

PEC

Tipo E-mail

Da

A

Oggetto

PEC

-- < asstra@pec.asstra.it >

< pec@pec.autorita-trasporti.it >

Risposte ASSTRA alla consultazione ex Delibera 88/2017 "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico?".

Giovedì 14-09-2017 10:27:00

Si inoltra in allegato la risposta di ASSTRA "Associazione Trasporti alla consultazione ex Delibera 88/2017 "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico".

Nel rimanere a disposizione, si inviano distinti saluti.

Ufficio Ferroviario

Piazza Cola di Rienzo, 80/A - 00192 Roma

tel. 06.68.603.519 - fax 06.68.603.555

www.asstra.it

"mailto:ferroviario@asstra.it">ferroviario@asstra.it

Allegati:

ASSTRA Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia nazionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico.docx

Dati Tecnici:

smime.p7s testo_email.html message.eml sostitutiva.xml Daticert.xml

Misura 1 - Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico

Quesiti

Q. 1 Si condividono le modalità di individuazione delle condizioni minime di qualità dei servizi come indicate nei punti 2-3 della Misura?

Nella misura e monitoraggio degli indicatori occorre considerare oltre all'ambito territoriale, vetustà del materiale rotabile, ecc. anche il livello di automazione ed i sistemi tecnologici disponibili. Ciò vale per tutti i fattori di qualità riportati al punto 6 della Misura 1, ed in particolare per quanto riguarda la disponibilità dei servizi di trasporto, le informazioni all'utenza e l'accessibilità commerciale. Il rispetto delle condizioni minime di qualità non può prescindere da adeguati livelli di automazione e dalla presenza di opportuni sistemi tecnologici, la cui implementazione richiede necessariamente tempi e risorse. Ciò presuppone, pertanto, un'applicazione graduale dei contenuti dello schema di atto regolatorio.

Q. 2 Si condividono le modalità di integrazione delle condizioni minime come indicate al punto 4 e 5?

Non ci sono osservazioni.

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?

Si condivide l'individuazione dei fattori di qualità di cui al punto 6, ferma restando una chiara definizione e distinzione delle responsabilità e dei perimetri di intervento in capo ai vari soggetti (IF, GI, GS ...) e dei rapporti tra gli stessi.

Q. 4 Si condividono i criteri di cui al punto 7 in merito ai fattori di intermodalità e di impatto ambientale?

Si ritiene che intermodalità e ambiente siano fattori strategici per il sistema di trasporto, fermo restando che tali materie sono di competenza dell'EA in fase di programmazione del servizio e l'EA dovrà valutare tali parametri in relazione alle risorse disponibili e ai contratti con le IF ed i GI.

Lett. b) integrazione tariffaria

Dal punto di vista del GI, si segnala tuttavia la necessità di valutare la compatibilità dell'integrazione tariffaria tra sistemi tecnologici diversi anche sotto il profilo delle attrezzature da installare in stazione per la regolazione degli accessi e/o dei varchi. Per non moltiplicare i varchi fisici di accesso per titoli di viaggio differenti (soluzione in generale non possibile) occorre definire uno standard per gli stessi che consenta il dialogo tra sistemi di tariffazione diversi ed i varchi (di un sistema).

Si precisa che l'integrazione tariffaria non può prescindere da rapporti contrattuali tra le varie aziende e dalle relative garanzie reciproche, delle cui condizioni economiche l'EA assicuri il rispetto.

Lett. c) uso efficiente consumi energetici

Per quanto riguarda l'indicatore proposto relativo ai consumi energetici (punto c pag 5) si ritiene più opportuno integrare il consumo energetico dei treni circolati al km, anche con un indicatore di tonnellate circolate al km (ammettendo valori di tonnellata/treno standard per categoria di treno programmato).

Lett. d) contenimento emissioni inquinanti

La frase è articolata in modo complesso, si richiede un chiarimento al fine di comprendere se si parli di efficienza rispetto alle altre modalità o del sistema proprio. Alla luce dei chiarimenti l'Associazione si riserva di trasmettere eventuali osservazioni.

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 I1 e I2? 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)?

È difficile individuare un criterio generale e definire precisamente le soglie di frequenza e di tipologia di stazione. Piuttosto, l'EA dovrebbe definire le classificazioni relative al punto a) e b) sulla base delle caratteristiche specifiche territoriali, socio-economiche e temporali della domanda e sulle tipicità dell'offerta, considerando il volume complessivo dei viaggiatori in un singolo capoluogo, capoluogo che può avere più stazioni. Per la misurazione con il metodo 8 lettera b, stazioni capoluogo tipo A, occorre chiarire se le stazioni capoluogo sono solo quelle della linea percorsa dal treno, o meglio quelle delle fermate effettuate, o tutte le stazioni del capoluogo. Per il caso di città importanti con più stazioni individuare il capoluogo come somma di stazioni determinerebbe valori di confronto molto elevati con la conseguenza di rendere trascurabile ogni altra stazione in termini di traffico. Per le linee occorrerebbe inoltre precisare se il numero di treni della linea e della rete (bacino di riferimento) sia complessivo di tutti i treni di tutte le IF per tutti i servizi di trasporto o solo di quelli che IF effettua con Contratto di Servizio con l'EA (tanto per numeratore quanto per denominatore).

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

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?

Fermo restando che la programmazione del servizio è disciplinata dai contenuti del contratto definito dall'EA e che l'IF si impegna al rispetto delle condizioni poste da detto contratto, si ritiene che l'adeguatezza del servizio possa essere verificata tramite la disponibilità dei posti a sedere, definiti come sopra. Tuttavia devono essere previsti coefficienti che tengano conto di afflussi straordinari o di picchi.

L'indicatore dei posti disponibili deve tener conto di una quota di posti in piedi al fine di non programmare il servizio sulle punte di carico a discapito dell'efficienza del servizio stesso. Un numero adeguato di posti in piedi può essere previsto distintamente per tratta di lunghezza predefinita, per frequenza delle stazioni sulla linea, in funzione della velocità di marcia e dell'allestimento interno del materiale rotabile, sia esso servizio locale che di media e lunga percorrenza. Per osservazioni più puntuali si rimanda alle risposte relative alle Misure 6 e 7.

Si richiede una migliore definizione dei seguenti concetti:

- Capacità: n. treni massimi ammessi per ora sulle tratte e nei nodi con livello di servizio di puntualità individuato;
- interscambi: n. parcheggi, velostazioni, n. servizi pubblici in corrispondenza, ...).

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

Quesiti

Q. 1 Si condividono le modalità di valutazione periodica dei livelli qualitativi dei servizi e la durata dei periodi regolatori contrattuali?

La valutazione quinquennale è condivisibile, ma eventuali variazioni al contratto devono essere opportunamente verificate in relazione alla loro sostenibilità economica.

Q. 2 Si condivide il riferimento all'accessibilità dei dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui al punto 3?

L'accesso ai dati deve in ogni caso rispettare gli interessi della tutela dei dati sensibili per le imprese sotto il profilo commerciale ed industriale. Pertanto la diffusione del dato non può essere incondizionatamente pubblica laddove leda i principi di cui sopra e i diritti di privacy. Nella definizione del piano di accesso al dato, l'EA deve farsi garante delle tutele di cui sopra.

Per quanto riguarda la raccolta dei dati a cura delle IF e dei GI, forniti all'EA, è necessario disporre di un sistema automatico di raccolta dati, non sostituibile da un sistema di raccolta manuale. Pertanto è necessario pianificare l'adeguamento del materiale rotabile, sia esistente che di futura fornitura, e dei sistemi di raccolta ed elaborazione dati, consentendo la creazione di una banca dati automatizzata, cui attingere per fornire i dati richiesti nei tempi previsti.

Si ritiene necessaria la definizione di una metodologia standardizzata, secondo criteri stabiliti dall'ART, e di un processo certificato di raccolta dati al fine di garantire la confrontabilità nel tempo e nello spazio dei dati raccolti e l'equità nella valutazione delle condizioni minime di qualità.

Non appare corretto il richiamo, anche solo a titolo esemplificativo, della piattaforma PIC WEB RFI (relazione illustrativa pag. 21) per la raccolta dati relativi alla regolarità ferroviaria. Tenuto conto dalla diffusione dati delle APP commerciali, si suggerisce di individuare campi e protocolli attesi da ART, corredati da descrizione del significato del campo, dalla periodicità di aggiornamento, dal protocollo tecnico di trasmissione e protezione dato che il GI deve mettere a disposizione dell'IF.

Si suggerisce inoltre che l'EA provveda direttamente o tramite soggetto terzo alla raccolta dei dati e alla loro divulgazione.

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?

Si veda la risposta precedente.

Misura 4 - Criteri di applicazione delle penali

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.

Per un corretto sistema di penali/incentivi occorre un coordinamento chiaro dei principi che regolano i contratti e le responsabilità tra i diversi attori. In altri termini, deve essere assicurato il principio fondamentale che risponda dell'evento chi ne ha l'effettiva responsabilità e che quest'ultimo non sia soggetto a regimi di penali differenti da parte di soggetti distinti.

Occorre altresì definire un sistema di esclusione dalla misurazione dei valori dei parametri alterati da eventi straordinari e legati a cause indipendenti dalle IF e dai GI.

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.

L'impatto economico per le imprese è sensibilmente elevato, tanto da poter mettere a rischio l'equilibrio economico dei contratti. Inoltre potrebbero crearsi disparità nel legare proporzionalmente in forma diretta le penali al numero di passeggeri trasportati: infatti ciò potrebbe comportare penali più severe sulle linee ad altro traffico rispetto a quelle a scarso traffico. È necessario pertanto introdurre un sistema di riduzione delle penali e premialità di pari entità. Questo presuppone di concordare livelli di qualità del servizio realistici (ad esempio considerando i valori da serie storica), con margini di miglioramento nel tempo.

In caso di penali le stesse potrebbero essere reinvestite dal penalizzato ed utilizzate per pianificare efficaci interventi di miglioramento della qualità del servizio legati ai fattori oggetto della penale in parola.

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?

L'introduzione graduale è indispensabile per permettere alle IF, ai GI e agli EA una programmazione delle risorse necessarie per mettere in atto gli interventi di adeguamento del sistema agli indici di qualità attesi, che realisticamente non possono essere pari al 100% ma si suggerisce vengano stabiliti sulla base di reali serie storiche disponibili. Ciò va di pari passo con la previsione di margini di adeguamento dei corrispettivi dei Contratti di Servizio.

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

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?

L'EA disciplina nel Contratto di Servizio gli obblighi dell'IF in materia di rilevazione della qualità attesa e percepita degli utenti del servizio e delle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti, mettendo a disposizione le adeguate risorse finanziarie aggiuntive per la copertura economica di tali attività ad integrazione del Contratto di Servizio.

Si suggerisce inoltre che l'EA provveda direttamente o tramite soggetto terzo alla raccolta dei dati e alla loro divulgazione.

TITOLO II Capo I – Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti a sedere)

Misure 6 e 7

Quesiti

Q.1 Si condivide la scelta dell'indicatore relativo all'offerta di posti a sedere?

La scelta è condivisa ma occorre calcolare il coefficiente di riempimento come il rapporto tra passeggeri-km (sezione di linea i, i+1) e posti-km, tenuto conto della necessità di considerare non solo la misurazione del passeggero ma anche la distanza da questo percorsa. La possibilità di considerare una quota ammissibile di posti in piedi va garantita sia per i servizi locali che regionali, secondo le caratteristiche di omologazione del treno.

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

Si veda la risposta precedente. Si richiede di chiarire se l'indicatore U_TAFF sia riferito anche alle tariffe urbane.

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?

Si ritiene importante che tali casistiche vengano definite dall'EA in relazione ai diversi bacini di traffico e non determinate a priori.

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?

Il livello minimo dell'indicatore di non affollamento è posto al 100% ma ciò può valere in fase di progettazione, non in fase di esecuzione, quando intervengono fattori imprevisti che alterano il raggiungimento dei massimi livelli di comfort di viaggio. Ne consegue la necessità di rimodulare obiettivi non raggiungibili di perfezione del servizio.

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?

Certamente: i servizi regionali rispondono a diverse esigenze. Inoltre alcuni servizi per questioni tecnico-organizzative non possono essere programmati in maniera differente o con materiale più capiente.

Sono ammissibili tratte con percentuale di affollamento maggiore viste le caratteristiche di velocità, di distanza tra le fermate e di allestimento del materiale rotabile.

L’individuazione della fascia oraria di punta è dipendente dai bacini di traffico e influenza il valore della condizione minima di qualità del servizio. Non può pertanto essere determinata a priori.

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?

La gestione di una tale banca dati e di un processo di alimentazione della stessa, così come definito nella Misura, determina un impatto sui costi amministrativi e di gestione assolutamente rilevante che deve essere tenuto adeguatamente in considerazione nella definizione dei corrispettivi da Contratto di Servizio.

Nel periodo di progressiva applicazione dell’atto regolatorio, finalizzato all’implementazione di sistemi automatici di rilevamento dati passeggeri, si propone di mantenere un rilevamento semestrale del dato, per arrivare a regime al monitoraggio trimestrale, analogamente a quanto riportato per i dati di puntualità.

Capo II – Regolarità e puntualità del servizio

Misure 8 e 9

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?

Attualmente il parametro per la misura della regolarità e puntualità del servizio offerto è la percentuale del numero di treni giunti entro la fascia oraria di riferimento. È importante che il parametro scelto sia compatibile con i Contratti di Servizio che regolano il servizio offerto dalle varie IF e GI, fatta salva una metodologia unificata che garantisca il confronto tra realtà diverse. Per il computo degli indicatori proposti si evidenzia che la titolarità dei dati risulta oggi appartenere a GI per il percorso treno ed all’IF per la parte di n. posti offerti teorici, effettivi e passeggeri trasportati. Nel caso in cui la raccolta dati sia posta a capo all’IF, si ritiene che debba essere individuato da terzi ed in forma univoca, il protocollo di scambio dati percorso treno da GI a IF e di offerta/domanda da IF a GI per facilitare un open access ai dati non condizionato da sistemi tecnologici proprietari.

La raccolta dei dati dovrà tenere conto di esigenze di trasparenza e disponibilità univoca tra GI ed IF per evitare situazioni di potenziale conflitti contrattuali.

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

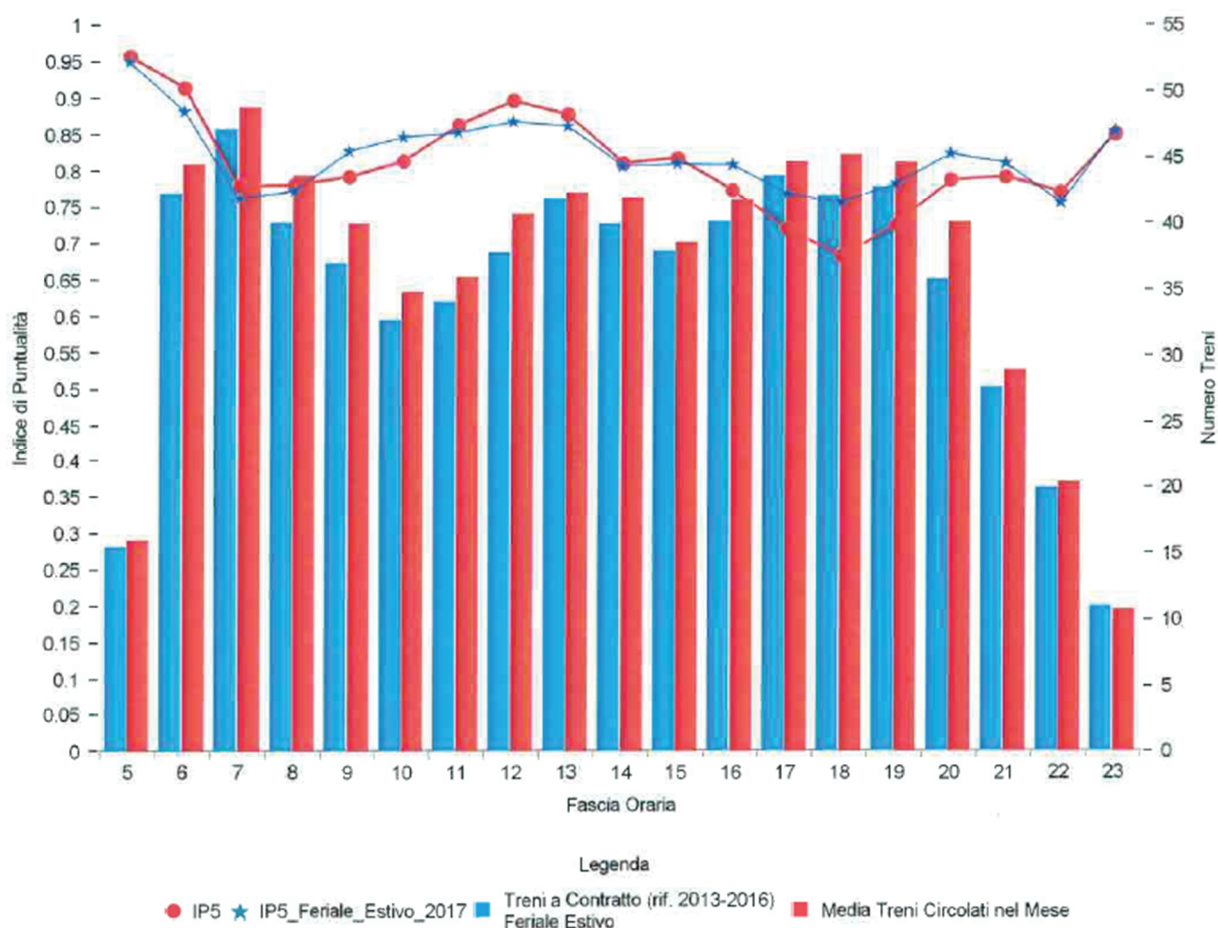
Si propone di escludere dal computo dell’indicatore la performance dei servizi sostitutivi di treni soppressi.

Si possono auspicare applicazioni di metodologia sperimentata che vedono target di puntualità per fascia oraria (nelle giornate feriali, sabato e festivi/periodo estivo ed invernale) in funzione del numero dei treni circolanti sulla rete nelle rispettive fasce e dei livelli di puntualità oggettivamente

riscontrati su base storica (per esempio, il triennio), opportunamente ricontrattato. Vedi esempio FerrovieNord.

La redazione degli indicatori, come indicato nella tabella riassuntiva a Pag. 41 della relazione illustrativa, risulta in capo all'IF.

Le informazioni utilizzate per la redazione degli indicatori (treni effettuati, treni con ritardo entro 5/15 min, ecc.) si ritiene debbano essere oggetto di standardizzazione e di protocolli/interfacce dati tra GI e IF per assicurarne la disponibilità univoca tra gli attori.



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?

Si veda la risposta precedente.

Per come è proposto l'indicatore considera i livelli di puntualità e regolarità di tutti i treni, anche, quindi, di quelli non puntuali per cause non derivanti da responsabilità dell'IF. Ai fini di un corretto sistema di penalità, si ritiene necessario utilizzare un indicatore depurato da tali casistiche (per esempio servizi non effettuati per cause di forza maggiore o per richieste da parte di organismi quali la protezione civile – vedi caso allerta meteo oppure servizi in ritardo per garantire una coincidenza), in modo che l'IF non sia penalizzata per cause non effettivamente imputabili alla stessa.

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?

Il livello minimo dell'indicatore di regolarità posto al 100% risulta teorico e non raggiungibile, in termini assoluti e in considerazione del fatto che possono intervenire fattori imprevisi che alterano il raggiungimento dei massimi livelli, di carattere esogeno rispetto alle responsabilità dell'IF e del GI. Ne consegue la necessità di rivedere obiettivi irraggiungibili di perfezione del servizio.

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?

Si ribadisce la non raggiungibilità del target del 100%, in relazione alle specifiche del servizio di trasporto regionale e locale, nonché della disponibilità e delle caratteristiche del parco rotabile attuale e dei sistemi a supporto della circolazione. Posto che l'obiettivo va comunque adeguato alle condizioni reali di performance del servizio, per tendere ad un miglioramento degli standard qualitativi è necessario programmare un adeguato piano di rinnovo di materiale circolante e degli impianti.

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?

Non ci sono osservazioni.

Q.7 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?

La gestione di una tale banca dati e di un processo di alimentazione della stessa, così come definito nella Misura, determina un impatto sui costi amministrativi e di gestione assolutamente rilevante che deve essere tenuto adeguatamente in considerazione nella definizione dei corrispettivi da Contratto di Servizio.

Nel periodo di progressiva applicazione dell'atto regolatorio, finalizzato all'implementazione di sistemi automatici di rilevamento dati passeggeri, si propone di mantenere un rilevamento semestrale del dato, per arrivare a regime al monitoraggio trimestrale.

Capo III – Informazioni all'utenza e trasparenza

Misure 10÷15

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?

Soprattutto per quanto indicato dalla Misura 14 relativa alla trasparenza, si ribadisce che l'accesso ai dati deve in ogni caso rispettare gli interessi della tutela delle informazioni sensibili per le imprese sotto il profilo commerciale ed industriale. Pertanto la diffusione del dato non può essere incondizionatamente pubblica laddove leda i principi di cui sopra e i diritti di privacy. L'EA deve farsi garante di tali tutele.

Inoltre, per quanto attiene le Misure da 10 a 13, i livelli di performance richiesti e i conseguenti processi di monitoraggio necessitano di adeguati sistemi tecnologici ed informativi da automatizzare, che presuppongono adeguati investimenti e tempistiche realizzative da pianificare. Con riferimento alle "Informazioni prima del viaggio", si evidenzia il numero rilevante di informazioni statiche previste in stazione (vedi tabella 4 dell'All. A alla delibera in oggetto), non compatibile con gli spazi disponibili (condizioni generali di trasporto, condizioni di accesso per bici, carta dei servizi, ecc...). Inoltre, l'aggiornamento di tali informazioni richiede continue risorse, sia

per il superamento della validità dei contenuti, sia a seguito di atti di vandalismo. In alcuni casi, tali informazioni, se affisse in bacheca, risultano poco leggibili a causa dei limiti di spazio disponibili. Pertanto, si suggerisce di dare la preferenza ai canali di comunicazione informatizzati.

Si segnala, inoltre, la necessità di maggior chiarezza sulla proprietà dei canali di distribuzione delle informazioni elencate in tabella 4 (sito Internet, Mobile Site, App). La titolarità dei dati, con riferimento alla tabella a pag. 41 della relazione illustrativa, risulta in capo sia ad IF che GS.

Per i canali definiti di proprietà del GI/GS, si segnala inoltre la necessità di chiarimenti sulla tipologia di supporto informativo (digitale/fisico), con garanzie sulla possibilità di intervento Software a cura del GI/IF in caso di interventi migliorativi dei supporti.

Con riferimento all'indicatore "Informazioni durante il viaggio" si rileva che la previsione di riportare 15 tipologie di informazioni in tutte le carrozze non è praticabile per carenza di spazio espositivo dedicato (grafo della rete regionale, modalità di acquisto dei titoli di viaggio, procedure per recupero bagagli, ...) e per assenza di supporti visivi adeguati.

Q.2 Vi sono osservazioni sull'elenco delle informazioni individuate per ciascun indicatore?

Per alcune realtà di trasporto locale e regionale, la diffusione delle informazioni richieste in lingua sia italiana che inglese non appare immediatamente praticabile poiché richiede ingenti investimenti in risorse umane ed impiantistiche e conseguenti orizzonti temporali legati alla pianificazione delle risorse economiche con gli enti regionali competenti.

Per quanto attiene alla tabella 7 dell'All. A alla delibera, pagina 25, numero ordine 55, si rileva che, per poter avere a disposizione i dati relativi alle soluzioni di viaggio (definite nella delibera "coincidenze"), nei nodi di interscambio è necessario che i dati relativi ai treni, anche delle diverse IF circolanti sul nodo suddetto, siano messi a disposizione di tutti i soggetti in tempo reale. Purtroppo ad oggi le flotte operanti a livello locale e regionale non dispongono di sistemi impiantistici atti ad acquisire il dato in tempo reale e quindi a comunicarlo all'utenza presente sui treni ed in banchina di stazione.

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?

Si veda la risposta precedente.

Si raccomanda la facoltà per l'EA di ridefinire la lista di informazioni da comunicare all'utenza in modo quanto più aderente ai contenuti dell'All. A alla delibera (Misure da 10 a 15), ma comunque compatibile con la realtà locale, con il piano di investimenti in atto e con le risorse disponibili.

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?

Non ci sono osservazioni.

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?

Si rileva la necessità di individuare il perimetro di definizione e distinzione delle competenze in capo ai vari soggetti (IF, GI, GS ...) e dei rapporti tra gli stessi, in modo che ognuno sia responsabile delle prestazioni effettivamente richieste.

La corretta gestione delle informazioni erogate presso le stazioni, così come la loro adeguata condivisione tra GI ed IF, può effettivamente influire sull'obbligo dell'IF di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al GS. Pertanto, chiariti quali siano i canali informativi

elencati nella tabella 4 dell'All. A alla delibera in capo al GS, si ritiene che per essi sia responsabile il GS.

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

Misure 16 e 17

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?

Si condivide la scelta degli indicatori. Tuttavia si segnala che, sia per quanto riguarda l'indicatore %BAUT che per l'indicatore %VAL, i tempi di ripristino della funzionalità delle apparecchiature (pari rispettivamente a 120 ore e 48 ore) sono direttamente proporzionali ai costi dei servizi previsti dai contratti di manutenzione con imprese esterne: tanto più breve è il tempo di riparazione, tanto più è capillare il servizio sul territorio, tanto più elevati saranno i costi previsti da contratto. Inoltre, è necessario tenere in debita considerazione l'incidenza e gli effetti degli atti di vandalismo in molte zone, soprattutto nelle stazioni impresenziate.

Inoltre, per quanto riguarda l'indicatore %ACV, le modalità di definizione di "adeguato canale di vendita" risultano troppo stringenti per la realtà di trasporto pubblico locale e regionale, dove i canali telematici sono in molte realtà ancora del tutto assenti e non è prevedibile una loro implementazione ad ampio spettro in tempi brevi. Ciò incide ovviamente sulla possibilità di applicare l'indicatore %BTCL.

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

Si veda la risposta precedente.

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?

Porre quale condizione minima di qualità il 100% può valere in fase di progettazione, non in fase di esecuzione, quando intervengono fattori imprevedibili che alterano il raggiungimento dei massimi livelli di accessibilità commerciale richiesti. Ne consegue la necessità di rimodulare obiettivi non raggiungibili di perfezione del servizio.

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?

In considerazione delle peculiarità del trasporto pubblico locale e regionale, il costo risulta sicuramente molto elevato sia per l'impatto sull'aggiornamento dei contratti di manutenzione, sia per gli adeguamenti impiantistici e tecnologici richiesti per garantire una accessibilità commerciale secondo gli standard previsti dalla misura.

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?

Si vedano le risposte precedenti.

Il monitoraggio così come previsto dalla delibera in oggetto risulta praticabile esclusivamente una volta automatizzato il sistema di diagnostica.

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?

Al momento non si segnalano piattaforme unificate con le caratteristiche richieste. Vale la pena precisare a riguardo, la necessità che l'eventuale implementazione di tali piattaforme non possa prescindere dalla volontà e dall'accordo tra le parti interessate. Ciò in considerazione della sensibilità, sotto il profilo commerciale e concorrenziale, dei dati relativi ai flussi di domanda e alle tariffe e al loro possesso, gestione e aggiornamento, oltre che per questioni di carattere tecnico e legate al clearing. Pertanto, qualora l'implementazione di piattaforme unificate venisse perseguita su scala nazionale, sarebbe opportuno che esse venissero gestite da un soggetto terzo rispetto agli operatori coinvolti, per esempio la stessa Autorità dei Trasporti.

Misure 18 e 19

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?

Non ci sono particolari osservazioni. Ci si limita a ribadire che, relativamente alla gestione dei reclami, la condizione minima di qualità prevista alla Misura 18 è già oggetto di sanzione ai sensi del Regolamento CE 1371/2007. Pertanto, non può essere condizione di penale da Contratto di Servizio.

Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione dell'indicatore?

Ai fini di una corretta gestione dei reclami e al fine di un loro corretto inoltro al soggetto che ne è competente, si ritiene opportuno dare evidenza al pubblico che le stazioni fanno capo al GI/GS e non all'IF, fatto salvo lo spazio commerciale eventualmente presente nelle stazioni (es. Biglietterie, Lounge, ...). Si segnala a tal fine che all'interno della tabella riassuntiva a pag. 41 della relazione illustrativa della delibera, la titolarità dei dati "reclami" andrebbe riferita sia all'IF che al GI/GS, per le rispettive competenze.

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?

Non ci sono osservazioni.

Q.4 Si condividono le modalità di monitoraggio e verifica proposte? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?

Non ci sono osservazioni.

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

Misure 20 e 21

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?

Data la peculiarità dei servizi di trasporto locale e regionale, gli impianti di climatizzazione e i servizi igienici a bordo non sono sempre presenti in funzione delle caratteristiche del materiale rotabile circolante e dei tempi e modalità del servizio. Gli indicatori %CLI e %WC non sono pertanto sempre applicabili.

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

Con riferimento alla sezione pulizia e confort dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, in merito a "Esecuzione degli interventi nelle infrastrutture aperte al pubblico", la titolarità dei dati risulta riconducibile al GI/GS e non all'IF, diversamente da quanto indicato dalla tabella dei fattori di qualità della relazione illustrativa della delibera a pag. 41). Il GI/GS gestisce i contratti di pulizia delle località viaggiatori di sua proprietà.

Non appare pertanto corretto che il dato utilizzato da terzi (ART/EA) sia normalmente gestito da un soggetto diverso da chi ha la titolarità del processo, fatto salvo il diritto di audit e controllo da parte di chi fruisce del servizio.

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?

Porre quale condizione minima di qualità il 100% può valere in fase di progettazione, non in fase di esecuzione, quando intervengono fattori imprevedibili che alterano il raggiungimento dei massimi livelli di pulizia e comfort. Ne consegue la necessità di rimodulare obiettivi non raggiungibili di perfezione del servizio. Le pulizie dei rotabili e dei fabbricati di stazioni sono regolamentate da contratti di appalto definiti su base pluriennale a fronte di procedura di gara e già oggetto di verifiche periodiche da parte di società indipendenti incaricate dai rispettivi enti regionali.

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?

Date le caratteristiche del trasporto pubblico locale, non si può prescindere da un rinnovo pressoché totale del materiale rotabile con le necessarie valutazioni costi/benefici.

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?

Per quanto riguarda l'indicatore PULT_EX e PULI_EX, si veda risposta Q3 (contratti di pulizia).

Per quanto riguarda gli altri indicatori proposti, non si può prescindere dalla presenza di un sistema automatizzato di rilevamento, al momento non diffuso in tutta la realtà del trasporto pubblico locale e regionale.

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 GS? Con quali modalità si ritiene che il GS possa essere reso responsabile della prestazione richiesta?

Il GS/GI può essere reso responsabile delle prestazioni richieste di pulizia, decoro, riscaldamento, climatizzazione, accessibilità/funzionalità dei servizi igienici, relative alle località/stazioni aperte al pubblico, di propria competenza e gestione, tramite accordi con obblighi giuridici vincolanti dei rapporti tra i vari soggetti (IF, GI, GS, ...).

Capo VI – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico

Misure 22 e 23

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?

L'accessibilità ai servizi ferroviari anche per le categorie PMR dipende:

- dai livelli di performance offerti dal materiale rotabile che sono proporzionali al livello di modernità della flotta. Per aumentare il livello di accessibilità è necessario quindi prevedere dei piani progressivi di rinnovo del parco rotabile, in sinergia con la "Direttiva fuoco e fumi" da attuarsi entro il 2021, che comportano delle pianificazioni di investimenti da concordare con gli enti locali di riferimento;

- dall'infrastruttura ferroviaria, vista come banchine di accesso ai treni. In certi casi (es. linee secondarie con piani di armamento "di vecchio stile"), l'adeguamento delle banchine per l'accessibilità comporta un pesante intervento sul rifacimento della stazione (posizione binari, espropri, segnalamento, ascensori). Inoltre, la maggior parte delle linee di carattere regionale, costruite normalmente in anni non recenti, presentano altezze delle banchine (normalmente 25 cm sul piano del ferro) inferiori agli standard previsti dalle STI (Specifiche Tecniche di Interoperabilità), che ammettono o 55 cm o 76 cm sul piano del ferro. Gli adeguamenti strutturali, oltre che più gravosi dal punto di vista dei finanziamenti da porre a disposizione, hanno un'incidenza pesante sulla disponibilità delle stazioni stesse al servizio passeggeri, potendo intervenire di solito solo nel periodo di ferie estive, in cui i volumi di traffico permettono una riduzione del servizio offerto. Potrebbe essere utile chiedere una suddivisione delle stazioni da parte del GI, al fine di individuare quelle stazioni in cui è possibile un adeguamento delle banchine con solo rialzo dell'altezza (es. fermate su binario unico), quelle che necessitano della realizzazione di sottopassi, rampe/ascensore (stazioni a due o più binari) e quelle che richiedono il rifacimento della struttura del binario per allargamenti obbligatori delle banchine, in modo da definire un piano temporale realistico degli interventi praticabili. Le condizioni minime di qualità vanno modulate con maggiore credibilità per le singole linee.

Come commento generale, sotto in profilo dell'esercizio, si ritiene di ricordare che il Regolamento 1371/2007 prevede che le esigenze di assistenza siano notificate 48 ore prima del viaggio.

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?

Si condivide la richiesta di una pianificazione al fine di garantire la massima accessibilità ai servizi ferroviari e si suggerisce che il piano sia parte integrante del contratto.

Q.3 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?

Non ci sono osservazioni.

Q.4 Si condividono le casistiche considerate (singola direttrice/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?

Per quanto riguarda gli indicatori %SPMR, %PMR, %PAF e %SBICI, si ritiene più opportuno legarli all'intero servizio offerto (treni-km o programma di esercizio totale) piuttosto che per singola linea/relazione. Ciò al fine di tenere conto della performance complessiva dell'azienda.

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?

Per le caratteristiche del trasporto pubblico locale e regionale, dell'attuale materiale rotabile e dell'infrastruttura, gli indicatori non sono applicabili secondo i minimi di qualità attesi se non a fronte di ingenti investimenti. Rimane comunque inteso che porre al 100% le condizioni minime non appare realistico per i vincoli impiantistici e strutturali esistenti.

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)?

No, è necessario prevedere una revisione dei piani di investimento e conseguentemente una revisione del corrispettivo previsto dai Contratti di Servizio.

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?

È necessaria l'automatizzazione dei processi di raccolta dati di tutti i soggetti interessati.

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?

Il GS/GI può essere reso responsabile delle prestazioni richieste in tema di accessibilità alle infrastrutture di propria competenza e gestione, tramite accordi con obblighi giuridici vincolanti dei rapporti tra i vari soggetti (IF, GI, GS, ...).

Capo VII – Sicurezza del viaggio e del viaggiatore

Misure 24 e 25

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?

Riconosciuta l'importanza dell'adozione di un piano per la sicurezza, si evidenzia che le IF adottano già dei piani annuali redatti secondo le specifiche ANSF. Ai fini di un sistema coerente ed omogeneo, è necessario un coordinamento delle richieste poste all'IF sul tema della sicurezza.

Vista, inoltre, la trasversalità dell'incidenza della tematica in oggetto, si sottolinea l'importanza del coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti.

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?

Non si condivide la modalità di monitoraggio degli indicatori sopra riportati. In particolare:

- CR_BT: non tutte le denunce vengono segnalate alle IF.
- VI_BT: per attuare la previsione di incremento di ore uomo del personale viaggiante deve essere coerente con i vincoli di bilancio aziendali e pertanto necessita di nuove risorse stanziate dall'EA e destinate alla sicurezza. Vale la pena segnalare, tuttavia, che l'attuale tendenza dell'organizzazione del lavoro nelle imprese del TPL risponde sempre più a logiche di ricorso all'innovazione tecnologica e a sistemi di controllo automatico della marcia del treno, in un'ottica di contenimento del rischio legato al fattore umano.
- %FAcu: tale condizione rischia di aumentare il tasso di indisponibilità del materiale rotabile, generando inevitabili soppressioni e disagi oltre alle relative penali. Sebbene si possa condividere la funzionalità di tale avvisatore, esso non deve essere considerato come "guasto bloccante". Il materiale rotabile non rientra giornalmente presso officine autorizzate di manutenzione, dove possa essere "facilmente" mantenuto. Pertanto, un indicatore così stringente non è agilmente gestibile per servizi regionali se non con l'istituzione di nuovi punti manutentivi, con considerevole aumento dei costi per le imprese.

Si suggerisce che il piano sia parte integrante del contratto.

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?

Non si ritiene che la condizione di ammissibilità posta al 95% delle porte di accesso funzionanti possa incidere effettivamente sull'incidentalità. Si rammenta che la chiusura porte attualmente viene effettuata dal Capo treno dopo avviso sonoro e controllo visivo e non in maniera automatica.

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?

L'EA deve farsi carico in modo efficace del coordinamento e del coinvolgimento delle parti interessate.

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)?

Dipende dalla realtà locale e dallo stato di rinnovamento del parco rotabile.

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.

Dal punto di vista organizzativo del convoglio, questa ipotesi sembra porre delle difficoltà qualora non estesa all'intero treno, con i dovuti investimenti da mettere in atto da parte dell'EA.

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

Al fine di fornire in maniera puntuale e precisa la stima richiesta circa l'impatto economico dell'operazione, si renderebbe necessaria un'approfondita indagine di mercato e una valutazione tecnico/economica correlata.