



Regione Lombardia

Regione Lombardia - Giunta
DIREZIONE GENERALE INFRASTRUTTURE E MOBILITA'
SERVIZI E RETI PER LA MOBILITA'
SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE

Piazza Città di Lombardia n.1
20124 Milano
Tel 02 6765.1

www.regione.lombardia.it
infrastrutture_e_mobilita@pec.regione.lombardia.it

Spettabile

Autorità di Regolazione Trasporti Email:
pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto : Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico - Osservazioni e proposte di Regione Lombardia

Facendo seguito alla vostra comunicazione relativa alla Consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione concernente le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, di cui all'Allegato A della Delibera n.88 del 27.6.2017, si trasmettono le osservazioni e proposte di Regione Lombardia.

A disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti

IL DIRIGENTE

MASSIMO DELL'ACQUA

Allegati:

File Osservazioni_delibera_ART_88_Tutto_RL.pdf

AOO AUTORITA DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
Protocollo Arrivo N. 6562/2017 del 15-09-2017
Copia Del Documento Firmato Digitalmente

Referente per l'istruttoria della pratica: ELENA FORESTI

Tel. 02/6765.

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

Lo “Schema di atto di regolazione recante Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico” proposto dall’ART definisce le condizioni minime di qualità da recepirsi nei contratti di servizio connotati da obblighi di servizio pubblico, individuando molto precisamente un elevato numero di indicatori – oltre 30 – come qui di seguito riepilogato.

- Indicatori di qualità (comprensivi di frequenza e metodo di calcolo) e relativi livelli minimi (soglie) da rispettare, ovvero:
 - Numero di treni non affollati
 - Regolarità dei treni
 - Regolarità dei passeggeri
 - Puntualità dei treni a 5 e 15 minuti
 - Puntualità dei passeggeri a 5 e 15 minuti
 - Informazioni prima del viaggio
 - Informazioni durante il viaggio
 - Informazioni a bordo
 - Pubblicazione delle Informazioni
 - Stazioni con adeguato sistemi di vendita
 - Funzionamento canali di vendita web/app/mobile
 - Riparazione guasti self-service e convalidatrici
 - Risposta ai reclami
 - Pulizia delle stazioni
 - Pulizia dei treni
 - Funzionamento impianti AC e WC di bordo
 - Numero e disponibilità di corse accessibili
 - Treni con porte funzionanti e accessibili alle bici
 - Stazioni con servizi PRM e accessibili in autonomia
 - Treni con avvisatori acustici
 - Vigilanza a bordo treno
 - Denunce alle Autorità di Pubblica Sicurezza

- Piani d'azione/adempimenti di pubblicazione per gli enti affidanti o gestori dei servizi
 - Piano di Accesso ai Dati
 - Piano di intervento per la predisposizione di adeguati servizi sostitutivi
 - Piano Operativo dell'Accessibilità
 - Piano Operativo di sicurezza e controlleria

Tutte le misure dovranno essere applicate ai contratti di servizio affidati o sottoposti a revisione dopo l'entrata in vigore del procedimento oggetto di Consultazione ed hanno effetto anche su:

- Carte della qualità dei servizi
- atti di programmazione dei servizi di trasporto
- accordi giuridicamente vincolanti/contratti tra impresa ferroviaria (IF), gestore dell'infrastruttura (GI) o Enti affidanti (EA)

Le misure proposte dall'ART rappresentano senza dubbio un significativo strumento per il miglioramento dei processi che regolano la programmazione, erogazione e valutazione delle prestazioni di qualità dei servizi di trasporto pubblico ferroviario: esse presentano aspetti di notevole rilievo ed interesse, avendo a base le esperienze, svolte e in corso, di gestione della qualità presenti in tutti i principali contratti di servizio vigenti in Italia, ed andando quindi a tutti gli effetti a costituire strumento immediatamente operativo per i contratti che avranno esito successivamente alla sua entrata in vigore.

Alla base della proposta vi è il processo di unificazione dei principali indicatori di qualità – regolarità, puntualità, comfort, pulizie, PRM, ecc. – e la definizione delle modalità per la loro verifica e monitoraggio, mediante responsabilizzazione delle IF (certificazione dei dati), degli EA (controllo attraverso strutture dedicate), ed il pieno coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, il tutto con l'obiettivo di garantire maggiore omogeneità nelle condizioni di qualità per gli utilizzatori dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia.

Di particolare rilievo, la definizione di un "Piano di Accesso al dato", il coinvolgimento delle Associazioni di consumatori e utenti nel controllo dei livelli di qualità erogati e percepiti, la definizione dei criteri per lo svolgimento di indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio, i criteri per la quantificazione e l'applicazione delle penali da commisurarsi oltre che alla gravità della inadempienza rilevata, anche al numero dei viaggiatori coinvolti e al peso economico del contratto nel suo insieme.

Premesso quanto sopra, stante il complesso quadro di relazioni tra Enti affidanti, Gestori delle infrastrutture, Imprese ferroviarie e Utilizzatori dei servizi, si propongono di seguito alcune osservazioni allo Schema di atto di regolazione, con l'obiettivo di contribuire alla resa operativa del documento, avvalendosi in questo dell'esperienza sin qui maturata nella gestione dei Contratti di Servizio da parte delle Regioni, per quanto riguarda in particolare gli oneri e le attività di propria competenza in qualità di Enti Affidanti.

Considerazioni di carattere generale

1. *Sul sistema di verifica e monitoraggio.*

Premesso che è assolutamente condivisibile la volontà espressa dall'azione ART di abbattimento dei costi delle inefficienze di sistema, che, nel caso delle carenze qualitative dell'offerta, si ripercuotono direttamente sugli utenti, condizionandone in modo decisivo la loro fedeltà al servizio pubblico, si rileva come tale obiettivo non possa prescindere da uno sviluppo ed implementazione nel tempo delle strutture degli EA preposte ai controlli ed al monitoraggio del sistema, al fine di renderle perfettamente efficienti ed organizzate e in grado di garantire il rispetto dei livelli programmati di qualità del servizio.

In conseguenza della applicazione, a valere dai contratti in corso di stipula, delle nuove misure proposte, per la loro articolazione e complessità, si possono determinare:

- la necessità di adeguamenti e potenziamenti anche consistenti delle attuali strutture regionali, con tempi e oneri a carico della PA non congruenti;
- un notevole appesantimento della fase di negoziazione contrattuale tra EA e IF, in presenza di un impatto economico sul contatto non quantificabile (in assenza di esempi precedenti di riferimento) ma presumibilmente rilevante sia per IF che per EA.

Si chiede pertanto di prevedere una semplificazione del sistema di monitoraggio o, in alternativa, una applicazione graduale di tali meccanismi, in tutto o in parte, tale da consentire di giungere alla applicazione a regime in modo progressivo, consentendo agli EA di adeguare le proprie strutture e i propri sistemi di controllo e, al contempo, di sperimentare l'applicazione del sistema.

2. *Sul necessario adattamento delle misure in relazione della dimensione aziendale e del servizio*

Il tema della complessità e della sostenibilità delle misure si propone in particolare nei casi in cui l'IF non abbia dimensione "nazionale" ed il servizio di riferimento sia quello, più limitato, gestito da imprese locali (ex concesse / governative).

La proposta di indicatori della qualità e delle misure per la verifica e il monitoraggio dovrebbe tenere conto della dimensione del servizio e dell'impresa di riferimento; l'ipotesi proposta sembra attagliarsi ad una dimensione "nazionale" dell'IF, meno alla dimensione locale notevolmente ridotta (per livello di servizio, organizzazione, presenza di personale, dotazioni tecnologiche) di molte altre imprese.

Il livello delle prestazioni richieste e le attività di controllo / monitoraggio delle stesse, se rapportate alla dimensione di alcuni servizi di trasporto locale, rischiano di apparire sproporzionati rispetto ai livelli di servizio conseguibili, per i quali i risultati attesi con il provvedimento in oggetto risulterebbero in molti casi fuori portata, in assenza di investimenti oggi improponibili.

Si chiede di prevedere una semplificazione delle prescrizioni, sia in tema di livelli / obiettivo da raggiungere sia in tema di azioni di verifica e monitoraggio, a favore di una gestione del servizio efficiente ed equilibrata commisurata alla dimensione del servizio.

3. Sulla sostenibilità del livello degli indici richiesti; livelli minimi e livelli obiettivo e loro verifica nel tempo

La Misura 1 *“Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico dispone che gli indicatori prevedano livelli minimi di qualità offerta e di prestazione “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...”; gli stessi livelli “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.”*

Tuttavia una parte consistente di indicatori proposti ammettono valori soglia molto severi (100% in molti casi, 98% nel caso della puntualità nelle fasce pendolari pur ammettendo in questo caso deroghe *“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.”* (Misura 8.28)

Ciò presenta due aspetti problematici: il primo è che questi valori non lasciano spazio a progressioni e prospettive di miglioramento nell’arco di validità dei contratti.

Il secondo aspetto è legato all’equilibrio economico dei contratti: la qualità del servizio è condizionata in primis dalle condizioni e dalla vetustà del materiale rotabile e dal suo rinnovo, oltre che dalle caratteristiche dell’infrastruttura, il cui adeguamento / potenziamento / rinnovo sono in carico al GI / GS; di conseguenza appare quanto meno forzato imporre *ab origine* nei contratti, livelli di qualità conseguibili in molti casi solo a seguito di importanti investimenti in materiale rotabile e infrastruttura; ovvero questo imporrebbe piani di investimento non congrui con le previsioni di equilibrio economico dei contratti (PEF).

Alla luce di quanto sopra, dato che la sottoscrizione di un contratto di servizio non può prescindere dall’equilibrio economico dello stesso, in coerenza con quanto previsto alla Misura 1, **si chiede di valutare una rimodulazione degli indicatori qualitativi minimi da porre a base per la sottoscrizione del contratto, rendendo gli indicatori minimi / obiettivo flessibili nei diversi contratti, da definirsi sulla base della serie storica dei risultati raggiunti negli anni precedenti e di condizioni oggettive verificate, prevedendone al contempo una progressiva crescita negli anni, in particolare per gli indicatori prestazionali, con obiettivi che IF dovrà raggiungere nel tempo ai fini di un auspicabile miglioramento della qualità del servizio.**

Si chiede altresì di prevedere che le valutazioni periodiche sugli indicatori possano avvenire anche in tempi più ravvicinati dei 5 anni proposti (ad es. 2 - 3 anni) ovvero che tali periodi siano considerati come tempi massimi, per favorire un adeguamento tempestivo degli stessi indicatori a situazioni di rapido mutamento a seguito di eventi programmati o no che abbiano inciso sul livello qualitativo dell’offerta, sia in crescita (ad es. in presenza di nuovo materiale rotabile, di trasformazioni infrastrutturali, di innovazioni tecnologiche di rete (apparati, elettrificazione, ecc.), sia in diminuzione (per allineare i livelli del servizio a situazioni evidentemente ed improvvisamente degenerate per effetto di cause esterne e imprevedibili quali ad es. frane, dissesti idrogeologici, situazioni di calamità naturale, ecc.).

4. Sulla applicazione del metodo proposto per il calcolo delle penali

Si rileva una estrema complessità per il calcolo delle penali, in particolare nelle situazioni riferibili ad eventi che si susseguono con periodicità e frequenza elevate, come lo scostamento d'orario o le soppressioni.

L'algoritmo proposto, infatti, divide la penale applicabile (in tutte le situazioni) in due parti, la prima – *a misura* – riferita al danno prodotto in relazione al numero dei passeggeri interessati dal disservizio, la seconda – *a corpo* – in relazione al livello di scostamento dall'indicatore programmato.

Tale modalità (che nei principi è pienamente condivisibile) applicata ad esempio ai ritardi dei treni circolanti per ciascuna linea in un dato periodo di tempo, comporta difficoltà operative rilevanti, dovendosi applicare l'algoritmo proposto al singolo treno, valutando e comparando per ciascuno di essi la gravità del ritardo e il numero dei viaggiatori coinvolti (discesi) in tutte le stazioni di interesse (non solo a destino) oltre al ricavo medio (regionale) per viaggiatori, calcolando poi la penale come sommatoria della penale a misura e a corpo (secondo lo schema indicato in relazione - pag.15) ovvero, nel caso della puntualità, applicando quella più elevata e infine facendo la sommatoria delle penali relative a ciascun treno circolato nel periodo, su ciascuna linea di riferimento.

Alla luce di quanto sopra si chiede di ridurre la complessità di computazione delle penali, semplificandone il meccanismo di calcolo, in considerazione anche della numerosità dei casi che si possono presentare in talune situazioni come per le inadempienze relative ai livelli di prestazione, prevedendo allo stesso tempo una gradualità di applicazione al fine di ridurre l'impatto organizzativo - economico.

5. Sulla rilevazione dei passeggeri saliti / discesi

Alcuni indicatori proposti per la misurazione delle condizioni minime di qualità sono basati e/o utilizzano il numero di viaggiatori effettivamente trasportati, così da poter meglio valutare le performance del servizio sul numero di persone effettivamente coinvolte. Condividendo tale principio, va tuttavia precisato che – affinché tale criterio possa essere utilizzato senza contestazioni tra le parti – è necessario certificare tutti i processi relativi alla rilevazione dei passeggeri saliti e discesi dai treni ovvero definire in maniera univoca responsabilità, metodi e controlli di tutte le fasi del rilievo (in particolare la fase di rilievo sul campo).

Si chiede di definire in modo univoco le modalità di rilevazione dei passeggeri saliti / discesi e certificazione dei relativi processi.

6. Sulla classificazione delle cause di ritardo / soppressione

Per la misurazione delle performance relative alla puntualità e regolarità del servizio, il Documento ART si ricollega ad una classificazione delle cause di ritardo e/o soppressione (Circolare Operativa RFI n.269) utilizzata per disciplinare e attribuire le cause tra Impresa Ferroviaria e RFI nell'ambito del cosiddetto *Performance Regime*. Dovendo tuttavia misurare gli impatti e definire soglie anche per gli utenti dei servizi, appare più opportuno in quest'ambito rivedere e riclassificare le cause di ritardi e soppressioni, in particolare entrando nel merito delle 'cause esterne' che vengono automaticamente escluse dal calcolo degli indici.

In presenza di Gestori di Infrastruttura diversi da RFI, che non utilizzano la classificazione adottata

dalla COP 269, tale classifica deve comunque essere effettuata ex novo.

Si chiede di prevedere una riclassificazione delle cause per l'attribuzione dei ritardi / soppressioni ai fini delle CMQ.

Più in generale si osserva che ad oggi si registra un uso eccessivo dell'attribuzione dei ritardi a *cause esterne*, in particolare quelle legate al normale andamento meteo. Per risolvere in via definitiva il problema, mettendosi effettivamente nell'ottica dell'utente, è possibile **utilizzare indici di puntualità "percepiti", senza esclusione di cause**. Si ritiene opportuno che l'atto di regolazione contempli la possibilità di adottare in via preferenziale questi indici, ovviamente previa revisione delle soglie, che non possono essere le stesse degli indici con esclusione di cause.

7. *Sulla fornitura dei dati di circolazione*

I sistemi informativi di RFI (cd Piattaforma Integrata di Circolazione) e di una parte degli altri gestori dell'infrastruttura sono oggi in grado di misurare ed elaborare automaticamente gli indici di puntualità e regolarità, così da fornire misurazioni come parte 'terza' rispetto all'Impresa Ferroviaria.

Per continuare a mantenere tale terzietà e non gravare gli Enti Affidanti di ulteriori oneri, **si chiede di precisare che i nuovi indicatori di puntualità e regolarità siano elaborati e forniti direttamente dal Gestore dell'Infrastruttura.**

8. *Sul Piano di intervento per i servizi sostitutivi*

L'introduzione di uno specifico Piano di intervento per la predisposizione di adeguati servizi sostitutivi, di cui gli utilizzatori possano essere messi preventivamente a conoscenza è senza dubbio un segnale importante; occorre pertanto che Ente affidante e Impresa ferroviaria definiscano nei dettagli, linea per linea, le regole di ingaggio di tale piano affinché tale Piano possa fornire soluzioni di trasporto efficaci e non inefficienti.

Per quanto sopra si chiede di prevedere una più dettagliata definizione delle regole di ingaggio del Piano d'Intervento per i servizi sostitutivi.

9. *Sulla complessità delle definizioni e algoritmi per il calcolo degli indici e delle penali*

Ancorché corrette, le definizioni presenti nello Schema di atto di regolazione e nella Relazione (calcolo delle penali), si avvalgono di algoritmi estremamente complessi e di difficile applicazione.

Per le conseguenze anche in termini economici che comportano nella economia dei contratti, sarebbe auspicabile prevedere delle simulazioni nella applicazione ed esempi applicativi per ciascuna delle voci previste.

Si chiede pertanto di completare il testo dello Schema e della Relazione con esemplificazioni applicative degli algoritmi proposti, in riferimento alle singole proposte, sia nelle definizioni degli Indicatori, sia nella quantificazione delle penali.

10. Sull'interazione con il Gestore dell'infrastruttura, in particolare nelle stazioni

Buona parte della Misura riferita alla disponibilità di informazioni aggiornate nelle stazioni è in capo all'Impresa di trasporto, ma è talvolta condizionata dall'indisponibilità di adeguati spazi (in capo al Gestore dell'Infrastruttura o Stazione); parrebbe opportuno – affinché tale misura possa essere applicata efficacemente – prevedere anche **indicatori che misurino la disponibilità di spazi adeguati per l'affissione di avvisi** e modificare in tal senso il Contratto di Accesso all'infrastruttura.

Altre misure sono in capo all'Impresa di trasporto, ma sono condizionate dalla disponibilità di servizi o dotazioni nelle stazioni; anche in tal caso parrebbe opportuno prevedere meccanismi in grado di intervenire e modificare il Contratto di Accesso all'infrastruttura.

11. Sull'affollamento

L'indicatore proposto nelle misure 6 e 7 è in grado di misurare solo il livello di qualità 'programmata', ma le composizioni dei treni che effettivamente e giornalmente vengono poste in servizio possono essere sensibilmente differenti rispetto a quanto programmato, proprio in termini di posti offerti.

Si ritiene indispensabile calcolare l'affollamento utilizzando il numero di posti a sedere reali e/o prevedere un ulteriore indicatore che misuri il rispetto delle composizioni programmate, calcolando eventualmente il maggiore o minore numero di posti offerti, con frequenza di monitoraggio giornaliera.

Osservazioni specifiche

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

Q.1 La garanzia della disponibilità di posti a sedere per selezionate categorie di utenza quale criterio per la definizione delle condizioni minime di qualità potrebbe risultare non coerente con la funzione del 'servizio pubblico'; parrebbe più opportuno fare riferimento al numero di posti offerti/ora, eventualmente differenziando per fasce orarie/periodi o giorni dell'anno.

Q.2. Dal momento che alcune prestazioni di servizi sono in capo direttamente al Gestore di infrastruttura o di stazione, si propone che adempimenti e indagini di cui al punto 4 siano in capo anche al GI.

Le CMQ costituiscono elementi della base d'asta nei capitolati, e livelli superiori possono costituire oggetto di offerta (comma 5). Tale affermazione può apparire in contrasto con la possibilità, da parte dell'EA, di prevedere in sede di capitolato livelli più elevati (comma 4).

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

La programmazione del servizio di trasporto ferroviario effettuata anche tenendo conto dei criteri contenuti nella Delibera n.48/2017 dell'ART e in seguito recepita nei Contratti di Servizio quale oggetto stesso dei Contratti.

Per la determinazione delle condizioni minime di qualità dei contratti e la valutazione periodica dell'offerta programmata si ritiene si debba tenere conto dei seguenti fattori/criteri:

- criteri contenuti nella Delibera n.48/2017 dell'ART
- arco di funzionamento/esercizio del servizio su base giornaliera/settimanale e annuale
- frequenza e cadenzamento dei servizi
- posti a sedere e posti offerti;
- accessibilità del servizio da parte delle persone a ridotta mobilità

Misura 4: Criteri di applicazione delle penali

Q.1 e Q2. La nuova formulazione proposta per la determinazione delle penali (a corpo/a misura, basato sul livello di gravità/recidività/impatto, che commisuri l'importo unitario e complessivo), comporta senza dubbio un rilevante impatto – sia organizzativo, sia economico – soprattutto se pensato per essere applicato/distribuito su un numero così elevato di misure e indicatori.

Misura 5: indagini su utenti e non utenti

Q2. Indagine senza dubbio interessante, ma forse non rientra tra gli oneri e le prerogative del Contratto di servizio, quanto degli atti e documenti di programmazione.

Misura 6 e 7: Indicatori e livelli minimi di posti offerti a sedere

Vedasi punti 3, 5 delle considerazioni generali

Q1: L'indicatore proposto è in grado di misurare solo il livello di qualità 'programmata', ma le

composizioni dei treni che effettivamente e giornalmente vengono poste in servizio possono essere sensibilmente differenti rispetto a quanto programmato (proprio in termini di posti offerti). L'indicatore proposto deve essere calcolato utilizzando non il numero di posti a sedere 'programmati' ma quelli effettivamente in servizio. Deve inoltre essere previsto un ulteriore indicatore che misuri il rispetto delle composizioni programmate, calcolando eventualmente il maggiore o minore numero di posti offerti, con frequenza di monitoraggio giornaliera.

Q3: il calcolo dell'indicatore per singola tratta abbinato all'utilizzo del parametro 'durata della condizione di affollamento' potrebbe risultare particolarmente oneroso e di non particolare efficacia; possibile alternativa - almeno in prima applicazione - potrebbe essere l'individuazione di sezioni/tratte significative in cui effettuare il calcolo dell'indicatore.

Q4: livello minimo = 100 pare poco realistico e scarsamente efficace se l'indicatore viene calcolato utilizzando il valore di posti a sedere 'programmati' (e non quelli effettivamente messi in servizio).

Q5: in ambiti urbani e suburbani, in cui il servizio ferroviario svolge funzione di trasporto metropolitano, parrebbe opportuno possibile definire sezioni/tratte significative su cui siano definiti differenti livelli minimi di affollamento; senza dubbio su alcune tratte/linee devono essere considerati anche posti in piedi.

Q6: la frequenza di rilevazione dell'indicatore 'rispetto delle composizioni programmate' (di cui al Q1) deve essere giornaliera (365) e non solo riferita ai giorni feriali.

Misura 8 e 9: Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità

Vedasi punti 3, 5, 6, 7, 8 delle considerazioni generali

Q1: Al fine di una migliore comprensibilità, l'indicatore di regolarità potrebbe essere espresso, anziché in percentuale, come 'numero medio di corse soppresse al giorno'.

Q3: La definizione e il calcolo dell'indicatore relativo al 'servizio a domanda non rilevante' potrebbe non essere particolarmente calzante; forse varrebbe la pena calcolare l'indicatore complessivo sull'intera giornata.

Q6: vedi Punto 6 delle osservazioni generali; andrebbero comunque riviste le codifiche e definizioni di cause esterne.

Q6: L'indicatore di regolarità deve essere misurato e valutato su base mensile e non trimestrale.

Misura 10 e 11, 12 e 13, 14 e 15: Indicatori e livelli minimi delle informazioni

Vedasi punti 3, 10 delle considerazioni generali e allegato per osservazioni sulle tabelle 4-5-6-7

Q.1

- a. non è chiaro come sia possibile fornire l'informazione sul tipo di viaggio più veloce o a tariffa più bassa in stazione/fermata, al di fuori dei sistemi di vendita;
- b. è eccessivo l'obbligo di "travel planner" presso i punti vendita convenzionati;
- c. le rilevazioni presso agenzie di viaggio e punti vendita possono anche essere condotte in MDP e non con cliente misterioso;
- d. le informazioni statiche da garantire durante il viaggio sono eccessive: eliminare modalità di acquisto, sistema tariffario, procedure per recupero bagagli, condizioni di accesso, modalità di assistenza a bordo, informazioni su sicurezza passeggeri, interscambi programmati;
- e. eliminare dalle informazioni dinamiche le indicazioni relative alla sicurezza.

Q2: Le informazioni relative ai PRM devono essere presenti anche nei siti mobile e app (nella

proposta mancano).

Misura 16 e 17: Indicatori e livelli minimi dell'accessibilità commerciale

Vedasi punto 3 delle considerazioni generali

Q2:

- a. La definizione di 'funzionamento delle macchine self-service' deve essere integrata in maniera tale che non sia riferita alla pura 'emissione del biglietto' ma che ricomprenda anche il funzionamento delle modalità di pagamento attraverso carta di credito/debito.
- b. Un altro fattore determinante per considerare "l'adeguatezza del canale di vendita" è la tipologia di titoli di viaggio acquistabili e l'area territoriale che deve essere coperta. In particolare è necessario garantire che:
 - la vendita a bordo senza sovrapprezzo, alternativa al canale a terra, riguardi, di minimo, tutti i titoli di viaggio con validità non superiore al giorno (es. biglietti ordinari e giornalieri) per tutte le OD interessanti l'area territoriale di competenza dell'EA (es. il territorio di una Regione);
 - la vendita a terra e tramite i canali telematici riguardi, di minimo, tutti i titoli di viaggio obbligatori (biglietti e abbonamenti) previsti dal sistema tariffario per tutte le OD interessanti l'area territoriale di competenza dell'EA (es. il territorio di una Regione) e per le OD interessanti gli spostamenti con le Regioni contermini.

Si ritiene opportuno, in riferimento ai punti di vendita convenzionati, prevedere che la distanza sia calcolata in termini di distanza e non di tempo, in modo da essere meno discrezionale la verifica: si propone di indicare la distanza massima di 200 metri.

Si ritiene eccessivo prevedere l'obbligo di vendita senza sovrapprezzo in presenza di punti vendita convenzionati raggiungibili a piedi e aperti; si rischia di incentivare l'utenza ad acquistare i biglietti a bordo, anche in presenza di un canale a terra, con il rischio di rendere difficile l'assolvimento del proprio lavoro al personale di bordo: eliminare "senza sovrapprezzo".

In caso di validatrici guaste, si ritiene opportuno prevedere che il passeggero possa procedere alla validazione del titolo di viaggio senza l'obbligo di rivolgersi al capotreno.

Misura 18 e 19: Indicatori e livelli minimi dell'attenzione ai clienti

Vedasi punto 3 delle considerazioni generali

Q1: Dovrebbero essere misurati e monitorati anche: il tempo di attesa per ulteriori punti di assistenza alla clientela (es: tempo di attesa Call Center o Servizio Chat) e il tempo in cui vengono evase le pratiche di rimborso.

Misura 20 e 21: Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort

Vedasi punto 3 delle considerazioni generali

Q1: per gli indicatori relativi alla Pulizia di treni e stazioni, si propone che sia misurata e monitorata dall'Ente Affidante la loro efficacia attraverso indagini Mystery Client, indipendentemente dall'esecuzione degli interventi stesse e non necessariamente attraverso visite ispettive. Il controllo

relativo all'effettuazione degli interventi di pulizia rientra tra le prerogative dell'IF nei confronti del proprio fornitore di servizi di pulizia.

Misura 22 e 23: Indicatori e livelli minimi di accessibilità

Vedasi punto 3 delle considerazioni generali

Misura 24 e 25: Indicatori e livelli minimi di accessibilità

Vedasi punto 3 delle considerazioni generali

Non chiara la definizione degli indicatori

Allegato – Osservazioni puntuali sulle tabelle 4-5-6-7

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	
	2	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	X	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	X
	7	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	X	X			X	X	X		
	8	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	X	X		X	X				
	9	Modalità di consultazione della carta dei servizi	X	X		X	X	X	X		
	10	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	11	Grafo della rete regionale dei servizi con evidenziazione delle località ove avvengono i servizi di interconnessione	X	X			X	X			
	12	Interscambi programmati con altri servizi di trasporto (orari, punti di fermata e percorsi per il raggiungimento, tariffe e contatti di riferimento)	X	X			X				
	13	Orari di partenza e arrivo dei treni	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	14	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	15	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	16	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	X	X		X	X	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 e animali	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	X	X	
	20	Informazioni relative all'accessibilità alle stazioni che vengono tenute aggiornate dalla IF secondo quanto comunicato dal GI	X	X		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
	23	Orari e condizioni per tariffa più bassa	X	X	X	X	X	X	X	X
	24	Sistema di pianificazione del viaggio (travel planner)		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	X	X	X	
	27	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica					X			
	28	Corrispettivo totale annuo (in euro)					X			
	29	Compensazione finanziaria annua (in euro)					X			
	30	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)					X			
31	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale					X				
32	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della <i>Corporate Social Responsibility</i> come ad esempio quelli elaborati dalla <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)					X				

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

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

Tipologia di informazione		Stazione o Fermata	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile site*	APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
DINAMICHE	33	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	X			X	X	X		
	34	Binario di arrivo e partenza dei treni	X			X	X	X		
	35	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	X			X	X	X		
	36	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	X			X	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 opportunamente 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 opportunamente ripartite nelle stazioni nell'arco di 6 mesi e su segnalazioni ricorrenti. Il controllo deve avvenire almeno 1 volta l'anno per tutte le biglietterie self service.
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 (includere 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 (estratto)	(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 anomalità 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
59	Anormalità della circolazione	-Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
60	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline
61	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità 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
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 contraddittorio;
 - 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 anomalità 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.