

Trenord S.r.l.	
Protocollo n.	0009760
del	15/09/2017

COMMENTI DI TRENORD S.R.L.  
ALLA DELIBERA DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI  
N. 88 DEL 27 GIUGNO 2017  
ALLEGATO A

*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"*

AOO AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI  
Protocollo Arrivo N. 6588/2017 del 18-09-2017  
Copia Documento



**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**

**Quesiti**

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

**Risposte**

**R.1** Le affermazioni, che rivestono carattere generale, sono condivisibili, in particolare con riguardo al fatto che gli indicatori ed i livelli qualitativi sono messi in relazione allo stato dell'infrastruttura ed alla vetustà del materiale rotabile.

**R.2** Non è chiaro cosa voglia dire; certamente un EA può richiedere condizioni minime più restrittive di quelle stabilite, se suffragate da rendicontazioni del servizio in atto.

**R. 3** Si segnala quanto segue:

- con specifico riguardo al punto 7: l'accessibilità dell'infrastruttura non è di competenza della IF e - per quanto riguarda l'accessibilità ai treni - i requisiti devono essere messi in relazione alla vetustà del materiale (dovrebbero essere esigibili solo per i treni di nuova costruzione);
- con specifico riguardo al punto 8: se ci si riferisce alla sicurezza ferroviaria, i requisiti minimi sono già monitorati da ANSF; se ci si riferisce alla security, considerato che il problema non è risolvibile dalle IF, non si possono richiedere alle IF stesse fattori specifici di qualità. Si propone di eliminare il punto 8.

**R.4** Per quanto concerne l'intermodalità, ammesso che la programmazione del trasporto sia oggetto dell'affidamento, in quanto in molti casi può essere l'EA stesso a stabilire la pianificazione dei servizi di trasporto, e quindi mettere a gara esclusivamente un programma di esercizio già studiato nel dettaglio, i requisiti di intermodalità dovrebbero essere richiesti in caso di affidamento di servizio integrato su un determinato bacino (ferro + gomma).

Nessuna osservazione sui requisiti di impatto ambientale.

**R.5** I valori soglia I1 e I2, così come riportati nella Misura 1, non sembrano avere un particolare significato. L'indicatore misura la percentuale di treni che si effettuano su una linea rispetto ai treni della rete, misurando quindi una sorta di "densità del servizio".

Tuttavia, a seconda dell'estensione della rete, il valore può cambiare moltissimo.

Stessa considerazione va operata per la misurazione dei nodi: se una rete è molto estesa, anche in un nodo molto trafficato, si avranno valori % bassi. Tutto dipende dalla estensione del "bacino di riferimento".

Non sono chiare la congruità ed utilità di questa classificazione.

\* \* \*

## MISURA 2

### CRITERI DI PROGRAMMAZIONE DI UN'OFFERTA DI SERVIZI ADEGUATA

#### *Quesiti*

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

#### **Risposte**

**R.1** I criteri generali di programmazione sono ineccepibili.

\* \* \*

## MISURA 3

### MONITORAGGIO E VERIFICA PERIODICA DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ. TRASPARENZA SULL'USO EFFICIENTE DELLE RISORSE E OBBLIGO DI ACCESSO AI DATI

#### *Quesiti*



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

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

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

## **Risposte**

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

**R.2** Si condivide il riferimento all'accessibilità dei dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi.

**R.3** Si condividono i contenuti e la finalità del Piano di Accesso al dato e l'accessibilità totale dei documenti.

**Nota GS:** mi sembra molto impegnativo fornire "real time" i dati sull'affollamento, si dovrebbe avere tutta la flotta dotata di sistemi di "automatic people counting".

I dati di customer satisfaction all'EA va bene, ma la messa a disposizione di tutti, che significa renderli pubblici è pericolosa.

\* \* \*

## **MISURA 4**

### **CRITERI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI**

#### **Quesiti**

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

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

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

## **Risposte**

**R.1** Si ritengono condivisibili ed esaustivi i criteri previsti.

**R.2** Collegare l'indicatore al solo valore di Corrispettivo per Contratto di Servizio comporta - in caso di utilizzo della leva tariffaria - un maggior peso percentuale delle penali a parità delle altre condizioni.

Per rimuovere tale effetto distorsivo si ritiene più congruente valutare il valore percentuale delle penali riportandolo alla somma dei ricavi da contratto di servizio con i ricavi da bigliettazione.

**R.3** Un approccio graduale e progressivo consente di porre in modo organico correttivi non solo nella gestione del *day by day*, ma soprattutto in interventi anche strutturali che coinvolgono più direttrici e che solo un approccio di "continuo miglioramento" consente di rendere stabili, in funzione dei volumi di produzione, di traffico e di complessità della rete gestita anche in termine di interrelazioni fra le principali direttrici.

In termini concreti, ciò significa inserire, all'interno della durata del contratto di servizio, *step* temporali definiti (annuali/biennali/triennali), entro i quali raggiungere obiettivi minimi progressivamente migliorativi per giungere allo standard di riferimento.

Si segnala, da ultimo, che non si comprende il significato del concetto di "implementazione dei criteri con gradualità".

\* \* \*

## MISURA 5

### INDAGINI SU UTENTI E NON UTENTI

#### IN RELAZIONE ALLA QUALITÀ ATTESA E PERCEPITA DEL SERVIZIO

##### *Quesiti*

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

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

##### **Risposte**

**R. 1** Non si ravvedono altri elementi o ipotesi o aspetti che la metodologia descritta nella Misura dovrebbe prendere in considerazione.

Non si ritiene inoltre che le indagini sulla clientela possano far scaturire penali relative ad obblighi relativi al contratto di servizio.

**R.2** Si condivide.

È tuttavia necessario definire un ambito di interesse per ogni indagine ed un campione adeguato all'ambito territoriale in cui l'indagine stessa viene effettuata.

\* \* \*



## TITOLO II

### INDIVIDUAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE

#### CAPO I - INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO

##### MISURA 7

#### INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI OFFERTA DI POSTI A SEDERE: MODALITÀ DI MONITORAGGIO, VERIFICA E APPLICAZIONE DI PENALI

##### *Quesiti*

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

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

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

*Q.4 I livelli minimi di qualità relativi all'offerta di posti a sedere si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni e elementi di valutazione economica?*

*Q.5 Con riferimento ai servizi ferroviari di tipo locale, si ritiene che debbano essere individuati differenti livelli minimi di qualità relativi all'offerta di posti a sedere rispetto al servizio ferroviario di tipo regionale? Quale potrebbe essere un valore proponibile e in base a quali valutazioni?*

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

##### **Risposte**

**R. 1** Si condivide la scelta di utilizzare l'indicatore di affollamento.

**R. 2** Si condividono le definizioni di "tratta" e coefficiente di riempimento oltre che la modalità di misurazione.

**R. 3** Non si condividono le casistiche prese in considerazione.

Si ritiene che l'indice di affollamento debba essere calcolato tenendo in considerazione all'interno dell'algoritmo un'indicazione di tempo subordinata alla durata dell'intera corsa del treno.

Inoltre, si ritiene che il coefficiente di riempimento di un treno considerato affollato debba collocarsi in un valore compreso tra 1,2 o 1,3 e non genericamente > di 1.

Si precisa che per il calcolo dell'indicatore %T\_NAF il totale dei treni circolati deve considerare come "n° treni circolati" l'intera programmazione del servizio afferente a quella tratta e non solo quella relativa alla fascia pendolare e a quella scolastica post meridiana, soprattutto in presenza di sistemi orari cadenzati.

Si osserva infine che, per ciascuna tipologia di servizio di trasporto locale, si rende necessario stabilire quale sia la % di viaggiatori in piedi ammissibile. In molti servizi di tipo suburbano, il materiale rotabile è deliberatamente munito di pochi posti a sedere, perché le tratte percorse da ciascun viaggiatore sono brevi.

Non si ritiene accettabile che la percentuale di treni non affollati debba essere pari a 100%; bisogna considerare che, anche in fase di programmazione, si deve ritenere possibile che una certa quantità di treni (tra il 5% ed il 10%) siano affollati.

**R.4** Non si ritengono né adeguati né sostenibili i livelli minimi di qualità relativi all'offerta di posti a sedere.

Si ritiene che il livello minimo debba essere calcolato tenendo in considerazione come "n° treni circolati" l'intera programmazione del servizio afferente a quella tratta e non solo quella relativa alla fascia pendolare e a quella scolastica post meridiana, soprattutto in presenza di sistemi orari cadenzati.

**R. 5** Le linee regionali afferenti a grandi aree metropolitane (passanti e non) hanno generalmente indici di affollamento più alto rispetto al trasporto ferroviario locale.

Si ritiene pertanto che l'indicatore individuato per le linee regionali possa essere ugualmente applicato a quelle locali.

**R. 6** Si condividono la frequenza di rilevazione e la modalità, ma non l'universo di riferimento; si ritiene, infatti, che debba essere considerata l'intera programmazione del servizio afferente a quella tratta e non solo quella relativa alla fascia pendolare e a quella scolastica post meridiana, soprattutto in presenza di sistemi orari cadenzati.

\* \* \*

## CAPO II - REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

### MISURA 9

#### INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO:

#### MODALITÀ DI MONITORAGGIO, VERIFICA E APPLICAZIONE DI PENALI

#### *Quesiti*

*Q. 1 Si condivide la scelta degli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità dei treni? In particolare, per gli indicatori di offerta si ritiene adeguata la scelta del parametro % del "numero dei treni" o si ritiene*



*più opportuno considerare il parametro % dei “treni-km” o dei “posti-km”? Si ritiene che l’elenco debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?*

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

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

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

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

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

*Q.7 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento alla frequenza di rilevazione, all’universo di riferimento e alle modalità di rilevazione? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni? Si ritiene che tali modalità generino oneri amministrativi sostenibili?*

## **Risposte**

**R.1** Si condivide la scelta degli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità dei treni.

Si ritiene che vadano considerati sia il parametro % dei “treni-km” sia quello dei “posti-km”.

Si ritiene che l’elenco non debba essere rivisto o integrato.

**R.2** Non vi sono osservazioni.

**R.3** Si condividono le casistiche prese in considerazione.

**R.4** Si propone di partire dalle medie aritmetiche annuali dei valori mensili (n° treni e passeggeri) registrati nell’ultimo triennio + incremento % durante l’ultimo triennio di esercizio consuntivato.

**R.5** Si rinvia alla risposta al quesito 4.

**R.6** Non vi sono osservazioni.

**R.7** Se non sono disponibili le tecnologie che a bordo treno consentono di rilevare automaticamente le frequentazioni, risulta estremamente oneroso per le IF rilevare mensilmente le presenze a bordo. È più ragionevole continuare come oggi ad effettuare 2/3 rilevazioni l’anno.



Inoltre, con riguardo in generale alla Misura 9, si osserva che il livello minimo di regolarità del servizio pari al 100% significa che non può essere effettuata neanche una soppressione; la sostituzione con autobus non è tecnicamente possibile in molti casi, sia per la tempestività dell'intervento, sia per l'impossibilità di sostituire treni con centinaia di viaggiatori, in particolare nelle grandi linee suburbane.

Appurata l'impossibilità tecnica di sostituire tutti i treni soppressi per cause dipendenti da IF o da GI, il livello minimo di regolarità deve essere fissato ad una soglia inferiore al 100% (ad esempio 98%).

Nell'ottica di un utilizzo razionale delle risorse, ed in ultima analisi di costo del servizio e quindi di valore economico dell'affidamento, occorre considerare l'eccessiva onerosità (in termini di riserve di materiale rotabile, equipaggi, bus sostitutivi, ecc.) richiesta ad IF per conseguire un livello minimo di regolarità pari al 100%.

\* \* \*

### CAPO III – INFORMAZIONI ALL'UTENZA E TRASPARENZA

#### MISURA 15

##### INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI TRASPARENZA:

##### MODALITÀ DI MONITORAGGIO, VERIFICA E APPLICAZIONE DI PENALI

#### **Quesiti**

*Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori relativi alle informazioni prima del viaggio, durante il viaggio e quelli relativi alla trasparenza? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?*

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

*Q.3 I livelli minimi di qualità relativi alle informazioni prima del viaggio e durante il viaggio si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni o elementi di valutazione economica?*

*Q.4 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?*

*Q.5 Con riferimento alle informazioni erogate presso le stazioni, quali aspetti si ritiene possano influire sull'obbligo dell'IF di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al GS? Si ritiene che il GS possa essere reso responsabile della prestazione richiesta o si ritiene necessario utilizzare specifici strumenti e di quale natura?*

#### **Risposte**

**R.1** L'indicatore binario semplifica certamente la verifica dell'informazione. L'elenco degli indicatori è esauriente.

Si condividono per ampia parte la scelta degli indicatori di cui alle Misure da 10 a 15.

Sarebbe necessario analizzare e quindi rivedere più nel dettaglio tutte le variabili che intervengono nelle varie tipologie di stazione/biglietterie ma soprattutto sui punti vendita esterni (o comunque le situazioni dove l'Impresa Ferroviaria non ha la piena responsabilità/controllo).

**R.2** In generale le APP ed i siti Mobile hanno una dimensione di pagine e spazi molto minore rispetto ad un sito desktop. Di conseguenza, molte delle informazioni come, ad esempio, le Condizioni Generali di Trasporto, possono trovare spazio in una forma ridotta con un link al sito dove è possibile consultare l'intero documento.

Con specifico riferimento alla Voce 12 della Tabella 4, si evidenzia che l'integrazione con i servizi di altri operatori risulta molto difficoltosa in termini di sviluppi e di aggiornamento incrociato delle informazioni. Si propone la creazione di link adeguati a siti dove poter reperire le informazioni sempre aggiornate relative ai servizi di operatori terzi.

**R.3** Sono adeguate dal punto di vista dell'utenza con l'unica aggiunta del filtro sul motore orario/*trip planner* che permetta di escludere i viaggi con passaggi pedonali, particolarmente difficili per la Clientela PMR.

Dal punto di vista dell'Impresa Ferroviaria, si tratta di livelli minimi che, sebbene raggiungibili, sono tuttavia piuttosto onerosi.

**R.4** Per quanto riguarda Sito Internet, Mobile e App, non è chiaro quali siano le funzionalità oggetto di controllo e le modalità di controllo [in particolare, se automatica o manuale]. Nel caso siano riferite alle sole informazioni "dinamiche", 50 controlli mensili è un numero per così dire "non significativo".

Si ritiene accettabile un controllo all'anno sulla presenza di tutte le informazioni, così come qualsiasi verifica su segnalazione.

**R.5** È inevitabile che le comunicazioni dinamiche nelle stazioni, rese dal gestore dell'infrastruttura, influiscano notevolmente sugli obblighi delle Imprese Ferroviarie in quanto svolte in loro piena autonomia e spesso utilizzando linguaggi e manuali "vincolanti".

Sarebbe necessario poter mettere le Imprese Ferroviarie nelle condizioni paritarie di poter intervenire secondo i propri canoni di qualità in merito ad aspetti specifici del proprio servizio (nel caso specifico di Trenord, il TPL è diverso dal servizio per la lunga percorrenza).

\* \* \*

#### CAPO IV – ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE, ASPETTI RELAZIONALI E ATTENZIONE AL CLIENTE

##### MISURA 17

##### INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE:



**Quesiti**

Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di Accessibilità Commerciale? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

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

Q.3 I livelli minimi di qualità relativi agli indicatori di Accessibilità Commerciale si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni o elementi di valutazione economica?

Q.4 Potete fornire una stima dell'impatto economico e organizzativo negli anni dei livelli minimi proposti su ciascun contratto di servizio (o altro contratto) sulla base della relativa documentazione contabile? Quali sono i fattori di costo e organizzativi sui quali incide l'introduzione del livello minimo proposto?

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

Q.6 Con riferimento ai canali commerciali utilizzati dalle IF per i servizi OSP, vi servite già o prevedete di farlo in futuro di piattaforme unificate di visualizzazione, prenotazione e vendita dei biglietti? Di terzi o proprietarie? Quali sono le ragioni del loro impiego/non impiego, gli impatti per gli utenti e quelli organizzativi o economici?

**Risposte****R.1 e R.2**

Di base si rileva come i canali digitali siano ancora canali non "degnamente" considerati, soprattutto ai fini dell'acquisto di un biglietto di corsa semplice che è sempre l'*extrema ratio* per un cliente per l'accesso a bordo treno.

L'*extrema ratio*, in una ottica in cui un Cliente è informato della impossibilità dell'acquisto presso la stazione di riferimento attraverso info statiche a terra ed info dinamiche sul sito dell'IF, deve essere l'acquisto on-line di un titolo di corsa semplice. Se questo non è possibile, allora vale il principio dell'acquisto a bordo ma con pagamento di una quota maggiorata.

Di seguito si riportano talune considerazioni sui singoli indicatori:

- 1) avere chiarezza sul richiamo alla tipologia del servizio (locale, regionale) ai fini della applicazione della formula %ACV, nel senso che una stazione - su cui si effettua servizio a livello regionale (inteso come treno compreso in un Contratto di Servizio) - non è da trattare diversamente a seconda del tipo di servizio di trasporto (nessun riferimento alla classificazione dei servizi presente nell'offerta commerciale allegata al Contratto di Servizio);
- 2) avere conferma che il n° di stazioni dotate adeguatamente non venga impattato, in questo indicatore, da eventuali chiusure temporanee o a pianificazione di chiusure in periodi di scarsa frequentazione del servizio. Stessa cosa vale per i punti vendita esterni. L'indicatore deve riferimento a quanto stabilmente programmato all'interno del mese di riferimento;



- 3) un eventuale elemento di alleggerimento dell'indicatore deve provenire dalla eventualità che la stazione o il punto vendita siano interessati da lavori di rifacimento che possono pregiudicare gli standard della vendita all'interno del mese;
- 4) premesso che è interesse dell'Azienda presidiare il territorio con la vendita o - meglio - fornire alla Clientela gli strumenti per acquistare un titolo di viaggio, si ritiene che l'attenzione al presidio delle stazioni sia legato anche al volume della domanda di trasporto: e ciò deve emergere in maniera chiara soprattutto nell'applicazione delle eventuali penali;
- 5) se è vero che per i servizi regionali ed i servizi locali si richiedono almeno due canali di cui uno telematico e l'altro a terra e che nel caso quello a terra non vi sia deve essere introdotta la vendita a bordo, bisogna distinguere la tipologia del titolo. Un conto è il titolo di corsa semplice (che è vincolo base per l'accesso al treno), altro conto è l'abbonamento che è il titolo "più vantaggioso" per il Cliente ma contemporaneamente quello più improbabile, in relazione alla evoluzione dei sistemi di vendita, da far acquistare a bordo treno. L'ultimo punto del paragrafo 3 della Misura 17, sembra invece fare riferimento a tutte le tipologie di titoli di viaggio;
- 6) l'adeguatezza del canale dei punti vendita, misurata in termini di minuti a piedi e percorso in sicurezza, appare un criterio non oggettivo.

Inoltre, laddove si registrino condizioni non favorevoli ed oggettive per l'Azienda:

- a. scarsa frequentazione che non giustifica costi di investimento e di gestione per self-service;
- b. mancanza di punti vendita entro un determinato raggio perché la stazione è lontana da un contesto urbano attrezzato o perché il gestore non ha interesse alcuno a diventare rivenditore (e questo l'IF lo può dimostrare);

il canale on-line deve diventare un canale atto a sostituire qualunque alternativa e l'acquisto a bordo non può essere con il solo prezzo del biglietto;

- 7) circa l'indicatore %BAUT, si ritiene fondamentale distinguere un guasto normale da un guasto prodotto da un vandalismo/tentativo di scasso che rendono i tempi di fermo più critici rispetto ad un guasto a parti di HW o SW;
- 8) è indubbio che l'autodiagnostica faccia sì che l'allarme venga lanciato dall'apparato; tuttavia, il problema riguarda il fatto che allo stato attuale gli allarmi devono essere letti ed interpretati da un operatore per l'apertura di un cartellino risolutore che può impattare, peraltro, su fornitori diversi. Inoltre, i giorni lavorativi non possono essere considerati alla stregua dei giorni festivi;
- 9) sulle convalidatrici valgono le medesime considerazioni espresse al punto precedente, con l'aggravante che i tempi di ripristino in 48 ore possono essere troppo elevati;
- 10) si condivide il passaggio per il quale la convalida a bordo è accettata in caso di malfunzionamento di anche una sola convalidatrice, ma anche in questo caso l'approccio al personale di bordo deve essere normato perfettamente. Si segnala che la convalida a bordo non prevede il sovrapprezzo se il Cliente "si presenta" *sua sponte* al capotreno;
- 11) non è chiara l'affermazione di cui all'ultimo periodo del punto 4 della Misura 17;
- 12) complessivamente il sistema di misurazione dei livelli di servizio conseguito e del calcolo delle penali impongono un flusso di comunicazioni molto importante e rilevante per l'IF nei confronti dell'EA; le tipologie, la granularità dei dati deve essere compatibile con i sistemi di vendita di cui le IF sono in possesso;



- 13) la %BTEL è accettabile nella sua formulazione laddove si faccia riferimento a *stop* che impattano su più di un giorno e non quote di giornata, ipotizzando magari una soglia di *stop* sotto la quale lo *stop* non deve essere conteggiato;
- 14) circa la % BAUT le 120 ore sono accettabili a condizione che si escludano vandalismi, danni o lavori ad esempio sulla stazione; occorre inoltre fare riferimento ai giorni lavorativi, dove gli standard manutentivi sono più elevati rispetto ai giorni festivi;
- 15) l'indicatore %VAL risulta da una parte in controtendenza se si fa riferimento ai titoli cartacei ed acquisisce valore nell'ipotesi della validazione dei titoli elettronici. 48 ore sono insufficienti, dal momento che la capillarità della distribuzione delle convalidatrici potrebbe essere, in linea di principio, superiore a quella delle self service.

**R. 3** I livelli minimi di qualità sono adeguati alle esigenze della Clientela, ma in alcune circostanze, spiegate in parte nei punti precedenti, non sono conseguibili, anche in ottica di convenienza aziendale, dal punto di vista economico.

Si ritiene congruo fissare, trattandosi anche di parti specifiche del contratto di servizio, un percorso di miglioramento che parta da livelli minimi al di sotto del 100% e progressivamente, anche in relazione alla innovazione o alle modifiche delle tecnologie, preveda dei miglioramenti qualitativi nel corso della durata pluriennale del Contratto di Servizio.

**R.4** Il livello minimo impatta:

- su costi di investimento (quantità di apparati sul territorio in relazione alle frequentazioni, allo stato di degrado del territorio su cui insiste la stazione);
- costi di gestione soprattutto a livello di manutenzione (SLA per i tempi di ripristino, fascia temporale di reperibilità);
- provvigioni da riconoscere ai punti vendita nell'ipotesi in cui non si registri particolare interesse alla vendita;
- strutturazione aziendale per organizzazione di meccanismi di controllo, reperibilità e reporting dei dati.

**R. 5** Non si può dare per scontato, alla luce dei sistemi di cui le IF sono in possesso, che i dati siano monitorati in modo automatico. Anche ciò può fare parte di un processo di upgrade all'interno della pluriennalità dei Contratti di Servizio.

Circa la misura del numero medio di clienti che utilizzano il servizio di vendita, esso può essere molto diverso per stazione, per fascia oraria e per giorno feriale/festivo. E' importante calcolare un valore medio che, senza troppo complicare i calcoli e quindi il lavoro, pesi coerentemente i danni causati dalla indisponibilità della vendita.

**R.6** L'IF ha in corso un progetto di bigliettazione elettronica che ha tra i suoi obiettivi anche quello di semplificare l'architettura dei sistemi di vendita e rendere più accessibile il servizio al cliente grazie a metodi di acquisto innovativi dei titoli di viaggio.

## MISURA 19

### INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI ASPETTI RELAZIONALI E ATTENZIONE AL CLIENTE: MODALITÀ DI MONITORAGGIO, VERIFICA E APPLICAZIONE DI PENALI

#### *Quesiti*

*Q.1 Si condivide la scelta dell'indicatore relativo al fattore di qualità Aspetti Relazionali? Si ritiene che debbano essere previsti o inseriti ulteriori indicatori? Per quali motivazioni?*

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

*Q.3 Il livello minimo di qualità assunto per l'indicatore del fattore Aspetti Relazionali si considera adeguato (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibile (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quale valore alternativo si propone e in base a quali motivazioni?*

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

#### **Risposte**

**R.1** Non vi sono osservazioni.

**R.2** Non vi sono osservazioni.

**R.3** Si ritiene adeguato e sostenibile il livello minimo di qualità assunto per l'indicatore del fattore Aspetti Relazionali.

**R.4** Non vi sono osservazioni.

\* \* \*

## CAPO V – PULIZIA E COMFORT DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE APERTE AL PUBBLICO

## 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

#### *Quesiti*

*Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?*

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

*Q.3 I livelli minimi di qualità relativi a pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle IF)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni?*



*Q.4 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di comfort siano coerenti con lo sviluppo previsto del parco rotabile in relazione ai contratti di servizio affidati e da affidare (per EA) o in relazione alla propria dotazione e ai propri programmi di investimento (per IF)? Quali sono gli eventuali impatti economici e organizzativi dei livelli minimi proposti sui contratti di servizio in essere (se sottoposti a revisione) o rispetto ai programmi futuri? Potete fornire una stima sulla base della relativa documentazione contabile?*

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

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

## **Risposte**

**R.1** Si condivide la scelta degli indicatori di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico.

Si ritiene che l'elenco degli indicatori non debba essere rivisto né integrato.

**R.2** Non vi sono osservazioni.

**R.3** Non si considerano adeguati i livelli minimi di qualità. La numerosità e la dislocazione della flotta in sosta diurna/notturna avviene necessariamente in impianti ferroviari non completamente adeguati per l'esecuzione efficace delle pulizie a bordo.

Si propone l'80% in base all'attuale adeguatezza degli impianti ferroviari rispetto a materiale rotabile in sosta diurna/notturna.

**R.4** Al momento si ritiene non siano coerenti. Esiste ancora una parte non trascurabile della flotta non climatizzata o dotata i impianti estremamente vetusti.

**R.5** Non vi sono osservazioni.

**R.6** Si ritiene che possa influire l'Adeguatezza degli impianti ferroviari in termini di interventi di pulizia e minima manutenzione ai rotabili.

Si ritiene che il GS possa essere reso responsabile della prestazione richiesta ripartendo la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi all'80% per l'IF ed al 20% per il GS.

\* \* \*

## CAPO VI – ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO

### MISURA 23

#### INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ:

#### MODALITÀ DI MONITORAGGIO, VERIFICA E APPLICAZIONE DI PENALI

##### *Quesiti*

*Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?*

*Q.2 Si condivide la scelta dell'introduzione del Piano Operativo per l'accessibilità e il relativo indicatore qualitativo P\_ACC? Si ritiene ci siano altri aspetti da includere nel Piano?*

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

*Q.4 Si condividono le casistiche considerate (singola direttrice/linea) per l'applicazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico? In caso contrario quali casistiche si propongono in alternativa o si ritiene di modificare e in base a quali motivazioni?*

*Q.5 I livelli minimi di qualità assunti relativi agli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico si considerano adeguati per l'utenza e sostenibili dal punto di vista delle IF? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni e elementi di valutazione economica?? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni?*

*Q.6 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di accessibilità siano coerenti con lo sviluppo previsto del parco rotabile e delle infrastrutture in relazione ai contratti di servizio affidati e da affidare (per EA) o in relazione alla propria dotazione e ai propri programmi di investimento (per IF)?*

*Q.7 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?*

*Q.8 Con riferimento agli indicatori Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, quali aspetti si ritiene possano influire sull'obbligo dell'IF di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al GS? Si ritiene che il GS possa essere reso responsabile della prestazione richiesta o si ritiene necessario utilizzare specifici strumenti e di quale natura?*

##### **Risposte**

In linea generale, si osserva che, per ciò che riguarda le caratteristiche del materiale rotabile in termini di accessibilità, si ritiene opportuno definire un obiettivo di partenza da calcolare sulla base della flotta in servizio e da incrementare annualmente sulla base del piano di investimenti sul materiale rotabile approvato dalla IF.

Con riferimento agli indicatori Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, si ritiene che il GS possa essere reso responsabile della prestazione richiesta definendo obiettivi comuni tra IF e GS.

\* \* \*



## CAPO VII – SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE

### MISURA 25

#### INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE:

#### MODALITÀ DI MONITORAGGIO, VERIFICA E APPLICAZIONE DI PENALI

##### *Quesiti*

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **Risposte**

**R.1** Si condivide scelta dell'indicatore qualitativo P\_SIC.

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

**R.3** Non vi sono osservazioni.

R.4 Non vi sono osservazioni.

R.5 Non vi sono osservazioni.

R.6 Non vi sono osservazioni.

R.7 Non vi sono osservazioni.

\* \* \*