TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Osservazioni al documento

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

(Delibera ART n. 88/2017)

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Trenitalia S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento
di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Cap. Soc. Euro 1.417.782.000,00
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma –
Cod. Fisc. e P. Iva 05403151003 – R.E.A. 0883047

INDICE

Titolo I – INDIVIDUAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE....6
Misura 1 – Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico....6
Misura 2 – Criteri di programmazione di un'offerta di servizi adeguata.... 10
Misura 3 – Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati.... 12
Misura 4 – Criteri di applicazione delle penali.... 15
Misura 5 – Indagini su utenti e non utenti in relazione alla qualità attesa e percepita del servizio.... 18
Titolo II – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO.... 20
Capo I – Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti a sedere).... 20
Misura 6 – *Indicatori* e livelli minimi di offerta di posti a sedere: definizioni.... 20
Misura 7 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 21
Capo II – Regolarità e puntualità del servizio.... 25
Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni: definizioni.... 25
Misura 9 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 32
Capo III – Informazioni all'utenza e trasparenza.... 37
Misura 10 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio): definizioni.... 37
Misura 11 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio): modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 37
Misura 12 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio): definizioni.... 40
Misura 13 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni ai passeggeri durante il viaggio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 41
Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni.... 42
Misura 15 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 43
Capo IV – Accessibilità commerciale, aspetti relazionali e attenzione al cliente.... 47
Misura 16 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: definizioni.... 47
Misura 17 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 50
Misura 18 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: definizioni.... 54
Misura 19 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 54
Capo V – Pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico.... 55
Misura 20 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico: definizioni.... 56
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.... 57
Capo VI – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico.... 61
Misura 22 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: definizioni.... 61
Misura 23 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 65
Capo VII – Sicurezza del viaggio e del viaggiatore.... 70
Misura 24 – Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: definizioni.... 70
Misura 25 - Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.... 71

Considerazioni preliminari

Nell'intento di fornire un contributo efficace nell'ambito dell'iniziativa regolatoria in oggetto, Trenitalia S.p.A. ("Trenitalia") ritiene utile condividere preliminarmente alcune considerazioni di carattere generale in merito alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, nonché agli indicatori e ai sistemi di monitoraggio proposte da codesta Autorità.

Vale osservare preliminarmente che l'ambito di applicazione dell'atto di regolazione in commento[1] non tiene conto dell'impatto sugli eventuali affidamenti in corso di definizione (ma non ancora formalmente conclusi) al momento dell'adozione delle misure in consultazione, i quali subirebbero una repentina interruzione in ragione della necessità di valutarne nuovamente la sostenibilità economica alla luce dell'onerosità delle previsioni in commento.

I complessi ed articolati processi di affidamento dei contratti di servizio pubblico – sia diretto, sia mediante gara – presuppongono, infatti, opportune valutazioni in merito agli elementi essenziali del rapporto contrattuale per garantirne la sostenibilità economica complessiva. Tali valutazioni – necessariamente effettuate con un adeguato anticipo rispetto alla conclusione (formale) del contratto - dovrebbero essere nuovamente svolte a seguito dell'entrata in vigore dell'atto di regolazione, al fine di tener conto degli ulteriori oneri economici derivanti dall'applicazione dalle previsioni in consultazione.

Considerata la <u>necessità di tener conto della complessità delle procedure di affidamento</u>, si ritiene, pertanto, che le misure di regolazione in corso di adozione debbano essere applicabili agli affidamenti per i quali sia stato pubblicato, dopo l'entrata in vigore dell'atto di regolazione, l'avviso di pre-informazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia.

Si osserva, inoltre, che l'eventuale fase di revisione dei contratti di servizi pubblico, qualora prevista, non può che comportare, per sua stessa natura, delle minori modifiche all'articolato contrattuale che non incidono sugli elementi essenziali del rapporto negoziale già compiutamente definiti. Pertanto, in linea con quanto osservato in precedenza, si ritiene necessario escludere dall'ambito di applicazione dell'atto di regolazione i contratti di servizio pubblico già conclusi, qualora sottoposti a mere revisioni.

Infatti, considerato il notevole impatto economico delle misure contenute nel documento in consultazione, l'eventuale necessità di dar seguito alle stesse nel corso di esecuzione di un contratto - già concluso prima dell'entrata in vigore dell'atto regolatorio – si risolverebbe in un mutamento delle condizioni economiche dell'affidamento e, quindi, in una modifica degli elementi essenziali del rapporto contrattuale.

Inoltre, lo schema di atto di regolazione oggetto della consultazione appare privo di un'adeguata analisi di mercato e di impatto sui soggetti regolati, circostanza ritenuta indispensabile alla luce della natura e della portata dell'intervento di Codesta Autorità.
In tale contesto, una preliminare valutazione della sostenibilità economica di ciascuna misura proposta appare particolarmente rilevante, posto che i costi che le imprese ferroviarie dovrebbero sostenere per ottemperare alle misure di regolazione proposte dovrebbero necessariamente trovare adeguata copertura nell'ambito delle risorse stanziate dagli enti affidanti per i singoli contratti di servizio pubblico.

[1] Vedi la nota introduttiva a pag. 3, dell'Allegato A alla Delibera n. 88 del 27 giugno 2017.

Nel rinviare a quanto più diffusamente rappresentato con riguardo alle singole misure in consultazione, preme osservare sin da ora che l'adeguamento ad alcune previsioni comporterà oneri economici notevoli, che potrebbero rivelarsi addirittura insostenibili da parte dei soggetti interessati.
In tale contesto, si ritiene pertanto che i livelli minimi di qualità dei servizi individuati da Codesta Autorità nel documento in consultazione debbano trovare opportuna fonte di copertura nei contratti di servizio.

Occorre, infine, considerare che alcune delle previsioni in consultazione, benché afferenti – in linea generale – la fornitura di servizi ferroviari all'utenza, non possono trovare fondamento nei contratti di servizio pubblico conclusi tra gli enti affidanti e le imprese ferroviarie, in quanto concernenti attività/servizi di competenza di soggetti terzi (a titolo esemplificativo, il gestore dell'infrastruttura, i gestori delle stazioni, altri operatori di trasporto, anche non ferroviario). Ciò considerato, si ritiene che non si debbano ritenere le imprese ferroviarie (contrattualmente) responsabili dell'adempimento di attività che, in virtù del contesto normativo e regolatorio, siano invece riconducibili ad altri soggetti (si veda, ad esempio, l'obbligo di fornire determinate informazioni in stazione).

Fermo quanto sopra, viene richiamata l'attenzione di Codesta Autorità sui profili - di carattere trasversale - evidenziati di seguito, rinviando alle osservazioni formulate in risposta ai singoli quesiti per un esame dettagliato delle misure in consultazione.

Sistema sanzionatorio e premiante
Si ritiene che il sistema sanzionatorio debba essere integrato da un sistema premiante, articolato in modo speculare al sistema delle penali, al fine di incentivare il progressivo miglioramento delle *performance* di qualità degli operatori di trasporto, al di sopra degli standard minimi previsti nei contratti.
Peraltro, in molti casi, la fissazione di livelli degli indicatori pari al 100% con l'esclusione del raggiungimento parziale degli obiettivi, appaiono incoerenti con il concetto di condizione "minima". Inoltre, la definizione di rigide soglie per alcuni indicatori determinerebbe l'applicazione di penali anche in caso di mancato raggiungimento di una sola delle condizioni previste (ad es. informazioni all'utenza e trasparenza).

Si ritiene in ogni caso che il sistema degli indicatori e delle relative penali debba necessariamente tenere in considerazione le responsabilità dei diversi soggetti coinvolti, al fine di evitare, ad esempio, che l'impresa ferroviaria affidataria dei servizi sia penalizzata per il mancato raggiungimento di condizioni minime di qualità che rientrano nella competenza di altri soggetti, (ad es. nel caso della *security* e dell'accessibilità e informazione al pubblico in stazione).

Inoltre, si evidenzia la necessità di precisare le rispettive responsabilità in capo a EA e IF nella programmazione e fornitura dei servizi. Con tutta evidenza non potranno infatti prevedersi sanzioni in capo alle IF, qualora il livello dei servizi forniti sia in linea con quanto definito nei CdS, a sua volta condizionato dalla disponibilità di risorse adeguate da parte delle EA per eventuali incrementi qualitativi e quantitativi dei servizi (ad es. applicazioni di penali per l'affollamento di treni la cui composizione e conseguente disponibilità di posti a sedere sia conforme a quanto definito nei CdS).

Alimentabilità del sistema degli indicatori proposto

Il sistema degli indicatori per misurare i livelli di qualità dei servizi contenuto nel documento in consultazioni presuppone la disponibilità di dati/informazioni che, in alcuni casi, non sono attualmente oggetto di un processo di raccolta ed archiviazione.

Sul punto si osserva che l'eventuale sviluppo dei sistemi in uso comporterebbe sforzi economici di particolare entità, rendendo necessaria un'analisi dei costi e dei benefici dell'indicatore individuato, per valutarne l'efficacia rispetto al fenomeno che si ritiene di voler sottoporre a una definizione di condizione minima di qualità.

Si rileva inoltre che, in alcuni casi le misure presuppongono la rilevazione di dati che, afferiscono a competenze assegnate nel nostro ordinamento giuridico a soggetti diversi dall'impresa ferroviaria e, pertanto, potranno essere resi disponibili da soggetti terzi, la cui consultazione da parte delle imprese ferroviarie richiederà lo sviluppo di nuovi applicativi in grado di fornire le informazioni richieste, rispetto ai quali dovranno essere valutati i tempi e i costi di implementazione. A titolo esemplificativo, si richiama l'attenzione sulle rilevazioni di dati di regolarità e puntualità di cui alle Misure 8 e 9 della Delibera in esame.

Complessità del sistema degli indicatori

Al fine di evitare effetti distorsivi e contrari alle finalità della delibera in esame, si ritiene necessario prevedere una valutazione complessiva degli indicatori proposti, sia in ragione dell'evidente correlazione fra le variabili ad essi sottesi, sia in considerazione della tenuta complessiva del sistema rispetto all'insieme degli impegni contrattuali definiti dall'EA nei CdS.

Da un lato, ciascun indicatore proposto dovrebbe tenere conto di eventuali correlazioni inverse rispetto ad altri indicatori utilizzati: ad esempio, il miglioramento delle *performance* di puntualità potrebbero realizzarsi anche a scapito delle condizioni di affollamento dei servizi, attraverso la riduzione della frequenza degli stessi.

D'altra parte, la programmazione dell'offerta dovrà essere definita dall'EA tenendo conto delle esigenze di mobilità e dell'ambito territoriale/economico.

Valutazione dello scostamento fra valore dell'indicatore e valore obiettivo

In merito, invece, alla rilevazione degli scostamenti del valore reale rilevato rispetto al valore obiettivo fissato (condizione minima) per ciascun indicatore individuato, si deve osservare come la valutazione dell'orizzonte temporale di riferimento sia di fondamentale rilevanza. È del tutto evidente come l'intervallo di tempo considerato possa variare da un controllo "in continuo", dove il confronto fra valore vero e valore obiettivo sia fatto cioè in tempo reale o, al contrario, in un orizzonte temporale più ampio (ad es. annuale). Conseguentemente, l'impatto potenziale sul sistema delle penali, senza forme di naturale mediazione del valore dell'indicatore in ragione di un orizzonte di tempo adeguato a valutare la prestazione corrispondente, potrebbe essere molto diverso nella sua manifestazione numeraria. In linea di principio, quindi, si ritiene possa essere opportuno prevedere un sistema sanzionatorio "a corpo" piuttosto che "a misura".

***

Le considerazioni espresse nel documento sono frutto della lunga esperienza maturata nella erogazione di servizi di trasporto passeggeri per ferrovia nazionali e regionali connotati da oneri di servizio pubblico, alla luce della quale saranno suggerite alcune modifiche alle Misure proposte e agli indicatori ivi definiti. Preme, in ogni caso, osservare come il raggiungimento degli obiettivi attesi da codesta Autorità non possa che avvenire con gradualità, tenuto conto dei riflessi sul complesso sistema di regole dei servizi connotati da obblighi di servizio pubblico.

In via generale, i commenti che seguono faranno riferimento, per ciascuna misura, a quanto contenuto nella Relazione illustrativa che si ritine parte integrante e sostanziale dell'Allegato A.

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 (CO2), ossidi di azoto (NOx) e materiale particolato (PM), mediante la conformità a un indicatore che rapporti la produzione delle emissioni climalteranti (CO2) e emissioni impattanti sulla qualità dell'aria (PM, NOx) 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 > I1;
ii. FR2, con numero di treni_linea/treni_rete compresi nell'intervallo tra I1 e I2;
iii. FR3, con numero di treni_linea/treni_rete < I2.

L'EA definisce i valori soglia I1 e I2 (con I1>I2) 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?

La strutturazione delle condizioni minime di qualità risponde all'attuale impostazione del sistema di penali e premi dei CdS; pertanto se ne condivide l'impostazione generale, legata ai bacini di mobilità, alla dotazione infrastrutturale e alla tipologia di materiale rotabile, che consentono di declinare obiettivi e standard di qualità non avulsi dal contesto operativo.
È importante circoscrivere il riferimento alle "selezionate categorie di utenti", che attualmente si limitano ai viaggiatori disabili.

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

Il documento definisce le condizioni minime ed i relativi livelli, che possono essere integrati da quelli definiti dall'EA con il concorso degli Stakeholder (secondo quanto disposto dalla Legge 244/2007). A tal proposito sarebbe opportuno specificare meglio che tale coinvolgimento ricade tra le attività dell'EA, mediante una procedura di consultazione pubblica a cui l'IF può essere chiamata a partecipare.
Si intende evidenziare che la Misura prevede:

- un numero eccessivo di indicatori;
- livelli minimi della qualità del servizio pari o prossimi al 100% (ad eccezione dei casi di scostamenti dovuti a cause di forza maggiore o non dipendenti dall'impresa ferroviaria) in ragione dei quali non si comprende il riferimento a "livelli minimi più elevati", di cui al punto 4;
- intervalli di misurazione in alcuni casi del tutto assenti, per cui si ipotizza una misurazione in tempo reale per singolo evento a volte irrealizzabile.

Si ritiene che tale numerosità e rigorosità tende a lasciare pochi margini di integrazione a cura dell'EA; inoltre, si ritiene utile ribadire come il sistema di penali debba essere orientato a ingenerare meccanismi di incentivazione e miglioramento della qualità piuttosto che ad una mera generazione di risorse finanziare per l'EA.
Rispetto alle attuali modalità di definizione del servizio, risulta innovativa la consultazione dei "non utenti", in capo all'EA o comunque al soggetto competente in materia di programmazione, per la cui realizzazione sono da prevedere costi per ricerche di mercato fra gli 80 e 100k€ per ciascuna rilevazione sulla base degli elementi desumibili dal

documento posto a consultazione.

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?

Premesso che per quanto riguarda la disponibilità dei servizi di trasporto adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini, l'IF garantisce l'offerta programmata (collegamenti e materiale utilizzato) prevista nel contratto di servizio e richiesta dal/dagli EA, si condividono in linea generale i fattori della qualità individuati.
Si segnalano, tuttavia, i seguenti punti di attenzione:

- la misurazione dell'adeguatezza dei servizi di trasporto alla domanda di mobilità dei cittadini deve essere:
  - commisurata alle risorse messe a disposizione dell'EA, in relazione al livello di servizio ed alla frequenza definiti dallo stesso EA (servizi minimi);
  - calcolata in funzione della disponibilità dell'offerta di posti a sedere e commisurata alle caratteristiche del servizio, distinguendo tra servizi metropolitani, regionali e di media e lunga percorrenza, nonché dei posti in piedi con particolare riguardo ai servizi metropolitani
- la pulizia e il comfort delle infrastrutture rivolte al pubblico ricomprende aree ed ambiti di competenza del Gestore dell'Infrastruttura e pertanto non dovrebbero attenere al perimetro del Contratto di Servizio, sottoscritto tra EA e IF.

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

Per i criteri relativi alla intermodalità (lett. a) non appare sufficientemente chiaro l'orientamento stabilito dal requisito, tenuto conto dei differenti EA potenzialmente coinvolti, dei diversi vettori coinvolti e della variabilità delle condizioni che incidono sui tempi di interscambio (ad esempio nel corso della giornata ore di picco rispetto alle ore di morbida) nonché nel corso delle stagioni. E' opportuno precisare che, in ogni caso, i fattori di intermodalità a maggior impatto sulla percezione dei passeggeri (secondo i criteri di centralità del cliente e customer satisfaction) sono strettamente correlati alle scelte di investimento/programmazione degli EA (es. indicatori di accessibilità/tempi di interscambio)
In merito all'integrazione tariffaria (lett. b), è di assoluta evidenza la necessità di tener conto sia degli investimenti già effettuati dalle IF o da altri vettori su sistemi non integrati, sia della necessità di nuovi investimenti volti all'integrazione dei sistemi esistenti, ovvero di adeguamento a un sistema di bigliettazione elettronica integrata di nuova concezione.
In merito invece all'uso efficiente dei consumi energetici (lett. c), è condivisibile l'intento "generale" di misurare il consumo energetico dei rotabili. L'indicatore proposto, tuttavia, (consumo/tr*km) non prende in considerazione le grandi differenze di consumo legate alle diverse tipologie di rotabili (es: il consumo di un treno Alta Capacità, in primis per via del suo peso, è sensibilmente maggiore di un treno Media Capacità), con il rischio di non rappresentare l'effettiva efficienza energetica dei convogli. Oltre a ciò, è di imprescindibile importanza evidenziare che al momento in Trenitalia (nelle altre IF la situazione è simile) solo un'esigua minoranza di treni è attualmete dotata di contatori di energia, e non è ancora disponibile un sistema di raccolta e analisi, su larga scala, dei consumi di energia di

trazione. Pertanto l'indicatore proposto, ad oggi, risulterebbe di impossibile rilevazione. Trenitalia si sta impegnando per implementare sistemi di misura ed analisi dei consumi di trazione ed i nuovi rotabili in arrivo dal 2019 saranno tutti dotati di contatore di energia. Tale posizione è coerente con quanto comunicato da Trenitalia all'ART in occasione della "Rilevazione dei dati sulla qualità del servizio ferroviario passeggeri regionale e universale di media e lunga percorrenza" (Procedimento avviato con delibera di codesta Autorità n. 54/2015 del 9 luglio 2015).
Infine, con riferimento al contenimento delle emissioni di inquinanti atmosferici, si ritiene il punto d) non condivisibile. La maggior parte della flotta di Trenitalia è a trazione elettrica, quindi non genera emissioni dirette ma solo indirette, ossia collegate alla produzione dell'energia che consumano. Pertanto, nell'attuale impossibilità di tracciare i consumi energetici di cui al punto c), a parità di energia consumata, le emissioni degli inquinanti proposti potrebbero aumentare o diminuire non per merito o demerito dell'IF, ma per la composizione del mix energetico utilizzato, frutto di scelte operate dalle società di produzione dell'energia (i.e. maggiore o minore percentuale di energia prodotta da fonti rinnovabili) e non dalle stesse IF.
In riferimento all'indicatore per il calcolo dell'uso efficiente di cui al punto 7. lett c), si chiede di confermare se per "treni circolati al chilometro" si intendano i "treni chilometro circolati".

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)?

I valori soglia individuati possono avere una pertinenza a livello di bacino di mobilità, non necessariamente coincidente con l'ambito regionale (potrebbero infatti essere sotto o sovraregionali). Pertanto, l'IF potrà svolgere le opportune valutazioni circa la loro congruità solo a seguito della definizione da parte degli EA dei richiamati bacini. Analogamente, appare incerta la definizione delle stazioni necessarie alla definizione delle caratteristiche territoriali dell'offerta.

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?

La programmazione dell'offerta tiene conto di una serie di elementi quali la funzione sociale dei servizi erogati, che devono servire anche località secondarie a domanda debole, nonché gli *asset* utilizzabili (ad es. materiale rotabile) condizionati dalla disponibilità delle risorse finanziarie previste nei Contratti di Servizio.
La programmazione dell'offerta è una leva industriale fondamentale che incide in modo diretto e sostanziale sull'utilizzo dei fattori di produzione, segnatamente materiale rotabile e personale viaggiante. Tale utilizzo è nel controllo delle IF e, quindi, rientra necessariamente nel loro perimetro di pertinenza.
Pertanto, si ritiene che i ruoli e le relazioni fra EA/IF/GI debbano essere specificati con maggior dettaglio e necessitino di ulteriori precisazioni: in particolare, si deve meglio distinguere tra la pianificazione del servizio a carico dell'EA che, tra l'altro, negozia con il GI gli Accordi Quadro, e la programmazione esecutiva, che, come detto, deve risultare chiaramente attribuita alle IF che negoziano con l'EA il CdS e con il GI il dettaglio delle tracce orarie.
L'offerta programmata deve tenere conto anche di altri elementi che possono condizionarne l'erogazione, impedendo di modulare con la necessaria flessibilità l'offerta, quali, a titolo di esempio:

- il modulo nelle sedi di incrocio, sagoma, peso assiale, lunghezza marciapiedi, n° di marciapiedi disponibili in stazione
- il materiale rotabile previsto nel CdS di riferimento
- le risorse economiche che consentono la sostenibilità del CdS.

Si fa, inoltre, presente che l'accessibilità delle stazioni/fermate, anche per altri vettori di trasporto, non attiene alle singole IF bensì alla EA e come soggetto tecnico al GS/GI.
Infine, l'indicatore dei posti a sedere è condizionato da vincoli infrastrutturali, economici e di disponibilità dei rotabili previsti nel CdS di riferimento. Esso, pertanto, risulta adeguato solo se viene utilizzato per valutare i differenziali tra n° di posti effettivamente offerti e n° di posti contrattualizzati per i vari treni nei CdS di riferimento.
In questo senso, si ritiene corretto che la performance dell'IF venga misurata non rapportando la domanda rilevata all'offerta erogata, bensì confrontando l'offerta erogata con quella contrattualizzata nei singoli CdS.

Gli eventuali fenomeni di sovraffollamento si configurano, in tal senso, non come un indicatore per l'applicazione di penali a carico delle IF, ma come punto di attenzione per la revisione dei servizi a cura dell'EA e della connessa riallocazione delle risorse.

L'indicatore proposto, inoltre, deve tenere conto di un congruo numero di posti in piedi come disponibilità ammessa di offerta, con particolare riferimento alle tratte in ambito metropolitano. In coerenza con le Misure 6 e 7, l'indicatore relativo alla disponibilità di posti a sedere dovrebbe fare esplicito riferimento al n° posti (numero programmato di posti a sedere offerti sul treno individuato, eventualmente maggiorato di una quota ammissibile di posti in piedi) di cui alla suddetta misura.

In linea generale, la struttura dell'indicatore proposto appare inadeguato a misurare i servizi ferroviari metropolitani, che nelle tratte tipicamente urbane sono assimilabili al servizio di metropolitana vero e proprio (con standard di accessibilità misurato in 4 persone in piedi per metro quadro). D'altra parte, anche l'EA in taluni contratti considera accettabile un affollamento nei pressi dei nodi definendone la sostenibilità in termini di "minuti di percorso in piedi" (i.e. 30 minuti).

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 penali 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: • regolarità e puntualità del servizio • grado di affollamento • accessibilità al treno: dotazione e funzionamento accessi PMR, spazi riservati al trasporto biciclette
	Aggregato per indicatore	n.a.	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 illustrative 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?

Si condividono, in linea generale, le modalità di valutazione periodica, che però dovranno tener conto:

- degli aspetti economico – finanziari connessi
- della circostanza che alcuni indicatori da includere nel "Piano di accesso al dato" (ad es. il già citato grado di affollamento) dipendono dalle scelte dell'EA in sede di programmazione
- della possibilità di effettuare rilevazioni dei dati in tempo reale.

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

Pur condividendone lo scopo, si ritiene che l'accessibilità e la riutilizzabilità dei dati debbano essere circostanziate alla luce del requisito della compatibilità con gli interessi giuridicamente rilevanti, tra cui la strategia aziendale dell'IF, nonché la riservatezza di alcuni dati economici allegati ai CdS.

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?

Non si condividono i contenuti e la finalità del Piano di Accesso al dato (punti 4 e 5), in quanto per il CdS il grado di affollamento coincide con la programmazione che il committente decide di introdurre nel contratto e che il monitoraggio dell'indicatore non può essere *real time* ma solo manuale in sede di consuntivo. Non si condivide il punto 7. B) in quanto i dati delle indagini di Customer Service sono sensibili e non possono essere pubblicati.

In merito ai dati rilevati in tempo reale, si precisa che, anche qualora tale rilevazione costituisca al momento una funzionalità già prevista nei sistemi informativi aziendali, la messa a disposizione con la medesima tempestività in tempo reale può richiedere investimenti significativi e deve essere valutata di volta in volta.

In merito all'accessibilità ai documenti e relativa pubblicazione sui canali di informazione dell'EA e IF, di cui al punto 7), si segnala che:

- la pubblicazione dei Contratti di Servizio e i relativi allegati, di cui alla lettera a), è possibile previo "nulla osta" da parte dell'EA; tale previsione dovrà essere resa compatibile con il diritto alla riservatezza dei dati sensibili (dati economici e di know how aziendale), rafforzato dalle previsioni del Regolamento CE 2338/2016, integrative del Regolamento CE 1370/2007. Pertanto, si propone di circoscrivere le informazioni oggetto di pubblicazione piuttosto che limitarne l'accessibilità ai documenti nella loro interezza
- i questionari e i risultati di customer satisfaction nonché le indagini sulla domanda di mobilità potenziale, di cui alle lettere b) e c), potranno essere pubblicati esclusivamente in forma sintetica
- la pubblicazione delle carte della qualità dei servizi e la relazione annuale sulla qualità del servizi, di cui alle lettere d) ed e), sono già oggetto di specifici obblighi normativi nazionali e comunitari e pertanto potrebbero essere esclusi dalla Misura.

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 pecuniaria 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'inosservanza 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.

Si segnala che:

- nei contratti vigenti non sono previsti livelli di gravità, recidività e impatto sulla clientela della non conformità; l'inclusione di tali aspetti, in linea generale condivisibili, comporterebbe sull'equilibrio economico dei contratti un impatto al momento non quantificabile;
- con riferimento al livello di gravità della non conformità, non si condivide l'utilizzo del peso riferito ai "non utenti";
- con riferimento all'aspetto della recidività, questo deve essere commisurato al tempo minimo necessario per la risoluzione della criticità;
- è neccessario arricchire le mitigazioni delle penali anche con riferimento a standard di eccellenza (*overperformance*) definiti annualmente;
- il valore delle penali determinato dall'EA, sommato a quanto già corrisposto dall'IF in relazione ai disservizi (ad es. in termini di rimborsi, riemissione di titoli di viaggio, indennizzi e assistenza prestata) non deve superare un importo complessivo ragionevolmente individuato.

Per quanto riguarda il grave inadempimento di cui al punto 4, non si concorda con la

definizione di "grave e persistente inadempienza" e sul relativo criterio di misura, che è eccessivamente oneroso e non può essere valutato in modo cumulativo.
Per quanto riguarda il sistema di penali che l'EA dovrebbe adottare, come previsto al punto 5 della Misura nonché nella Relazione Illustrativa allegata, la definizione della gravità e il metodo di valorizzazione delle penali risulta essere estremamente oneroso rispetto alle eventuali criticità da sanare.
Per il punto 7 lett a), non si condivide il ricorso al concetto di ricavo medio per passeggero trasportato ed il concetto di penale "a misura" espresso nel punto 7. lett c). Segnatamente, il metodo di calcolo "a misura" e "a corpo" esplicitato nella Relazione Illustrativa adottano coefficienti di severità della sanzione estremamente onerosi per l'IF, che può ritenere a rischio fino al 75% del ricavo medio unitario.
Infine, si ritiene necessaria una puntuale definizione della gravità delle non conformità per consentire all'IF di poter valutare responsabilmente l'eventuale rischio di business nonché per fornire all'EA un chiaro e univoco strumento di valutazione dei disservizi.

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.

Nel richiamare quanto indicato in relazione al precedente quesito, l'implementazione dei criteri di definizione del sistema delle penali non previsti negli attuali CdS genera dei rilevanti impatti economici/organizzativi all'IF. In particolare, il punto 4. della Misura prevede il grave inadempimento, che può dar luogo alla risoluzione del contratto da parte dell'EA qualora l'ammontare annuo delle penali (di 1 o più esercizi contabili anche non consecutivi), senza distinzione tra le loro tipologie, sia superiore al 10% del corrispettivo annuo.
In primo luogo, si osserva che la risoluzione del contratto per inadempimento, sia esso o meno qualificato come "grave", costituisce lo strumento previsto dal legislatore per privare il contratto dei propri effetti giuridici allo scopo di assicurare l'equilibrio fra gli obblighi assunti da ciascuna parte ed il buon esito delle reciproche aspettative (vale a dire, la parte adempiente alla prestazione contrattuale può ottenere la risoluzione del contratto laddove la controparte non esegua la propria prestazione). Considerata la portata propriamente contrattuale dello strumento, sembra che il suo eventuale utilizzo debba essere interamente rimesso alla volontà delle parti (e non oggetto di intervento regolatorio), posto che il mancato raggiungimento di determinati "livelli" nella fornitura delle prestazioni oggetto del contratto non comporta, di per sé, una mancata esecuzione delle stesse. Le conseguenze di una risoluzione di un contratto di servizio pubblico sarebbero, in ogni caso, particolarmente gravose, considerato il venir meno del titolo che fonda la prestazione del servizio.
Ciò premesso, si evidenzia, in ogni caso, la necessità di ridefinire la soglia che qualificherebbe l'inadempimento, tenendo conto, ad esempio, dell'ammontare delle penali al netto delle forme di mitigazione delle stesse e delle quote di cui al punto 3 della misura 4 (rimborsi, bonus, spese per informazioni, etc.). La soglia del 10% che determina il grave inadempimento è ritenuta molto penalizzante soprattutto in contratti di servizio di lunga durata, peraltro auspicati in ragione della necessità di recuperare in termini economico finanziari, in tutto o in parte, gli investimenti sostenuti; si propone, pertanto, di innalzare la soglia, prevedendo quale riferimento più esercizi e non uno solo.
Inoltre, è evidente che la previsione di una soglia unica applicata ad indicatori di qualità

omogenei che non prende in considerazione diversi livelli di servizio e di efficienza, legati non solo all'impresa ferroviaria ma anche al livello di investimento dell'EA, rende di fatto la soglia in un certo qual senso "iniqua". Da segnalare, inoltre, che i meccanismi ed i tempi di individuazione di un nuovo operatore – a fronte dell'eventuale risoluzione anticipata del contratto per penali – impongono un obbligo di servizio pubblico sull'operatore, prolungando di fatto l'erogazione del servizio senza alcuno stimolo al miglioramento per lo stesso.
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? In considerazione del carattere innovativo di alcuni dei criteri previsti nella Misura, una modalità di implementazione per fasi appare la più idonea.

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 garantiscano 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 sezionale, 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 d 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?

Trenitalia ad oggi svolge rilevazioni della qualità attesa e percepita dagli utenti del servizio (ICS) e delle motivazioni di non utilizzo del servizio da non utenti (IPD).
In generale, il sistema delle penali previsto nei Contratti di Servizio non ricomprende indicatori del grado di soddisfazione del servizio. Inoltre, si segnala che gli obblighi 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" sono in capo all'EA, che convoca appositi incontri a cui di norma Trenitalia partecipa come soggetto tecnico.
Relativamente ai servizi sottoposti a OSP, si ritiene che, rispetto alle prassi attuali, la consultazione dei "*non utenti*" rappresenti un'innovazione, atteso che tale onere ricade in capo all'EA, che ha competenza primaria in materia, nell'ambito delle valutazioni precedenti alla programmazione del servizio oggetto di OSP.

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?

Come riportato in risposta alla precedente domanda, Trenitalia condivide le finalità espresse, nel rispetto del principio per cui la definizione delle eventuali necessità di adeguamento del servizio nonché delle relative esigenze quali-quantitative sia di stretta competenza dell'EA. Inoltre, le risultanze di tali indagini devono essere in via prioritaria utilizzate nella fase di programmazione del servizio e di definizione delle esigenze quali quantitative da parte dell'EA, ai fini di un proficuo spostamento di quota modale verso il trasporto ferroviario (c.d. "shift to rail").
In ogni caso, tali risultanze non possono in alcun modo essere ricomprese nel sistema delle penali sul servizio comunque programmato dall'EA stessa ed erogato dall'IF.

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"** TTi,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 TTi,i+1: rapporto tra il numero medio dei passeggeri trasportati (n°paxi,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° posti) sul treno medesimo.

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

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 TTi,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:

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

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:

$$U_TAFF = \sum_{j=i}^{n} (n°pax(TT_AFF_{i,i+1}) - n°\ posti)$$

dove:

$n°pax(TT_AFF_{i,i+1})$ = numero medio passeggeri sulla singola "Tratta affollata" compresa tra due stazioni intermedie rilevanti *i* e *i+1;*

n° 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?

Al di là delle valutazioni sull'appropriatezza dell'indicatore proposto, su cui si rinvia alle

risposte ai quesiti successivi, si sottolinea che il numero dei posti offerti è definito in ciascun CdS e corrisponde ai livelli di offerta definiti dagli EA anche in base alle risorse disponibili. L'applicazione di penali alle IF può essere quindi prevista solo in caso di scostamento dalle composizioni dei treni e quindi dai posti offerti contrattualizzati nei CdS. Con tutta evidenza, infatti, l'IF non può essere responsabile nel caso l'offerta programmata dagli EA non risulti adeguata ai livelli di domanda.

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

Premesso quanto indicato al precedente Q.1, si rileva che l'indicatore %T_NAF si basa sulla definizione di "treno affollato", che rimanda alla definizione di "coefficiente di riempimento" per ciascun "treno-tratta affollata" tra stazioni intermedie rilevanti, la cui definizione non sembra a sua volta univoca.
Inoltre, tale coefficiente non sembra tenere conto del tempo di percorrenza della tratta da parte del singolo treno, anche se tale concetto è presente nella Misura 6 punto 3 nella quale "Un treno è definito affollato quando presenta una o più tratte definite come tratte affollate con coefficiente di riempimento >1 per una durata complessiva pari o superiore a un valore soglia individuato…". Quindi la definizione di una "durata" come valore soglia implica che la definizione di coefficiente di riempimento debba essere calcolata su più tratte contigue, anche con diverse percorrenze chilometriche e quindi con una durata di viaggio non comparabile; tuttavia, la formula proposta non riporta la sommatoria dei coefficienti di riempimento per tratta-treno-tempo (o chilometro).

Per i servizi ferroviari di media e lunga percorrenza sottoposti a OSP, la misurazione può essere dedotta attraverso i sistemi di vendita, visto che per circa il 90% (ad eccezione dei pendolari) i biglietti vengono acquistati con la prenotazione obbligatoria del posto.

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?

Premesso quanto evidenziato nel quesito Q.1 per cui per cui l'affollamento deve essere apprezzato in ragione della composizione programmata secondo la previsione del relativo contratto di servizio si ritiene, comunque, eccessivamente complessa e poco attendibile la definizione di tratta affollata e del relativo impiego, in quanto non è chiaro cosa s'intenda per tratta oggetto di rilevazione in caso di affollamento.
Conseguentemente, non si condivide:

- il punto 2 lettera a) "tratta"
- il punto 3 per quanto attiene il concetto di "tratta affollata"
- le disposizioni di cui ai punti 4 e 5, riferite all'indicatore %T_NAF e il relativo livello minimo.

Inoltre, non si comprende la definizione di "tratta fra stazioni intermedie rilevanti" e la durata della condizione di affollamento non trova immediata applicazione nella formula.

Occorre infine:

- definire in maniera puntuale il calcolo dei posti in piedi;

- distinguere in forma esplicita i servizi ferroviari di area metropolitana, al pari di quanto succede per i servizi metropolitani sotterranei, ove la condizione di viaggiatore in piedi va considerata frequente e irrisolvibile (servizi di area metropolitani underground e *overground* nei Paesi europei ove rilevi hanno condizioni di servizio comparabili)
- distinguere parimenti i servizi ferroviari che interessano il nodo ove la condizione di treno affollato si configura soprattutto in prossimità dell'arrivo a destinazione nella stazione capoluogo.

Nella impraticabilità dell'uso dell'indicatore proposto, la misurazione non può nemmeno essere demandata alla percezione del viaggiatore, che ad esempio potrebbe non utilizzare in maniera efficiente l'intera capacità del convoglio e quindi avere una sensazione distorta dalla realtà.

In termini di valutazione delle penali, che potranno essere comunque applicate alle IF solo in caso di non rispetto dell'offerta programmata nei CdS, si ritiene opportuno valutare la condizione di "treno affollato" in relazione al trend e non per singolo evento-treno; ciò in ragione del fatto che è necessario verificare se il disservizio si realizza con ripetitività e non con la sporadicità ovvero l'occasionalità dell'evento inaspettato.

Oltre alla tratta affollata del singolo treno sarebbe opportuno tener conto di tutti i posti offerti sulla direttrice e della relativa percentuale di riempimento per fascia oraria.

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?

Premesso quanto indicato al quesito Q.1, i livelli minimi di qualità assunti per gli indicatori relativi all'offerta dei posti a sedere sono evidentemente adeguati dal punto di vista dell'utenza, in quanto rappresentano il massimo valore (e non il minimo) dell'indicatore corrispondente, ma non sono sostenibili per l'IF in ragione del principio della sostenibilità economica dei contratti, per i quali è garantito un determinato livello di qualità (genericamente inferiore al 100%) a fronte di un altrettanto definito livello di risorse economiche impegnate dall'EA.

In particolare, si ritiene utile segnalare che assicurare le condizioni previste in modo sistematico significherebbe per l'EA calibrare l'offerta ferroviaria sul c.d. "picco di domanda", peraltro stimato; ciò in contrasto con i criteri di efficiente programmazione industriale. Tale impostazione non appare sostenibile non solo con riferimento alle risorse attualmente disponibili per i CdS, ma anche in assoluto. L'innalzamento del fabbisogno di risorse, ad esempio con riferimento al materiale rotabile, nonché, in taluni casi, l'incremento della dotazione di personale di bordo sono esempi di effetti significativi sui fattori della produzione.
In particolare, si deve considerare come l'affollamento dei treni non si risolva necessariamente nelll'incremento della composizione dei convogli, perseguibile fino ad un certo punto, ma anche ad esempio attraverso una maggiore offerta di servizi, che comporta necessariamente l'impegno di maggiori risorse economiche da parte dell'EA,

nonché della disponibilità di tracce soprattutto nelle aree metropolitane interessate anche da servizi a mercato e perciò tendenzialmente sature.

Si propone, quindi, un diverso indicatore dell'affollamento attraverso il concetto di esposizione temporale massima del viaggiatore (es. 30 minuti max) su un treno affollato, inteso come rapporto fra passeggeri presenti e posti offerti a bordo maggiore del 100% calcolato fra le stazioni di origine e di destinazione.

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?

Come già anticipato, i differenti livelli minimi di qualità relativi all'offerta di posti a sedere dovrebbero essere declinati per bacino di traffico e riferiti almeno:

- alla tipologia del servizio (metropolitano, regionale e interregionale);
- alla durata media della permanenza a bordo in assenza di posto a sedere;
- alla fascia oraria di viaggio.

Inoltre, potrebbe essere utile considerare uno standard di qualità articolato in:

- disponibilità di posti a sedere
- disponibilità complessiva di posti (posti a sedere e in piedi)

tenuto conto anche delle caratteristiche e del profilo di missione del convoglio in servizio.
La condizione di "treno affollato" si configurerebbe, quindi, superata la soglia della disponibilità complessiva di posti, in analogia a quanto già oggi in essere per bus e servizi metropolitani sotterranei.
Infine, poiché nel "servizio locale" risulta compreso anche il traffico all'interno dei nodi metropolitani, dovrebbe essere individuato un tempo massimo di percorrenza durante il quale siano ammissibili tratte in piedi; il tempo andrebbe discriminato e differenziato a seconda delle varie realtà.

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 rilevazione dei passeggeri presenti a bordo è svolta tramite indagini campionarie mensili, su una settimana tipo. Diverse e più frequenti rilevazioni presentano un onere aggiuntivo che cresce più che proporzionalmente al crescere della stessa frequenza delle indagini la cui utilità si ritiene possa essere non proporzionata rispetto al costo sorgente.

Per i servizi ferroviari di media e lunga percorrenza sottoposti a OSP, la misurazione deve essere effettuata attraverso i sistemi di vendita, visto che per circa il 90% (ad eccezione dei pendolari) i biglietti vengono acquistati con la prenotazione obbligatoria del posto.

Capo II – Regolarità e puntualità del servizio

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

1. 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.
2. La regolarità del servizio è misurata attraverso i seguenti indicatori:
a) relativi all'**offerta di trasporto:**

Indicatore 1: %Rt Regolarità dei treni;
b) relativi alla **domanda di trasporto**:

Indicatore 2: %Rpax Regolarità dei passeggeri trasportati
3. **L'indicatore %Rt** 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:

ti = treno i-esimo;

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

Ttot = numero totale dei treni programmati;

Tnsos = numero dei treni soppressi per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o al GI non adeguatamente sostituiti pari a:

$$T_{nsos} = T_{stot} - T_{seif} - T_{ss} + T_{rfm}$$

con:

T_{stot} = numero totale dei treni totalmente o parzialmente soppressi;

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

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

T_{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 Trfm = numero treni con un ritardo superiore a 120 minuti;

4. **L'indicatore %Rpax** 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,

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

dove:
PAX_{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_{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 Trfm, o soppressione totale o parziale delle corse.
8. Nel Piano d'intervento sono precisate 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:
a) 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;
b) tempo di erogazione del servizio sostitutivo, che deve essere minore della frequenza media della relazione servita dal treno soppresso nella fascia oraria di appartenenza;
c) 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;
d) 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:

a) classificazione come Stazione tipo A, ai sensi della Misura 1, punto 8;

b) 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: $\%P_{(0\text{-}5)}$ Puntualità (0-5) treni;
Indicatore 4: $\%P_{(0\text{-}15)}$ Puntualità (0-15) treni;

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

Indicatore 5: $\%Ppax_{(0\text{-}5)}$ Puntualità (0-5) passeggeri;
Indicatore 6: $\%Ppax_{(0\text{-}15)}$ Puntualità (0-15) passeggeri.

15. **L'indicatore $\%P_{(0\text{-}5)}$** 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:

$T_{0\text{-}5}$ = numero dei treni arrivati con un ritardo non superiore a 5 minuti dall'orario programmato;

T_{6e} = numero dei treni arrivati a destinazione con un ritardo superiore a 5 minuti per cause esterne;

T_{sos}= totalità dei treni totalmente o parzialmente soppressi, imputabili all'IF affidataria o ad

altre IF o GI, e adeguatamente sostituiti;
T_{tot} = totalità dei treni programmati;
T_{tot_sop} = totalità dei treni in grave ritardo (come definiti in T_{rfm}) o totalmente o parzialmente soppressi e non adeguatamente sostituiti, per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI.

16. **L'indicatore %$P_{(0\text{-}15)}$** 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:
$T_{0\text{-}15}$ = numero dei treni arrivati con ritardo non superiore a 15 minuti dall'orario programmato;
T_{16e} = numero dei treni arrivati a destinazione con un ritardo superiore a 15 minuti per cause esterne;
T_{sos} = totalità dei treni totalmente o parzialmente soppressi, imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI, e adeguatamente sostituiti;
T_{tot} = totalità dei treni programmati;
T_{tot_sop} = totalità dei treni in grave ritardo (come definiti in T_{rfm}) o totalmente o parzialmente soppressi e non adeguatamente sostituiti, per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o GI.

17. **L'indicatore %$Ppax_{(0\text{-}5)}$** 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:
$PAX_{reg(0\text{-}5)}$ = 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 %$Ppax_{(0\text{-}15)}$** 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:
$PAXreg_{(0\text{-}15)}$ = 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 Trfm) 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:

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

b) **$\%PML_{(0-30)}$** e **$\%PpaxML_{(0-30)}$**: analoghi agli indicatori di puntualità $\%P_{(0-15)}$ e $\%Ppax_{(0-15)}$ 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 $\%P_{(0-5)}$, $\%P_{(0-15)}$, $\%Ppax_{(0-5)}$ e $\%Ppax_{(0-15)}$ sono misurati con riferimento:

a) *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;

b) *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;

c) *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 $\%PML_{(0-15)}$, $\%PML_{(0-30)}$, $\%PpaxML_{(0-15)}$ e $\%PpaxML_{(0-30)}$ sono misurati per l'intero orario di servizio, per intera giornata – tutti i giorni della settimana. Inoltre gli indicatori di puntualità $\%PML_{(0-15)}$ e $\%PpaxML_{(0-15)}$ 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 *non rilevante* [punto 23.a)]	Domanda di trasporto *rilevante* [punto 23.b)]	Offerta di trasporto [punto 23.c)]		
			FR1	FR2	FR3
Partenze					
% treni con partenza in anticipo dalla stazione di partenza e nelle fermate/stazioni intermedie	0%				
Arrivi (*)					
$\%P_{(0-5)}$	$S_{mnr(0-5)}$	$S_{mr(0-5)}$	$S_{m(0-5)}$		
$\%P_{(0-15)}$	$S_{mnr(0-15)}$	n.d.	n.d.	$S_{m(0-15)}$	
$\%P_{pax(0-5)}$	$S_{mpaxnr(0-5)}$	$S_{mpaxr(0-5)}$	$S_{mpax(0-5)}$		
$\%P_{pax(0-15)}$	$S_{mpaxnr(0-15)}$	n.d.	n.d.	$S_{mpax(0-15)}$	

(*) dove:
Smnr(0-5) e Smpaxnr(0-5)= [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivato; 91%) + incremento % durante il periodo contrattuale];
Smr(0-5) e Smpaxr(0-5) = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori massimi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivato; 98%) + incremento % durante il periodo di regolazione contrattuale];
Sm(0-5) e Smpax(0-5) = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivato) + incremento % durante il periodo contrattuale];
Smnr(0-15) e Smpaxnr(0-15) = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivato; 97%) + incremento % durante il periodo contrattuale];
Sm(0-15) e Smpaxnr(0-15) = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivato) + 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(0-5) e %Ppax(0-5), 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%	
Arrivi (*)		
$\%P_{ML(0-15)}$	$S_{mtML(0-15)}$	$S_{mrML(0-15)}$
$\%P_{ML(0-30)}$	$S_{mtML(0-30)}$	n.d.
$\%P_{paxML(0-15)}$	$S_{mpaxtML(0-15)}$	$S_{mpaxrML(0-15)}$
$\%P_{paxML(0-30)}$	$S_{mpaxtML(0-30)}$	n.d.

(*) dove:
SmtML(0-15) e SmpaxtML(0-15) = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivato; 91%) + incremento % durante il periodo contrattuale];
SmrML(0-15) e SmpaxrML(0-15) = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivato; 85%) + incremento % durante il periodo contrattuale];
SmtML(0-30) e SmpaxtML(0-30) = [Max (Medie aritmetiche annuali dei valori medi mensili – n. treni e passeggeri - registrati nell'ultimo triennio d'esercizio consuntivato; 95%) + incremento % durante il periodo contrattuale].

28. Le soglie minime dei valori di puntualità di cui ai precedenti punti 25 e 27 possono essere derogate ove sussistano fattori ostativi 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 regolatorio del contratto. I fattori ostativi 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 ostativi 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 regolatorio.

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 %Rt e %Rpax 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 %Rt e %Rpax di regolarità del servizio e %PML(0-15) e %PML(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 %Rpax di regolarità del servizio e di puntualità dei treni %Ppax(0-5), %Ppax(0-15), %PpaxML(0-15) e %PpaxML(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), %Ppax(0-5), %PML(0-15) e %PpaxML(0-15) si configura come una gravità media, in presenza di livelli minimi degli indicatori di puntualità %P(0-15), %Ppax(0-15), %PML(0-30) e %PpaxML(0-30), o come una gravità massima, in assenza di assegnati livelli minimi degli indicatori di puntualità %P(0-15), %Ppax(0-15), %PML(0-30) e %PpaxML(0-30);
b) la non conformità al livello minimo degli indicatori di puntualità %P(0-15), %Ppax(0-15), %PML(0-30) e %PpaxML(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?

In generale, in merito alla scelta degli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità dei treni, si ritiene che gli indicatori adeguati siano quelli relativi al numero dei treni coinvolti piuttosto che dei passeggeri, peraltro in linea con l'indicatore di puntualità rilevato dal GI (v. Performance regime).

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

L'indicatore di cui alla **Misura 8, punto 3**, $\%R_t$ rappresenta un metodo nuovo di calcolo della regolarità in quanto:

- considera come treni effettuati, anche i treni soppressi adeguatamente sostituiti da bus; ove per adeguatezza s'intenda il mero arrivo a destinazione del bus a prescindere da vincoli temporali la condizione è condivisibile;
- considera come treni soppressi, tutti i 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; la condizione non è condivisibile sulle linee sature con particolare riferimento ai servizi di area metropolitana o più in generale a quelli di accesso al nodo, dove le tracce sono programmate anche a distanza di pochi minuti; in questi casi la sostituzione con bus è impraticabile e il servizi è garantito dal treno immediatamente successivo, come nei sistemi metropolitani sotterranei;
- considera l'esclusione dei treni soppressi per cause esterne; la condizione è condivisibile previa identificazione puntuale delle cause esterne ovvero delle c.d. condizioni di "*force majeure*", sul cui accoglimento sono favorevoli le principali IF a livello europeo;
- non considera i treni soppressi per sciopero nel T_{tot}, come numero totale dei treni programmati; la condizione accettabile è l'esclusione dal conteggio sia a numeratore che a denominatore in quanto i treni soppressi per sciopero sono regolarmente programmati ma solo successivamente soppressi e non completamente sostituibili da parte dell'IF le cui scelte operative non devono fra l'altro ledere il diritto di sciopero dei lavoratori; merita inoltre distinguere tra sciopero del personale ferroviario o altro tipo di sciopero.

Nell'indicatore di cui alla **Misura 8, punto 4**, $\%R_{pax}$ appare imprecisa la definizione del numero di passeggeri attribuiti ai treni, che non chiarisce se si tratti di:

- carico medio del treno
- totale saliti del treno,
- viaggiatori discesi nella stazione rispetto alla quale si effettua la rilevazione della puntualità.

Inoltre, sembra errata la definizione del denominatore come "somma dei passeggeri

attribuiti alla totalità dei treni di cui è programmato l'esercizio" che dovrebbe essere sostituita con la "somma dei passeggeri attribuiti alla totalità dei treni di cui è effettuato l'esercizio".
Nella **Misura 8, punto 7,** è necessario chiarire il riferimento al "grave ritardo" e al parametro T_{rfm}.
In merito al concetto di livello minimo per un "adeguato servizio sostitutivo" di cui alla **Misura 8, punto 9, lett. a)**: non è chiaro cosa siano le informazioni "puntuali, esaustive ed aggiornate" da fornire agli utenti "in forma statica" prima del verificarsi dei disservizi.
Alla successiva **lett. b)**, il tempo di erogazione del servizio sostitutivo non può essere ragguagliato alla frequenza media della relazione servita dal treno soppresso nella fascia oraria di appartenenza. In alcuni casi significativi, ad esempio, la frequenza dei treni è fino a pochi minuti (i.e. 6 treni/h, ovvero 1 treno /10'). Inoltre, il servizio sostitutivo su gomma, che non viaggia su sede propria, è organizzato attraverso depositi che hanno una dislocazione geografica più o meno favorevole rispetto all'evento accidentale occorso. In tali casi, il servizio "sostitutivo" è assicurato dal treno immediatamente successivo.
In merito al concetto di "condizione di puntualità di ogni corsa", di cui alla **Misura 8, punto 11**, non si condivide la misurazione "rispetto dell'ora di partenza" che introduce un diverso regime di misurazione rispetto a quello in arrivo, ma si suggerisce di equiparare tale concetto a quello espresso al successivo **punto 12**, per cui "*la singola corsa si considera puntuale rispetto all'orario programmato quando parte non in anticipo*…". Inoltre, in merito al concetto di "stazioni intermedie rilevanti", non si condivide quanto riportato alla successiva lett. b), in quanto sono attualmente servite da servizi ferroviari un numero cospicuo di località, anche in centri urbani di dimensioni poco estese, dove sussistono interscambi con metro o autobus del TPL anche a livello comunale, per cui il rispetto della puntualità anche in queste destinazioni intermedie costituirebbe un onere aggiuntivo per l'IF, come la condizione riportata nella lett. a) dello stesso comma 11.
In merito al ritardo, di cui alla **Misura 8, punto 13**, non si condivide il criterio di attribuzione del maggiore dei ritardi rilevati, in quanto è sufficiente che si verifichi un ritardo in una sola stazione intermedia per considerare in ritardo lo stesso treno. Al momento tale condizione non è assicurata. Quindi un numero molto elevato di treni risulterebbe in ritardo per effetto del mero calcolo suggerito mentre la situazione reale resterebbe immutata, generando successivamente un confronto fra IF e GI sulle tracce orarie per l'introduzione di correttivi e allungamenti utili per il recupero della puntualità in prossimità delle stesse stazioni intermedie, con probabili effetti peggiorativi sul servizio.
In merito alla puntualità, di cui alla **Misura 8, punti 15 e 16**, si richiama quanto già espresso in ordine al concetto di T_{rfm} che non può contemplare come grave ritardo treni con ritardi nell'ordine della frequenza programmata sulla linea. Gli indicatori $\%P_{0-5}$ e $\%P_{0-15}$ appaiono fra loro coerenti nelle definizioni ma non sono chiari.
In merito al concetto di puntualità per passeggero trasportato, di cui alla **Misura 8, punto 17 e punto 18**, l'indicatore relativo considera a numeratore una casistica di treni difforme da quanto considerato al numeratore dell'indicatore relativo ai treni arrivati puntuali con ritardo rispettivamente entro 5 minuti ed entro 15 minuti di cui ai precedenti punti 15 e 16.
In merito ai criteri di acquisizione del dato di arrivo del treno, di cui alla **Misura 8, punto 21**, si precisa che l'IF li riceve dal GI secondo modalità differenti da quelle riportate. L'IF non ha facoltà di incidere su tali modalità e quindi sembrerebbe opportuno eliminare tale definizione.
Analogamente, in riferimento ai criteri riportati alla **Misura 8, punto 23, lett. a), b) e c)**, sono introdotti 3 cluster di misurazione dei 4 indicatori di puntualità, per i quali dovranno

essere richieste modifiche al GI sul sistema informativo di circolazione (PIC). Al punto b), in particolare, desta perplessità la scelta dei giorni da lunedì a venerdì. Al punto c), invece, è necessario identificare preventivamente i "treni relativi a gruppi di linee omogenee" pena la non significatività della misurazione.
Con riferimento ai livelli minimi di puntualità, di cui alla **Misura 8, punto 25, Tabella 2**, fermo restando l'incertezza interpretativa del precedente punto 23 che rende difficile l'applicazione della Tabella in esame, si ritiene che tali limiti debbano essere commisurati ai corrispondenti livelli di puntualità già ricompresi in ciascun contratto di servizio. Su richiesta dell'EA, potrà essere eseguito il calcolo dei corrispondenti valori di puntualità dei passeggeri, al momento non in uso e non ricompresi nei CdS vigenti. Analogamente, alla **Misura 8, punto 25, Tabella 3**, si ritiene necessario eseguire il ricalcolo dei valori sulla base dei corrispondenti indicatori previsti nei CdS vigenti piuttosto che fare riferimento ai valori tabellari standard indicati.
Con riferimento ai treni di media e lunga percorrenza, appare opportuno rilevare che lo standard di puntualità eccessivamente ridotti (ad esempio fascia entro i 15 minuti) appaiono poco significativi tenuto conto della durata complessiva del viaggio che in alcuni casi supera le 10 ore.

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?

Le casistiche identificate alla Misura 8, punto 23, lett. a), b) e c) sembrano frutto di un'analisi parziale della domanda, specificatamente pendolare, per la quale è del tutto evidente, ad esempio, che il cluster rilevante sia quello dal lunedì al venerdì in fascia pendolare. Tuttavia, come l'Autorità ha più volte indicato, l'analisi della domanda si deve rivolgere a tutti i segmenti potenziali interessati all'offerta di servizio, ivi inclusa la quota di domanda non sistematica (i.e. turismo, shopping, visita parenti, etc.).
In ogni caso, i cluster identificati fanno riferimento a modalità di calcolo degli indicatori non previste negli attuali sistemi di monitoraggio della circolazione, le cui modifiche dovranno essere richieste a titolo oneroso al titolare di tali sistemi che è il GI. Conseguentemente, dovranno essere allineati a tali standard anche i sistemi aziendali alimentati, con impatti economici al momento non quantificabili.

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?

I livelli minimi di qualità assunti per gli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità dei treni sono evidentemente adeguati dal punto di vista dell'utenza, in quanto rappresentano il massimo valore (e non il minimo) dell'indicatore corrispondente, ma non sono sostenibili per l'IF in ragione del principio della sostenibilità economica dei contratti per i quali è garantito un determinato livello di qualità (genericamente inferiore a tali valori) a fronte di un altrettanto definito livello di risorse economiche impegnate dall'EA. Pertanto, l'applicazione pedissequa di quanto disposto nelle Misure 8 e 9 potrebbe comportare la sistematica e significativa attivazione del sistema delle penali previsto.

La puntualità deve essere garantita ad elevati livelli fino al massimo tecnicamente sostenibile. Al contrario ciò potrebbe verosimilmente comportare:

1. aumento dei tempi di percorrenza dei servizi utilizzati dai pendolari scolastici e lavorativi (categoria di utenti caratterizzati dalla massima frequenza di spostamento);
2. riduzione della capacità disponibile e quindi del numero massimo di treni offerti nella fascia pendolare;
3. incremento del numero dei passeggeri senza disponibilità di posti a sedere.

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?

Non è chiara la distinzione tra i livelli di gravità media e massima e ciò rende incerta l'applicazione (cfr. Misura 9, punto 7).
Si ribadisce che i livelli minimi di regolarità e puntualità dovrebbero essere coerenti con i livelli minimi prescritti nei vigenti Contratti di Servizio, diversi per ciascun bacino sottoposto a OSP. Parimenti, pur condividendo la richiesta di adozione di un piano di miglioramento utile al raggiungimento di soglie più elevate di performance entro il primo periodo regolatorio del contratto, come riportato nella Relazione Illustrativa a pagina 22, secondo capoverso, si ribadisce la necessità di adeguate fonti di copertura dei fabbisogni economico finanziari per la loro attuazione.

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?

Nessuna osservazione.

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?

In merito al monitoraggio degli indicatori di regolarità e di puntualità del servizio, di cui alla Misura 9, punto 2, si precisa che non è realizzabile l'adozione di una rilevazione manuale dei dati da parte dell'IF.
Più in generale, oltre all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio della circolazione del GI e ai relativi oneri sorgenti, sarà necessario da parte delle IF implementare un sistema dedicato al monitoraggio, alla verifica degli andamenti e al calcolo delle penali tendenziali. Al momento, non si è in grado di definirne puntualmente le specifiche funzionali, che evidentemente dipendono dalle stesse Misure di cui alla presente Delibera e, conseguentemente, valutare gli impatti economici dell'investimento.

Capo III – Informazioni all'utenza e trasparenza

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

1. 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.
2. Il valore del **livello minimo** dell'indicatore INFO_AN è pari a uno.
3. 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.
4. 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.
5. 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 sevizi	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 *Corporate Social Responsibility* come ad esempio quelli elaborati dalla *Global Reporting Iniziative* (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	33	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	x			x	x	x	x		
	34	Binario di arrivo e partenza dei treni	x			x	x	x	x		
	35	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	x			x	x	x	x		
	36	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	x			x	x				
	37	Interscambio 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 oppurtunamente ripartite sulle linee direttrici nell'arco di 6 mesi. Il controllo deve avvenire almeno 1 volta l'anno per tutte le stazioni.
	Dinamica			
BIGLIETTERIE STAZIONE	Statica		100% CONFORME	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.
BIGLIETTERIE SELF SERVICE	Statica		100% CONFORME	MDP con osservazioni su un campione del 50% delle biglietterie self service oppurtunamente 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.
CONTACT CENTER	Statica		100% CONFORME	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
	Dinamica			
SITO INTERNET	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			
SITO INTERNET MOBILE	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			
APP	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			
AGENZIA DI VIAGGIO	Statica		100% CONFORME	Indagine cliente misterioso su un campione del 5% delle agenzie tra le principali agenzie di viaggio
PUNTI VENDITA CONVENZIONATI	Statica		100% CONFORME	Indagine cliente misterioso su un campione dell'1% su base annua e su segnalazioni ricorrenti

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

1. 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.
2. Il valore del **livello minimo** degli indicatori INFO_DU e INFO_AV è pari a uno.
3. 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.
4. 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.
5. 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 anormalità 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: - 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 -Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio -Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anormalità 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 attraversando le carrozze
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	
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 anormalità 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?

Pur ritenendo di primaria rilevanza la necessità di garantire agli utenti condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio e durante il viaggio, peraltro già definite dal Regolamento (CE) n. 1371/2007, non si condivide la scelta di una serie di indicatori proposti da codesta Autorità, per le ragioni che vengono di seguito rappresentate.
Per quanto riguarda la trasparenza delle informazioni, nel rinviare alle osservazioni già riportate con riferimento ai dati sensibili per l'IF, si esprimono alcune riserve sul formato aperto/editabile di alcune delle informazioni che dovrebbero essere pubblicate sul portale web.
In particolare, non si condivide, per le già rappresentate ragioni di sensibilità commerciale per gli operatori di trasporto, l'obbligo informativo relativo ai risultati delle indagini di Customer Satisfaction ed i principali indicatori gestionali (ad esempio, numero passeggeri trasportati e pax treni-km, prezzo medio, ricavi da bigliettazione/n° pax), di cui rispettivamente ai punti 1 c) e 1 f) della Misura 14.
Tenuto conto dell'elevato numero di item previsti nelle Misure 14 e 15 ed in considerazione del fatto che venga ritenuto sufficiente una singola non conformità per attivare il sistema delle penali, le misure dovrebbero prevedere delle CMQ ragguagliate alla media dei valori degli ultimi tre anni, anziché essere considerate variabili logiche del tipo "0/1" (zero/uno).

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

Con riferimento alle **informazioni pre–viaggio** di cui alla Tabella 4 si osserva quanto segue.

Preme osservare preliminarmente che il pieno soddisfacimento degli obblighi informativi previsti nel documento in consultazione rende necessari investimenti di rilevante entità – al momento non puntualmente quantificabili - in considerazione del complesso ed articolato novero di canali di comunicazione indicato da Codesta Autorità nella Tabella 4, tali da rendere necessari puntuali impegni di spesa nei contratti di servizio. D'altra parte, in assenza di un'effettiva analisi costi-benefici e sull'effettiva necessità e/o utilità di alcune misure, si ritiene che tali previsioni possano avere un impatto considerevole sulla gestione efficiente delle risorse pubbliche. Ciò, anche in considerazione del fatto che alcune previsioni comportano una duplicazione delle informazioni diffuse (a titolo

esemplificativo, la diffusione di determinate informazioni sia in stazione/fermata, sia attraverso le biglietterie e le emettitrici self-service presenti nello stesso impianto).
Inoltre, le misure proposte non tengono conto della capillarità della rete ferroviaria e prescindono da una valutazione effettiva della frequentazione degli impianti da parte dell'utenza. Sul punto si consideri, ad esempio, che alcune stazioni/fermate sono interessate da servizi a carattere stagionale o utilizzate da un numero esiguo di passeggeri, rendendo l'onere informativo e l'impegno economico e di risorse da parte dell'IF del tutto sproporzionato. Pertanto, non può che essere evidenziata la difficoltà di garantire tutte le informazioni richieste in oltre 500 stazioni nelle quali, pur svolgendosi servizio viaggiatori, non sono presenti strumenti in grado di fornire il *set* di informazioni individuato da codesta Autorità.
In generale, si osserva che l'ampio utilizzo dei canali di diffusione delle informazioni rivolto alla clientela, proposto da codesta Autorità, appare non tener conto del sempre più ampio utilizzo dei canali telematici (sito Internet, sito mobile e App), che consentono di accedere alle informazioni ovunque ed in ogni momento. Peraltro, considerato che talune informazioni sono, per loro natura, soggette a frequenti aggiornamenti (si pensi, ad esempio, agli orari dei punti vendita terzi ed alle condizioni generali di trasporto) tali canali consentono un tempestivo adeguamento delle comunicazioni diffuse a costi particolarmente contenuti rispetto ai canali cd fisici.
La diffusione delle informazioni, dovrebbe ulteriormente essere adeguata alla natura e alle caratteristiche dei canali indicati nella Tabella 4, anche tenuto conto della circostanza che taluni canali (*i.e.* agenzie di viaggio e punti vendita convenzionati) non sono nella diretta disponibilità dell'impresa ferroviaria e l'imposizione di oneri eccessivamente gravosi potrebbe avere impatti rilevanti sugli accordi commerciali in essere e comportare la riduzione della rete di vendita.

Con particolare riferimento ai punti 11 (Grafo della rete regionale dei servi con evidenza delle località ove avvengono i servizi di interconnessione) e 12 (Interscambi programmati con altri servizi di trasporto) si rileva che la diffusione e l'aggiornamento di tali informazioni richiede il necessario coinvolgimento dei soggetti terzi (i.e. operatori di trasporto e/o enti locali). Peraltro, non appare chiaro quale sia il soggetto tenuto a dar seguito agli obblighi informativi in commento, osservando, in ogni caso, che, qualora tale obbligo sia imposto agli operatori di trasporto, attraverso i propri canali di comunicazione: a) si potrebbe avere una inefficiente proliferazione di informazioni, con conseguente difficoltà di gestione e coordinamento che le renderebbero non fruibili da parte dell'utenza; b) ricadrebbe sulle IF l'obbligo di fornire informazioni su servizi di trasporto potenzialmente in concorrenza con i propri.
La realizzazione di mappe con le indicazioni dell'ubicazione della biglietteria più vicina e di eventuali punti vendita autorizzati nelle vicinanze di stazioni e fermate, con relativi indirizzi, orari di apertura e tempi di percorrenza per il loro raggiungimento a piedi (**punto 3 della Tabella 4**), ed i conseguenti necessari aggiornamenti, appare di difficile attuazione.
Peraltro, questo tipo di adempimento informativo renderebbe necessario un rilevante impegno in termini economi e di risorse da parte di Trenitalia, al momento non quantificabile, tenuto conto dell'estensione della propria rete di vendita che comprende circa 70mila punti vendita dei circuiti Lis Paga di Lottomatica, Punto Servizi e SisalPay è soggetta a frequenti variazioni.
In generale, con riferimento alle informazioni da fornire in stazione o fermata (ad es. mappe, locandine), l'IF sconta anche la mancata disponibilità di spazi protetti per l'affissione; conseguentemente, pur ottemperando agli obblighi informativi verso la

clientela, non si ha certezza che i supporti informativi non siano stati rimossi. Al riguardo, si ritiene che l'adeguamento all'obbligo informativo presupponga l'individuazione e la messa a disposizione dell'impresa ferroviaria di idonei spazi protetti (ad esempi bacheche), la cui realizzazione e gestione non dovrebbe essere a carico dell'operatore di trasporto, vista la durata limitata dell'affidamento e tenuto conto che la medesima stazione/fermata potrebbe essere interessata da servizi trasporto svolti da diverse IF.

Particolarmente onerosi in termini di realizzazione e gestione appaiono altresì gli obblighi informativi di cui ai **punti 4 e 5 della Tabella 4**, anche considerato quanto già previsto dall'art.9, comma 5 del Regolamento (CE) n. 1371/2007.

Si ritiene che gli obblighi informativi di cui al **punto 21 e 24 della Tabella 4**, non possano costituire condizioni della qualità dei servizi ferroviari ed essere posti a carico dell'IF, tenuto conto che le informazioni da fornire sono relative a servizi esulano dal perimetro delle attività dalle stesse gestite..

Non si ritiene possibile fornire nelle stazioni e nelle fermate le informazioni sugli orari e condizioni per viaggio più veloce / per tariffa più bassa (**punti 22 e 23 della tabella**), tenuto conto che tali informazioni dipendono dalle esigenze di viaggio di ciascun cliente e, in quanto soggette a infinite variabili, possono essere fornite solo attraverso particolari strumenti di elaborazione di un ampio numero di dati (ad esempio, motori di ricerca)..

Particolarmente onerosi in termini di realizzazione e gestione appaiono anche gli obblighi informativi relativi all'interscambio con i servizi ferroviari di collegamento agli aeroporti e orari dei voli in partenza (**punto 37 della tabella 4**), posto che richiedono iL necessario coinvolgimento di soggetti terzi ed esulano dal perimetro dei servizi svolti dall'IF.

Con riferimento alle informazioni statiche da fornire **durante il viaggio**, contenute nella tabella 6, si ritiene che:

- non si possa dar seguito all'obbligo informativo di cui al punto 38, considerata l'estensione delle Condizioni Generali di Trasporto delle IF e la circostanza che le stesse sono soggette a frequenti modifiche e aggiornamenti, che rendono particolarmente difficoltoso, se non impossibile, la diffusione a bordo treno;
- l'affissione di informazioni sugli interscambi programmati (punto 52 della tabella) presupponga un utilizzo del materiale rotabile in composizione bloccata su linee/percorsi, con conseguente incremento del fabbisogno di materiale rotabile e dei costi. In ogni caso si tratterebbe di informazioni soggette a frequenti aggiornamenti, anche in relazione a eventuali modifiche dei servizi resi da altri operatori.

Quanto all'obbligo che nei contratti di servizio sia previsto l'equipaggiamento di tutti i sistemi per la segnalazione automatica di eventuali situazioni di disfunzione o anormalità, di cui alla **Misura 11, punto 2, lett. c)**, si evidenzia che l'attuazione di tale misura comporterebbe la necessità di coinvolgere un soggetto terzo (RFI) per gli eventi che si verifichino prima del viaggio o nelle fasi di interscambio nonché, per gli eventi in corso di viaggio, l'adeguamento/implementazione dei sistemi esistenti e/o l'introduzione di nuovi sistemi sostenendo investimenti non quantificabili in termini di tempo e costi.

Con riferimento alle informazioni dinamiche di cui alla **Tabella 7**, si osserva che le

informazioni relative alle indicazioni sulle principali coincidenze operate da altri vettori ferroviari (**punto 55**) non sono nella disponibilità dell'IF e che, pertanto, dovrebbero essere fornite da soggetti diversi che in ragione della propria posizione possono garantire una maggiore neutralità (i.e. il gestore dell'infrastruttura e/o l'EA).
Per quanto riguarda le informazioni su ritardi durante la marcia, anormalità della circolazione, treno fermo in stazione per periodo superiore a 5' e soppressione del treno con indicazione delle modalità di sostituzione (**punti da 58 a 62 della Tabella 7**) l'attuale tempistica di aggiornamento a bordo dei treni di Trenitalia è pari a 15' (minuti); pertanto, nel caso in cui l'intervallo di tempo per l'aggiornamento delle informazioni dovesse essere ridotto, potrebbero rendersi necessari investimenti aggiuntivi per adeguare il materiale rotabile al momento non quantificabili.

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?

I livelli minimi di qualità assunti per gli indicatori relativi alle informazioni prima del viaggio e durante il viaggio appaiono sostenibili per l'IF solo qualora sia definito un adeguato livello di risorse economiche impegnate dall'EA, tenuto conto dei rilevanti investimenti che essi comportano.
L'individuazione di un sistema binario (0 o 1) non risulta compatibile con le condizioni operative dell'IF, che, ad esempio, quanto alla disponibilità di spazi idonei e protetti nelle stazioni e fermate è condizionato dalla gestione di tali aree da parte del gestore dell'infrastruttura/gestore della stazione. Pertanto, l'applicazione pedissequa di quanto disposto nelle Misure del Capo III porterebbe alla sistematica e significativa attivazione del relativo sistema delle penali.

I tempi e costi di realizzazione dei sistemi di telediagnostica di cui alla Misura 13, punto 3, lett. c) non sono al momento quantificabili.

Gli indicatori minimi per l'informazione all'utenza devono essere definiti in modo coerente ai sistemi e sottosistemi installati a bordo treno. Per tale motivo, qualora l'EA prevedesse l'introduzione di sistemi di informazioni video/dinamici sui treni sottoposti a obblighi di servizio pubblico, dovrebbe sostenerne il relativo onere finanziario.
Non si condivide che la misurazione delle "inadempienze" sia 0 (zero) per la mancanza di un singolo elemento di una tipologia di informazione richiesta. Si propone di adottare un valore di peso percentuale sulla base della media degli ultimi tre anni.

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?

Con riguardo alla valutazione delle non conformità, si propone una modalità di rilevazione di tipo statistico.
Inoltre, tenuto conto dell'elevato numero di *item* previsti e del fatto che sia sufficiente una non conformità per attivare il sistema delle penali, gli obblighi informativi appaiono eccessivamente onerosi per l'IF in rapporto ai potenziali benefici per l'utenza. Pertanto, non si condivide la misurazione delle "inadempienze" pari a 0 (zero) per la mancanza di un

solo elemento di una tipologia di informazione richiesta. Come già rappresentato, si propone di adottare un valore percentuale sulla base della media degli ultimi tre anni.

L'importo delle penali da applicarsi per singola fattispecie, secondo quanto previsto alla Misura 13, punto 8 lettera b), è commisurato anche alla durata della non conformità rispetto ai tempi di ripristino; ciò non è condivisibile in ragione di fattori tecnici ostativi alla presunta tempestività di intervento, quali i turni del materiale rotabile (anche di 15 giorni), i tempi necessari per l'arrivo all'Impianto di Manutenzione Corrente (IMC) assegnatario (anche in Regioni limitrofe in ragione dell'intervento da effettuare) e i relativi tempi di attraversamento delle lavorazioni necessarie.

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?

I numerosi adempimenti informativi che si intenderebbero imporre presuppongono la disponibilità di spazi (necessariamente limitati) la cui gestione - rimessa al gestore dell'infrastruttura e al gestore della stazione – deve necessariamente tener conto dello sviluppo dei servizi intermodali, oltre che delle esigenze di altri vettori ferroviari.
Inoltre, come indicato in precedenza, si ritiene che tutte le previsioni relative alle informazioni in merito all'interconnessione con altri vettori/mezzi di trasporto non dovrebbero essere in capo all'IF.

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

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

1. La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:
a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
b) disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);
c) funzionamento delle biglietterie automatiche (%BAUT);
d) funzionamento delle validatrici (%VAL).
2. 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:

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

3. 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 %ACVs,i solo se consentono l'acquisto di biglietti relativi al servizio *s* nel mese *i*.
4. I canali di vendita conteggiati ai fini del calcolo dell'indicatore sono specificati di seguito:
a) canali di vendita telematici (sito internet, sito mobile, APP);
b) biglietterie in stazione aperte almeno 5 giorni a settimana;
c) biglietterie self service;
d) 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;
e) a bordo senza sovrapprezzo;
f) 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*:

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

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:

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

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 autodiagnostica, 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:

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

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

autodiagnostica, 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 puntuali 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 puntuali, 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?

Si rinvia alle osservazioni formulate in risposta al quesito successivo.

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

Con riferimento alla Misura 16, punti 2 e 3, %ACV, si propone che l'adeguatezza dei canali di vendita venga valutata dando primaria importanza a quelli telematici, tenendo conto del progressivo sviluppo e della diffusione degli stessi presso la clientela. Al riguardo, si osserva che, in linea con tale considerazione, l'art. 1, comma 167 della legge n. 124 del 4 agosto 2017 (cd legge sulla concorrenza) prevede che, "*Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualita', l'universalita' e l'economicita' delle relative prestazioni, le regioni provvedono […] a prevedere, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, clausole idonee a stabilire l'obbligo per il concessionario del servizio […] di istituire e fornire all'utenza un servizio di biglietteria telematica direttamente accessibile dagli utenti attraverso un sito internet dedicato*".
Pertanto, la recente normativa, nell'imporre lo sviluppo di canali di vendita telematici, ritiene gli stessi equiparabili ai canali di vendita fisici e, pertanto, tra loro sostituibili.

Con riferimento al successivo punto 4 della stessa Misura, non sono chiare le ragioni per

cui, al fine di considerare l'adeguatezza dei punti vendita convenzionati, si consideri un orario di vendita più esteso (6 giorni la settimana) rispetto a quello indicato per l'apertura al pubblico delle biglietterie in stazione (5 giorni la settimana).
Per quanto riguarda i punti vendita convenzionati, non si condivide la valutazione di adeguatezza in funzione di una raggiungibilità "a piedi in sicurezza (presenza di marciapiedi) in tempo non superiore a 5 minuti", che porta a considerare in molti casi un'assenza di rete di vendita a terra, con riferimento a un parametro temporale che si presta a valutazioni soggettive. Pertanto, si propone la riformulazione del limite minimo di prossimità, in termini di distanza minima del punto vendita dal fabbricato viaggiatori della stazione/fermata di riferimento, in un raggio pari a 1 chilometro.
Peraltro, occorre considerare che la misura in commento, nella parte in cui prevede la possibilità di acquistare titoli di viaggio senza applicazione di un sovrapprezzo, avrebbe impatti rilevanti sui sistemi adottati da Trenitalia per contrastare i fenomeni di evasione, e, conseguentemente, effetti sulla sostenibilità economica dei contratti di servizio.

In altri termini si ritiene che l'acquisto a bordo, inoltre, non deve essere considerato un canale di vendita alternativo, ma un servizio aggiuntivo, a cui si ricorre in via del tutto eccezionale con un'applicazione di un sovraprezzo non solo con lo scopo di remunerare un servizio specifico ma anche di limitarne l'utilizzo distorto che potrebbe derivarne. Tanto più che la disponibilità di canali di vendita telematici agevola l'acquisto dei titoli di viaggio, consentendo di contenere/contrastare in modo efficace i fenomeni di evasione.

Si osserva inoltre che, stando all'attuale formulazione della Misura 16, punto 4, l'acquisto a bordo treno senza sovrapprezzo dovrebbe essere consentito a tutti i passeggeri in partenza dalle stazioni prive di un servizio di biglietteria aperto almeno 5 giorni la settimana nel caso in cui le biglietterie *self-service* non siano funzionanti, a prescindere dalla presenza di punti vendita alternativi in prossimità della stazione. Viene così introdotto un giudizio "di valore" sui punti vendita "fisici" ritenendo le biglietterie e le *self-service* non sostituibili dai punti vendita convenzionati collocati in prossimità della stazione, qualora la stazione/fermata sia priva di biglietteria. Tale valutazione appare ancora più irragionevole considerando che, all'ultimo paragrafo del punto 4 della Misura in commento, i punti vendita convenzionati sembrerebbero, invece, essere considerati un canale di vendita "idoneo" a sostituire le biglietterie qualora queste ultime risultino chiuse.
Tale differenziazione dei canali di vendita, inoltre, non si basa su un'effettiva analisi delle abitudini/esigenze dei passeggeri e non tiene conto dell'esigenza di contenere i casi di evasione e della possibilità, come detto in precedenza, di utilizzare i canali di acquisto telematici da parte dell'utenza.

In merito, invece, alle CMQ di cui alla **Misura 16 punti 9 e 12**, si evidenzia, sulla base dell'esperienza maturata nella gestione dei dispositivi, che i tempi di ripristino delle rispettive funzionalità possono essere molto diversi, ad esempio, a seconda che si tratti di guasto, imputabile all'IF ovvero di atti vandalici (o altri illeciti) compiuti da soggetti terzi. Si ritiene, pertanto, che gli indicatori debbano essere ridefiniti tenendo conto di tali circostanze.

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?

La sostenibilità dei livelli minimi di qualità assunti per gli indicatori di Accessibilità Commerciale è valutabile solo tenendo conto delle risorse economiche impegnate dall'EA. Si osserva, tuttavia, che nei contratti di servizio sono generalmente fissati livelli di qualità inferiori ai valori indicati da Codesta Autorità; pertanto, l'osservanza delle misure in commento potrà comportare effetti rilevanti sull'equilibrio economico degli stessi.
In aggiunta a quanto proposto nelle risposte ai punti precedenti, si ritiene che i livelli minimi di qualità debbano essere definiti in base al valore medio degli ultimi 3 anni di esercizio.

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 merito alla CMQ di cui alla Misura 16, punto 2, %ACV, dotare tutte le stazioni di una biglietteria *self-service* che venda in modalità "full" (quindi accettando monete, banconote, pos) significa realizzare un investimento di circa 30k€ ciascuna che, moltiplicato per le circa 600 stazioni sprovviste, costituisce un impegno economico di oltre 18M€.
In merito, invece, alle CMQ di cui alla Misura 16 punti 6, 9 e 12, l'innalzamento dai livelli medi attuali comporterà un incremento significativo di costi di manutenzione, al momento non stimabili.

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?

Non sono chiare le regioni per cui nella **Misura 17, punto 2** sia prevista una maggiore severità di controllo per le stazioni di tipo A e B, a minore frequentazione, rispetto alle stazioni di tipo C, a maggiore frequentazione. Infatti, mentre per le prime la copertura è stabilita al 100%, sostanziandosi in un vero e proprio "censimento", per le seconde è fissata al 60%.
Con riferimento alla **Misura 17, punto 4**, si ritiene inadeguata la misura a corpo ossia non ragguagliata al numero medio di passeggeri esposti al potenziale disservizio. Inoltre, non si condivide che in presenza di "generiche" perturbazioni del servizio (non definite) le non conformità di accesso ai canali commerciali siano da considerarsi come rilevanti.
Con riferimento ai successivi **punti 5, e 6 della stessa Misura**, si ritiene che le penali a misura non possano essere rapportate al numero medio di utenti, senza un opportuno correttivo in considerazione di uno o più sistemi di vendita alternativi accessibili.
Inoltre, l'eventuale obbligo di comunicare all'EA eventuali disservizi dei sistemi telematici entro 24 ore dalla loro rilevazione, di cui alla **Misura 17, punto 5**, e di comunicare i guasti delle biglietterie *self-service* e delle validatrici all'EA entro 24 ore dalla loro rilevazione, di cui alla **Misura 17, punto 6**, oltre a non risultare conferenti ad una finalità di monitoraggio, attribuiscono alle IF oneri eccessivamente gravosi, rendendo gravosa (e non funzionale alle attività di monitoraggio e reportistica a posteriori) l'attività di impresa ed esponendo le stesse anche a inottemperanze sanzionabili.
Si rammenta che la previsione di indici di CMQ al 100% (che ricorre in quasi tutte le misure) non è un indice "minimo" essendo il valore percentuale non superabile.

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?

Non si hanno osservazioni.

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*:

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

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? Si propone di integrare l'indicatore, di cui alla Misura 18, punto 1, prevedendo la possibilità di fornire riscontro ai reclami presentati dalla clientela entro 90 giorni, previa informazione al passeggero, entro i primi 30 giorni, della data entro cui può aspettarsi una risposta, in linea con quanto previsto dall'art. 27 del Regolamento (CE) n. 1371/2007.
Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione dell'indicatore? Non si hanno osservazioni.
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? Posto che l'obbligo di fornire un riscontro ai passeggeri entro termini determinati è previso dall'art. 27 del Regolamento (CE) 1371/2007 e sanzionato dal D. Lgs 70/2014, si ritiene che la gestione dei reclami non possa essere considerata una condizione minima di qualità dei servizi.
Q.4 Si condividono le modalità di monitoraggio e verifica proposte? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni? In merito alle modalità di monitoraggio dei reclami relativi alle tipologie di "disservizio" indicate nella **Misura 19**, si segnala la necessità di definire nel dettaglio la classificazione dei reclami, anche ai fini di un *assessment* degli attuali sistemi abilitanti la richiesta "registrazione operativa continua". In particolare, per i sottostanti disservizi, si ritine debba essere precisato: 1. il concetto di "disservizio" riferito all'Accessibilità commerciale, agli Aspetti relazionali e attenzione al cliente 2. a quali infrastrutture si intende fare riferimento per la "Pulizia dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico" e per la "Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico ovvero alle PMR" a carico dell'IF, in quanto non tutte le infrastrutture a contatto con i viaggiatori sono gestite. 3. se per "condizioni contrattuali di trasporto", si intendano i disservizi che riguardano le Condizioni Generali di Trasporto ovvero i Contratti di Servizio vigenti. In assenza di definizioni chiare delle categorie proposte, non è possibile valutare l'impatto di eventuali modifiche sulle funzionalità esistenti nel sistema di rilevazione dei reclami in uso in termini di tempi e costi.

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

1. 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**.**
2. 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
A.1 – Intervento sosta breve *A.2 – Intervento a bordo*	Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta	A.1 – A.2: Garantire il ripristino di una **condizione di pulizia accettabile** di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	A.1 – A.2: Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia toilette Rifornimento acqua e accessori igienici	A.1 – Tutti i treni/servizi oggetto del contratto A.2 – Treni a media-lunga percorrenza
B – Intervento fine servizio	Giornaliera	Garantire l'**eliminazione della sporcizia** di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza Rifornimento acqua e accessori igienici Svuotamento reflui	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
C – Intervento sosta lunga	Settimanale	Garantire la **pulizia accurata** 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
D – Intervento sosta manutenzione	Bimestrale	Garantire il **ripristino della migliore condizione igienica e di decoro** 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 Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi delle vetture Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario 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:

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

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:

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

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?

In via preliminare si evidenzia che le tipologie di interventi di pulizia, le frequenze di realizzazione, le attività previste in ciascuna di esse (ivi comprese le attrezzature utilizzate) e le definizioni inserite nel capo V comportano una revisione complessiva della gestione attuale del processo relativo alla pulizia dei treni con evidenti impatti gestionali e soprattutto di natura economica, al momento non quantificabili, sulla sostenibilità complessiva dei Contratti di Servizio.

Con riferimento agli indicatori PULT_EX e PULI_EX, definiti in relazione all'esecuzione conforme dei cicli di pulizia programmati rispettivamente sul materiale rotabile e sulle infrastrutture si precisa che il concetto di "esecuzione conforme" contiene due differenti elementi di controllo: la prestazione eseguita e la prestazione conforme, per le quali non sono esplicitati i criteri di valutazione. Pertanto, tali indicatori non sono univocamente applicabili.
In particolare, per l'indicatore PULT_EX, pur condividendo la strutturazione degli interventi di pulizia in 4 macrocategorie, non si condivide la necessità di definire la tipologia di interventi con il dettaglio riportato in Tabella 8, che obbligherebbe le IF a una pedissequa e invariata applicazione nei contratti che regolano il servizio appaltato, precludendo anche elementi di innovatività e di miglioramento (i.e. utilizzo di macchine automatizzate, droni asserviti al lavaggio casse, nanotecnologie per la protezione delle superfici, etc.).
Inoltre, per l'indicatore PULI_EX non si condivide la Misura 20 al punto 5 e al punto 6, per cui l'IF sia responsabile del buon esito degli interventi di pulizia nelle infrastrutture aperte al pubblico di una stessa stazione ferroviaria il cui utilizzo è comune alla circolazione di treni di più IF. L'assicurazione quindi di livelli minimi di pulizia e comfort delle infrastrutture aperte al pubblico deve essere in capo del Gestore dell'Infrastruttura competente.

Per quanto attiene invece alla definizione degli indicatori %CLI_Fn e %WC_AFN, non ci sono osservazioni sull'algoritmo di calcolo.
L'elenco degli indicatori proposti comprende un numero superiore di indicatori rispetto a quelli in uso negli attuali Contratti di Servizio con l'EA e pertanto, tenuto conto della esperienza maturata nella erogazione di servizi di trasporto passeggeri per ferrovia nazionali e regionali connotati da oneri di servizio pubblico, non si ritiene che debba essere rivisto o integrato.

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

In merito alle modalità di definizione degli indicatori si rimanda al punto precedente.
In merito ai criteri di misurazione degli indicatori, in riferimento a PULT_EX si precisa che in situazioni di elevata complessità non è possibile ricorrere all'accertamento diretto del 100% delle prestazioni "eseguite in modo conforme" che è invece garantito dallo svolgimento delle operazioni in regime di assicurazione di qualità e con controllo ispettivo su un campione significativo.
L'ulteriore attività di verifica del livello minimo effettuata a cura dall'EA tramite il ricorso allo strumento della visita ispettiva, fermo restando la necessaria precisazione circa la norma tecnica di riferimento, è considerata significativamente onerosa, generando un numero di visite ispettive che può generare oneri aggiuntivi sull'intero perimetro compresi fra 1,5 M€ e 2M€, tenuto conto che "ogni treno circolante oggetto del programma di esercizio sia sottoposto a controllo almeno una volta nell'arco dell'anno", come riportato alla Misura 21, punto 1.

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?

I livelli minimi di qualità relativi a pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico sono evidentemente adeguati dal punto di vista dell'utenza, in quanto rappresentano il massimo valore (e non il minimo) dell'indicatore corrispondente, ma non sono sostenibili per l'IF in ragione della programmazione dei turni del materiale rotabile, per cui un convoglio effettua più treni commerciali in una stessa giornata di servizio senza possibilità di intervento manutentivo su rottura, nonché in ragione del principio della sostenibilità economica dei contratti.
Non ritenendo sostenibile la soglia del 100% come valore minimo per gli indicatori definiti nella Misura, si propone di ragguagliare tale valore alla media degli ultimi 3 anni per classe di rotabile.

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?

I livelli minimi proposti in materia di comfort non sono coerenti con lo sviluppo previsto del parco rotabile in relazione ai contratti di servizio in essere, che non prevedono valori dell'indicatore pari al 100% della funzionalità.
Ad esempio, con riferimento all'indicatore %WC_AFN di cui alla Misura 20 punto 11., il valore del relativo indicatore pari a 100 è in ipotesi raggiungibile solo per i treni in uscita da impianto manutentivo a valle del completamento degli interventi programmati (e non ad esempio per sostituzione materiale guasto o fermo in linea o per mancato arrivo del materiale rotabile corrispondente, etc.); negli altri casi o comunque in corso di viaggio deve essere ragionevolmente ridotto in base al numero di WC funzionanti e fruibili dagli utenti, rendendo impraticabile con gli attuali sistemi l'aggiornamento dinamico del valore nel

relativo monitoraggio. Più in generale, non ritenendo sostenibile la soglia del 100% come valore minimo per tutti gli indicatori definiti nella Misura, si propone di ragguagliare tale valore alla media degli ultimi 3 anni per classe di rotabile in esercizio, che è funzione della guastabilità dei sottosistemi di riferimento (climatizzazione e accessibilità toilette), ovvero, per i materiali rotabili in consegna, di ragguagliare tale valore a quelli previsti nei rispettivi contratti di acquisto.
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? Fermo restando che le modalità di monitoraggio attuali garantiscono una adeguata misurazione delle prestazioni rese dall'impresa appaltatrice, tenuto conto della esperienza maturata nella erogazione di servizi di trasporto passeggeri per ferrovia nazionali e regionali connotati da oneri di servizio pubblico, non si ritiene necessario identificare nuovi sistemi di misurazione, ma prevedere risorse ulteriori per migliorare i livelli attuali di performance.
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? Fermo restando che nessun obbligo su pulizia e comfort dei mezzi può essere posto in capo al GS, per ciò che attiene invece agli obblighi inerenti le infrastrutture si conferma che l'obbligo di garantire l'esecuzione degli interventi previsti in capo al GS non possa essere assegnato a ciascuna IF che opera nella stessa infrastruttura. L'obbligo deve essere messo in capo al GI, che opera nell'interesse di tutte le IF e regolato da PIR.

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 predispone 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 sedie a rotelle), calcolata come rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e le corse mensili totali:

$$\%SPMR_{L,i} = \left(\frac{n° \ di \ corse \ mensili \ accessibili_{L,i}}{n° \ di \ corse \ mensili \ totali_{L,i}}\right) \cdot 100$$

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:

$$\%PMR_{L,i} = \left(\frac{n° \ corse \ accessibili \ PMR \ effettuate \ e \ fruibili_{L,i}}{n° \ corse \ totali \ indicate \ accessibili \ PMR \ effettuate_{L,i}}\right) \cdot 100$$

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 corsa 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 funzionate 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 coni treni con porte funzionanti e corse totali effettuate:

$$\%PAF_{L,i} = \left(\frac{n° \ di \ corse \ effettuate \ con \ treni \ con \ porte \ funzionanti_{L,i}}{n° \ di \ corse \ totali \ effettuate_{L,i}}\right) \cdot 100$$

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:

$$\%SBICI_{L,i} = \left(\frac{n° \ di \ corse \ mensili \ attrezzate \ trasporto \ biciclette_{L,i}}{n° \ di \ corse \ mensili \ totali_{L,i}}\right) \cdot 100$$

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:

$$\%APMR_L = \left(\frac{n° \ di \ stazioni \ con \ servizi \ PMR_L}{n° \ di \ stazioni \ totali_L}\right) \cdot 100$$

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:

$$\%AAPMR_L = \left(\frac{n° \ di \ stazioni \ con \ accesso \ in \ autonomia \ PMR_L}{n° \ di \ stazioni \ totali_L}\right) \cdot 100$$

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? Alcuni degli indicatori proposti, come meglio riportato nelle successive risposte, non sono pienamente condivisibili.
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?

Nella Misura 22, al punto 1, si prevede che L'IF predisponga un "Piano Operativo per l'accessibilità" P_ACC; nel successivo punto 2 lettera c), si dispone che tale 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;

In primis si rileva che tale misura prevede azioni in ambiti non di competenza delle IF, quali le stazioni. Inoltre, sulla base della normativa vigente il servizio di Assistenza a Persone a Ridotta Mobilità (PRM) di cui al Regolamento (CE) n.1371/2007 è fornito dal GI.
Sulla base delle considerazioni sopra esposte si propone la costituzione di due differenti tipologie di "Piano Operativo per l'accessibilità" P_ACC:

- uno inerente le caratteristiche tecniche della flotta prevista all'interno del contratto di Servizio per ciascuna linea in carico all'IF
- uno inerente le stazioni e i vari Servizi in esse fruibili per le PMR.

L'indicatore P_ACC, infine, non può essere a semplice logica binaria rispetto alla complessità degli interventi sottesi dal Piano Operativo, ma si propone che misuri l'effettiva e progressiva realizzazione da parte dell'IF.

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

Le CMQ di cui al punto 1, lett. b), c) d) ed e) pur apparendo concettualmente corrette presentano alcuni elementi poco chiari sia nel confronto fra Misura 22 e Misura 23 che nella Relazione Illustrativa.
In particolare, con riferimento alla Misura 22, punto 4. e punto 6., non appare sufficientemente chiara la differenza tra i due indicatori, con particolare riferimento al concetto di "corse mensili accessibili" e "corse accessibili PMR effettuate e fruibili".
Con riferimento alla Misura 22, punto 8, si segnala che una valutazione definitiva circa gli indicatori menzionati può essere effettuata solo a valle di opportuni chiarimenti.
In ogni caso, le CMQ relative al punto 1, lett. f) e g) sono riferibili al P_ACC del GI/GS e non a quello dell'IF, in coerenza a quanto proposto nella risposta al punto Q.1 precedente.
Non può, infine, essere condiviso che la misurazione delle "inadempienze" sia "0" per la sola mancanza di un singolo elemento. Si propone di adottare un valore di peso percentuale pari al valore medio degli ultimi 3 anni.

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?

Si condivide la scelta delle casistiche considerate per l'applicazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi.
Non si condivide la valorizzazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle

infrastrutture al pubblico per singola direttrice/linea "L" e per ogni mese "i".
Il rispetto del livello minimo di ciascun indicatore deve essere valutato a livello di bacino di traffico sottoposto a OSP su una intera annualità.

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?

Il livello minimo effettivo deve essere commisurato al piano di rinnovamento della flotta, previsto nel Contratto di Servizio tra IF e EA e al collegato cronoprogramma di consegna e non genericamente fissato "per la prima metà di durata del contratto" ovvero " per ogni linea e per ogni mese".
Si propone di fissare il livello minimo per ciascun indicatore pari alla media del valore dei 3 anni precedenti di esercizio.
Si segnala che l'affermazione riportata nella Relazione Illustrativa a pagina 33, penultimo capoverso, per cui "La scelta dei livelli minimi costanti lungo la durata del contratto è stata operata per garantire agli utenti il medesimo livello di qualità a prescindere dall'età del materiale rotabile." non considera la naturale obsolescenza delle macchine industriali e il conseguente degrado prestazionale della curva di affidabilità a prescindere dagli interventi manutentivi che oltre a un determinata soglia risultano antieconomici perché inefficaci, consigliando la sostituzione del bene di riferimento.
I livelli minimi di qualità relativi agli indicatori di accessibilità delle infrastruttura sono di competenza del GI.

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)?

I livelli minimi proposti in materia di accessibilità non sono coerenti con lo sviluppo previsto del parco rotabile in relazione ai contratti di servizio affidati dall'EA a Trenitalia o in relazione alla dotazione attuale dei mezzi.

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?

Le modalità di monitoraggio "con registrazione operativa continua manuale/automatica", come riportato nella Misura 23 ai punti 2., 3., 4., 5., sono realizzabili previa automazione dei relativi processi per i quali devono essere stimati i tempi e i costi di attuazione. Soltanto a valle dell'attuazione di tali iniziative potranno essere rese operative tali modalità di monitoraggio. Non è possibile ritenere che tale rilevazione possa essere realizzata in pendenza di sistemi automatizzati in modalità "manuale" ovvero "tramite ispezione del personale dell'IF".
Le modalità di rilevazione degli indicatori relativi alle stazioni, di cui alla Misura 23, punti 6., e 7., sono invece effettuate "annualmente dal GI o dal GS".

In sostanza, si ritiene che non sia possibile dotare il materiale rotabile di sistemi automatici di "rilevazione del funzionamento" dei dispositivi installati a bordo, ad esempio per le pedane retrattili, in grado di segnalare preventivamente un guasto specifico. E' solo al momento dell'utilizzo che si può segnalare il malfunzionamento o il guasto del dispositivo. E' inutile a tale scopo anche la preventiva ispezione da parte di personale addetto e specificatamente formato su ciascun dispositivo, oltre alla evidente antieconomicità.

Inoltre, non si condivide l'affermazione riportata nella Relazione Illustrativa a pag. 32, terzo capoverso, per cui "La scelta dei livelli minimi è stata effettuata per garantire gli obblighi di servizio pubblico, tenendo conto altresì del progresso tecnologico, che consente sempre più di disporre, a basso costo, di una sensoristica a bordo treno per il monitoraggio automatico e in tempo reale delle apparecchiature e degli elementi funzionali del treno e che giustifica l'ambizione di livelli più elevati di qualità." E' infatti del tutto evidente che l'affermazione relativa al basso costo della sensoristica non tiene conto né delle diverse fattispecie né della complessità misurata in numero di casse di rotabili su cui agire, che determinano spese di investimento e tempi significativi di intervento, oltre a generare ulteriori necessità manutentive sugli apparati installati. A ciò si aggiunga le necessità di ottenere, preventivamente, dalle autorità competenti per la sicurezza di esercizio le autorizzazioni/ omologazioni degli apparati da installare.

In particolare, alla Misura 22, punto 1 lett. d), fermo restando che l'eventuale impatto sulla implementazione dei dispositivi suggeriti sulle porte delle carrozze potrebbe essere molto oneroso, dovendo essere attrezzate in media 4 porte/carrozza, si ricorda che le porte sono un organo di sicurezza e come tale sono regolate da norme nazionali e internazionali relative alla sicurezza dell'esercizio. Pertanto, soggiacendo a tale normativa, non possono essere oggetto di differenti atti di regolazione; l'organismo a cui è demandata la vigilanza è l'ANSF.

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 GI direttamente o per tramite del GS deve assicurare i servizi previsti e il raggiungimento dei relativi livelli minimi di qualità. L'IF non ha ragionevoli possibilità di assicurare che tale prestazione sia resa da parte del GI/GS.

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:

$$\%FAcu = \frac{\Delta\%\ n°treni\ ammissibili}{\Delta\%\ n°treni\ complessivi} \cdot 100$$

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:

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

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:

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

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?

Con riferimento alla scelta dell'indicatore qualitativo P_SIC e alla predisposizione di campagne di sensibilizzazione, di cui alla **Misura 24, punto 2, lett. c), i.**, si segnala che Trenitalia ha già svolto di concerto con il GI campagne di comunicazione volte a sensibilizzare gli utenti rispetto ai temi della sicurezza con la campagna "Stai attento fai la differenza". Unitamente a Polfer, Trenitalia ha effettuato campagne formative nelle scuole al fine di sensibilizzare i giovani in ordine ai pericoli derivanti dall'attraversamento dei binari e dall'uso degli auricolari in stazione in prossimità dei binari. Si evidenzia la necessità

di coinvolgere il GI, in quanto responsabile degli annunci vocali in stazione, sia relativamente al divieto di attraversamento dei binari che al divieto di sostare in prossimità della linea gialla.

Con riferimento all'istituzione di canali di comunicazione per segnalazione di atti criminosi, di cui al **punto 2., lett c) iii.**, si ricorda che, per quanto concerne la creazione di un numero unico telefonico o un'applicazione *smartphone*, la responsabilità della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario sono per legge attribuite alla Polizia Ferroviaria e pertanto è necessario coinvolgere direttamente il Ministero dell'Interno. Si esprimono tuttavia perplessità circa la valenza positiva di un'applicazione *smartphone* in considerazione dell'uso distorto che alcuni ne potrebbero fare.

Con riferimento alla progressiva dotazione del materiale rotabile di dispositivi acustici per l'apertura e chiusura delle porte, di cui al **punto 2., lett. d), iii.**, si segnala che Trenitalia è già da tempo impegnata nel progressivo rinnovo del parco rotabili che, in conformità delle nuove Normative Europee, già dispone del dispositivo acustico per l'apertura e la chiusura delle porte. Quindi in virtù dell'obbligo normativo, tutti i nuovi rotabili in corso e di futura acquisizione disporranno del suddetto dispositivo. Sul resto del parco rotabile è comunque presente la segnalazione acustica in fase di chiusura delle porte. Infine, si segnala che le porte di salita e discesa dei viaggiatori rientrano tra gli "organi di sicurezza" e per tale motivo Trenitalia è tenuta al rispetto dei criteri stabiliti dal quadro normativo di competenza dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF). Qualsiasi modifica o miglioria che abbia ad oggetto "organi di sicurezza" non può prescindere dall'interessamento dell'ANSF stessa.

Con riferimento al progressivo incremento delle performance del materiale rotabile, di cui al **punto 2, lett. d) iv.**, si ritiene che le fasce temporali di minore frequentazione non siano necessariamente più pericolose delle altre né che un incremento del personale ferroviario viaggiante possa contribuire alla riduzione degli eventi criminosi a bordo treno. La Polizia Ferroviaria potrà fornire i dati riguardanti gli eventi criminosi sia nelle fasce temporali a minor frequentazione che sulla maggiore ricorrenza di eventi criminosi e denunce. Si rammenta che la responsabilità della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario sono per legge attribuite alla Polizia Ferroviaria; pertanto si suggerisce di sostituire al termine "personale viaggiante" quello di "personale appartenente al Ministero dell'Interno", al fine di evitare l'erronea attribuzione di siffatte responsabilità al personale ferroviario.

Con riferimento alla riduzione degli eventi criminosi, di cui al **punto 2., alla lett. d) v.**, si precisa che la responsabilità della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario sono per legge attribuite alla Polizia Ferroviaria la quale, insieme alle altre Forze dell'Ordine, è soggetto deputato a ricevere le denunce ed a fornire i relativi dati.

Con riferimento al progressivo incremento del livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente, di cui al **punto 2., lett. d) vi.**, si segnala che la *security* sui treni di Trenitalia è già oggetto di indagini di *customer satisfaction* e viene monitorata con cadenza bimestrale. Non si condivide la valutazione per cui le fasce a minor frequentazione debbano essere meritevoli di maggior attenzione, quanto alla Sicurezza, rispetto ad altre fasce. Si suggerisce in proposito di acquisire i dati dal Ministero dell'Interno.

Anche in considerazione di quanto sopra esposto, non si condivide la scelta dell'indicatore P_SIC. Si esprimono, inoltre, riserve sull'applicazione e sul funzionamento delle formule sotto il profilo aritmetico, per i seguenti motivi:

1. %FAcu: nel caso in cui il denominatore sia pari a zero, il risultato è evidentemente una forma indeterminata (0/0, num/0) e quindi priva di significato (ad esempio se la variazione tra la percentuale dei treni complessivi tra due anni consecutivi è nulla); inoltre, ipotizzando che:
   - anno 2017 Tamm=100; Tcompl=100
   - anno 2016 Tamm=90; Tcompl=90

   si avrà un Δ% Tamm=10% e un Δ% Tcompl=10%. Applicando la formula %FAcu proposta si ottiene un aumento del 100% del grado di funzionamento, che in realtà è un risultato non corretto, in quanto tutti i treni sono funzionanti sia nel 2016 che nel 2017 e non si sono registrate variazioni di funzionamento tra i due anni consecutivi.

2. VI_BT: nel caso in cui il denominatore sia pari a zero, il risultato è evidentemente una forma indeterminata (0/0, num/0) e quindi priva di significato (ad esempio se la variazione tra la percentuale dei treni - km tra due anni consecutivi è nulla); inoltre, per esempio ipotizzando che:
   - anno 2017 ore=100; treni–km =100
   - anno 2016 ore=90; treni-km=90

   si avrà un Δ% ore=10% e un Δ% treni-km=10%. Applicando la formula VI_BT proposta si ottiene un numero adimensionale pari a 1, non significativo dal punto di vista matematico se preso singolarmente.

3. CR_BT: nel caso in cui il denominatore sia pari a zero, il risultato è evidentemente una forma indeterminata (0/0, num/0) e quindi priva di significato (ad. esempio se la variazione tra la percentuale dei pax-km tra due anni consecutivi è nulla); inoltre, ipotizzando che:
   - anno 2017 denunce=100; pax-km =100
   - anno 2016 denunce=90; pax-km=90

   si avrà un Δ% denunce=10% e un Δ% pax-km=10%. Applicando la formula CR_BT proposta si ottiene un numero adimensionale pari a 1, non significativo dal punto di vista matematico se preso singolarmente.

L'indicatore P_SIC così come proposto non è quindi condivisibile, poiché l'IF non ha leve per conseguire i sotto indicatori che lo compongono.
Rispetto invece agli incidenti dovuti a cause esterne, quali ad esempio le aggressioni al personale ferroviario, queste dipendono spesso da fattori sociali esterni e dalla aggressività di soggetti terzi, elementi sui quali il Ministero dell'Interno ha competenza.
In relazione al fenomeno delle aggressioni, Trenitalia ha adottato diverse iniziative aziendali finalizzate a ridurre gli effetti negativi sul proprio personale di front/line. Tali iniziative sono incentrate soprattutto sulla formazione di tutto il personale coinvolto con l'obiettivo di accrescerne la consapevolezza e relativa capacità di gestione delle criticità.

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?

La richiesta è ritenuta critica per indisponibilità del dato. In particolare, il dato da cui scaturisce l'indicatore CR non è in possesso di Trenitalia ma delle FF.OO presso le quali le denunce sono sporte. Anche l'assioma per il quale la riduzione del numero di denunce corrisponde sempre ad una diminuzione del fenomeno criminoso non è del tutto condivisibile. Infatti, rispetto ad esempio alle aggressioni al personale, le FS hanno portato avanti una campagna di sensibilizzazione spingendo il personale a denunciare qualsivoglia intemperanza del viaggiatore, così determinando volutamente un aumento del numero di denunce ed innalzando la soglia di attenzione del personale rispetto al problema. Inoltre, il Gruppo FSI fornisce ai propri dipendenti vittima di aggressione la possibilità di avvalersi della Tutela Legale gratuita per i tre gradi di giudizio. Tale iniziativa di supporto al dipendente, unitamente alla maggior sensibilità rispetto all'importanza di denunciare, ha determinato anche un rilevante aumento nel numero di pronunce di condanna nei confronti degli aggressori. Le condanne ottenute rappresentano anche un forte deterrente rispetto alla reiterazione di comportamenti scorretti e violenti nei confronti del personale ferroviario viaggiante che, si ricorda, è Pubblico Ufficiale nello svolgimento delle mansioni di controlleria, con tutte le conseguenze giuridiche che ne conseguono.
Rispetto all'indicatore VI, la richiesta non appare percorribile. Il concetto di vigilanza espresso nella presente delibera appare generico e poco chiaro di conseguenza si presta a molteplici interpretazioni. Se per vigilanza si intende tutela dell'integrità e sicurezza dei viaggiatori la stessa non può che essere di esclusiva prerogativa della Polizia Ferroviaria e non del personale viaggiante, pertanto, al fine di rispondere al presente quesito dovrà richiedersi il dato al Ministero dell'Interno, dato relativo ai numeri del personale della Polizia Ferroviaria di scorta ai treni regionali e a quelli a lunga percorrenza diurni e notturni.

Pur essendo misurabile l'indicatore %FAcu (dotazione e grado di funzionamento di avvisatori acustici di chiusura porte) non è comunque correlabile ad eventuali fenomeni incidentali della clientela che sono per lo più riconducibili a comportamenti errati. Per correggere tali comportamenti sono già stati apposti su tutti i rotabili indicazioni in corrispondenza delle porte.
Con riferimento all'indicatore VI_BT: (livello di vigilanza a bordo treno da parte del personale viaggiante), il concetto di vigilanza così come descritto risulta foriero di diverse interpretazioni. Si ricorda comunque che la Polizia Ferroviaria è l'organo istituzionalmente preposto alla prevenzione e repressione dei reati a bordo treno ed in stazione oltre che alla vigilanza degli scali ferroviari, dei magazzini, depositi merci, dei treni fermi nei binari dei piazzali e in movimento, degli uffici e delle altre pertinenze ferroviarie in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs n. 286 dell'aprile 1945 mentre il personale viaggiante è responsabile della Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario, della controlleria nonché dell'assistenza ai viaggiatori in caso di anormalità di esercizio. Inoltre l'indicatore proposto cade in difetto per i treni regionali nei quali non è previsto personale viaggiante aggiuntivo oltre al capotreno.
Infine, con riguardo all'indicatore CR_BT (fenomeno criminoso), i dati necessari per il calcolo non sono in possesso dell' IF ma delle Forze dell'Ordine presso le quali le denunce vengono presentate.

In riferimento alla Misura 25, punto 1., lett. b) ii., è necessario che nella Delibera sia

chiarito se per "personale viaggiante" si intenda solo personale inquadrato nel ruolo di "CapoTreno/Capo Servizio Treno" ovvero si possa per le finalità di cui alla Misura in oggetto includere altre figure professionali, anche esterne all'azienda.

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 condivide la scelta dell'indicatore %FAcu in quanto si ritiene che non sia direttamente correlato con gli indicenti che possono occorrere alla clientela a bordo treno.

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?

Nel segnalare alcune perplessità in merito all'impatto organizzativo derivante dalla collaborazione con i soggetti interessati alla sicurezza, si evidenzia come sia già esistente un sistema di collaborazione tra il Gruppo FS e il Ministero dell'Interno che riguarda, fra l'altro, il coordinamento centrale e territoriale delle esigenze di sicurezza espresse dall'IF e dal GI nonché i servizi di vigilanza nelle stazioni e di scorta a bordo dei treni da parte degli Agenti di Polizia Ferroviaria.

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)?

Come indicato al punto 2 d) lettera iii., lo sviluppo del nuovo parco rotabile prevede già la presenza obbligatoria dei dispositivi di segnalazione acustica e pertanto tutti i rotabili ne saranno dotati. Conseguentemente l'indicatore perderà di significatività.
Sulla tematica si segnala, inoltre, che le porte di salita e discesa viaggiatori rientrano tra gli "organi di sicurezza" e per tale motivo Trenitalia è tenuta al rispetto dei criteri stabiliti dal quadro normativo di competenza dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF). Qualsiasi modifica o miglioria che abbia ad oggetto "organi di sicurezza" non può prescindere dal coinvolgimento dell'ANSF stessa nei tempi e nei modi previsti per ciascun caso.

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.

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.

Pur condividendo l'obiettivo di incrementare la percezione di sicurezza personale e patrimoniale dell'utente, non si condivide la richiesta di introduzione dell'indicatore %D_SEC come identificato. Si ritiene comunque che, al fine di aumentare la sicurezza percepita e reale a bordo treno, sia utile istallare sistemi di TVCC, peraltro già presenti a bordo sulla gran parte dei treni regionali con telecamere sia a circuito chiuso, come ipotizzato dall'Autorità, sia in grado di trasmettere le immagini a postazioni remote. A questo proposito Trenitalia intrattiene contatti con il Ministero dell'Interno finalizzati alla remotizzazione di tali immagini anche a postazioni della Polizia Ferroviaria.
Sulla tematica, ricordando che il macchinista ed il capotreno sono responsabili della Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario, della controlleria nonché dell'assistenza ai viaggiatori in caso di anormalità di esercizio e non della prevenzione e repressione dei reati a bordo, attività demandata alle Forze dell'Ordine, si sottolinea che Trenitalia ha già predisposto un up-grade di parte della flotta per garantire il miglioramento della sicurezza dei passeggeri a bordo treno, installando su alcune tipologie di treno (es. Minuetto, Jazz, ETR 1000, ecc) dei sistemi di TVCC con telecamere a circuito chiuso che possono trasmettere immagini direttamente all'Autorità Giudiziaria. Non è invece prevista la ripetizione in macchina delle immagini, poiché la normativa dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF) stabilisce che durante la marcia del treno tutti i monitor in cabina di guida siano spenti ad eccezione di quelli necessari a garantire la sicurezza di esercizio.

Mentre i citofoni per la comunicazione tra passeggero e personale in cabina di guida, già presenti su alcuni materiali, rappresentano uno strumento utile per la sicurezza poiché consentono di esplicitare il tenore della richiesta al personale, il quale avrà modo di valutarne l'urgenza stabilendo come gestire la richiesta i pulsanti, determinano procedure unificate di comportamento che potrebbero essere non coerenti con la necessità e potrebbero prestarsi ad usi impropri con evidenti ricadute sulla regolarità dell'esercizio ferroviario. Inoltre, si ribadisce che gli strumenti di tale natura devono essere compatibili con la normativa vigente.

In ultima analisi, è utile segnalare la necessità di eseguire una valutazione di realizzabilità e fattibilità in termini di impegno economico finanziario e di tempi di realizzazione. Si precisa, infatti, che le misure proposte, in particolare riferimento alla videosorveglianza, sono un esempio in cui l'impatto economico assume significativa rilevanza, oltre ad essere comunque oggetto di normativa propria della sicurezza di esercizio.

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

Trenitalia ha già previsto di installare sistemi di videosorveglianza e comunicazione tra passeggeri e personale di bordo sul materiale rotabile nuovo ed in fase di fornitura come esplicitato nel quesito Q.6.
Si ritiene, comunque, che questi dispositivi possano aumentare la percezione della sicurezza dei viaggiatori ma non garantiscano la prevenzione e repressione dei reati a bordo treno.
Si è comunque proceduto a stimare un costo medio "di massima" per l'attrezzaggio di

questa tipologia di tecnologia per a circa € 60.000/carrozza per una flotta di oltre 6.000 unità, pari ad un montante stimato nell'ordine di € 350 M€.