene opportuno integrare o rivedere l'elenco adottato con riferimento a quali fattori? e per quali motivazioni?
- Q. 4 Si condividono i criteri di cui al punto 7 in merito ai fattori di intermodalità e di impatto ambientale?
- Q. 5 Si condividono le classificazioni di cui al punto 8? Rispetto alla situazione esistente (da misurare con il fattore di cui al punto 8, lettera a), potete fornire una ipotesi di valori per le due soglie  $l_1$  e  $l_2$ ? I valori soglia individuati per la classificazione delle stazioni rispettivamente in Tipo A, B e C si ritengono congruenti con la situazione esistente, da misurare con il fattore di cui al punto 8, lettera b)?

#### **Misura 2 – Criteri di programmazione di un'offerta di servizi adeguata**

1. Al fine di garantire una adeguata offerta di servizi, l'EA o altro soggetto competente programma il servizio di trasporto ferroviario al fine di soddisfare i fabbisogni di mobilità essenziali nell'ambito degli atti di programmazione dei servizi di trasporto di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n. 422/1997; a tale scopo commisura l'offerta di trasporto e i livelli quali-quantitativi del servizio all'entità della domanda e alla sua distribuzione sul territorio e nel tempo, per ciascun bacino di mobilità, in coerenza con i criteri di cui alla Delibera n. 48/2017 ART. L'offerta programmata tiene conto altresì della disponibilità infrastrutturale esistente e dei programmi di investimento in relazione agli Accordi Quadro e agli Accordi di Programma sottoscritti dal soggetto competente, anche in termini di:
  - a) elementi infrastrutturali che influiscono sulla capacità ferroviaria della linea e dei nodi e loro evoluzioni (a titolo esemplificativo: binario unico/binario doppio, e altri fattori quali distanziamento e sezioni di blocco, grandi interventi per eliminazione tratti in curva, passaggi a livello);
  - b) articolazione della rete in termini di tipologia di alimentazione (elettrificata/non elettrificata);
  - c) elementi infrastrutturali che influiscono sull'accessibilità delle stazioni/fermate, anche con riferimento ad altre modalità di trasporto.

2. Ai fini della valutazione periodica dell'offerta programmata, l'EA o altro soggetto competente tiene conto della domanda di mobilità effettiva e potenziale, secondo quanto disposto dalla Misura 1 dell'Allegato alla Delibera n. 48/2017 ART, e della consuntivazione del livello minimo di qualità relativo alla disponibilità di posti a sedere, di cui alla successiva Misura 6, volto a verificare l'adeguatezza del servizio per gli utenti effettivi del servizio.

**Quesiti**

Q.1 Si condividono i criteri generali di programmazione dei servizi ai fini della determinazione delle condizioni minime di qualità? Si condivide il riferimento all'indicatore di disponibilità di posti a sedere per verificare l'adeguatezza del servizio? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?

**Misura 3 – Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati**

1. L'EA, in coerenza con le finalità e le specificità delle Misure sulle CMQ di cui al presente atto e del sistema di penalità a tal fine adottato, stabilisce nel contratto di servizio gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico dell'IF e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni di propria responsabilità, secondo criteri che garantiscano l'efficacia-efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli *stakeholder* e la loro regolare pubblicazione e condivisione.
2. I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei contratti di servizio, inclusi quelli minimi, sono sottoposti a una valutazione periodica, ad intervalli pari a cinque anni ovvero alla metà della durata del contratto di servizio, ove questa sia inferiore a dieci anni. La valutazione periodica dovrà riguardare anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nei contratti di servizio vigenti, da effettuarsi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.
3. Allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri, dell'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio pubblico e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure successive, prodotti direttamente o indirettamente dalle IF, dai GS o dai GI, rientrano nella titolarità degli EA e/o del soggetto competente della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili per chiunque ne faccia richiesta, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti, anche ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i..
4. L'EA in sede di stipula del contratto di servizio, definisce un "Piano di Accesso al dato", attraverso la consultazione dei principali *stakeholder*, quali – a titolo esemplificativo – IF, GI, o GS, Associazione di Cittadini, individuando i seguenti elementi:
  - a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità dell'EA di cui al precedente punto 3;
  - b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica avviene in tempo reale o "real-time"; in assenza di dispositivi automatici di monitoraggio, la modalità di rilievo manuale fornisce un dato "a consuntivo", rendicontato secondo un intervallo temporale definito;
  - c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi, favorendo l'"open access" in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in *real-time*;
  - d) la modalità di richiesta del dato da parte di terzi, favorendo la via telematica dell'istanza.

TABELLA 1. Elementi caratteristici del "Piano di Accesso al dato"

| Tipologia di rilevazione | Tipologia di dato        | Accesso al dato  |   |
|--------------------------|--------------------------|------------------|---|
|                          |                          | da parte dell'EA | da parte di qualunque soggetto  |
| Automatica "real time"   | Elementare               | Tutti            | Su decisione dell'EA. Al minimo i dati relativi a:<br>• regolarità e puntualità del servizio<br>• grado di affollamento<br>• accessibilità al treno: dotazione e funzionamento accessi PMR, spazi riservati al trasporto biciclette |
|                          |                          |                  | n.a.  |
| Manuale "a consuntivo"   | Elementare               | Tutti            | Su decisione dell'EA  |
|                          | Aggregato per indicatore | Tutti            | Tutti   |

5. L'EA favorisce l'accesso dei dati elementari in *real-time*, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente. In tal senso, laddove disponibili, l'insieme minimo di informazioni da rendere accessibili a chiunque è caratterizzato dai dati elementari relativi a:
  - regolarità e puntualità del servizio;
  - grado di affollamento;
  - accessibilità al treno in termini di binario di attestamento, dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR, disponibilità al trasporto biciclette.
6. L'EA aggiorna il "Piano di Accesso al dato", con particolare riferimento ai dati in tempo reale, in funzione dei progressi tecnologici verificando la sua adeguatezza, almeno al termine di ciascun periodo di regolazione contrattuale.
7. Sono altresì accessibili a chiunque, e pubblicati sui canali di informazione all'utenza dell'EA e dell'IF, i seguenti documenti:
  - a) Contratti di servizio vigenti comprensivi di tutti gli allegati;
  - b) Questionari delle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati;
  - c) Indagini sulla domanda di mobilità potenziale, come disciplinato dalla Misura 1, punto 1 dell'Allegato alla Delibera n. 48/2017 ART;
  - d) Carte della qualità dei Servizi;
  - e) Relazione annuale di cui al Reg. (CE) n. 1371/2007, art. 28;
  - f) Relazioni illustrate degli esiti delle consultazioni pubbliche di cui agli Allegati alla Delibera n. 49/2015 ART, Misura 2, punto 6 e alla Delibera n. 48/2017 ART, Misura 4, punto 12.

#### Quesiti

- Q. 1 Si condividono le modalità di valutazione periodica dei livelli qualitativi dei servizi e la durata dei periodi regolatori contrattuali?
- Q. 2 Si condivide il riferimento all'accessibilità dei dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui al punto 3?
- Q. 3 Si condividono i contenuti e la finalità del Piano di Accesso al dato e l'accessibilità totale dei documenti di cui al punto 7?

#### Misura 4 – Criteri di applicazione delle penali

1. L'EA, coerentemente con le condizioni minime di qualità del presente atto, adotta un sistema di penali volto a garantire, per tutta la durata del contratto di servizio, l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore e indicatore di qualità del servizio. Il sistema delle penali si integra con il sistema di miglioramento della qualità erogata e percepita del servizio e con il sistema di incentivazione dell'efficienza stabilito nel contratto.
2. Il sistema delle penali adottato dall'EA nella disciplina del contratto di servizio è individuato nel rispetto dei criteri seguenti:
  - a) correlazione delle penali al livello di scostamento delle prestazioni erogate dall'IF rispetto alle condizioni minime previste dal Contratto e proporzionalità ai disagi indotti sugli utenti dalle non conformità rilevate;

- b) esclusione delle condotte dell'IF già oggetto di sanzione ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, in quanto quest'ultime non possono essere oggetto di penali contrattuali, ai sensi dell'art. 4, comma 6, del medesimo decreto legislativo;
  - c) valore economico delle penali, unitario per singola fattispecie di non conformità e complessivo annuo per l'intero sistema, equilibrato rispetto al complessivo ammontare economico del Contratto e adeguato a garantire incisività ed efficacia del sistema per il tempestivo e pieno conseguimento delle condizioni minime contrattuali.
3. L'EA può prevedere la riduzione delle penali annue comminate all'IF in ragione dell'ammontare dei rimborsi, delle riemissioni di titolo di viaggio, degli indennizzi e dell'assistenza prestata agli utenti per contenere i disagi derivanti dai disservizi, anche ove non imputabili a responsabilità dell'IF, in esecuzione delle previsioni di cui al Regolamento (CE) n. 1371/2007 o di provvedimenti adottati dall'Autorità nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto legge n. 201/2011.
4. Ricorre la fattispecie del grave inadempimento che può dar luogo alla risoluzione del contratto nel caso in cui si registrino persistenti e gravi difformità dei livelli di qualità effettivi rispetto a quelli minimi, come misurati attraverso le modalità di monitoraggio definite nelle Misure successive per ciascun indicatore. La grave e persistente inadempienza da parte dell'IF è misurata dalla contabilizzazione di penali il cui ammontare annuo superi per uno o più esercizi contabili, anche non consecutivi, l'incidenza percentuale del 10 per cento del corrispondente corrispettivo contrattuale annuo.
5. L'EA adotta un sistema di penali che, nel rispetto di quanto precede, commisuri l'importo unitario e complessivo delle misure pecuniarie previste per ogni singola non conformità nel rispetto dei seguenti criteri di effettività e proporzionalità:
- a) livello di gravità della non conformità: individuato in base al giudizio d'importanza e agli esiti delle indagini sulla qualità percepita e sulla domanda di utenti e non utenti, alla Consultazione degli *stakeholder* e in rapporto all'impatto atteso, anche sul piano della estensione temporale, in ordine al soddisfacimento delle condizioni minime contrattuali e alle specifiche modalità realizzative;
  - b) livello di recidività della non conformità: ove si delinei, in tempi ravvicinati, il reiterarsi delle non conformità in relazione a singole fattispecie di non conformità o delle stesse casistiche di corsa, linea/direttrice, impianto di stazione e fermata, condizione minima, denotando carenze e difettosità organizzative e gestionali di natura strutturale e la mancata adozione di piani d'intervento e misure preventive, implementative e correttive adeguate ai livelli di risultato e prestazionali attesi;
  - c) livello d'impatto delle non conformità: correlato alla numerosità dei passeggeri trasportati o serviti e alla numerosità delle condizioni minime contrattuali coinvolti dalla non conformità e dal suo perdurare nel tempo.
6. L'EA, in relazione alla mancata osservanza delle condizioni minime contrattuali e alla non conformità delle prestazioni rese, determina la misura pecunaria delle penali previste per ogni singola fattispecie in misura proporzionalmente mitigata ove ricorrano le seguenti circostanze:
- a) comprovata efficacia delle azioni poste in essere dall'IF per il pronto e duraturo ripristino della regolarità e adeguatezza dei livelli di servizio erogati;
  - b) oggettiva incisività delle azioni poste in essere dall'IF per attenuare e compensare equamente le conseguenze negative della fattispecie sugli utenti coinvolti, sistematici e occasionali.
7. L'EA adotta, altresì, un sistema di penali che determini e commisuri l'importo delle stesse ai seguenti criteri:
- a) assunzione a riferimento di grandezze oggettive, proporzionalmente e percentualmente correlate ai parametri economici e alle finalità contrattuali quali, secondo la specifica fattispecie, il ricavo medio per passeggero trasportato e servito o per passeggero-km trasportato e servito;
  - b) applicazione di meccanismi d'indicizzazione e adeguamento automatici, che mantengano inalterata nel tempo, ossia nei singoli periodi regolatori e per l'intera durata del contratto, la rilevanza economica nonché l'incisività e l'efficacia, in termini di dissuasione e deterrenza, dei parametri di sistema;
  - c) applicazione preferenziale, secondo i criteri di effettività e proporzionalità sopra richiamati, di una modalità di computo delle penali "a misura" ossia in proporzione diretta al livello di disagio indotto sull'utenza dalla non conformità e al numero di utenti coinvolti nel disservizio; ove la modalità a misura non risulti applicabile, in quanto l'inoservanza del livello minimo di prestazione non sia direttamente associabile a un dato numerico sugli utenti che ne subiscono gli effetti, si procederà mediante una modalità "a corpo".

**Quesiti**

Q. 1 Si ritengono condivisibili ed esaustivi i criteri previsti nella misura per la definizione contrattuale di un efficace ed efficiente sistema di penali? In caso contrario specificare, motivando, i criteri non condivisi e proporre eventuali criteri alternativi.

Q. 2 Si ritiene che l'implementazione dei criteri di definizione del sistema delle penali esposti nella Misura possa comportare un rilevante impatto organizzativo e economico sulle IF e/o degli EA? Evidenziare, motivando, i criteri, stimandone possibilmente l'entità sulla base di adeguata documentazione contabile.

Q. 3 Si ritiene che l'implementazione dei criteri esposti nella Misura possa avvenire con gradualità, riducendone anche l'impatto organizzativo-economico, in che modo?

**Misura 5 – Indagini su utenti e non utenti in relazione alla qualità attesa e percepita del servizio**

1. L'EA disciplina nel contratto di servizio gli obblighi dell'IF in materia di rilevazione della qualità attesa e percepita dagli utenti del servizio (ICS) e delle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti (IPD).
2. L'EA, secondo quanto previsto dalla Misura 1, punto 4:
  - a) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini della definizione del sistema delle penali, in specie per quanto attiene alla definizione delle scale di importanza delle singole fattispecie e dei criteri applicativi delle penali alle singole casistiche di non conformità;
  - b) disciplina nel contratto di servizio l'obbligo per l'IF di consultare utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni imprenditoriali di interesse in fase di progettazione delle specifiche di intervento, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi *stakeholder* coinvolti.
3. L'EA disciplina gli obblighi di cui ai punti precedenti, di concerto con l'IF, nel rispetto dei criteri metodologici di seguito richiamati e dei principi di pubblicità e trasparenza di cui alla Misura 14, fatto salvo quanto previsto alla Misura 3, punto 3:
  - a) coerenza ed esaustività delle specifiche metodologiche d'indagine, quanto a fattori e indicatori di rilevazione e loro struttura gerarchica, rispetto all'articolazione delle condizioni minime di qualità individuate dal presente atto in relazione alle diverse fasi e all'esperienza del viaggio nella sua interezza, come recepite nel contratto e nella Carta della qualità dei servizi;
  - b) adeguatezza dimensionale dei campioni di indagine e solidità delle specifiche di estrazione e rilevazione, che ne garantiscono la piena significatività sul piano statistico;
  - c) appropriata stratificazione del campione di indagine, che ne garantisca la rappresentatività rispetto all'universo di riferimento, secondo i diversi criteri applicabili in relazione alla composizione della domanda di mobilità, quanto a frequenza e ragioni di utilizzo del servizio, categorie socio-economiche, professionali e soggettive, incluse le PMR, e all'organizzazione dell'offerta di servizio, quanto ad articolazione territoriale, oraria, per periodicità e modelli di esercizio;
  - d) calibrata frequenza delle indagini, che sia adeguata rispetto agli obiettivi e alla durata del contratto, al suo impianto complessivo e in specie a quanto previsto nell'ambito del sistema incentivante, garantendo in ogni caso una cadenza almeno annuale per l'ICS e almeno triennale per l'IPD, in coerenza con le scadenze e le successioni dei periodi di revisione periodica, al fine di costituire un utile supporto per la definizione degli aggiornamenti e rimodulazioni connessi con i medesimi;
  - e) rigorosità delle tecniche di rilevazione dei dati e dei metodi di analisi e valutazione dei risultati, che siano di provata affidabilità e consolidata applicazione anche in ordine alla progressiva minimizzazione e tendenziale annullamento degli scostamenti reciproci tra qualità progettata, erogata, attesa e percepita, secondo i modelli concettuali di più diffuso riferimento;
  - f) adeguatezza ed efficacia-efficienza delle scale di valutazione dei giudizi, che nel caso dell'ICS siano in grado di rappresentare e mettere in relazione, con la necessaria granularità e oggettività, il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime;
  - g) qualificazione e imparzialità del soggetto incaricato della rilevazione, che sia terzo rispetto all'IF e di provata specializzazione e professionalità;
  - h) costanza e omogeneità dei metodi e dei criteri di intervento, che garantiscano la comparabilità dei risultati sul piano temporale, di serie storica, e sezonale, per finalità di analisi comparativa a livello aziendale e di settore;
  - i) coerenza e integrabilità del sistema d'indagine nel più ampio sistema informativo aziendale, garantendo un'agevole accessibilità dei risultati da parte dei diversi *stakeholder*, secondo le rispettive competenze e

responsabilità, che garantisca la possibilità di un'analisi incrociata dei risultati ICS e IPD con dati e risultati delle restanti attività di studio, monitoraggio e indagine condotte dall'IF nei diversi ambiti di riferimento del contratto, ai fini di una potenziata capacità di valutazione del livello di coerenza tra offerta e domanda e tra qualità erogata, attesa e percepita e di pianificazione delle necessarie azioni per un costante accrescimento nel tempo dei risultati conseguiti.

**Quesiti**

Q. 1 Vi sono altri elementi o ipotesi o aspetti che la metodologia descritta nella Misura dovrebbe prendere in considerazione?

Q. 2 Si condivide l'opportunità di disciplinare nel contratto di servizio una rilevazione periodica regolare delle preferenze e delle esigenze di mobilità dei non utenti onde disporre di informazioni di supporto necessarie per valutare le necessità di adeguamento del servizio?

## **Titolo II – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO**

### **Capo I – Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti a sedere)**

#### **Misura 6 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: definizioni**

1. La condizione minima di adeguatezza del servizio nel tempo e nel bacino territoriale di riferimento, date le caratteristiche del materiale rotabile assegnato alle singole linee e l'utilizzo di differenti composizioni per le fasce con maggior affluenza di passeggeri, è garantita dalla capacità dei convogli utilizzati per il servizio, e pertanto dalla disponibilità di posti a sedere rispetto al numero di passeggeri presenti su ciascuna tratta, ed è misurata dal seguente indicatore:

**Indicatore = %T\_NAF, numero di treni “non affollati”**

2. Ai fini della determinazione dell'indicatore %T\_NAF si definiscono:
  - a) **“tratta”**  $TT_{i,i+1}$ : sezione di linea compresa tra due stazioni intermedie rilevanti  $i$  e  $i+1$ ; ogni tratta è caratterizzata da una specifica durata secondo l'orario programmato;
  - b) **“coefficiente di riempimento”** della tratta  $TT_{i,i+1}$ : rapporto tra il numero medio dei passeggeri trasportati ( $n^o pax_{i,i+1}$ ) nel periodo di riferimento, sul singolo treno tra le stazioni intermedie rilevanti  $i$  e  $i+1$ , ed il numero programmato di posti a sedere offerti eventualmente maggiorati di una quota ammissibile di posti in piedi per i servizi di tipo locale ( $n^o$  posti) sul treno medesimo.

$$\text{coefficiente di riempimento} = \frac{n^o pax_{i,i+1}}{n^o \text{ posti}}$$

Il periodo di riferimento per il calcolo del numero medio dei passeggeri trasportati, correlato alle modalità di monitoraggio di cui al punto 1 della successiva Misura 7, è la settimana di rilevazione in caso di conteggio manuale, ovvero l'intero mese in caso di conteggio automatizzato.

3. Un treno è definito **“treno affollato”** quando presenta una o più tratte  $TT_{i,i+1}$  definite come **“tratte affollate”** con coefficiente di riempimento  $>1$  per una durata complessiva pari o superiore a un valore soglia individuato dall'EA (durata complessiva delle tratte affollate o percentuale rispetto al tempo di viaggio totale del treno).
4. **L'indicatore %T\_NAF**, di tipo *quantitativo*, è pertanto definito dal rapporto tra il numero di treni definiti “affollati” e il numero totale di treni circolati nella fascia c.d. “pendolare”, nonché nella fascia di uscita scolastica post meridiana, di norma con arrivo o partenza tra le ore 13:00 e le ore 15:00:

$$\%T_NAF = \left( 1 - \frac{n^o \text{ treni affollati}}{n^o \text{ treni circolati}} \right) \cdot 100$$

5. **Il livello minimo dell'indicatore %T\_NAF** è pari al 100% ed è garantito per la totalità dei treni circolati nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì) nella fascia c.d. “pendolare”, nonché nella fascia di uscita scolastica post meridiana, di norma con arrivo o partenza tra le ore 13:00 e le ore 15:00.

#### **Misura 7 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

1. **Il monitoraggio dell'indicatore %T\_NAF** di cui alla Misura 6 è svolto dall'IF ed è effettuato sulla totalità treni circolati nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, nella fascia c.d. “pendolare”, nonché nella fascia di uscita scolastica post meridiana, di norma con arrivo o partenza tra le ore 13:00 e le ore 15:00. Il monitoraggio è svolto dall'IF mediante la rilevazione manuale dei passeggeri saliti e discesi condotta su una settimana di riferimento con frequenza mensile, ovvero senza soluzione di continuità in presenza di sistemi automatizzati per il conteggio dei passeggeri e rendicontato all'EA.
2. **La verifica di rispondenza al livello minimo dell'indicatore %T\_NAF** è effettuata da parte dell'EA sui dati raccolti in fase di monitoraggio, con possibilità di diminuzione della cadenza di verifica nei periodi dell'anno caratterizzati da una contrazione delle frequentazioni (ad esempio, periodo estivo non scolastico), nonché conseguentemente ad ispezioni puntuali anche derivanti da segnalazioni ricorrenti da parte dell'utenza. Con riferimento alla Misura 4, la **penale** irrogata all'IF in relazione alla non conformità rilevata per il livello minimo di qualità relativo all'offerta di posti a sedere è di tipo “a misura” e viene rapportata alla numerosità complessiva degli utenti per singolo treno individuato come “treno affollato” **U\_TAFF**, che hanno subito la condizione di affollamento sull'insieme delle tratte affollate  $j$ , definiti dalla differenza tra:

$$U\_TAFF = \sum_{j=i}^n (n^o pax(TT\_AFF_{i,i+1}) - n^o posti)$$

dove:

$n^o pax(TT\_AFF_{i,i+1})$  = numero medio passeggeri sulla singola "Tratta affollata" compresa tra due stazioni intermedie rilevanti  $i$  e  $i+1$ ;

$n^o$  posti = numero programmato di posti a sedere offerti sul treno individuato, eventualmente maggiorati di una quota ammissibile di posti in piedi per i servizi di tipo locale.

#### Quesiti

- Q.1 Si condivide la scelta dell'indicatore relativo all'offerta di posti a sedere?
- Q.2 Vi sono osservazioni sulle sue modalità di definizione e misurazione?
- Q.3 Si condividono le casistiche considerate (ad esempio tratta affollata, durata della condizione di affollamento, singolo evento-treno rilevato) per l'applicazione dell'indicatore relativo all'offerta di posti a sedere? In caso contrario quali casistiche si propongono in alternativa o si ritiene di modificare e in base a quali motivazioni?
- Q.4 I livelli minimi di qualità relativi all'offerta di posti a sedere si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni e elementi di valutazione economica?
- Q.5 Con riferimento ai servizi ferroviari di tipo locale, si ritiene che debbano essere individuati differenti livelli minimi di qualità relativi all'offerta di posti a sedere rispetto al servizio ferroviario di tipo regionale? Quale potrebbe essere un valore proponibile e in base a quali valutazioni?
- Q.6 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento alla frequenza di rilevazione, all'universo di riferimento e alle modalità di rilevazione? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni? Si ritiene che tali modalità generino oneri amministrativi sostenibili?

## Capo II – Regolarità e puntualità del servizio

### Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni: definizioni

- La condizione minima di regolarità del servizio ferroviario è garantita dall'erogazione del servizio a condizioni conformi o adeguate al programma di esercizio contrattuale e dalla predisposizione di un "Piano d'intervento" relativo a servizi sostitutivi in caso di perturbazione della circolazione dei treni.
- La regolarità del servizio è misurata attraverso i seguenti indicatori:
  - relativi all'**offerta di trasporto**:
   
**Indicatore 1: %R<sub>t</sub> Regolarità dei treni**;
  - relativi alla **domanda di trasporto**:
   
**Indicatore 2: %R<sub>pax</sub> Regolarità dei passeggeri trasportati**
- L'**indicatore %R<sub>t</sub>** relativo ai treni è definito come rapporto tra il numero dei treni effettuati regolarmente ed il numero dei treni programmati:

$$\%R_t = \left( \frac{T_r}{T_{tot}} \right) \cdot 100$$

dove:

$T_{tot}$  = numero totale dei treni programmati;

$T_r = \sum_{i=1}^{T_e} t_i$  = numero dei treni arrivati a destinazione, comprensivi anche dei treni totalmente o parzialmente soppressi per cause esterne, o imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o al GI ma adeguatamente sostituiti, con:

$t_i$  = treno  $i$ -esimo;

$T_e$  = numero treni effettuati pari a  $T_{tot} - T_{nsos}$  con:

$T_{tot}$  = numero totale dei treni programmati;

$T_{nsos}$  = numero dei treni soppressi per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o al GI non adeguatamente sostituiti pari a:

$$T_{nsos} = T_{stot} - T_{self} - T_{ss} + T_{fm}$$

con:

$T_{\text{tot}}$  = numero totale dei treni totalmente o parzialmente soppressi;

$T_{\text{seif}}$  = numero treni totalmente o parzialmente soppressi per cause esterne;

$T_{\text{ss}}$  = numero treni totalmente o parzialmente soppressi per cause dell'IF affidataria o ad altre IF o al GI e adeguatamente sostituiti;

$T_{\text{rfm}}$  = numero treni che presentano un ritardo, imputabile all'IF affidataria o ad altre IF o al GI, superiore alla frequenza media della relazione servita nella fascia oraria di appartenenza o superiore a 60 minuti.

Con riferimento al solo servizio a media-lunga percorrenza di interesse nazionale  $T_{\text{rfm}}$  = numero treni con un ritardo superiore a 120 minuti;

4. **L'indicatore  $\%R_{\text{pax}}$**  relativo ai passeggeri trasportati dai treni regolarmente effettuati è definito come rapporto tra il numero di passeggeri attribuito ai treni regolarmente effettuati e il numero dei passeggeri attribuiti alla totalità dei treni programmati,

$$\%R_{\text{pax}} = \left( \frac{PAX_{\text{reg}}}{PAX_{\text{tot}}} \right) \cdot 100$$

dove:

$PAX_{\text{reg}}$  = somma dei passeggeri attribuiti ai treni regolarmente effettuati, considerando anche quelli che sarebbero stati trasportati dai treni totalmente o parzialmente soppressi per cause esterne o per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI, ma adeguatamente sostituiti;

$PAX_{\text{tot}}$  = somma dei passeggeri attribuiti alla totalità dei treni di cui è programmato l'esercizio.

5. Il numero dei passeggeri attribuiti a ciascun treno, di cui al precedente punto 4, è determinato sulla base delle rilevazioni manuali o automatiche, di cui alla successiva Misura 9, punto 4, al fine di una stima rappresentativa dei passeggeri del singolo treno, in considerazione dei fattori temporali e spaziali della domanda di spostamento.
6. **Il livello minimo** di regolarità del servizio è pari al 100% del valore di entrambi gli indicatori di regolarità di offerta e di domanda.

#### *Piano d'intervento*

7. È predisposto uno specifico *"Piano d'intervento"* relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un *"adeguato servizio sostitutivo"*, in caso di perturbazione della circolazione dei treni – grave ritardo, come indicato nel parametro  $T_{\text{rfm}}$ , o soppressione totale o parziale delle corse.
8. Nel Piano d'intervento sono preciseate le casistiche di disservizio, le procedure e le modalità organizzative e di accesso al servizio sostitutivo, le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e all'EA e le condizioni di assistenza ai passeggeri.
9. **Il livello minimo** per un *"adeguato servizio sostitutivo"* è fissato nel Piano d'intervento come di seguito, relativamente ai seguenti aspetti:
- Informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, prima del verificarsi dei disservizi, sia in forma dinamica, tempestivamente in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo dei treni e a terra presso gli impianti di stazione e fermata, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio;
  - tempo di erogazione del servizio sostitutivo, che deve essere minore della frequenza media della relazione servita dal treno soppresso nella fascia oraria di appartenenza;
  - modalità di fornitura del servizio sostitutivo (treno, bus, taxi), che deve avvenire: con numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso; in condizioni di comfort quanto più possibile equivalenti a quelle garantite dal servizio soppresso; con copertura di tutte le fermate previste dal treno soppresso; con organizzazione del servizio sostitutivo differenziato in caso di soppressioni su lunghi percorsi con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da contenere l'aumento del tempo di percorrenza rispetto al treno soppresso;
  - in caso di soppressione per avaria del materiale rotabile, deve essere garantita l'effettuazione del servizio di trasporto corrispondente alla corsa di ritorno e alle corse successive a quella soppressa, per le quali era previsto l'impiego del materiale rotabile in avaria, come da orario e secondo le modalità stabilite dall'EA.

10. **Il livello minimo in caso di sciopero** prevede l'erogazione dei servizi minimi individuati e riportati sull'orario ufficiale.

*Condizioni minime di puntualità*

11. La condizione di puntualità di ogni corsa consiste nel rispetto dell'orario programmato di partenza e arrivo nelle stazioni d'interesse: stazioni di origine/destinazione della corsa e stazioni intermedie rilevanti. Le stazioni intermedie rilevanti sono le stazioni che soddisfano almeno uno dei seguenti requisiti:
- classificazione come Stazione tipo A, ai sensi della Misura 1, punto 8;
  - qualificazione come Nodo di interscambio tra più relazioni ferroviarie o tra più modalità di trasporto.
12. La singola corsa si considera puntuale rispetto all'orario programmato quando parte non in anticipo dalle stazioni d'interesse ed arriva alle stazioni d'interesse con un ritardo inferiore o uguale ai 5 minuti. Per il servizio a media-lunga percorrenza, di interesse nazionale, la soglia di puntualità è estesa a 15 minuti in considerazione della maggior lunghezza dei relativi percorsi. La singola corsa si considera puntuale anche se effettuata totalmente o parzialmente con servizio sostitutivo adeguato, ossia nel rispetto dei livelli minimi di regolarità.
13. Il ritardo si definisce come la differenza di tempo tra l'ora di arrivo in stazione (anche intermedia) prevista del treno secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo. Per ogni corsa, in caso di ritardo plurimo in più stazioni d'interesse, si attribuisce alla corsa il maggiore dei ritardi rilevati. Si considera partenza in anticipo la differenza di tempo tra l'ora di partenza effettiva in stazione (anche intermedia), quando precedente a quella prevista, e l'ora prevista del treno secondo l'orario pubblicato.
14. La puntualità del servizio è misurata attraverso i seguenti indicatori, relativi a due diverse soglie di puntualità:

- a) relativi all'**offerta di trasporto**:

**Indicatore 3: %P<sub>(0-5)</sub> Puntualità (0-5) treni;**

**Indicatore 4: %P<sub>(0-15)</sub> Puntualità (0-15) treni;**

- b) relativi alla **domanda di trasporto**:

**Indicatore 5: %P<sub>pax(0-5)</sub> Puntualità (0-5) passeggeri;**

**Indicatore 6: %P<sub>pax(0-15)</sub> Puntualità (0-15) passeggeri.**

15. **L'indicatore %P<sub>(0-5)</sub>** è relativo ai treni arrivati puntuali – con ritardo entro i 5 minuti – ed è definito come rapporto tra il numero dei treni puntuali ed il numero dei treni effettuati:

$$\%P_{(0-5)} = \left( \frac{T_{0-5} + T_{6e} + T_{SOS}}{T_{tot} - T_{tot\_sop}} \right) \cdot 100$$

dove:

T<sub>0-5</sub> = numero dei treni arrivati con un ritardo non superiore a 5 minuti dall'orario programmato;

T<sub>6e</sub> = numero dei treni arrivati a destinazione con un ritardo superiore a 5 minuti per cause esterne;

T<sub>SOS</sub> = totalità dei treni totalmente o parzialmente soppressi, imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI, e adeguatamente sostituiti;

T<sub>tot</sub> = totalità dei treni programmati;

T<sub>tot\_sop</sub> = totalità dei treni in grave ritardo (come definiti in T<sub>rfm</sub>) o totalmente o parzialmente soppressi e non adeguatamente sostituiti, per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI.

16. **L'indicatore %P<sub>(0-15)</sub>** è relativo ai treni arrivati con ritardo entro i 15 minuti, definito come rapporto tra il numero dei treni arrivati con ritardo entro i 15 minuti ed il numero dei treni effettuati calcolati come:

$$\%P_{(0-15)} = \left( \frac{T_{0-15} + T_{16e} + T_{SOS}}{T_{tot} - T_{tot\_sop}} \right) \cdot 100$$

dove:

T<sub>0-15</sub> = numero dei treni arrivati con ritardo non superiore a 15 minuti dall'orario programmato;

T<sub>16e</sub> = numero dei treni arrivati a destinazione con un ritardo superiore a 15 minuti per cause esterne;

T<sub>SOS</sub> = totalità dei treni totalmente o parzialmente soppressi, imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI, e adeguatamente sostituiti;

T<sub>tot</sub> = totalità dei treni programmati;

T<sub>tot\_sop</sub> = totalità dei treni in grave ritardo (come definiti in T<sub>rfm</sub>) o totalmente o parzialmente soppressi e non adeguatamente sostituiti, per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI.

17. L'indicatore  $\%P_{pax(0-5)}$  è relativo ai passeggeri trasportati per treno arrivato puntuale, con ritardo entro i 5 minuti, definito come rapporto dei passeggeri trasportati per treni arrivati puntuali e passeggeri effettivamente trasportati:

$$\%P_{pax(0-5)} = \left( \frac{PAX_{reg(0-5)}}{PAX_{tot} - PAX_{nsos}} \right) \cdot 100$$

dove:

$PAX_{reg(0-5)}$  = passeggeri trasportati per treno con ritardo entro i 5 minuti;

$PAX_{nsos}$  = totalità dei passeggeri che sarebbero stati trasportati dai treni totalmente o parzialmente soppressi, per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI, e non adeguatamente sostituiti o trasportati dai treni in grave ritardo (come definiti in  $T_{rfm}$ ) per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI;

$PAX_{tot}$  = totalità dei passeggeri trasportati.

18. L'indicatore  $\%P_{pax(0-15)}$  è relativo ai passeggeri trasportati per treno arrivato entro i 15 minuti di ritardo, definito come rapporto dei passeggeri trasportati per treni e arrivati entro i 15 minuti di ritardo e passeggeri effettivamente trasportati:

$$\%P_{pax(0-15)} = \left( \frac{PAX_{reg(0-15)}}{PAX_{tot} - PAX_{nsos}} \right) \cdot 100$$

dove:

$PAX_{reg(0-15)}$  = passeggeri trasportati per treno arrivato con ritardo entro i 15 minuti;

$PAX_{nsos}$  = totalità dei passeggeri che sarebbero stati trasportati dai treni totalmente o parzialmente soppressi, per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI, e non adeguatamente sostituiti o trasportati dai treni in grave ritardo (come definiti in  $T_{rfm}$ ) per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI;

$PAX_{tot}$  = totalità dei passeggeri trasportati.

19. Con riferimento al solo **servizio a media-lunga percorrenza di interesse nazionale**, la puntualità è misurata attraverso i seguenti indicatori, relativi a due diverse soglie di puntualità:

- $\%P_{ML(0-15)}$  e  $\%P_{paxML(0-15)}$ : analoghi agli indicatori di puntualità  $\%P_{(0-5)}$  e  $\%P_{pax(0-5)}$  ma riferiti a treni arrivati con un ritardo compreso nell'intervallo (0-15) minuti rispetto all'orario programmato;
- $\%P_{ML(0-30)}$  e  $\%P_{paxML(0-30)}$ : analoghi agli indicatori di puntualità  $\%P_{(0-15)}$  e  $\%P_{pax(0-15)}$  ma riferiti a treni arrivati con un ritardo compreso nell'intervallo (0-30) minuti rispetto all'orario programmato.

20. Gli indicatori di puntualità di cui al punto 14 sono definiti con riferimento alle stazioni di interesse di cui al precedente punto 11.

21. L'acquisizione del dato di arrivo del treno in stazione avviene tramite rilevamento presso il circuito elettrico di stazionamento, posto fra il segnale di protezione e l'inizio del marciapiede al servizio di binario di ricevimento, posto di norma a circa 1.000 metri dal punto di reale fermata.

22. Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata dal gestore della rete infrastrutturale nazionale, RFI - Rete Ferroviaria Italiana, come da "Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010", che recepisce la codifica europea delle cause di ritardo "Fiche UIC 450 -2 – edizione 2009".

23. Gli indicatori di puntualità  $\%P_{(0-5)}$ ,  $\%P_{(0-15)}$ ,  $\%P_{pax(0-5)}$  e  $\%P_{pax(0-15)}$  sono misurati con riferimento:

- al servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante*: totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante, per intera giornata – tutti i giorni della settimana;
- al servizio relativo a domanda di trasporto rilevante*: treni nella c.d. fascia pendolare – per i giorni della settimana dal lunedì al venerdì – e specifiche corse di frequentazione elevata in un giorno feriale medio;
- al servizio in funzione dell'offerta di trasporto*: treni relativi a gruppi di linee omogenee per frequenza – FR1, FR2 e FR3 –, per intera giornata – tutti i giorni della settimana.

24. Con riferimento al servizio a media-lunga percorrenza di interesse nazionale, gli indicatori di puntualità  $\%P_{ML(0-15)}$ ,  $\%P_{ML(0-30)}$ ,  $\%P_{paxML(0-15)}$  e  $\%P_{paxML(0-30)}$  sono misurati per l'intero orario di servizio, per intera giornata – tutti i giorni della settimana. Inoltre gli indicatori di puntualità  $\%P_{ML(0-15)}$  e  $\%P_{paxML(0-15)}$  sono considerati anche con riferimento ad ogni relazione al fine di assicurare una adeguata uniformità di servizio.

25. Il livello minimo di puntualità del servizio è definito dai valori minimi differenziati per fattore di offerta e di domanda come esposti nel riquadro che segue per le soglie di ritardo: 0-5 e 0-15:

**TABELLA 2. Livelli minimi di puntualità del servizio (servizi regionali)**

| INDICATORE  | Domanda di trasporto<br><i>non rilevante</i><br>[punto 23.a)] | Domanda di trasporto<br><i>rilevante</i><br>[punto 23.b)] | Offerta di trasporto<br>[punto 23.c)] |                         |  |
|---|---|---|---------------------------------------|-------------------------|--|
|   | FR1   | FR2   | FR3                                   |                         |  |
| <b>Partenze</b>   |   |   |                                       |                         |  |
| % treni con partenza in anticipo dalla stazione di partenza e nelle fermate/stazioni intermedie | 0%  |   |                                       |                         |  |
| <b>Arrivi (*)</b>   |   |   |                                       |                         |  |
| %P <sub>(0-5)</sub>   | S <sub>mnr(0-5)</sub>   | S <sub>mr(0-5)</sub>                                      | S <sub>m(0-5)</sub>                   |                         |  |
| %P <sub>(0-15)</sub>  | S <sub>mnr(0-15)</sub>  | n.d.  | n.d.                                  | S <sub>m(0-15)</sub>    |  |
| %P <sub>pax(0-5)</sub>  | S <sub>mpaxnr(0-5)</sub>                                      | S <sub>mpaxr(0-5)</sub>                                   | S <sub>mpax(0-5)</sub>                |                         |  |
| %P <sub>pax(0-15)</sub>   | S <sub>mpaxnr(0-15)</sub>                                     | n.d.  | n.d.                                  | S <sub>mpax(0-15)</sub> |  |

(\*) dove:

S<sub>mnr(0-5)</sub> e S<sub>mpaxnr(0-5)</sub> = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivo; 91%) + incremento % durante il periodo contrattuale];

S<sub>mr(0-5)</sub> e S<sub>mpaxr(0-5)</sub> = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori massimi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivo; 98%) + incremento % durante il periodo di regolazione contrattuale];

S<sub>m(0-5)</sub> e S<sub>mpax(0-5)</sub> = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivo) + incremento % durante il periodo contrattuale];

S<sub>mnr(0-15)</sub> e S<sub>mpaxnr(0-15)</sub> = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivo; 97%) + incremento % durante il periodo contrattuale];

S<sub>mr(0-15)</sub> e S<sub>mpaxr(0-15)</sub> = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori massimi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivo) + incremento % durante il periodo contrattuale].

26. Per il servizio relativo a domanda di trasporto rilevante [punto 23.b)] e per il servizio su linee ad alta frequenza [punto 23.c) - FR1], vengono fissati livelli minimi solo per gli indicatori di puntualità %P<sub>(0-5)</sub> e %P<sub>pax(0-5)</sub>, trattandosi di servizi che, per l'utenza a cui si rivolgono, devono garantire elevati livelli di puntualità fino al massimo tecnicamente sostenibile.

27. Con riferimento al solo servizio a media-lunga percorrenza di interesse nazionale, i livelli minimi degli indicatori di puntualità sono:

**TABELLA 3. Livelli minimi di puntualità del servizio (servizi MLP)**

| INDICATORE  | Servizio complessivo       | Singola relazione          |
|---|----------------------------|----------------------------|
|   | Partenze                   |                            |
| % treni con partenza in anticipo dalla stazione di partenza e nelle fermate/stazioni intermedie | 0%                         |                            |
| <b>Arrivi (*)</b>   |                            |                            |
| %P <sub>ML(0-15)</sub>  | S <sub>mtML(0-15)</sub>    | S <sub>mrML(0-15)</sub>    |
| %P <sub>ML(0-30)</sub>  | S <sub>mtML(0-30)</sub>    | n.d.                       |
| %P <sub>paxML(0-15)</sub>   | S <sub>mpaxtML(0-15)</sub> | S <sub>mpaxrML(0-15)</sub> |
| %P <sub>paxML(0-30)</sub>   | S <sub>mpaxtML(0-30)</sub> | n.d.                       |

(\*) dove:

S<sub>mtML(0-15)</sub> e S<sub>mpaxtML(0-15)</sub> = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivo; 91%) + incremento % durante il periodo contrattuale];

S<sub>mrML(0-15)</sub> e S<sub>mpaxrML(0-15)</sub> = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivo; 85%) + incremento % durante il periodo contrattuale];

S<sub>mtML(0-30)</sub> e S<sub>mpaxtML(0-30)</sub> = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivo; 95%) + incremento % durante il periodo contrattuale].

28. Le soglie minime dei valori di puntualità di cui ai precedenti punti 25 e 27 possono essere derivate ove sussistano fattori ostacolari adeguatamente documentati non attribuibili a responsabilità dell'IF ovvero non dovute a inefficienze nella gestione e organizzazione dei fattori produttivi sotto il controllo della stessa e/o dove venga adottato un piano di miglioramento al fine di raggiungere le predette soglie minime entro il primo periodo regolatore del contratto. I fattori ostacolari devono emergere, in fase di definizione dello schema di un nuovo contratto di servizio, anche dall'analisi dei ritardi registrati nell'ultimo triennio di esercizio per i servizi che rientrano anche nel contratto stipulando.
29. L'incremento percentuale del valore dei livelli minimi durante il periodo contrattuale è determinato in funzione del programma di esercizio adottato, degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dal GI durante il periodo contrattuale, del piano di rinnovo del parco rotabile oggetto del contratto di servizio e, per i servizi erogati su rete RFI, del miglioramento delle performance di puntualità, derivante dall'applicazione del "Nuovo Performance Regime" entrato in vigore il 1° gennaio 2017.
30. Al fine di documentare i fattori ostacolari di cui al precedente punto 28 e i relativi interventi da porre in essere al fine di incrementare i livelli minimi di puntualità durante il periodo contrattuale, anche in relazione a quanto disposto al punto 29, è predisposta una relazione illustrativa da allegare allo schema di nuovo contratto di servizio e da trasmettere all'Autorità. Analoga analisi è predisposta e trasmessa all'Autorità al termine del primo periodo regolatore.
31. Al fine di fornire un'adeguata informazione agli utenti, gli indicatori di puntualità e regolarità sono misurati considerando anche i treni non puntuali o non regolari per cause esterne. Sulle Carte della qualità dei servizi sono pubblicate le medie annuali dei valori dei predetti indicatori e l'indicazione % del ritardo suddiviso per cause esterne, cause dovute all'impresa affidataria del servizio, cause dovute al GI e altre IF.

### **Misura 9 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

1. I livelli minimi sono verificati su base mensile, sulla scorta delle risultanze delle attività di monitoraggio e delle rendicontazioni mensili dell'impresa affidataria.
2. Il monitoraggio degli indicatori  $\%R_t$  e  $\%R_{pax}$  di regolarità del servizio ferroviario e  $\%P_{(0-5)}$  e  $\%P_{(0-15)}$  di puntualità dei treni sono rilevati in maniera automatica e continua attraverso un apposito sistema informativo condiviso tra EA e IF alimentato dai dati dei sistemi di rilevazione della circolazione dei treni dei GI. Laddove la rilevazione automatica dei dati non sia disponibile, si adotta la rilevazione manuale dei dati.
3. Per il servizio a media-lunga percorrenza di interesse nazionale, il monitoraggio degli indicatori  $\%R_t$  e  $\%R_{pax}$  di regolarità del servizio e  $\%P_{ML(0-15)}$  e  $\%P_{ML(0-30)}$  di puntualità dei treni è effettuato in maniera automatica e continua attraverso un apposito sistema informativo condiviso tra EA e IF alimentato dai dati dei sistemi di rilevazione della circolazione dei treni dei GI.
4. Il monitoraggio degli indicatori  $\%R_{pax}$  di regolarità del servizio e di puntualità dei treni  $\%P_{pax(0-5)}$ ,  $\%P_{pax(0-15)}$ ,  $\%P_{paxML(0-15)}$  e  $\%P_{paxML(0-30)}$  avviene sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi condotte manualmente, su una settimana di riferimento con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale), ovvero senza soluzione di continuità in presenza di sistemi automatizzati per il conteggio dei passeggeri, acquisite in fase di esercizio. Il dato dei passeggeri trasportati è elaborato per singolo treno, per singola relazione, per singolo giorno della settimana, per singola fascia oraria (morbida e punta).
5. Si prevede il monitoraggio per la verifica della conformità dei servizi sostitutivi erogati dall'IF al Piano d'intervento contrattuale.
6. Con riferimento alla Misura 4, le penali in caso di non rispetto dei livelli minimi degli indicatori di regolarità e puntualità sono applicate:
  - a) "a corpo", per gli indicatori di regolarità e puntualità relativi all'offerta di trasporto;
  - b) "a misura", per gli indicatori di regolarità e puntualità relativi alla domanda di trasporto;
  - c) in caso di non conformità sia al livello minimo dell'indicatore di puntualità di offerta che al livello minimo dell'indicatore di puntualità di domanda si applica la penale di entità economica più elevata tra quella "a corpo" e quella a "misura".
7. Il livello di gravità da considerare nell'applicazione della penale è determinato in funzione dell'indicatore di puntualità per il quale il relativo livello minimo fissato non risulta conforme:
  - a) la non conformità al livello minimo degli indicatori di puntualità  $\%P_{(0-5)}$ ,  $\%P_{pax(0-5)}$ ,  $\%P_{ML(0-15)}$  e  $\%P_{paxML(0-15)}$  si configura come una gravità media, in presenza di livelli minimi degli indicatori di puntualità  $\%P_{(0-15)}$ ,  $\%P_{pax(0-15)}$  e  $\%P_{paxML(0-30)}$  si configura come una gravità bassa.

- 15),  $\%P_{ML(0-30)}$  e  $\%P_{paxML(0-30)}$ , o come una gravità massima, in assenza di assegnati livelli minimi degli indicatori di puntualità  $\%P_{(0-15)}$ ,  $\%P_{pax(0-15)}$ ,  $\%P_{ML(0-30)}$  e  $\%P_{paxML(0-30)}$ ;
- b) la non conformità al livello minimo degli indicatori di puntualità  $\%P_{(0-15)}$ ,  $\%P_{pax(0-15)}$ ,  $\%P_{ML(0-30)}$  e  $\%P_{paxML(0-30)}$  si configura come una gravità massima;
- c) in caso di non conformità ad entrambi i livelli minimi di puntualità fissati con riferimento alla soglia di puntualità (0-5) e all'intervallo di ritardo (0-15) – nel caso del servizio di media-lunga percorrenza con riferimento alla soglia di puntualità (0-15) e all'intervallo di ritardo (0-30) -, per ogni scostamento % della puntualità del servizio rispetto ad entrambi i livelli minimi si considera la non conformità più grave.
8. Il valore delle penali si incrementa in funzione del livello di scostamento delle prestazioni erogate dai livelli minimi fissati.

#### Quesiti

Q. 1 Si condivide la scelta degli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità dei treni? In particolare, per gli indicatori di offerta si ritiene adeguata la scelta del parametro % del "numero dei treni" o si ritiene più opportuno considerare il parametro % dei "treni-km" o dei "posti-km"? Si ritiene che l'elenco debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

Q. 2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?

Q. 3 Si condividono le casistiche considerate in funzione della domanda e dell'offerta di trasporto (servizio a domanda non rilevante, servizio a domanda rilevante, servizio in funzione dell'offerta di trasporto) per l'applicazione degli indicatori di puntualità? In caso contrario quali casistiche si propongono in alternativa o si ritiene di modificare e in base a quali motivazioni?

Q. 4 I livelli minimi di qualità assunti per gli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità dei treni si considerano adeguati (nei criteri e nei valori di soglia adottati) dal punto di vista dell'utenza e sostenibili dal punto di vista delle IF? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni e elementi di valutazione economica?

Q. 5 Con riferimento alle specifiche caratteristiche del servizio ferroviario locale, si ritengono appropriati gli indicatori di regolarità e puntualità e i relativi livelli minimi individuati anche per questo tipo di servizio? In caso contrario quali indicazioni si propongono ad integrazione e/o modifica e in base a quali motivazioni?

Q. 6 Vi sono osservazioni sul riferimento alla codifica delle cause di ritardo di cui al punto 22 (Misura 8)? Si ritiene tale codifica chiara, corretta e appropriata? In caso contrario quali codifiche e definizioni andrebbero riviste?

Q. 6 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento alla frequenza di rilevazione, all'universo di riferimento e alle modalità di rilevazione? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni? Si ritiene che tali modalità generino oneri amministrativi sostenibili?

### Capo III – Informazioni all'utenza e trasparenza

#### Misura 10 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio): definizioni

- Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella Tabella 4, e sono misurate attraverso l'indicatore **INFO\_AN** di tipo binario che assume valore 1 in presenza di tutte le informazioni elencate nella stessa Tabella e valore zero in caso contrario, quando una sola o tutte le informazioni non sono presenti.
- Il valore del **livello minimo** dell'indicatore **INFO\_AN** è pari a uno.
- Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (inclusi PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.
- Le informazioni non vocali in stazione sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali in stazione sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.
- La lingua utilizzata sui vari canali di comunicazione di cui alla Tabella 4 è la lingua italiana e la lingua inglese.

## **Misura 11 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

1. **Il monitoraggio dell’indicatore INFO\_AN** di cui alla Misura 10 è svolto dall’EA ed è effettuato con le modalità indicate in Tabella 5, distinte per tipologia di informazione e canale di comunicazione, con riguardo a quota dell’universo dei canali preso a riferimento, metodologia (Misurazione Diretta della Prestazione o Indagine Cliente Misterioso), frequenza, periodicità. L’informazione è considerata non conforme qualora ricorrano le seguenti casistiche: assenza dell’informazione, illeggibilità, incompletezza, erogazione tardiva, mancato aggiornamento, posizionamento non corretto o altre casistiche definite dallo stesso EA.
2. **L’EA** prevede:
  - a) che l’IF svolga a sua volta attività di monitoraggio, in autonomia, allo scopo di garantire un servizio conforme ed intervenire tempestivamente per il pronto ripristino della regolarità del servizio dal punto di vista dei livelli minimi, e può in ogni caso prevedere controlli in contradditorio;
  - b) l’obbligo per l’IF di coinvolgere il proprio personale in servizio nella segnalazione di anomalie e non conformità al fine di consentire il ripristino della conformità;
  - c) che nel contratto di servizio, tutti i sistemi tecnologici siano equipaggiati di soluzioni per la segnalazione automatica di eventuali situazioni di disfunzione e anormalità di servizio.
3. La verifica delle conformità viene effettuata da parte dell’EA con periodicità coerente con la validità temporale del livello minimo.
4. La frequenza di monitoraggio e verifica diventa maggiore in presenza di livelli elevati di non conformità accertati.
5. Le non conformità rilevate vengono comunicate all’IF in tempo utile al loro superamento e in base alle procedure stabilite nel contratto di servizio.
6. In coerenza con i criteri previsti dalla Misura 4, l’importo dalle penali da applicarsi alle singole fattispecie delle non conformità tiene conto dei seguenti aspetti:
  - a) livello di rilevanza dell’informazione non conforme (l’EA definisce il livello di rilevanza e i tempi di ripristino);
  - b) durata della non conformità eccedente il tempo di ripristino;
  - c) reiterazione della stessa non conformità per più volte nello stesso arco temporale o non conformità differenti ma relative allo stesso canale di comunicazione.
7. Le non conformità informative in presenza di situazioni di perturbazione del servizio sono da considerarsi non conformità rilevanti. Il livello di rilevanza della non conformità può essere attenuata in presenza di soluzioni alternative di reperimento delle informazioni stesse.
8. L’EA definisce le penali relative all’indicatore INFO\_AN “a misura” tenendo conto dei principi e criteri definiti nella Misura 4.

**TABELLA 4. Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (I)**

| Tipologia di informazione |  | Stazione o Fermata | Biglietteria in stazione | Biglietteria self service | Contact center | Sito internet | Mobile site* | APP | Agenzie di viaggio | Punti vendita convenzionati |
|---------------------------|--|--------------------|--------------------------|---------------------------|----------------|---------------|--------------|-----|--------------------|-----------------------------|
| STATICHE                  | 1 Condizioni generali di trasporto   | x                  | x                        | x                         | x              | x             | x            | x   | x                  | x                           |
|                           | 2 Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno  | x                  | x                        |                           | x              | x             |              |     | x                  |                             |
|                           | 3 Mappa con l'indicazione dell'ubicazione della biglietteria più vicina e di eventuali punti vendita autorizzati presenti almeno nel raggio di 1 km dalle stazioni e fermate con relativi indirizzi, orari di apertura e tempi di percorrenza per il loro raggiungimento a piedi partendo dalla stazione/fermata | x                  |                          |                           |                | x             | x            | x   |                    |                             |
|                           | 4 Mappa con l'indicazione dell'ubicazione di eventuali biglietterie automatiche e indicazione di soluzioni alternative per l'utenza in caso di guasto/malfunzionamento. Tali soluzioni sono indicate anche sulla biglietteria automatica   | x                  |                          |                           |                | x             |              |     |                    |                             |
|                           | 5 Mappa con indicazione dell'ubicazione delle macchine per la convalida dei biglietti e indicazione su ogni macchina delle soluzioni alternative da parte dell'utenza in caso di guasto o malfunzionamento   | x                  |                          |                           | x              | x             |              |     |                    |                             |
|                           | 6 Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza  | x                  | x                        | x                         | x              | x             | x            | x   | x                  |                             |
|                           | 7 Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza   | x                  | x                        |                           |                | x             | x            | x   |                    |                             |
|                           | 8 Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi                                   | x                  | x                        |                           | x              | x             |              |     |                    |                             |
|                           | 9 Modalità di consultazione della carta dei servizi  | x                  | x                        |                           | x              | x             | x            | x   |                    |                             |
|                           | 10 Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido   | x                  | x                        | x                         | x              | x             | x            | x   | x                  | x                           |
|                           | 11 Grafo della rete regionale dei servizi con evidenziazione delle località ove avvengono i servizi di interconnessione  | x                  | x                        |                           |                | x             | x            |     |                    |                             |
|                           | 12 Interscambi programmati con altri servizi di trasporto (orari, punti di fermata e percorsi per il raggiungimento, tariffe e contatti di riferimento)  | x                  | x                        |                           |                | x             |              |     |                    |                             |
|                           | 13 Orari di partenza e arrivo dei treni  | x                  | x                        | x                         | x              | x             | x            | x   | x                  | x                           |
|                           | 14 Disponibilità di servizi a bordo dei treni  | x                  | x                        | x                         | x              | x             | x            | x   | x                  | x                           |
|                           | 15 Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette   | x                  | x                        | x                         | x              | x             | x            | x   | x                  | x                           |
|                           | 16 Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti   | x                  | x                        |                           | x              | x             |              |     |                    |                             |

\*Mobile Site: sito web il cui accesso avviene tramite dispositivi mobili e i cui contenuti sono adattati per l'accesso da tali dispositivi.

**TABELLA 4. Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (II)**

| Tipologia di informazione |    |   | Stazione o Fermata | Biglietteria in stazione | Biglietteria self service | Contact center | Sito internet | Mobile site* | APP | Agenzie di viaggio | Punti vendita convenzionati |
|---------------------------|----|---|--------------------|--------------------------|---------------------------|----------------|---------------|--------------|-----|--------------------|-----------------------------|
| STATICHE                  | 17 | Accessibilità e condizioni di accesso per biciclette  | X                  | X                        | X                         | X              | X             | X            | X   | X                  | X                           |
|                           | 18 | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR   | X                  | X                        | X                         | X              | X             |              | X   |                    |                             |
|                           | 19 | Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR  | X                  | X                        |                           | X              | X             |              |     |                    |                             |
|                           | 20 | Informazioni relative all'accessibilità alle stazioni che vengono tenute aggiornate dalla IF secondo quanto comunicato dal GI   | X                  | X                        |                           | X              | X             |              |     |                    |                             |
|                           | 21 | Indicazione dei percorsi più brevi utili a facilitare il trasporto intermodale attraverso l'apposizione di segnali che guidino agevolmente il passeggero intermodale lungo tutto il tragitto che è necessario percorrere per raggiungere il mezzo di trasporto successivo             | X                  |                          |                           |                |               |              |     |                    |                             |
|                           | 22 | Orari e condizioni per viaggio più veloce   | X                  | X                        | X                         | X              | X             | X            | X   | X                  | X                           |
|                           | 23 | Orari e condizioni per tariffa più bassa  | X                  | X                        | X                         | X              | X             | X            | X   | X                  | X                           |
|                           | 24 | Sistema di pianificazione del viaggio (travel planner)  |                    | X                        | X                         | X              | X             | X            | X   | X                  | X                           |
|                           | 25 | Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero   | X                  | X                        |                           | X              | X             | X            | X   |                    |                             |
|                           | 26 | Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi  | X                  | X                        |                           | X              |               |              |     |                    |                             |
|                           | 27 | Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica   |                    |                          |                           |                | X             |              |     |                    |                             |
|                           | 28 | Corrispettivo totale annuo (in euro)  |                    |                          |                           |                | X             |              |     |                    |                             |
|                           | 29 | Compensazione finanziaria annua (in euro)   |                    |                          |                           |                | X             |              |     |                    |                             |
|                           | 30 | Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)   |                    |                          |                           |                | X             |              |     |                    |                             |
|                           | 31 | Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale  |                    |                          |                           |                | X             |              |     |                    |                             |
|                           | 32 | Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della <i>Corporate Social Responsibility</i> come ad esempio quelli elaborati dalla <i>Global Reporting Iniziative</i> (GRI) |                    |                          |                           |                | X             |              |     |                    |                             |

\*Mobile Site: sito web il cui accesso avviene tramite dispositivi mobili e i cui contenuti sono adattati per l'accesso da tali dispositivi.

**TABELLA 4. Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (III)**

| Tipologia di informazione |  | Stazione o Fermata | Biglietteria in stazione | Biglietteria self service | Contact center | Sito internet | Mobile site* | APP | Agenzie di viaggio | Punti vendita convenzionati |
|---------------------------|--|--------------------|--------------------------|---------------------------|----------------|---------------|--------------|-----|--------------------|-----------------------------|
| DINAMICHE                 | <b>33</b> Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione  | X                  |                          |                           | X              | X             | X            | X   |                    |                             |
|                           | <b>34</b> Binario di arrivo e partenza dei treni   | X                  |                          |                           | X              | X             | X            | X   |                    |                             |
|                           | <b>35</b> Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione                                       | X                  |                          |                           | X              | X             | X            | X   |                    |                             |
|                           | <b>36</b> Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto   | X                  |                          |                           | X              | X             |              |     |                    |                             |
|                           | <b>37</b> Intercambio con i servizi ferroviari di collegamento agli aeroporti e orari in tempo reale dei voli in partenza (almeno per le stazioni di tipo A e B) | X                  |                          |                           |                |               |              |     |                    |                             |

\*Mobile Site: sito web il cui accesso avviene tramite dispositivi mobili e i cui contenuti sono adattati per l'accesso da tali dispositivi.

TABELLA 5. Indicatori, livelli minimi e modalità di monitoraggio relativi alle informazioni prima del viaggio

| CANALE DI COMUNICAZIONE     | TIPOLOGIA DELL'INFORMAZIONE | INDICATORE                          | STANDARD      | MODALITA' DI MONITORAGGIO  |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------|--|
| STAZIONE / FERMATA          | Statica                     | Presenza dell'informazione conforme | 100% CONFORME | MDP con osservazioni su un campione del 50% delle stazioni - fermate servite e opportunamente ripartite sulle linee direttive nell'arco di 6 mesi. Il controllo deve avvenire almeno 1 volta l'anno per tutte le stazioni.                                     |
|                             | Dinamica                    |                                     |               | MDP con osservazioni su un campione del 50% delle biglietterie nell'arco di 6 mesi e su segnalazioni ricorrenti. Il controllo avviene almeno 1 volta l'anno per tutte le biglietterie.   |
|                             | Statica                     |                                     | 100% CONFORME | MDP con osservazioni su un campione del 50% delle biglietterie self service opportunamente ripartite nelle stazioni nell'arco di 6 mesi e su segnalazioni ricorrenti. Il controllo deve avvenire almeno 1 volta l'anno per tutte le biglietterie self service. |
|                             | Statica                     |                                     |               | Indagine cliente misterioso mensile con almeno 50 controlli sulle diverse informazioni e su segnalazioni ricorrenti. Il controllo deve avvenire almeno 1 volta ogni 6 mesi per tutte le informazioni erogabili dal contact center                              |
|                             | Statica                     |                                     | 100% CONFORME | MDP con almeno 50 controlli mensili sulle diverse funzionalità del sito e su segnalazioni ricorrenti. Il controllo su tutte le funzionalità avviene almeno una volta l'anno.   |
|                             | Dinamica                    |                                     |               | MDP con almeno 50 controlli mensili sulle diverse funzionalità del sito e su segnalazioni ricorrenti. Il controllo su tutte le funzionalità avviene almeno una volta l'anno.   |
|                             | Statica                     |                                     | 100% CONFORME | MDP con almeno 50 controlli mensili sulle diverse funzionalità della APP e su segnalazioni ricorrenti. Il controllo su tutte le funzionalità avviene almeno una volta l'anno.  |
|                             | Dinamica                    |                                     |               | Indagine cliente misterioso su un campione del 5% delle agenzie tra le principali agenzie di viaggio   |
| AGENZIA DI VIAGGIO          | Statica                     |                                     | 100% CONFORME | Indagine cliente misterioso su un campione dell'1% su base annua e su segnalazioni ricorrenti  |
| PUNTI VENDITA CONVENZIONATI | Statica                     |                                     |               |  |

## Misura 12 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio): definizioni

- Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate di seguito nelle Tabelle 6 e 7, e sono misurate attraverso gli indicatori **INFO\_DU** di tipo binario, che assume valore 1 in presenza di tutte le informazioni elencate rispettivamente nelle Tabelle 6 e 7, e valore zero in caso contrario, quando una sola o tutte le informazioni non sono presenti e **INFO\_AV** che assume valore 1 in presenza di tutti gli impianti audio e video a bordo treno funzionanti e valore zero in caso contrario.
- Il valore del **livello minimo** degli indicatori **INFO\_DU** e **INFO\_AV** è pari a uno.
- Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.
- Le informazioni non vocali a bordo sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali a bordo sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.
- La lingua utilizzata a bordo per le informazioni di cui alle Tabelle 6 e 7 è la lingua italiana e la lingua inglese.

*TABELLA 6. Informazioni Statiche*

| Nr ordine | Tipologia di informazione   | Note |
|-----------|---|------|
| 38        | Condizioni generali di trasporto  | (1)  |
| 39        | Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno   | (1)  |
| 40        | Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza nei confronti dell’IF                         | (2)  |
| 41        | Procedure per presentazione di reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti  | (2)  |
| 42        | Sistema tariffario vigente (sintesi criteri di tariffazione)  | (1)  |
| 43        | Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio                   | (1)  |
| 44        | Grafo della rete regionale dei servizi con evidenziazione delle località ove avvengono i servizi di interconnessione        | (1)  |
| 45        | Disponibilità di servizi a bordo  | (1)  |
| 46        | Disponibilità di posti prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette  | (1)  |
| 47        | Procedure per recupero di bagagli e oggetti smarriti  | (1)  |
| 48        | Accessibilità e condizioni di accesso per biciclette  | (1)  |
| 49        | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR   | (1)  |
| 50        | Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati. | (1)  |
| 51        | Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza             | (2)  |
| 52        | Interscambi programmati con altri servizi di trasporto (orari e indicazione del vettore)                                    | (1)  |

(1) Vengono affisse a bordo treno almeno nelle carrozze di testa e di coda mentre nelle restanti carrozze viene affissa l’indicazione dell’ubicazione di tali informazioni.

(2) Vengono affisse in tutte le carrozze.

**TABELLA 7. Informazioni dinamiche. Comunicate a bordo di ogni treno, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display visivi (ove presenti), in condizione di normalità di viaggio dall'IF ai viaggiatori.**

| Nr ordine | Tipologia di informazione   | Note |
|-----------|---|------|
| 53        | Servizi disponibili a bordo treno   |      |
| 54        | Prossima fermata  |      |
| 55        | Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari |      |
| 56        | Indicazioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri              |      |

In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalie di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:

| Nr ordine | Tipologia di informazione   | Note   |
|-----------|---|--|
| 57        | Servizi previsti a bordo e temporaneamente non disponibili come toilette fuori servizio, porte non funzionanti, connessione wi-fi non accessibile e qualunque altro servizio previsto ma a cui il passeggero non può eccedere |  |
| 58        | Ritardi durante la marcia   | Tali informazioni sono:<br>- Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 10 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli<br>- Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio  |
| 59        | Anormalità della circolazione   |  |
| 60        | Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato  | -Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline<br>Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraverso le carrozze |
| 61        | Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti  |  |
| 62        | Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione   |  |
| 63        | Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto   |  |

### **Misura 13 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni ai passeggeri durante il viaggio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

1. **Il monitoraggio dell'indicatore INFO\_DU** è svolto dall'EA e riguarda la presenza a bordo treno delle informazioni statiche e dinamiche di cui alle Tabelle 6 e 7. Viene svolto attraverso MDP con osservazioni su un campione del 50% dei treni nell'arco di 6 mesi, e almeno una volta l'anno su tutti i treni.
2. **Il monitoraggio dell'indicatore INFO\_AV** riguarda il funzionamento degli impianti audio e video, viene eseguito dall'IF attraverso MDP con registrazione automatica continua nel caso in cui i treni siano dotati di sistemi di diagnostica e con rendicontazione periodica all'EA che, a sua volta, ha la facoltà di richiedere all'IF l'accesso ai registri di sistema per verificarne l'andamento. Nei casi in cui invece i treni non siano dotati di sistemi di diagnostica, il monitoraggio viene svolto semestralmente dall'EA attraverso MDP con osservazioni su un campione statisticamente significativo e rappresentativo dei treni circolanti.
3. **L'EA** prevede:
  - a) che l'IF svolga a sua volta attività di monitoraggio, in autonomia, allo scopo di garantire un servizio conforme ed intervenire tempestivamente per il pronto ripristino della regolarità del servizio dal punto di vista dei livelli minimi, e può in ogni caso prevedere controlli in contradditorio;
  - b) l'obbligo per l'IF di coinvolgere il proprio personale in servizio nella segnalazione di anomalie e non conformità al fine di consentire il ripristino della conformità;
  - c) che nel contratto di servizio, tutti i sistemi tecnologici siano equipaggiati di soluzioni per la segnalazione automatica di eventuali situazioni di disfunzione e anomalie di servizio.
4. La verifica delle conformità viene effettuata da parte dell'EA con periodicità coerente con la validità temporale del livello minimo.
5. La frequenza di monitoraggio e verifica diventa maggiore in presenza di livelli elevati di non conformità accertati.
6. Le non conformità rilevate vengono comunicate all'IF nei tempi e in base alle procedure stabilite nel contratto di servizio.

7. L'EA definisce le penali relative agli indicatori INFO\_DU e INFO\_AV "a misura" tenendo conto dei principi e criteri definiti nella Misura 4.
8. In coerenza con i criteri previsti dalla Misura 4, l'importo dalle penali da applicarsi alle singole fattispecie delle non conformità tiene conto dei seguenti aspetti:
  - a) livello di rilevanza dell'informazione non conforme (l'EA definisce il livello di rilevanza e i tempi di ripristino);
  - b) durata della non conformità eccedente il tempo di ripristino;
  - c) reiterazione della stessa non conformità per più volte nello stesso arco temporale o non conformità differenti ma relative allo stesso canale di comunicazione.
9. Le non conformità informative in presenza di situazioni di perturbazione del servizio sono da considerarsi non conformità rilevanti. Il livello di rilevanza della non conformità può essere attenuata in presenza di soluzioni alternative di reperimento delle informazioni stesse.

#### **Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni**

1. Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, gli EA e le IF pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure 10 e 12:
  - a) i Contratti di servizio in vigore corredati da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
    - i. corrispettivo totale annuo (in euro);
    - ii. compensazione finanziaria annua (in euro);
    - iii. finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
    - iv. compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
  - b) le Carte della qualità dei servizi in vigore;
  - c) risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*;
  - d) penali contrattuali pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità;
  - e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto;
  - f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
    - v. numero passeggeri trasportati e pax · treni-km;
    - vi. prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
    - vii. distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
    - viii. *Coverage ratio*: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.
2. Le informazioni e i documenti di cui al punto 1 vengono trasmesse annualmente o in ogni caso ad ogni aggiornamento all'Autorità che le pubblica sul proprio portale web; in particolare le informazioni di cui ai punti b) e c) vengono pubblicate e trasmesse entro il 31 marzo di ogni anno, mentre le informazioni di cui al punto a) vengono trasmesse qualora il contratto di servizio subisca delle modifiche, entro 1 mese dalla loro adozione.
3. Le informazioni e i documenti di cui al punto 1 sono pubblicati in formato aperto/editabile e sono riutilizzabili.
4. La trasparenza delle informazioni è misurata tramite l'indicatore **P\_INF, Pubblicazione dell'informazione**, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni e i documenti di cui al punto 1 sul sito web dell'IF e dell'EA e valore zero in caso contrario, quando una sola o tutte le informazioni o documenti non sono pubblicati.

#### **Misura 15 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

1. Il monitoraggio dell'indicatore **P\_INF** viene eseguito da parte dell'Autorità che effettua le verifiche e adotta i propri provvedimenti secondo quanto previsto dal decreto legge n. 201/2011, art. 37, comma 3, lettera l).

### Quesiti

- Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori relativi alle informazioni prima del viaggio, durante il viaggio e quelli relativi alla trasparenza? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?
- Q.2 Vi sono osservazioni sull'elenco delle informazioni individuate per ciascun indicatore?
- Q.3 I livelli minimi di qualità relativi alle informazioni prima del viaggio e durante il viaggio si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni o elementi di valutazione economica?
- Q.4 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?
- Q.5 Con riferimento alle informazioni erogate presso le stazioni, quali aspetti si ritiene possano influire sull'obbligo dell'IF di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al GS? Si ritiene che il GS possa essere reso responsabile della prestazione richiesta o si ritiene necessario utilizzare specifici strumenti e di quale natura?

## Capo IV – Accessibilità commerciale, aspetti relazionali e attenzione al cliente

### Misura 16 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: definizioni

- La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:
  - dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
  - disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);
  - funzionamento delle biglietterie automatiche (%BAUT);
  - funzionamento delle validatrici (%VAL).
- La CMQ relativa al punto 1, lettera a) è soddisfatta quando la totalità delle stazioni ricadenti sul territorio di riferimento risultano dotate di adeguati canali di vendita. È misurata tramite l'indicatore **%ACV**, espresso in termini percentuali, così definito: su tutta la rete, in ogni mese *i*, per ogni tipologia di servizio *s* (locale, regionale o media-lunga percorrenza), il numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni:

$$\%ACV_{s,i} = \left( \frac{n^o \text{ di stazioni dotate di adeguati canali di vendita}_{s,i}}{n^o \text{ totale di stazioni}_{s,i}} \right) \cdot 100$$

- In relazione alla singola stazione del servizio regionale e locale, l'adeguatezza dei canali di vendita (numeratore) si ritiene soddisfatta quando sono disponibili almeno due canali di vendita consistenti in un canale telematico, di cui al successivo punto 4, lettera a), e in un canale a terra, di cui alle lettere b, c, d del punto 4), oppure, in alternativa al canale a terra, è disponibile il canale di vendita a bordo senza applicazione di sovrapprezzo, di cui al punto 4, lettera e). Nel caso in cui la stazione considerata sia utilizzata dal servizio di media-lunga percorrenza la dotazione adeguata è garantita se sono disponibili tre canali di vendita. Nello specifico, ai canali di vendita individuati, si aggiunge un *call center*, di cui al punto 4, lettera f), che effettua la vendita di titoli di viaggio relativi esclusivamente al servizio di media-lunga percorrenza.

I canali di vendita rilevano ai fini del calcolo dell'indicatore %ACV<sub>s,i</sub> solo se consentono l'acquisto di biglietti relativi al servizio *s* nel mese *i*.

- I canali di vendita conteggiati ai fini del calcolo dell'indicatore sono specificati di seguito:
  - canali di vendita telematici (sito internet, sito mobile, APP);
  - biglietterie in stazione aperte almeno 5 giorni a settimana;
  - biglietterie self service;
  - punti vendita convenzionati purché raggiungibili a piedi in sicurezza (presenza di marciapiedi) in un tempo non superiore a 5' e aperti in media non meno di sei giorni a settimana;
  - a bordo senza sovrapprezzo;
  - call center attivo 24 h su 24, 7 giorni su 7.

L'IF fornisce indicazioni riguardo gli eventuali punti vendita convenzionati, i relativi giorni e orari di apertura, distanza dalla stazione e tempi di percorrenza, con le modalità previste alla Tabella 4, Misura 10.

In assenza di biglietteria di cui al punto 4, lettera b), se la stazione è dotata di biglietteria *self service* temporaneamente non funzionante, l'IF garantisce la possibilità di acquistare senza sovrapprezzo il titolo di viaggio di corsa semplice a bordo del treno, anche in presenza di punti vendita convenzionati come individuati al punto 4, lettera d).

L'acquisto a bordo senza sovrapprezzo è inoltre assicurato in assenza di biglietterie *self service* funzionanti nell'impianto nei giorni e negli orari di chiusura della biglietteria in stazione, di cui al punto 4, lettera b), e/o di eventuali punti vendita convenzionati, come individuati al punto 4, lettera d).

5. **Il livello minimo dell'indicatore %ACV** da raggiungere ogni mese è pari al 100%. Ove vi siano ragioni documentabili e oggettive per programmare una dotazione di canali di vendita non adeguata in alcune stazioni del territorio di riferimento, tale da rendere il livello minimo dell'indicatore %ACV inferiore al 100%, è possibile prevedere nel contratto di servizio obiettivi di miglioramento che consentano un graduale adeguamento del livello minimo al 100%, da conseguire al termine di periodi regolatori fissati pari a 5 anni ovvero alla metà della durata del contratto di servizio stipulato, ove questa sia inferiore a 10 anni, in relazione a pianificati investimenti/interventi.
6. La CMQ relativa al punto 1, lettera b) è soddisfatta quando, per tutti i giorni del generico mese  $i$ , la disponibilità media giornaliera dei sistemi di bigliettazione telematica (di seguito SBT) previsti risulta almeno pari al 99%. È misurata tramite l'indicatore **%BTEL**, espresso in termini percentuali, così definito: numero di giorni nel mese  $i$  con disponibilità media giornaliera dei sistemi di bigliettazione telematica (per esempio: sito internet, sito *mobile*, APP, ecc.) almeno pari al 99%, rispetto al numero totale di giorni del mese  $i$ :

$$\%BTEL_i = \left( \frac{n^{\circ} \text{di giorni con disponibilità media giornaliera dei SBT almeno pari al 99\%}_i}{n^{\circ} \text{totale di giorni}_i} \right) \cdot 100$$

7. In relazione alla disponibilità media giornaliera dei SBT (al numeratore), la CMQ si ritiene soddisfatta quando si raggiunge almeno il 99%. Con riferimento al giorno considerato, è calcolata come media delle disponibilità percentuali sulle 24 ore, conteggiate in minuti, dei SBT previsti dall'IF, escludendo i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione.

L'IF garantisce alle PMR la possibilità di accedere ai servizi erogati dai sistemi telematici predisposti per la vendita dei titoli di viaggio ai sensi della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, come aggiornata dal Decreto Ministeriale 20 marzo 2013 e s.m.i., che si applica, tra le altre, "alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, alle aziende di trasporto a prevalente partecipazione di capitale pubblico".

8. **Il livello minimo dell'indicatore %BTEL**, da raggiungere ogni mese, è pari al 100%.
9. La CMQ relativa al punto 1, lettera c) è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle *self service* è risolto in meno di 120 ore. La CMQ è misurata tramite l'indicatore **%BAUT**, espresso in termini percentuali, così definito: per ogni mese  $i$ , il numero di guasti alle *self service* presenti sul territorio regionale risolti con un intervento di sostituzione o ripristino in meno di 120 ore, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese:

$$\%BAUT_i = \frac{n^{\circ} \text{di guasti alle self service risolti in meno di 120 ore}_i}{n^{\circ} \text{totale di guasti alle self service}_i} \cdot 100$$

10. Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese  $i$ , sia quelli risolti nel mese  $i$ , sia quelli risolti entro i primi 5 giorni del mese successivo, purché l'intervento di ripristino/sostituzione sia effettuato in meno di 120 ore dalla rilevazione del guasto. I guasti avvenuti nel mese  $i$  e risolti nei primi 5 giorni del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese  $i$  e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della *self service* decorre a partire dalla registrazione dell'evento di *alert* nel sistema centrale in caso di sistemi dotati di autodiagnosica, o dalla segnalazione, a cura del personale dell'IF o del personale ispettivo dell'EA, nel caso di impianti non interconnessi.

11. **Il livello minimo dell'indicatore %BAUT**, da raggiungere per ogni mese, è pari a 100%.
12. La CMQ relativa al punto 1, lettera d) è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolto in meno di 48 ore. La CMQ è misurata tramite l'indicatore **%VAL**, espresso in termini percentuali, così definito: per ogni mese  $i$ , il numero di guasti alle validatrici presenti sul territorio regionale risolti con un intervento di sostituzione o ripristino in meno di 48 ore, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese:

$$\%VAL_i = \frac{n^{\circ} \text{di guasti alle validatrici risolti in meno di 48 ore}_i}{n^{\circ} \text{totale di guasti alle validatrici}_i} \cdot 100$$

13. Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese  $i$ , sia quelli risolti nel mese  $i$ , sia quelli risolti entro i primi 2 giorni del mese successivo, purché l'intervento di ripristino/sostituzione sia effettuato in meno di 48 ore dalla rilevazione del guasto. I guasti avvenuti nel mese  $i$  e risolti nei primi 2 giorni del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese  $i$  e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della *self service* decorre a partire dalla registrazione dell'evento di *alert* nel sistema centrale in caso di sistemi dotati di autodiagnosica, o dalla segnalazione, a cura del personale dell'IF o del personale ispettivo dell'EA, nel caso di impianti non interconnessi.

Nel caso in cui tutte le validatrici dell'impianto risultino guaste, i passeggeri salgono a bordo e chiedono la validazione al capotreno senza essere sanzionati.

14. Il livello minimo dell'indicatore **%VAL**, da raggiungere per ogni mese, è pari a 100%.

### **Misura 17 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

1. Il monitoraggio degli indicatori di cui alla Misura 16 è svolto dall'IF, tramite MDP con registrazione operativa continua automatica (ad esempio sistemi automatici/autodiagnostici) e non automatica/manuale (ad esempio dotazione di sistemi di bigliettazione nelle singole stazioni del territorio). Inoltre, l'IF esegue verifiche puntuale in presenza di segnalazioni ricorrenti da parte degli utenti. Ai fini della rendicontazione dei dati ottenuti dal monitoraggio, l'IF fornisce all'EA un report almeno con cadenza annuale, i cui contenuti sono stabiliti nel contratto di servizio.
2. La verifica del rispetto del livello minimo degli indicatori di cui alla Misura 16 è svolta dall'EA tramite MDP con osservazioni campionarie condotte, anche tramite impresa esterna opportunamente incaricata, su campioni significativi e rappresentativi, e verifiche puntuale, in presenza di eventuali segnalazioni ricorrenti ricevute da parte degli utenti. L'EA verifica la corrispondenza tra quanto riportato nel report fornito dall'IF e quanto rilevato dalle proprie ispezioni, segnalando all'IF eventuali incongruenze e chiedendo gli opportuni approfondimenti, in base alle procedure stabilite nel contratto di servizio. Nello specifico, nell'arco dell'anno tutte le stazioni ricadenti sul territorio regionale e tutte le apparecchiature *self service* sono verificate almeno una volta nell'ambito delle MDP. Con riferimento alle validatrici, le ispezioni sono condotte su un campione significativo e rappresentativo, in modo tale da coprire, nell'arco di un anno, almeno il 60% delle stazioni di tipo A e B e il 100% delle stazioni di tipo C.
3. Le penali relative agli indicatori di cui alla Misura 16 vengono calcolate in coerenza con i criteri previsti dalla Misura 4, tendendo conto dei seguenti aspetti:
  - a) livello di rilevanza della non conformità (l'EA definisce nel contratto di servizio il livello di rilevanza e i tempi di ripristino);
  - b) reiterazione della stessa non conformità in più mesi nell'arco dell'anno.Nel caso degli indicatori %ACV e %BAUT il livello di rilevanza della non conformità può essere attenuata in presenza di soluzioni alternative per l'acquisto dei titoli di viaggio.
4. Il monitoraggio relativo all'indicatore %ACV ha lo scopo rilevare che la dotazione di canali di vendita su tutte le stazioni della rete sia adeguata, in accordo a quanto disposto nella Misura 16. Con riferimento alle diverse tipologie di canali e relative caratteristiche (orari di apertura delle biglietterie in stazione, tempo necessario per raggiungere – in condizioni di sicurezza – i punti vendita convenzionati, orari e giorni di fruizione del servizio telefonico, ecc.), ai fini del monitoraggio, l'IF utilizza i dati in suo possesso relativi alla dotazione delle stazioni, dei punti vendita convenzionati attivi e dei sistemi telematici, i sistemi automatici di rilevazione, il sistema informativo aziendale. Le penali relative all'indicatore %ACV vengono calcolate con la modalità “a corpo”. Le non conformità di accesso ai canali commerciali in presenza di situazioni di perturbazione del servizio sono da considerarsi non conformità rilevanti.
5. Il monitoraggio relativo all'indicatore %BTEL ha lo scopo rilevare che il funzionamento dei canali telematici sia conforme al livello minimo come definito alla Misura 16. Ai fini del monitoraggio, l'IF utilizza:
  - a) nel caso di sistema telematico per la vendita dei titoli di viaggio gestito dall'IF, MDP con registrazione operativa continua automatica (sistemi autodiagnostici della disponibilità dei sistemi di vendita telematici);
  - b) nel caso di sistema telematico per la vendita dei titoli di viaggio non gestito dall'IF, i dati forniti dal gestore del sistema telematico, secondo le procedure di comunicazione tra essi previste e comunque almeno con cadenza annuale.L'IF provvede a comunicare all'EA eventuali disservizi dei sistemi telematici entro 24 ore dalla loro rilevazione. Le penali relative all'indicatore %BTEL vengono calcolate con la modalità “a misura” e vengono rapportate al numero medio di utenti serviti nell'unità di tempo (ora) moltiplicato per la durata del disservizio.
6. Il monitoraggio relativo agli indicatori %BAUT e %VAL ha lo scopo di rilevare che il funzionamento dei sistemi di biglietteria automatica e di validazione sia conforme al livello minimo come definito alla Misura 16. Ai fini del monitoraggio, l'IF utilizza: MDP con registrazione operativa continua automatica (sistema di registrazione basato su sistemi autodiagnostici) o manuale (sistema di registrazione basato su controlli periodici con cadenza almeno mensile da parte del personale dell'IF), dei guasti relativi alle singole *self service* e validatrici installate sul territorio regionale e del tempo impiegato per il ripristino o la sostituzione. L'IF provvede a comunicare i guasti all'EA entro 24 ore dalla loro rilevazione. Le penali relative agli indicatori %BAUT e %VAL vengono calcolate con la modalità “a misura” e sono rapportate al numero medio di utenti serviti nell'unità di tempo (ora) moltiplicato per la durata del disservizio eccedente il tempo massimo fissato per il ripristino/sostituzione (120 ore per le *self service* e 48 ore per le validatrici).

### Quesiti

- Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di Accessibilità Commerciale? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?
- Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?
- Q.3 I livelli minimi di qualità relativi agli indicatori di Accessibilità Commerciale si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni o elementi di valutazione economica?
- Q.4 Potete fornire una stima dell'impatto economico e organizzativo negli anni dei livelli minimi proposti su ciascun contratto di servizio (o altro contratto) sulla base della relativa documentazione contabile? Quali sono i fattori di costo e organizzativi sui quali incide l'introduzione del livello minimo proposto?
- Q.5 Si condividono le modalità di monitoraggio e verifica proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?
- Q.6 Con riferimento ai canali commerciali utilizzati dalle IF per i servizi OSP, vi servite già o prevedete di farlo in futuro di piattaforme unificate di visualizzazione, prenotazione e vendita dei biglietti? Di terzi o proprietarie? Quali sono le ragioni del loro impiego/non impiego, gli impatti per gli utenti e quelli organizzativi o economici?

### Misura 18 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: definizioni

1. La CMQ per il fattore aspetti relazionali è garantita, con riferimento alla fase dopo il viaggio, attraverso l'obbligo di una gestione adeguata dei reclami (%RE\_MESE).
2. La CMQ relativa al punto 1 è soddisfatta quando la totalità dei reclami ricevuti dall'IF riceve una risposta entro un mese, ai sensi Regolamento (CE) n. 1371/2007. È misurata tramite l'indicatore **%RE\_MESE**, espresso in termini percentuali, così definito: con cadenza mensile, il numero di reclami ricevuti nel mese *i* ed evasi entro un mese dalla ricezione rispetto al numero totale di reclami ricevuti nel mese *i*:

$$\%RE\_MESE_i = \left( \frac{n^o \text{ di reclami ricevuti nel mese } i \text{ ed evasi entro un mese dalla ricezione}}{n^o \text{ totale di reclami ricevuti nel mese } i} \right) \cdot 100$$

Peculiarità, eccezioni, avvertenze dell'algoritmo: ai fini del calcolo del numeratore dell'indicatore rilevano i reclami cui l'IF destinataria entro un mese fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale riceverà una risposta.

Per favorire l'utente, l'IF mette a disposizione più di un canale per la presentazione dei reclami.

3. Il livello minimo dell'indicatore **%RE\_MESE** è pari al 100%.

### Misura 19 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

1. Il monitoraggio relativo all'indicatore **%RE\_MESE** è svolto dall'IF e ha lo scopo di rilevare che la tempistica di gestione dei reclami sia conforme al livello minimo come definito alla Misura 18. Ai fini del monitoraggio l'IF utilizza un meccanismo di gestione dei reclami, che consenta di ottenere MDP con registrazione operativa continua manuale/automatica. In tal modo vengono registrate informazioni relative al numero, categorie di reclami ricevuti e trattati e tempi di risposta. I reclami sono classificati almeno secondo le seguenti tipologie di disservizio, fatta salva la possibilità di integrare tale elenco con altre tipologie: puntualità, regolarità del servizio, informazioni all'utenza, accessibilità commerciale, aspetti relazionali e attenzione al cliente, pulizia dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico, comfort, accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture alle PMR, sicurezza del viaggio e del viaggiatore, condizioni contrattuali di trasporto. I dati raccolti in merito alla gestione dei reclami sono pubblicati nella relazione annuale di cui all'articolo 28 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, indicando il numero di reclami ricevuti distinti per le tipologie di disservizio come individuate alla presente misura, fermo restando la possibilità di integrarle, e riportando il valore dell'indicatore **%RE\_MESE** calcolato come definito in Misura 18. L'IF fornisce all'EA un report mensile con i risultati del monitoraggio, i cui contenuti sono stabiliti nel contratto di servizio. La verifica del rispetto del livello minimo dell'indicatore di cui alla Misura 18 è svolta dall'EA utilizzando i dati forniti dall'IF attraverso i report mensili.

**Quesiti**

- Q.1 Si condivide la scelta dell'indicatore relativo al fattore di qualità Aspetti Relazionali? Si ritiene che debbano essere previsti o inseriti ulteriori indicatori? Per quali motivazioni?
- Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione dell'indicatore?
- Q.3 Il livello minimo di qualità assunto per l'indicatore del fattore Aspetti Relazionali si considera adeguato (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibile (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quale valore alternativo si propone e in base a quali motivazioni?
- Q.4 Si condividono le modalità di monitoraggio e verifica proposte? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?

## Capo V – Pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico

### Misura 20 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico: definizioni

2. Sono soddisfatte condizioni minime di pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture aperte al pubblico quando vengono effettuati in modo conforme gli interventi di pulizia misurati dai seguenti indicatori:  
**Indicatore 1 – PULT\_EX**, Esecuzione conforme dei cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;  
**Indicatore 2 – PULI\_EX**, Esecuzione conforme degli interventi nelle infrastrutture aperte al pubblico.
3. L' **indicatore PULT\_EX** è definito in relazione all'esecuzione conforme di un insieme di interventi, volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro elencati nella Tabella 8:

*TABELLA 8. Pulizia del materiale rotabile: classi di intervento*

| Classe di intervento   | Frequenza minima                                    | Obiettivo   | Attività minime   | Oggetto  |
|--|---|---|---|--|
| <i>A.1 – Intervento sosta breve</i><br><i>A.2 – Intervento a bordo</i> | Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta | A.1 – A.2: Garantire il ripristino di una <b>condizione di pulizia accettabile</b> di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l’utenza, durante il servizio                                    | A.1 – A.2:<br>Rimozione rifiuti e svuotamento cestini<br>Pulizia toilette<br>Rifornimento acqua e accessori igienici  | A.1 – Tutti i treni/servizi oggetto del contratto<br>A.2 – Treni a media-lunga percorrenza |
| <i>B – Intervento fine servizio</i>                                    | Giornaliera   | Garantire l' <b>eliminazione della sporcizia</b> di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l’utenza, al termine del servizio  | Rimozione rifiuti e svuotamento cestini<br>Pulizia di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l’utenza<br>Rifornimento acqua e accessori igienici<br>Svuotamento reflui  | Tutti i treni/servizi oggetto del contratto  |
| <i>C – Intervento sosta lunga</i>                                      | Settimanale   | Garantire la <b>pulizia accurata</b> dei componenti maggiormente a contatto con l’utenza, durante le soste prolungate   | Lavaggio accurato di toilette, pavimenti, sedili e altri componenti a maggior contatto con l’utenza   | Tutti i treni/servizi oggetto del contratto  |
| <i>D – Intervento sosta manutenzione</i>                               | Bimestrale  | Garantire il <b>rispristino della migliore condizione igienica e di decoro</b> di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione | Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne dei rotabili<br>Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi delle vetture<br>Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario<br>Rimozione graffiti e scritte qualora necessario | Tutti i treni/servizi oggetto del contratto  |

4. La conformità degli interventi di pulizia alla classificazione di cui al punto 2 è assicurata nel 100% dei casi per tutti i treni oggetto del programma di esercizio del contratto e costituisce il **livello minimo dell'indicatore PULT\_EX**.
5. L'indicatore **PULI\_EX** è definito in relazione all'esecuzione conforme di un insieme di interventi nelle infrastrutture aperte al pubblico interessate dal servizio oggetto del contratto, quali stazioni e fermate. Costituisce responsabilità dell'IF assicurarsi che il GS garantisca:
  - a) la pulizia, il decoro e l'illuminazione delle aree aperte al pubblico e dei relativi arredi;
  - b) l'accessibilità e la funzionalità dei servizi igienici (incluso il rifornimento idrico e di accessori igienici);
  - c) il funzionamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento delle sale d'aspetto e dei servizi igienici, ove tali impianti siano installati.
6. Tali obblighi, disciplinati nell'ambito di accordi giuridicamente vincolanti tra IF e GS, sono riportati in un apposito documento – contenente la descrizione dettagliata delle attività programmate, la frequenza degli interventi, nonché i livelli minimi di qualità garantiti dal GS, le modalità di monitoraggio e il relativo sistema di penali – che costituisce presupposto del contratto di servizio tra l'IF e l'EA ed è in esso richiamato.
7. Il **livello minimo dell'indicatore PULI\_EX**, da raggiungere con riferimento a ogni stazione e fermata, è dato dall'esecuzione conforme del 100% degli interventi previsti.
8. Le condizioni minime di comfort sono soddisfatte quando il materiale rotabile presenta le dotazioni e funzionalità richiamate dai seguenti indicatori:
 

**Indicatore 3 – %CLI\_FN** Dotazione di impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionanti;

**Indicatore 4 – %WC\_AFN**, Accessibilità e funzionamento delle toilette.
9. L'indicatore **%CLI\_FN** è definito in relazione alla percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno oggetto del programma di esercizio. Esso è calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze di ciascun treno utilizzato per il servizio:

$$\%CLI\_FN = \left( \frac{n^{\circ} \text{ carrozze dotate di impianto funzionante}}{n^{\circ} \text{ totale carrozze treno}} \right) \cdot 100$$

10. La dotazione di impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionanti è assicurata nel 100% dei casi per tutti i treni oggetto del programma di esercizio del contratto e costituisce il **livello minimo dell'indicatore %CLI\_FN**. Con riferimento ai soli treni a media-lunga percorrenza la presenza dell'impianto di climatizzazione funzionante è garantita, oltre che negli spazi passeggeri comuni, anche all'interno di ciascuna cabina. Ove vi siano ragioni documentabili e oggettive per programmare una composizione priva, parzialmente o totalmente, di impianti di condizionamento (mancata dotazione), è possibile discostarsi dalla CMQ previa opportuna esplicitazione e motivazione in un'apposita relazione da allegare al contratto di servizio e trasmettere all'Autorità.
11. L'indicatore **%WC\_AFN** è definito in relazione alla percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno, calcolato come rapporto tra toilette accessibili e funzionanti e il totale delle toilette di ciascun treno:

$$\%WC\_AFN = \left( \frac{n^{\circ} \text{ toilette accessibili e funzionanti}}{n^{\circ} \text{ totale toilette treno}} \right) \cdot 100$$

12. La dotazione di servizi igienici funzionanti è assicurata nel 100% dei casi per tutti i treni oggetto del programma di esercizio del contratto e costituisce il **livello minimo dell'indicatore %WC\_AFN**.

### **Misura 21 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

1. Il **monitoraggio** dell'indicatore **PULT\_EX** è garantito dall'adozione da parte dell'IF di un sistema informativo aziendale che consenta la misurazione diretta della prestazione (MDP) attraverso registrazioni operative continue di tutti gli interventi di pulizia di cui al punto 2 della precedente Misura, effettuati su tutti i treni circolanti oggetto del programma di esercizio in base alle tempistiche prestabilite. L'EA dispone di un accesso diretto al sistema informativo dell'IF o, in alternativa, accede ai dati rilevati mediante reportistica appositamente predisposta e trasmessa trimestralmente dall'IF. L'attività di **verifica** del rispetto del livello minimo è effettuata dall'EA, direttamente o tramite impresa specializzata appositamente incaricata, attraverso visite ispettive, eseguite a valle dell'intervento programmato nelle stazioni di partenza indicate sul programma, a bordo treno in corso di viaggio o negli impianti di manutenzione dell'IF, in base alla classe dell'intervento valutato. L'attività ispettiva è preceduta

dalla definizione di un adeguato sistema di valutazione e di apposite *check-list* di supporto. Le ispezioni del materiale rotabile sono effettuate almeno trimestralmente su un campione statistico significativo e rappresentativo in relazione a ciascuna classe di intervento prevista dal programma, garantendo che ogni treno circolante oggetto del programma di esercizio sia sottoposto a controllo almeno una volta nell'arco dell'anno. L'attività di verifica consente inoltre di valutare periodicamente l'adeguatezza dei cicli programmati alle esigenze dell'utenza anche al fine di proporre l'eventuale intensificazione e/o diversificazione delle attività di pulizia in essi contenute. L'EA definisce le **penali** relative all'**indicatore PULT\_EX** "a misura" in relazione a un valore indicativo dei passeggeri trasportati dallo specifico treno così come individuato mediante rilevazioni periodiche, tenendo conto di principi e criteri definiti nella Misura 4.

2. Il **monitoraggio** dell'**indicatore PULI\_EX** è garantito dall'accesso da parte dell'IF ai dati relativi alla MDP effettuata dal GS attraverso registrazioni operative continue degli interventi previsti dagli accordi tra i due soggetti e riportati nel documento di cui al punto 5 della precedente Misura. L'EA accede ai dati rilevati mediante reportistica appositamente predisposta e trasmessa trimestralmente dall'IF. L'attività di **verifica** del rispetto del livello minimo è effettuata dall'EA, direttamente o tramite impresa specializzata appositamente incaricata, attraverso visite ispettive, presso le stazioni e le fermate oggetto del contratto. L'attività ispettiva è preceduta dalla definizione di un adeguato sistema di valutazione e di apposite *check-list* di supporto. Le ispezioni delle infrastrutture sono effettuate almeno trimestralmente su un campione statistico rappresentativo e significativo di stazioni e fermate in relazione a ciascuna tipologia di intervento prevista dal programma, garantendo che ogni stazione e fermata sia sottoposta a controllo almeno una volta nell'arco dell'anno. L'attività di verifica consente inoltre di valutare periodicamente l'adeguatezza degli interventi programmati alle esigenze dell'utenza anche al fine di proporre l'eventuale intensificazione e/o diversificazione delle attività. L'EA definisce le **penali** relative all'**indicatore PULI\_EX** "a misura", in relazione a un valore indicativo della frequentazione della specifica stazione o fermata così come individuato mediante rilevazioni periodiche, e tenendo conto di principi e criteri definiti nella Misura 4.
3. Il **monitoraggio** degli **indicatori %CLI\_FN e %WC\_AFN** è garantito in entrambi i casi dalla MDP da parte dell'IF atta a rilevare malfunzionamenti e anomalie relativi, rispettivamente, agli impianti di climatizzazione e ai servizi igienici. Nei treni dotati di sistemi diagnostici della flotta, il monitoraggio è assicurato da registrazioni operative continue e automatiche dei parametri di funzionamento degli impianti di climatizzazione e dei servizi igienici. In alternativa, le MDP avvengono attraverso registrazioni operative continue e manuali, anche attraverso l'utilizzo di report provenienti dai sistemi informativi delle manutenzioni. In entrambi i casi, l'EA dispone di un accesso diretto al sistema informativo dell'IF o, in alternativa, accede ai dati rilevati mediante reportistica appositamente predisposta e trasmessa trimestralmente dall'IF. Con riferimento ai treni non dotati dei sistemi di cui al punto precedente, e in tutti i casi al fine di **verificare** lo scostamento dal livello minimo, l'EA effettua ispezioni, direttamente o tramite impresa specializzata appositamente incaricata, almeno trimestralmente su un campione statistico significativo e rappresentativo di treni, garantendo che ogni treno sia sottoposto a controllo almeno una volta nell'arco dell'anno. Con riferimento ai treni dotati di sistema di diagnostica in grado di rilevare la temperatura, gli impianti si intendono funzionanti quando garantiscono una temperatura della carrozza compresa all'interno dell'intervallo di riferimento stabilito dalle norme di settore. L'EA definisce le **penali** relative agli indicatori **%CLI\_FN e %WC\_AFN** "a misura" in relazione a un valore indicativo dei passeggeri trasportati dallo specifico treno così come individuato mediante rilevazioni periodiche, tenendo conto dei principi e dei criteri definiti nella Misura 4.

#### **Quesiti**

- Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?
- Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?
- Q.3 I livelli minimi di qualità relativi a pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni?
- Q.4 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di comfort siano coerenti con lo sviluppo previsto del parco rotabile in relazione ai contratti di servizio affidati e da affidare (per EA) o in relazione alla propria dotazione e ai propri programmi di investimento (per IF)? Quali sono gli eventuali impatti economici e organizzativi dei livelli minimi proposti

sui contratti di servizio in essere (se sottoposti a revisione) o rispetto ai programmi futuri? Potete fornire una stima sulla base della relativa documentazione contabile?

Q.5 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento)? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?

Q.6 Con riferimento a pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico, quali aspetti si ritiene possano influire sull'obbligo dell'IF di garantire l'esecuzione degli interventi previsti in capo al GST? Con quali modalità si ritiene che il GS possa essere reso responsabile della prestazione richiesta?

## Capo VI – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico

### Misura 22 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: definizioni

1. Le condizioni minime di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico sono garantite attraverso l'obbligo di:
  - a) dotazione di un Piano Operativo per l'accessibilità;
  - b) programmazione di un servizio accessibile agli utenti con particolare riferimento alle PMR;
  - c) garantire un servizio di trasporto che risulti fruibile agli utenti PMR;
  - d) garantire un servizio che preveda il funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile;
  - e) favorire l'intermodalità con i modi dolci in particolare garantendo un servizio che consenta il trasporto delle biciclette;
  - f) garantire alle PMR, l'assistenza nelle stazioni e al servizio di trasporto;
  - g) garantire l'accessibilità in autonomia alle stazioni e al servizio di trasporto.
2. La CMQ relativa al punto 1, lettera a) è misurata tramite l'indicatore **“Presenza del Piano Operativo per l'accessibilità”**, **P\_ACC**, di tipo binario che assume valore 1, in caso di adozione del Piano e valore zero, in caso di sua mancanza; essa è soddisfatta assicurando le seguenti condizioni:
  - a) l'IF adotta il Piano entro il primo anno dalla stipula del contratto;
  - b) l'IF predisponde il Piano coinvolgendo almeno il GI, o il GS se presente, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle PMR, rappresentative dei loro interessi;
  - c) il Piano prevede azioni congiunte per migliorare l'accessibilità al servizio, facilitare e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche e al rispetto delle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) per le PMR, da definire e concordare in base alle rispettive competenze dei diversi soggetti coinvolti, e da coordinare sulla base di priorità di intervento sincrone, ad esempio, con il programma di abbattimento delle barriere architettoniche e innalzamento dei marciapiedi predisposto dal GI o dal GS se presente. Il Piano avrà ad oggetto i seguenti elementi, indicati in maniera esemplificativa e non esaustiva:
    - i. l'indicazione del programma di adeguamento alle STI delle stazioni coinvolte nell'ambito di trasporto oggetto del contratto;
    - ii. le azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nelle stazioni coinvolte nell'ambito di trasporto oggetto del contratto;
    - iii. le indicazioni operative per la predisposizione dell'informazione stampata a terra e a bordo che dovrà essere redatta e collocata in modo tale da garantire la massima visibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori e dovrà contenere i riferimenti utili all'accesso ai servizi per la clientela disabile;
    - iv. le indicazioni operative per la predisposizione dell'informazione vocale a terra e a bordo che dovrà risultare comprensibile nella dizione e nel livello sonoro;
  - d) il Piano prevede specifici obiettivi di monitoraggio e verifica dello stesso, chiari, quantificabili e confrontabili, relativi a:
    - i. garantire un'adeguata omogenea diffusione di elevati livelli di accessibilità su tutte le relazioni oggetto di analisi nel contratto;
    - ii. garantire un progressivo incremento di servizi accessibili in autonomia (riducendo quindi la necessità di prenotazione di servizi in stazione) dalle PMR ed in particolare dei passeggeri su sedia a rotelle.
3. Il **livello minimo** per l'indicatore **P\_ACC** assume valore 1 in corrispondenza dell'adozione del Piano entro il primo anno della stipula del contratto.
4. La CMQ relativa al punto 1, lettera b) è garantita dalla programmazione di un numero adeguato di corse esercite con materiale rotabile omologato accessibile alle PMR. La CMQ è misurata tramite l'Indicatore **“Disponibilità di**

**servizi PMR", %SPMR**, di tipo quantitativo, ed ha la seguente definizione: per ogni linea "L", e ogni mese  $i$ , percentuale mensile delle corse accessibili (anche rispetto all'utilizzo da parte di passeggeri con sedia a rotelle), calcolata come rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e le corse mensili totali:

$$\%SPMR_{L,i} = \left( \frac{n^o \text{ di corse mensili accessibili}_{L,i}}{n^o \text{ di corse mensili totali}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

dove per ogni linea "L":

- a) il numero di corse mensili accessibili è dato dal numero di corse mensili previste con materiale rotabile omologato accessibile, a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle;
- b) il numero di corse mensili totali sono la totalità delle corse previste dall'orario programmato.

5. Il **livello minimo** dell'indicatore %SPMR, da garantire per ogni linea e per ogni mese di servizio, è pari a:

- a) 70%, per la prima metà di durata del contratto;
- b) 100%, per la seconda metà di durata del contratto.

Ove vi siano ragioni documentabili e oggettive per programmare una composizione priva, parzialmente o totalmente, di posti per passeggeri su sedia a rotelle, è possibile discostarsi dalla CMQ previa opportuna esplicitazione e motivazione in un'apposita relazione da allegare al contratto di servizio e trasmettere all'Autorità.

6. La CMQ relativa al punto 1 lettera c) è garantita dal mantenimento di elevati livelli di fruibilità delle corse indicate come accessibili alle PMR. La CMQ è misurata tramite **l'indicatore "Fruibilità dei posti PMR", %PMR**, di tipo quantitativo, ed ha la seguente definizione: per ogni linea "L", e per ogni mese  $i$ , percentuale di corse indicate come accessibili a PMR, da relativo pittogramma, e risultanti fruibili (rispetto alla disponibilità dei posti con priorità e con spazi per sedie a rotelle e, se presente, del funzionamento della pedana retrattile) calcolata come rapporto tra le corse indicate come accessibili a PMR effettuate fruibili e corse totali, indicate come accessibili a PMR, effettuate:

$$\%PMR_{L,i} = \left( \frac{n^o \text{ corse accessibili PMR effettuate e fruibili}_{L,i}}{n^o \text{ corse totali indicate accessibili PMR effettuate}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

dove per ogni linea "L":

- a) il calcolo percentuale viene computato rispetto a tutte le corse effettuate nel mese ed indicate accessibili al trasporto di passeggeri PMR e su sedia a rotelle da relativo pittogramma presente sull'orario del servizio programmato;
- b) per corso accessibile PMR fruibile si intende una corsa effettuata con materiale rotabile previsto da programma di servizio come omologato al trasporto di passeggeri PMR e comprendente spazi per sedia a rotelle, sul quale è risultato presente, e utilizzabile, il 100% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presente, è risultato funzionante e utilizzabile il 100% delle pedane retrattili;
- c) il numero di corse totali accessibili è pari al numero di corse mensili effettuate, che da orario programmato risultano realizzate con materiale rotabile omologato al trasporto di passeggeri PMR e su sedia a rotelle.

7. Il **livello minimo** dell'indicatore %PMR, da garantire per ogni linea, e ogni mese, è pari al 100%.

8. La CMQ relativa al punto 1 lettera d) è garantita dall'esercizio di materiale rotabile con le porte di accesso e intercomunicanti funzionanti. La CMQ è misurata tramite **l'indicatore "Porte di accesso funzionanti", %PAF**, di tipo quantitativo, ed ha la seguente definizione: per ogni linea "L", e per ogni mese  $i$ , percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti, calcolato come rapporto tra corse effettuate con treni con porte funzionanti e corse totali effettuate:

$$\%PAF_{L,i} = \left( \frac{n^o \text{ di corse effettuate con treni con porte funzionanti}_{L,i}}{n^o \text{ di corse totali effettuate}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

dove, per ogni linea "L":

- il calcolo percentuale viene effettuato rispetto a tutti i treni mensili;
- per treno con porte funzionanti si intende un treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti.

9. Il **livello minimo** dell'indicatore %PAF, da garantire per ogni linea, e ogni mese, è pari al 100%

10. La CMQ relativa al punto 1, lettera e) è garantita dalla programmazione di un numero adeguato di corse esercite con materiale rotabile sul quale è consentito il trasporto delle biciclette. La CMQ è misurata tramite **l'indicatore "Disponibilità di servizi BICI", %SBICI**, di tipo quantitativo, ed ha la seguente definizione: per ogni linea "L", e per

ogni mese  $i$ , percentuale mensile delle corse sulle quali è possibile trasportare biciclette, calcolata come rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali:

$$\%SBICI_{L,i} = \left( \frac{n^{\circ} \text{ di corse mensili attrezzate trasporto biciclette}_{L,i}}{n^{\circ} \text{ di corse mensili totali}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

dove per ogni linea "L":

- c) il numero di corse attrezzate per il trasporto biciclette è dato dal numero di corse mensili previste con materiale rotabile che consenta all'utente di viaggiare con biciclette sia pieghevoli che non;
- d) il numero di corse mensili totali sono la totalità delle corse previste dall'orario programmato.

11. Il **livello minimo** dell'indicatore %BICI, da garantire per ogni linea e per ogni mese è pari al 70%.

Ove vi siano ragioni documentabili e oggettive per programmare una composizione priva, parzialmente o totalmente, della possibilità di trasportare sul treno la bicicletta, è possibile discostarsi dalla CMQ previa opportuna esplicitazione e motivazione in un'apposita relazione da allegare al CdS e trasmettere all'ART.

12. La CMQ relativa al punto 1 lettera f) è garantita dalla presenza di stazioni per le quali è previsto il servizio assistenza per PMR. La CMQ è misurata tramite l'**indicatore "Stazioni con servizi di assistenza PMR"**, %APMR, di tipo quantitativo ed ha la seguente definizione: per ogni linea "L", percentuale delle stazioni con servizio PMR, calcolata come rapporto tra le stazioni per le quali è possibile richiedere assistenza per servizi PMR e le stazioni totali:

$$\%APMR_L = \left( \frac{n^{\circ} \text{ di stazioni con servizi PMR}_L}{n^{\circ} \text{ di stazioni totali}_L} \right) \cdot 100$$

dove per ogni linea "L":

- il calcolo percentuale viene effettuato considerando tutte le stazioni, anche intermedie, previste sulla linea L;
- per stazioni con servizio PMR si intende una stazione per la quale è possibile richiedere l'assistenza PMR, in particolare per la salita, la discesa, o il trasferimento da e tra i treni, tramite adeguata attrezzatura e personale di assistenza.

13. L'**obiettivo** dell'indicatore %APMR, da raggiungere per ogni linea, è pari:

- 50%, nei primi 5 anni dall'emanazione della presente misura;
- 70%, nei successivi 5 anni.

14. La CMQ relativa al punto 1 lettera g) è garantita dalla presenza di stazioni che consentono l'accesso in piena autonomia alle PMR. La CMQ è misurata tramite l'**indicatore "Stazioni con accesso in autonomia PMR"**, %AAPMR, di tipo quantitativo ed ha la seguente definizione: per ogni linea "L", percentuale delle stazioni che garantiscono l'accesso in autonomia alle PMR, definito come rapporto tra le stazioni nelle quali le persone con mobilità ridotta possono accedere in piena autonomia alla stazione e al materiale rotabile senza la necessità di richiedere assistenza specifica, e le stazioni totali:

$$\%AAPMR_L = \left( \frac{n^{\circ} \text{ di stazioni con accesso in autonomia PMR}_L}{n^{\circ} \text{ di stazioni totali}_L} \right) \cdot 100$$

dove per ogni linea "L":

- il calcolo percentuale viene effettuato considerando tutte le stazioni previste sulla linea L;
- per stazioni con accesso in autonomia PMR si intende una stazione nella quale sono rispettate tutte le prescrizioni relativamente alle STI, e nelle quali un utente PMR possa accedere in piena autonomia al servizio senza la necessità di richiedere un servizio di assistenza (ad esempio, l'altezza della banchina consente l'accesso al materiale rotabile senza l'ausilio di appositi elevatori e non è presente nessuna barriera architettonica sia per l'accesso alla banchina stessa, sia lungo i percorsi pedonali di trasferimento da e per altri servizi di trasporto integrati a quello ferroviario).

15. L'**obiettivo** dell'indicatore %AAPMR, da raggiungere su ogni linea, è pari a:

- a) 25%, nei primi 5 anni dall'emanazione della presente Misura;
- b) 50%, nei successivi 5 anni.

## Misura 23 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

1. Il monitoraggio dell'indicatore **P\_ACC** è effettuato dall'EA attraverso la verifica dell'adozione del Piano entro il primo anno dalla stipula del contratto e valutazione della conformità del Piano sulla base dei contenuti previsti dall'EA. Lo strumento di monitoraggio del Piano è costituito da una check list predisposta dall'EA, e la frequenza del monitoraggio è annuale. Successivamente l'adozione del Piano l'EA compie ispezioni di verifica per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi individuati nel Piano, la periodicità delle ispezioni è cadenzata anche in funzione delle azioni e delle tempistiche realizzative degli interventi previsti all'interno al Piano. La penale in caso di non conformità è calcolata sulla base della Misura 4 "a corpo".
2. Il monitoraggio dell'indicatore **%SPMR** è effettuato dall' EA tramite MDP con registrazione operativa continua automatica. Lo strumento di monitoraggio è costituito da un apposito sistema informativo condiviso tra EA e l'IF affidataria alimentato dai dati dei sistemi di rilevazione della circolazione dei treni dei GI che ne garantisce un rilievo automatico e continuo. Laddove la rilevazione automatica dei dati non sia disponibile, l'IF si dota di procedure per la rilevazione delle informazioni di ogni corsa: i dati rendicontati all'EA trimestralmente dovranno essere suddivisi per ogni giorno e per ogni linea ed inviati all'EA su supporto editabile (ad esempio foglio elettronico) dove saranno riportati sia i dati grezzi che il calcolo dell'indicatore. Nel caso di accesso diretto ai dati da parte dell'EA sul sistema informatico, la verifica coincide con la fase di monitoraggio. Nel caso di assenza del sistema informatico, o nella non possibilità di accesso diretto ai dati, la verifica semestrale è effettuata dall'EA tramite MDP con osservazioni campione: l'EA predispone un programma di ispezione attraverso un campionamento dei servizi (corse) da verificare all'interno del semestre. Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica ed è stratificato in funzione delle corse programmate come accessibili su ogni linea. La penale in caso di non conformità è calcolata sulla base della Misura 4 "a corpo".
3. Il monitoraggio dell'indicatore **%PMR** è effettuato dall'IF tramite MDP con registrazione operativa continua manuale/automatica. L'IF si dota di un sistema/strumento di controllo della fruibilità del posto attrezzato su ogni corsa e del funzionamento delle pedane (ad esempio tramite sensoristica a bordo treno, o tramite ispezione del personale dell'IF). La rendicontazione trimestrale fornita dall'IF all'EA dovrà riportare i dati divisi per giorno e linea e dovrà essere consegnata all'EA su supporto editabile (ad esempio foglio elettronico) dove saranno riportati sia i dati grezzi che il calcolo dell'indicatore. La verifica, semestrale, è effettuata dall'EA tramite MDP con osservazioni campione: l'EA predispone un programma di ispezione attraverso un campionamento dei servizi (corse) da verificare all'interno del semestre. Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica e stratificato in funzione del numero di corse indicate accessibili PMR, su ogni linea, previste dal programma di esercizio. La scelta delle corse da verificare potrà altresì essere integrata tenendo in considerazioni le informazioni derivanti da eventuali segnalazioni e o reclami. La verifica della fruibilità è effettuata nella stazione di partenza della corsa prima che la partenza avvenga. La penale in caso di non conformità è calcolata sulla base della Misura 4 "a corpo".
4. Il monitoraggio dell'indicatore **%PAF** è effettuato dall'IF tramite MDP con registrazione operativa continua manuale/automatica. L'IF si dota di un sistema di controllo del conteggio delle porte laterali e intercomunicanti non funzionanti su ogni corsa giornaliera. La rendicontazione trimestrale fornita dall'IF all'EA dovrà riportare i dati divisi per giorno e linea e dovrà essere consegnata all'EA su supporto editabile (ad esempio foglio elettronico) dove saranno riportati sia i dati grezzi che il calcolo dell'indicatore. La verifica, semestrale, è effettuata dall'EA tramite MDP con osservazioni campione: l'EA predispone un programma di ispezione attraverso un campionamento dei servizi (corse) da verificare all'interno del semestre. Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica ed è stratificato in funzione delle corse effettuate su ogni linea. La scelta delle corse da verificare potrà altresì essere integrata tenendo in considerazioni le informazioni derivanti da eventuali segnalazioni e o reclami. La verifica del funzionamento delle porte è effettuata durante una qualsiasi fase del viaggio tra i due capolinea. La penale in caso di non conformità è calcolata sulla base della Misura 4 "a misura".
5. Il monitoraggio dell'indicatore **%SBICI** è effettuato dall'EA tramite MDP con registrazione operativa continua automatica. Lo strumento di monitoraggio è costituito da un apposito sistema informativo condiviso tra EA e l'IF affidataria alimentato dai dati dei sistemi di rilevazione della circolazione dei treni dei GI che ne garantisce un rilievo automatico e continuo. Laddove la rilevazione automatica dei dati non sia disponibile, l'IF si dota di procedure per la rilevazione delle informazioni di ogni corsa: i dati rendicontati all'EA trimestralmente dovranno essere suddivisi per ogni giorno e per ogni linea ed inviati all'EA su supporto editabile (ad esempio foglio elettronico) dove saranno riportati sia i dati grezzi che il calcolo dell'indicatore. Nel caso di accesso diretto ai dati da parte dell'EA sul sistema informatico, la verifica coincide con la fase di monitoraggio. Nel caso di assenza del sistema informatico, o nella

non possibilità di accesso diretto ai dati, la verifica semestrale è effettuata dall'EA tramite MDP con osservazioni campione: l'EA predispone un programma di ispezione attraverso un campionamento dei servizi (corse) da verificare all'interno del semestre. Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica ed è stratificato in funzione delle corse programmate come attrezzate per il trasporto biciclette su ogni linea. **La penale** in caso di non conformità è calcolata sulla base della Misura 4 "a corpo".

6. **Il monitoraggio dell'indicatore %APMR** è effettuato annualmente dal GI, o dal GS se presente, che informa l'EA sulla quantità di stazioni coperte dei servizi PMR. La rendicontazione annuale, divisa per linea, dovrà essere consegnata all'EA, su supporto editabile (ad esempio foglio elettronico), dove saranno riportati sia i dati grezzi che il calcolo dell'indicatore. **La verifica**, annuale, è effettuata dall'EA tramite MDP con osservazioni campione: l'EA predispone un programma di ispezione attraverso un campionamento delle stazioni da monitorare al fine di verificare la reale disponibilità dei servizi prestati. Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica e stratificato in funzione della numerosità di ogni tipologia di stazione (con o senza possibilità di servizi PMR).
7. **Il monitoraggio dell'indicatore %AAPMR** è effettuato annualmente dal GI, o dal GS se presente, che informa l'EA sul programma di adeguamento alle STI delle stazioni e sulla quantità di stazioni che consentono un accesso in maggiore autonomia al servizio da parte delle PMR. La rendicontazione quinquennale, divisa per linea, dovrà essere consegnata all'EA, su supporto editabile (ad esempio foglio elettronico), dove saranno riportati sia i dati grezzi che il calcolo dell'indicatore. **La verifica** è effettuata dall'EA, tramite MDP con osservazioni campione, alla fine di ogni periodo (rispettivamente dopo i primi 5 anni e dopo i successivi 5 anni). L'EA predispone un programma di ispezione attraverso un campionamento delle stazioni da monitorare al fine di verificare la fruibilità delle stazioni (rampe funzionanti e mantenute senza ostacoli, percorsi tattili integri, etc.). Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica e stratificato in funzione della numerosità delle stazioni indicate come adeguate alle STI.

#### **Quesiti**

- Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?
- Q.2 Si condivide la scelta dell'introduzione del Piano Operativo per l'accessibilità e il relativo indicatore qualitativo P\_ACC? Si ritiene ci siano altri aspetti da includere nel Piano?
- Q.3 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?
- Q.4 Si condividono le casistiche considerate (singola diretrice/linea) per l'applicazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico? In caso contrario quali casistiche si propongono in alternativa o si ritiene di modificare e in base a quali motivazioni.?
- Q.5 I livelli minimi di qualità assunti relativi agli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico si considerano adeguati per l'utenza e sostenibili dal punto di vista delle IF? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni e elementi di valutazione economica?? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni?
- Q.6 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di accessibilità siano coerenti con lo sviluppo previsto del parco rotabile e delle infrastrutture in relazione ai contratti di servizio affidati e da affidare (per EA) o in relazione alla propria dotazione e ai propri programmi di investimento (per IF)?
- Q.7 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?
- Q.8 Con riferimento agli indicatori Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, quali aspetti si ritiene possano influire sull'obbligo dell'IF di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al GS? Si ritiene che il GS possa essere reso responsabile della prestazione richiesta o si ritiene necessario utilizzare specifici strumenti e di quale natura?

## **Capo VII – Sicurezza del viaggio e del viaggiatore**

### **Misura 24 – Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: definizioni**

1. La condizione minima di "sicurezza del viaggio e del viaggiatore" è garantita attraverso l'obbligo di adozione di un "Piano Operativo di sicurezza e controlleria".
2. La CMQ relativa al punto 1 è misurata tramite l'indicatore P\_SIC, di tipo binario che assume valore 1, in caso di adozione del Piano, e valore zero, in caso di sua non adozione, ed è soddisfatta assicurando le seguenti condizioni:

- a) l'IF adotta il Piano entro il primo anno dalla stipula del contratto di servizio;
  - b) l'IF predispone il Piano con un orizzonte programmatorio proporzionale alla durata dei contratti di servizio e coinvolgendo almeno il GI, il GS, i soggetti responsabili della manutenzione, il personale di bordo e di stazione, gli addetti alle relazioni col pubblico;
  - c) il contenuto minimo del Piano prevede azioni congiunte verso:
    - i. la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
    - ii. l'incremento e la formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata alla assistenza dei passeggeri;
    - iii. l'istituzione di canali di comunicazione specifici per segnalazione atti criminosi o richiesta di aiuto in caso di pericolo (numero telefonico, applicazione smartphone, etc.);
    - iv. il progressivo incremento delle performance del materiale rotabile.
  - d) il Piano prevede specifici obiettivi di monitoraggio e verifica dello stesso, chiari, quantificabili e confrontabili, almeno relativi a:
    - i. la riduzione del numero d'incidenti dovuti a comportamenti non corretti del personale di bordo e di terra (formazione del personale per evitare condotta treno con partenze / arresto "a strappo", formazione per orientamento sulla gestione delle situazioni di pericolo / emergenza a bordo e a terra, etc.);
    - ii. la riduzione del numero di incidenti dovuti a comportamenti dell'utente non corretti ("passeggeri in salita e discesa con treno in movimento", "mancato rispetto delle distanze di sicurezza sulle banchine" e "indebita presenza su sede ferroviaria");
    - iii. la progressiva dotazione del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte;
    - iv. il progressivo incremento del personale viaggiante, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione e a maggiore ricorrenza di eventi criminosi e denunce;
    - v. la riduzione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in stazione e a bordo treno;
    - vi. il progressivo incremento del livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione.
3. **Il livello minimo dell'indicatore P\_SIC** assume valore 1, in corrispondenza dall'adozione del "Piano Operativo di sicurezza e controlleria" entro il primo anno dalla stipula del contratto di servizio conforme ai contenuti e agli obiettivi minimi indicati al precedente punto 2.

### **Misura 25 - Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

1. **Il monitoraggio dell'indicatore P\_SIC** è svolto dall'EA con due modalità distinte:
  - a) verifica dell'adozione del Piano entro il primo anno dalla stipula dei contratti e valutazione della conformità del Piano sulla base dei contenuti previsti dall'EA. Terminato il primo anno, l'EA valuta, anche tramite l'ausilio di una check list l'adozione e la conformità del Piano ai contenuti prescritti.
  - b) il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi definiti nel Piano. Con particolare riferimento alla Misura 24, punto 2, lettere d), sub iii, iv, v, il Piano deve soddisfare almeno i seguenti parametri:
    - i. **%FACu** che valuta la dotazione e il grado di funzionamento di avvisatori acustici di chiusura porte del materiale rotabile, definito come: variazione del numero di treni ammissibili rispetto al numero di treni complessivamente in servizio tra l'anno di osservazione e quello precedente ed è espresso tramite il seguente algoritmo:

$$\%FACu = \frac{\Delta\% \text{ n}^{\circ} \text{treni ammissibili}}{\Delta\% \text{ n}^{\circ} \text{treni complessivi}} \cdot 100$$

Il treno si intende *ammissibile* se almeno il 95% delle porte di accesso ha l'avvisatore funzionante. Il treno non dotato di avvisatore acustico è considerato *non ammissibile*;

L'indicatore è commisurato alle diverse tipologie di linea di cui alla Misura 1, punto 8, lettera a).

- ii. **VI\_BT** misura il livello di vigilanza a bordo treno da parte del personale viaggiante ed è definito come: variazione percentuale del numero di ore-uomo annuo impiegato come personale viaggiante (escluso il capotreno) rispetto alla variazione percentuale del valore dei treni-km durante la fascia temporale tra l'anno di osservazione e quello precedente, ed è espresso tramite il seguente algoritmo:

$$VI_{BT} = \frac{\Delta\% \text{ ore} - \text{uomo annue totali di personale viaggiante per la fascia temporale}}{\Delta\% \text{ treni} * \text{km della rete dei servizi del bacino di riferimento per l'intervallo temporale}}$$

L'indicatore è relativo a più fasce temporali di osservazione del fenomeno, compatibilmente con la disponibilità di dati e coerentemente con il fenomeno osservato.

- iii. **CR\_BT** misura l'entità del fenomeno criminoso a bordo treno ed è definito come: variazione percentuale del numero di denunce sporte alle Autorità di Pubblica Sicurezza tra l'anno di osservazione ed il precedente per fascia oraria di servizio, tenendo conto della corrispondente variazione dei passeggeri-km. L'indicatore CR\_BT è adimensionale ed è espresso tramite il seguente algoritmo:

$$CR_{BT} = \frac{\Delta\% \text{ n° totale di denunce per intervallo temporale}}{\Delta\% \text{ pax} * \text{km per intervallo temporale}}$$

- b) L'indicatore è relativo a più fasce temporali di osservazione del fenomeno, compatibilmente con la disponibilità di dati e coerentemente con il fenomeno osservato.
- c) Lo strumento di monitoraggio consiste nella valutazione delle variazioni dei suddetti indicatori di un anno rispetto a quello precedente. Inoltre il monitoraggio tiene conto della percezione di sicurezza dell'utente, misurata attraverso indagini di *customer satisfaction*. La frequenza del monitoraggio è annuale.
- d) La IF, in accordo con l'EA, predispone eventuali modifiche alle azioni del Piano laddove gli obiettivi non vengano raggiunti.

La penale in caso di non conformità è calcolata sulla base della Misura 4 "a corpo".

#### Quesiti

Q.1 Si condivide la scelta dell'indicatore qualitativo P\_SIC? Si ritiene che gli aspetti di sensibilizzazione di utenti e personale viaggiante contenuti nel Piano possano incidere sul fenomeno dell'incidentalità ferroviaria, per ciò che attiene le cause più frequenti?

Q.2 Si condivide la modalità di monitoraggio dell'indicatore attraverso CR\_BT, VI\_BT e %FAcu? Si ritiene di disporre dei dati per il calcolo degli indicatori CR\_BT e VI\_BT contenuto nel Piano?

Q.3 Si condivide la scelta dell'indicatore quantitativo %FAcu? Si ritiene sia un indicatore utile a misurare uno degli aspetti più critici dell'incidentalità ferroviaria per frequenza e grado di lesività?

Q.4 Potete fornire una valutazione dell'impatto organizzativo relativo alla collaborazione con i soggetti interessati alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore, come previsto dal P\_SIC?

Q.5 Si ritiene che i livelli minimi proposti in relazione ai dispositivi acustici per la chiusura delle porte siano coerenti e sostenibili rispetto allo sviluppo previsto del parco rotabile in relazione ai contratti di servizio affidati e da affidare (per EA) o in relazione alla propria dotazione e ai propri programmi di investimento (per IF)?

Q.6 Si ritiene utile ad incrementare la percezione di sicurezza personale e patrimoniale dell'utente, economicamente sostenibile e non lesivo della concorrenza all'ingresso nel mercato, l'introduzione di un indicatore quantitativo %D\_SEC che indica la presenza di una carrozza per treno con specifiche dotazioni per la sicurezza dei passeggeri? Per specifiche dotazioni si intende la presenza di almeno:

- a) telecamere a circuito chiuso con ripetizioni in macchina su attivazione da parte dell'utente;
- b) pulsanti di richiesta di aiuto da parte del passeggero;
- c) citofono per comunicazione tra passeggero e personale viaggiante.

Q.7 Potete fornire una stima dell'impatto economico necessario alla dotazione del materiale rotabile di una carrozza così attrezzata?

## Glossario e acronimi

1. Ai fini del presente atto regolatorio, si applicano le seguenti definizioni:
  - a) *Adeguatezza del servizio*: grado in cui i servizi offerti soddisfano le esigenze essenziali dei viaggiatori;
  - b) *Autorità*: l'Autorità di regolazione dei trasporti di cui all'articolo 37 del decreto legge 23 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
  - c) *CMQ= condizione minima di qualità*;
  - d) *EA - Ente Affidante*: ente pubblico, o soggetto da esso delegato, a cui è attribuita la competenza a stipulare un contratto di servizio con un'IF, con compiti di gestione, di monitoraggio, verifica e controllo del contratto stesso;
  - e) *Fasce pendolari*: le fasce orarie (e i treni corrispondenti) individuate dall'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle stazioni di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), dal lunedì al venerdì;
  - f) *GI*: Gestore dell'infrastruttura;
  - g) *GS*: Gestore della stazione;
  - h) *ICS*: indagini di *Customer Satisfaction* (vedi qualità percepita);
  - i) *IF – Impresa Ferroviaria*: un'impresa o un gruppo di imprese di diritto pubblico o privato che eroga e fornisce servizi di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia e relativi servizi accessori e di supporto sulla base di un contratto di servizio;
  - j) *IPD*: indagini sulle Preferenze Dichiarate e sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti;
  - k) *MDP*: *Misura Diretta della prestazione* come definita nella norma UNI EN 13816, punto C.6;
  - l) *Persona con disabilità o Persone a mobilità ridotta o PMR*: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;
  - m) *Qualità attesa*: livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente (aspettative);
  - n) *Qualità erogata*: livello di qualità ottenuto, come rilevabile mediante misurazioni obiettive;
  - o) *Qualità percepita*: impressioni/opinioni/giudizi dei viaggiatori sulla qualità erogata dei servizi;
  - p) *SBT*: sistemi di bigliettazione telematica;
  - q) *Soggetto competente*: Ente pubblico, o soggetto da esso delegato, competente alle funzioni di pianificazione della rete dei trasporti e di programmazione del servizio ai sensi dell'ordinamento. Può coincidere con l'Ente Affidante ove sia anche il soggetto che stipula il contratto di servizio con l'IF;
  - r) *Stazioni intermedie rilevanti*: stazioni, comprese tra origine e destino di un treno, di tipo A e di tipo B e C, quando in loro corrispondenza è programmato l'interscambio con altre modalità di trasporto.