



REGIONE TOSCANA  
Giunta Regionale

Direzione Politiche Mobilità,  
Infrastrutture e TPL

**SETTORE**  
**TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

Prot. n.

*Da citare nella risposta*

Data

---

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

Spett.  
Autorità per la Regolazione dei Trasporti

pec@pec.autorita-trasporti.it

Con riferimento all'oggetto ed alla Delibera ART 88/2017 del 27 giugno 2017, si allega alla presente documento contenente le osservazioni e proposte della Regione Toscana.

Cordiali saluti

Il Dirigente del Settore  
Trasporto Pubblico Locale  
(Ing. Riccardo Buffoni)

Riccardo Buffoni  
[riccardo.buffoni@regione.toscana.it](mailto:riccardo.buffoni@regione.toscana.it)  
Tel 055 4389015  
Fax 055 4384316

Via di Novoli 26 – 50127 Firenze  
[regionetoscana@postacert.toscana.it](mailto:regionetoscana@postacert.toscana.it)

AOO AUTORITA DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI  
Protocollo Arrivo N. 6581/2017 del 18-09-2017  
Copia Del Documento Firmato Digitalmente

**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”**

**Osservazioni di carattere generale**

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 contolleria

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, si propongono di seguito alcune osservazioni di carattere generale 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, per quanto riguarda in particolare gli oneri e le attività di propria competenza in qualità di Ente Affidante.

### ***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.

Si propongono inoltre le seguenti osservazioni e proposte di carattere puntuale in risposta ai Quesiti posti per ciascuna misura.

#### **Osservazioni di carattere puntuale**

##### **Misure e Quesiti**

##### **Osservazioni e proposte**

#### **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**

Q. 1 Si condividono le modalità di individuazione delle condizioni

Le modalità sono condivisibili, si rileva tuttavia una apparente contraddizione con la definizione dei valori per i livelli minimi degli

minime di qualità dei servizi come indicate nei punti 2-3 della Misura?

indicatori previsti nelle successive misure, individuati in molti casi al massimo (100%) , lasciando poco spazio a progressioni e prospettive di miglioramento.

Si veda anche osservazione generale n.3

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

Si condividono i criteri di cui al punto 7.

**Riguardo a efficienza energetica e contenimento dei consumi**, si suggerisce di valutare l'opportunità di prevedere l'assunzione di provvedimenti incentivanti in relazione ad obiettivi da raggiungere a medio lungo termine, previo rispetto del programma di rinnovo del materiale rotabile, ad esempio:

- riduzioni emissioni in seguito all' utilizzo nuovo materiale,
- riduzione consumi energetici,
- sperimentazione treni ad alimentazione alternativa .

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)?

Relativamente alle classificazione delle linee i valori possibili possono essere:

$I_1 = 0,1$

$I_2 = 0,05$

(per la Toscana risulterebbero:

FR1 = 3 linee, FR2 = 5 linee, FR3 = 6 linee)

Per la classificazione delle stazioni si propone la riduzione dei limiti a:

5%

1%

Nel caso della Toscana le tre stazioni maggiori della regione presentano movimenti viaggiatori pari a (2016):

- FI SMN 19%,
- Pisa Centrale = 8,7%,
- Firenze Rifredi 6,5%

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

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

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

Si veda osservazioni generali n.3

Q. 3 Si condividono i contenuti e la finalità del Piano di Accesso al dato e l'accessibilità totale dei documenti di cui al punto 7?

Si ritiene condivisibile l'obiettivo partecipativo; occorre meglio chiarire la dinamica del piano di accesso al dato (mediante portale web?)

Ad esempio il portale Muoversi in Toscana consente di accedere in tempo reale ai dati di regolarità e puntualità (soppressioni e ritardi), ma non al dato su affollamento e accessibilità PMR



Si ritiene che mentre per alcuni dati, l'accesso in real time può risultare utile (ad es. il ritardo registrato o l'eventuale soppressione), lo è meno per altri come l'affollamento tra l'altro di difficile registrazione.

Inoltre il **dato** "aggregato per indicatore" non sembra utile in tempo reale (puntualità dell'intera linea o della rete) mentre lo è lo storico a consuntivo.

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

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 veda osservazione generale n.4

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

L'ammontare annuo delle penali per ammettere la retrocessione del contratto, pari al 10% appare comunque molto elevato. È necessario chiarire se per uno o più esercizi contabili

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

Una riduzione dell'impatto può consistere nel limitare nei primi tre anni il valore unitario delle penali, tenendo conto del grado di vetustà del materiale rotabile, adeguandolo successivamente in funzione del rinnovo della flotta che deve portare un miglioramento del servizio. .Si veda anche osservazione generale n.4

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

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

Si condivide l'opportunità di rilevazioni periodiche anche sui non utenti, tuttavia per la tipologia di indagine che necessariamente deve essere allargata ad un universo ampio di "non utenti" e può comportare oneri anche rilevanti, si ritiene possa non rientrare fra le prerogative del contratto di servizio, ma costituire documentazione e strumento per la fase di programmazione. Tuttavia, poiché è comunque necessario poter disporre di rilevazioni periodiche sulla qualità percepita dell'offerta, è opportuno prevedere

necessità di adeguamento del servizio?

periodiche rilevazioni sugli “utenti” del servizio (questo rientra perfettamente nel contratto) anche mediante il coinvolgimento diretto delle Associazioni dei Consumatori accreditate per lo svolgimento di indagini periodiche, sintetiche, anche mirate, sul servizio anche attraverso la partecipazione a focus group, a intervalli regolari (ad. Es. ogni 6 mesi).  
Le risorse possono essere poste nel contratto a carico di IF (vedi L.244/2007 art1 c. 461 e successivo accordo della Conferenza Unificata sulle “Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori...”

## **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**

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

Si ritiene corretta l'individuazione dei parametri per determinare il “treno affollato / non affollato – T\_AFF / NAF che può risultare utile per la programmazione dell'offerta e per la individuazione dei treni più a rischio affollamento.  
Vedi osservazione al Quesito 6

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

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

Si veda osservazione al Quesito 6 seguente

Q.3 Si condividono le casistiche considerate (ad esempio tratta affollata, durata della condizione di affollamento, singolo evento-treno rilevato) per l'applicazione dell'indicatore relativo all'offerta di posti a sedere? In caso contrario quali casistiche si propongono in alternativa o si ritiene di modificare e in base a quali motivazioni?

Si veda osservazione al Quesito 6 seguente

Q.6 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento alla frequenza di rilevazione, all'universo di riferimento e alle modalità di

La programmazione del servizio comprende la programmazione dei turni-treno con individuazione per ciascuno di essi della composizione ottimale, coerentemente con le previsioni dell'Accordo Quadro con il GI, come prevede dal Programma d'Esercizio allegato al contratto  
La composizione ottimale a sua volta risponde alla necessità di offrire

rilevazione? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni? Si ritiene che tali modalità generino oneri amministrativi sostenibili?

un numero adeguato di posti seduti (anche in piedi nelle tratte urbane) in base alla presunta domanda. I turni materiale tengono conto di norma della punta di massimo affollamento, tenuto conto che sono ammesse tratte affollate purché di breve durata, di solito nei momenti di massima frequentazione (fasce pendolari); il servizio è quindi svolto utilizzando il materiale così programmato.

Di norma tale offerta può comunque essere variata a fronte di una particolare domanda (conosciuta precedentemente) ovvero nei casi in cui vi sia un cambio radicale della domanda; nel primo caso (fenomeno isolato) la modifica del materiale è fatta occasionalmente compatibilmente con la disponibilità di IF, nel secondo caso (modifica strutturale) della domanda, si modifica (ove possibile) la composizione adeguandola alla maggiore richiesta.

Se si escludono i casi precedenti, adeguamenti dell'offerta in corso d'esercizio, per fare fronte a imprevisti aumenti di domanda che possono generare affollamento sembrano difficilmente proponibili, né sembra ascrivibile ad IF la responsabilità per tale evenienza, in quanto la stessa IF dovrebbe disporre di materiale aggiuntivo e di personale in grado di operare in tali emergenze, con conseguenti e con maggiori costi per IF che in ultimo ricadrebbero su EA.

Si sottolinea inoltre come il monitoraggio esteso a tutti treni circolanti nell'arco della giornata, ancorché limitato alle fasce pendolari (si parla pur sempre del 50% - 60% circa di circolanti) per verificare l'effettivo stato di affollamento possa risultare di scarsa attendibilità ed oneroso, in assenza di tecnologie dedicate.

Fermo restando le modalità di determinazione del coefficiente di riempimento e dell'indicatore dell'offerta posti, si chiede di valutare dunque la possibilità di applicazione delle penali nei casi in cui la condizione di affollamento di un treno e le conseguenze sugli utenti siano state determinate da un'inadempienza contrattuale di IF in termini di rispetto dell'offerta programmata, operando una distinzione di livello di penale a seconda che trattasi di treno a domanda di trasporto rilevante o di treno a domanda di trasporto NON rilevante.

## Capo II – Regolarità e puntualità del servizio

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

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

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

#### **Regolarità**

Si condivide formulazione dell'Indicatore regolarità dei treni  $%R_t$ : si ritiene tuttavia che il valore " $T_{rfm}$  = numero dei treni che presentano un ritardo superiore alla frequenza media della relazione servita nella fascia oraria di appartenenza o superiore a 60 minuti" possa essere limitato ai ritardi (anche in partenza) superiori ai 60' escludendo la valutazione del ritardo superiore alla frequenza media, difficilmente calcolabile.

Appare corretto l'obiettivo posto con l'indicatore regolarità dei

passaggeri %  $R_{pax}$  (commisurare le soppressioni ai passeggeri trasportati) ma appare troppo complesso il meccanismo di calcolo che ne deriva.

Al fine di una semplificazione accettabile lo stesso obiettivo potrebbe essere perseguito utilizzando il dato relativo ai treni rilevanti (a domanda rilevante) e treni NON rilevanti (a domanda non rilevante), secondo la descrizione di Misura 8.23 modulando su di essi le penali a misura sulla domanda di trasporto mediante un coefficiente che attribuisce maggior peso ai treni rilevanti.

Si vedano anche osservazioni generali n.4 e n.9

#### **Puntualità**

si condivide la formulazione dell'indicatore puntualità treni %  $P_{(0-5)}$

Riguardo all'indicatore puntualità passeggeri %  $P_{pax(0-5)}$  pur condividendone le finalità, si ritiene troppo complesso il meccanismo di determinazione (si vedano a riguardo le osservazioni sul punto precedente su %  $R_{pax}$ )

Si vedano anche osservazioni generali n.4 e n.9

**In merito al punto 21 - acquisizione del dato di arrivo**, la regola si riferisce al metodo attualmente adottato: sembra opportuno generalizzare la regola per superare possibili evoluzioni tecnologiche del sistema (es. non prima di 1000 mt dal marciapiede)

+

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?

Si veda osservazione generale n.3

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

Si veda osservazione generale n.3

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?

Si veda osservazione generale n.6

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?

Si condividono le modalità di monitoraggio proposte.  
Circa le penali si veda osservazione generale n.4

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

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

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

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

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

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

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

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?

Misura 13

Da una lettura della misura 12, INFO\_DU: sembra comprendere sia controlli su informazioni statiche che su informazioni dinamiche; INFO\_AV, che attiene solo ai controlli su informazioni audio-video, sembra essere una parte di INFO\_DU

A nostro avviso è opportuno distinguere i due indici, prevedendone uno per le informazioni statiche e uno per le informazioni dinamiche. La Misura prevede che i controlli avvengano sul \_50% dei treni in 6 mesi e almeno una volta all'anno su tutti i treni.

A tale riguardo è opportuno chiarire se per treno si intende il materiale (composizione circolante) ovvero il treno inteso come vettore circolante in un dato orario su una data linea (ad es. R2315). In ogni caso il numero dei controlli da effettuare da parte dell'EA risulta sproporzionato alle reali capacità dell'EA (nonostante che la Regione Toscana ad es. abbia a riguardo una task force di 100 ispettori circa, si tratterebbe di controllare tutti i treni

circolanti)

Si chiede di valutare al possibilità di ridurre il numero dei controlli minimi previsti

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?

Circa la possibilità di impegnare in modo cogente il GI / GS a garantire servizi di stazione adeguati, occorre distinguere tra:

- prestazioni obbligatorie in carico al GS (comprese nel prezzo del canone – art 13.1 D.Lgs 112/2015 - informazioni relative alla circolazione): in questo caso la responsabilità della prestazione esiste in carico a GS; rientra nell'ambito di applicazione delle sanzioni 1371/07; non rientra nell'ambito contrattuale con la regione.
- prestazioni il cui accesso è a condizioni eque e non discriminatorie (art.13.2 D.Lgs 112/2015 – stazioni passeggeri, *relativamente alle strutture funzionali ai sistemi di informazione di viaggio e agli spazi adeguati per i servizi di biglietteria ed alle strutture funzionali e necessarie per l'esercizio ferroviario*

Per queste ultime la responsabilità può essere attribuita ad IF in quanto assuntore di contratto con GS per l'uso delle aree / strutture per quanto sia ivi previsto in termini di manutenzione, pulizia delle stesse.

Da valutare l'applicabilità di penali a carico di IF.

La questione potrebbe trovare chiarimento imponendo un piano operativo gestionale che coinvolga IF, GI e GS (come per le PMR) che individui le responsabilità di ciascuno nel garantire accessibilità e funzionalità degli impianti di stazione.

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

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

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?

In merito ai canali di vendita, si ritiene opportuno che l'obbligo di vendita senza sovrapprezzo a bordo treno sia ammissibile solo nei casi di assenza o chiusura dei punti vendita convenzionati raggiungibili a piedi; si rischia altrimenti 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: si chiede quindi di eliminare le parole "senza sovrapprezzo".

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?

L'attuale contratto della Toscana prevede, per quanto attiene le biglietterie (n.33), un numero minimo di turni l'anno, il cui valore contrattuale è stabilito sulla base di un prezzo unitario per turno uomo, mentre il prezzo per l'utilizzo ed in mantenimento in efficienza delle emettitrici automatiche (e delle validatrici) è compreso nel costo per la produzione del servizio.

È ammessa una minima riduzione dei turni annui (5%) superata la quale si procede all'eventuale riequilibrio del contratto.

Il controllo ispettivo si attiene al rispetto dell'orario di apertura previsto, mentre delle apparecchiature, emettitrici e validatrici, se ne controlla il funzionamento a campione per un minimo di 100

apparecchiature per ciascuna nell'arco di 6 mesi; livello minimo ammissibile di funzionamento 90% verificato semestralmente. Non è previsto un controllo sui tempi di riparazione.

L'elevazione del livello minimo proposto incide in misura rilevante sui tempi / costi di monitoraggio da parte EA per un incremento rilevante dei controlli (176 stazioni / fermate) e sull'organizzazione di IF per il mantenimento di livelli minimi ammessi più elevati (100%) connesso con il rispetto sui tempi di risoluzione dei guasti (emettitrici / validatrici).

Si veda anche risposta a Quesito 4. Misura 13 e osservazione generale n.3

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

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?

La necessità di commisurare l'effettuazione dei controlli "sul campo" alle reali possibilità organizzative degli EA si presenta anche nel caso delle verifiche richieste in stazione per quanto attiene l'accessibilità commerciale.

Pur risultando condivisibile l'impostazione generale, la previsione di effettuazione di un controllo l'anno su tutte le apparecchiature presenti in tutte le stazioni / fermate, appare difficilmente sostenibile con gli attuali livelli organizzativi degli EA. Si chiede pertanto la possibilità di ridurre il numero dei controlli minimi previsti

Si ritiene opportuno un chiarimento in merito a quanto segue: in base alla regola, il requisito relativo alla vendita di titoli (indicatore %ACV) è soddisfatto se in ogni stazione vi sono almeno 2 canali di vendita di cui uno telematico: quindi per ogni stazione è sufficiente la presenza non simultanea di almeno:

- una biglietteria
- una emettitrice funzionante
- un punto vendita esterno

oltre al canale telematico perché sia soddisfatta l'adeguatezza dei canali di vendita (%ACV).

Il controllo deve accertare la presenza di almeno uno dei canali, quindi se in una stazione vi sono tre emettitrici, di cui due non funzionanti, il requisito è assolto comunque e non sono computabili penali a carico di IF?

Si chiede di chiarire se l'obbligo di riparazione (con applicazione della penale) sussista anche per le apparecchiature la cui presenza NON è obbligatoria (seconda emettitrice o validatrice) e se l'indicatore BAUT e VAL sia dunque riferibile anche ai guasti di tutte le apparecchiature presenti.

In merito alle penali (Indicatore %BAUT e %VAL): risulta non chiaro il metodo di computazione delle penali a misura, per la difficoltà oggettiva di stabilire il "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" e in presenza di un indicatore %VAL che prevede controllo mensile; appare preferibile una penale a corpo commisurata alla entità della non conformità.

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

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

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

La misura fa riferimento ad un sistema di ricezione dei reclami in capo all'IF; si riterrebbe auspicabile prevedere anche che l'EA si doti di un proprio sistema di ricezione dei reclami (es. contact center o portale dedicato) autonomo.

## 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

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

Indicatore pulizia infrastrutture %PULI\_EX  
A meno che l'IF non assuma nel contratto gli oneri per la manutenzione e gestione degli spazi di stazione (attesa, bagni, etc.), in assenza di atto giuridicamente vincolante Regione – GS sembra non praticabile il metodo di controllo e sanzionamento delle PULI\_EX.  
Si veda anche risposta al Quesito 5 Misura 15

Indicatore clima % CLI  
Poiché non tutti i treni sono dotati di “climatizzazione caldo – freddo”, è opportuno distinguere tra condizionamento e riscaldamento (presente quest'ultimo su tutti i treni, mentre non è così, per il condizionamento).  
L'indicatore sembra riferito a ciascun treno (vetture con impianto funzionante / vetture treno); avendo previsto un livello minimo del 100%, significa che ciascun treno deve avere il sistema funzionante al 100%.  
Inoltre si specifica che tale situazione deve ripetersi per tutti i treni circolanti, quindi si traduce nel fatto che tutti i treni devono avere l'impianto funzionante al 100%.  
Considerata la situazione della flotta attuale non ancora rinnovata (la Toscana ha rinnovato circa il 50% della flotta), e che la parte di materiale più obsoleta garantisce livelli di condizionamento non superiori al 85 – 90%, il livello proposto del 100% appare irrealistico se non come obiettivo da raggiungere e non come obiettivo minimo da rispettare.  
Si veda anche osservazione generale n.3

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

Si ritiene opportuno prevedere una gradualità dell'applicazione degli indicatori, con riferimento in particolare a quello della climatizzazione in funzione del rinnovo del parco mezzi.  
Si veda anche osservazione generale n.3



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?

**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**

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?

La Misura prevede che si facciano controlli relativamente all'Indicatore PULT\_EX su tutti i treni circolanti del programma d'esercizio una volta l'anno.

A tale riguardo è opportuno chiarire se per treno si intende il materiale (composizione circolante) ovvero il treno inteso come vettore circolante in un dato orario su una data linea (ad es. R2315). Inoltre rimane da chiarire se il controllo a bordo è riferito all'intera composizione del treno ovvero ad una vettura campione

In ogni caso il numero dei controlli da effettuare da parte dell'EA risulta sproporzionato alle reali capacità dell'EA

(nonostante che la Regione Toscana ad es. abbia a riguardo una task force di 100 ispettori circa, si troverebbe in forte difficoltà nel dovere controllare tutti i treni circolanti)

Si chiede pertanto di valutare al possibilità di ridurre il numero dei controlli minimi previsti

È altresì previsto che il controllo dell'indicatore PULI\_EX avvenga almeno una volta l'anno su tutte le stazioni.

A tale riguardo si ritiene opportuno definire in modo più rigoroso cosa si intenda con il termine "stazione" distinguendolo dal termine "fermata" (vedi nota su Glossario); in ogni caso si ritiene anche in questo caso che tale livello di controllo risulti sproporzionato alle reali capacità dell'EA e pertanto si chiede di valutare al possibilità di ridurre il numero dei controlli minimi previsti

Relativamente ai controlli dell'indicatore %CLI\_FN, si ritiene opportuno precisare in alternativa al sistema di diagnostica " in grado di rilevare la temperatura-..." quale metodo possa essere utilizzato per verificare che " gli impianti si intendono funzionanti quando garantiscono una temperatura della carrozza compresa all'interno dell'intervallo di riferimento stabilito dalle norme di settore."

Come nei casi precedenti, il livello dei controlli richiesti all'EA appare sproporzionato alle reali capacità organizzative e pertanto si chiede di valutare al possibilità di ridurre il numero dei controlli minimi previsti.

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?

Si veda risposta Quesito 2 Misura 20 e Quesito 5 Misura 15

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

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

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?

#### **In riferimento all'indicatori disponibilità di servizi %SPMR**

In considerazione della necessità di adeguare una buona parte della flotta circolante (nuovi mezzi o ristrutturati), appare irrealistica la possibilità del rispetto del livello minimo del 70% e del 100%, senza che ciò tenga conto della durata effettiva del contratto.

In ogni caso sembra più realistico prevedere come "obiettivo" il 50% e 75%.

#### **In riferimento all'indicatore disponibilità di servizi Biciclette %SBICI**

Sembra opportuno escludere dall'indicatore le biciclette pieghevoli che sono sempre trasportabili e limitare l'indicatore alle bici non pieghevoli per le quali il materiale rotabile deve essere opportunamente attrezzato

#### **In riferimento all'indicatore stazioni con servizi di assistenza PMR %APMR**

Occorre precisare che il riferimento è alle "stazioni" che effettuano servizio viaggiatori, presenziate e dotate di fabbricato viaggiatori, escludendo dal numero le cosiddette "fermate", prive di servizi accessori.

Si veda anche osservazione al Glossario

**Così limitato appare realistico come "obiettivo" il 50% e il 70% rapportato agli anni contrattuali.**

#### **In riferimento all'indicatore stazioni con accesso in autonomia %AAPMR**

La possibilità che una stazione offra tale accessibilità è legata alla attuazione del piano operativo per l'accessibilità (Misura 22) – interventi alla rete / stazioni, ed al materiale rotabile; è quindi opportuno legare l'indicatore e gli obiettivi alla tempistica del Piano Operativo.

Si veda anche osservazione generale n.3

Q.6 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di

Si veda osservazione al Q.5

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)?

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

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?

Occorre considerare la cogenza degli impegni assunti nel Piano Operativo redatto da IF, GI e GS.  
Può essere preceduto dalla stipula di un accordo / intesa con l'EA che rafforza l'impegno con GI e GS anche in assenza di un contratto specifico  
Si veda anche risposta Quesito. N.5 Misura 15

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

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

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?

È condivisibile la predisposizione di un Piano operativo per la sicurezza riferibile sia alla "security" che alla "safety" (per quest'ultima l'ambito dovrà limitarsi a provvedimenti di tipo indicativo / educativo per evitare / limitare incidenti di bordo, non potendo riguardare la sicurezza del servizio di competenza ANSF). Per la parte relativa alla "security" sarebbe opportuno che la predisposizione del piano coinvolgesse anche le Forze responsabili per la tutela della sicurezza pubblica (Prefetto, FF.OO, IF, GI, GS) in modo da dare cogenza e operatività al piano stesso che risulterà coordinato sia nella fase di "prevenzione" che nella fase di "repressione", a bordo e in stazione.

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?

Assumere come indicatore il livello di vigilanza a bordo V\_BT appare difficilmente verificabile e non risolutivo.

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?

Si vada risposta Quesito n.1

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.

Si ritiene che un indicatore quantitativo %SIC (sostituendolo eventualmente a quello relativo alla vigilanza a bordo V\_BT) possa costituire un buon incremento della percezione della *security* a bordo treno (esperienza in Toscana in tal senso è risultata positiva)  
L'introduzione di telecamere a circuito chiuso a bordo treno dovrebbe risultare contestuale alla implementazione dei sistemi di videosorveglianza in stazione (telecamere).

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

L'impatto è assolutamente sostenibile in considerazione che le vetture nuove in circolazione saranno dotate già di dispositivi del genere telecamera con ripetizione in macchina.

## Glossario e acronimi

Si suggerisce di aggiungere una esatta definizione di:  
Stazione / Fermata