

## **RELAZIONE ISTRUTTORIA DEGLI UFFICI**

**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. Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 54/2015.**

## Sommario

Sommario .....	2
1. Introduzione .....	3
2. Esiti della consultazione: osservazioni di carattere generale.....	5
3. Misura 1 - Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico .....	18
4. Misura 2 – Criteri di programmazione di un’offerta di servizi adeguata .....	24
5. Misura 3 - Monitoraggio e verifica periodica delle CMQ. Trasparenza e accesso ai dati.....	25
6. Misura 4 – Criteri di applicazione delle penali .....	28
7. Misura 5 – Indagini su utenti e non utenti in relazione alla qualità attesa e percepita del servizio .....	32
8. Misura 6 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: definizioni .....	34
9. Misura 7 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	36
10. Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di regolarità e puntualità dei treni: definizioni .....	37
11. Misura 9 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	46
12. Misura 10 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): definizioni	47
13. Misura 11 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	50
14. Misura 12 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio): definizioni	51
15. Misura 13 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni ai passeggeri durante il viaggio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	53
16. Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni.....	53
17. Misura 15 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	55
18. Misura 16 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: definizioni.....	56
19. Misura 17 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	64
20. Misura 18 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: definizioni.....	65
21. Misura 19 – Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali e attenzione al cliente: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	66
22. Misura 20 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico: definizioni .....	67
23. 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.....	68
24. Misura 22 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: definizioni .....	69
25. Misura 23 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	76
26. Misura 24 – Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: definizioni .....	77
27. Misura 25 - Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	80
28. Misura 15 – Indicatori di qualità negli Accordi Quadro o in altri Atti negoziali diversi dal CdS.....	82

## 1. Introduzione

### 1.1. Procedimento

Con delibera del Consiglio dell'Autorità n. 54/2015 del 9 luglio 2015, è stato avviato il procedimento finalizzato a stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, in attuazione del disposto di cui all'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito "decreto-legge n. 201 del 2011"), con termine di conclusione del procedimento fissato all'8 luglio 2016, prorogato, da ultimo, al 31 gennaio 2018, con delibera n. 146/2017 del 15 dicembre 2017.

Al fine di ponderare adeguatamente le proprie scelte regolatorie e di calibrare i contenuti dell'adottando provvedimento in funzione dei benefici e dei costi ad esso associati, ritenuto opportuno valutare questi ultimi attraverso il coinvolgimento dei soggetti regolati, con delibera n. 88/2017 del 27 giugno 2017 l'Autorità ha posto in consultazione lo Schema dell'Atto recante *"condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta, 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"* (di seguito, anche: Documento).

In particolare, con la delibera sopra citata sono stati introdotti quesiti volti ad ottenere un riscontro da parte dei partecipanti alla consultazione degli impatti delle adottande misure in termini di efficacia/onerosità delle stesse e a far emergere eventuali soluzioni alternative a quelle sottoposte in sede di consultazione.

Il termine per l'invio delle osservazioni da parte dei soggetti interessati, inizialmente previsto dalla sopracitata delibera ART n. 88/2017 per il 4 agosto 2017, è stato successivamente prorogato al 15 settembre 2017 con delibera ART n. 101/2017 in virtù della richiesta rappresentata da alcuni soggetti interessati dalle misure dell'Atto di regolazione.

Alla consultazione hanno partecipato 39 soggetti che hanno fornito, anche attraverso documenti congiunti, un totale di 13 contributi scritti contenenti le osservazioni di cui si darà conto nei successivi paragrafi. I contributi ricevuti sono stati pubblicati sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Inoltre, l'Autorità ha tenuto un'audizione in data 21 luglio 2017, nel corso della quale i partecipanti hanno potuto illustrare le proprie osservazioni al testo posto in consultazione.

Lo schema di atto regolatorio posto in consultazione con la delibera n. 88/2017 conteneva, oltre alla Nota introduttiva e al Glossario, 25 Misure articolate in 2 Titoli. Il primo Titolo includeva 5 Misure relative a criteri di carattere generale per l'individuazione delle condizioni minime di qualità (di seguito: CMQ) dei servizi (in particolare, oltre ai criteri di applicazione delle stesse, sono trattati criteri di programmazione di un'offerta di servizi adeguata, monitoraggio e verifica, criteri di applicazione delle penali, indagini su utenti e non utenti). Il secondo Titolo conteneva 20 Misure relative a indicatori e livelli minimi da inserire nei contratti di servizio (di seguito: CdS) e alle specifiche modalità di monitoraggio, verifica e applicazione delle penali. Nello schema di atto regolatorio erano stati individuati 8 fattori di qualità ciascuno declinato attraverso uno o più indicatori, corredati dai relativi livelli minimi, per un totale di 28 indicatori.

La consultazione pubblica avviata con la predetta delibera ART n. 88/2017 ha visto l'ampia partecipazione di rappresentanti di tutte le categorie dei soggetti destinatari delle misure dell'Atto di regolazione – enti affidanti (di seguito: EA), gestori dell'infrastruttura (di seguito: GI), imprese ferroviarie (di seguito: IF), associazioni di categoria (di seguito: ACA) e associazioni dei consumatori (di seguito: ACO).

Tenendo conto delle osservazioni pervenute nel corso della consultazione, è stata predisposta una nuova versione dello schema di Atto regolatorio (di seguito: Allegato A). Le Misure presenti nel predetto schema

sono state ridotte a 15, a seguito dell'eliminazione delle 10 misure del Titolo II riguardanti il monitoraggio e la verifica dei singoli indicatori, i cui contenuti sono stati ricollocati, per esigenze di semplificazione, nelle Misure 3 e 4, aventi carattere generale.

Nel prosieguo, allo scopo di evidenziare le motivazioni che sorreggono le scelte regolatorie effettuate, sia in caso di recepimento delle osservazioni proposte in sede di consultazione, sia in caso di rigetto delle stesse, si darà conto, sinteticamente, della fase finale del procedimento, ossia delle osservazioni formulate dagli *stakeholder* in merito ai quesiti e alle Misure contenute nel documento di consultazione e delle relative valutazioni, in esito alle quali è stato elaborato l'“Allegato A”.

## 1.2. I soggetti intervenuti nella consultazione

I soggetti intervenuti sono complessivamente 39, anche se alcuni degli stessi hanno fornito il loro contributo nell'ambito di documenti congiunti, con la conseguenza che i contributi pervenuti sono in totale 13. Nella tabella 1 è fornito l'elenco e il relativo acronimo utilizzato nel prosieguo.

*Tabella 1: Glossario dei soggetti intervenuti nella consultazione*

Soggetto	Riferimento Breve	Tipologia	Acronimi
Federmobilità		Associazione di enti di governo della mobilità e altri soggetti	-
CRUFER - Federconsumatori E.R.	CRUFER	Associazione di consumatori	ACO
Federconsumatori		Associazione di consumatori	ACO
ASSTRA		Associazione di categoria	ACA
Trenitalia	TI	Impresa ferroviaria	IF
Cittadinanzattiva		Associazione di consumatori	ACO
FIAB		Associazione di consumatori	ACO
Comitati della Triplice Intesa Pendolari Roma		Associazione di consumatori	ACO
Regione Lombardia		Regione	EA
RFI		Impresa ferroviaria	IF
Regione Toscana		Regione	EA
Trenord	TN	Impresa ferroviaria	IF
Conferenza Regioni e Province Autonome		Coordinamento di Enti affidanti	EA

Nella tabella 2 si sintetizzano i contributi pervenuti da parte dei diversi soggetti per ciascuna misura.

Tabella 2: Contributi dei soggetti intervenuti sulle singole misure

Misura	1	2	3	4	5	6-7	8-9	10-....-15	16-17	18-19	20-21	22-23	24-25	TOT.
Soggetto														
Conferenza Regioni e Provincie Autonome	X		X	X		X	X	X						6
ASSTRA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	13
Cittadinanzattiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	13
Comitati della Triplice Intesa Pendolari Roma Crufer -	X	X												2
Federconsumatori E.R.	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12
Federconsumatori	X	X	X			X	X	X	X	X			X	9
Federmobilità	X	X		X	X	X	X	X		X	X			9
FIAB							X	X	X			X		4
Regione Lombardia	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12
Regione Toscana	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	11
RFI	X	X	X	X	X		X	X			X	X	X	10
Trenitalia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	13
Trenord	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	13
TOT.	12	10	8	9	9	10	12	12	9	9	9	9	9	

## 2. Esiti della consultazione: osservazioni di carattere generale

Si sintetizzano di seguito le principali osservazioni di ordine generale emerse nella consultazione corredate delle relative controdeduzioni.

### 2.1. Ambito oggettivo, temporale e soggettivo di applicazione

Durante la fase di consultazione è emersa l'esigenza di meglio perimetrare gli ambiti oggettivo, soggettivo e temporale di applicazione delle Misure. Regioni e ASSTRA hanno in particolare richiamato l'attenzione sulle diverse caratteristiche delle IF titolari di CdS che gestiscono servizi metropolitani o che non fanno parte di grandi gruppi d'impresa nazionali, così come delle IF operanti su reti non interconnesse e isolate. RFI e le IF in generale hanno fornito elementi per meglio disciplinare gli aspetti della qualità che interessano le stazioni e i relativi spazi nell'ambito di strumenti negoziali diversi dai CdS. Per quanto invece riguarda l'ambito temporale, TI ha osservato preliminarmente che l'ambito di applicazione dell'atto di regolazione in consultazione non terrebbe conto dell'impatto sugli eventuali affidamenti di CdS in corso di definizione (ma non ancora formalmente conclusi) al momento dell'adozione delle misure in consultazione, i quali subirebbero una repentina interruzione in ragione della necessità di valutarne nuovamente la sostenibilità economica alla luce dell'onerosità delle previsioni in commento.

Di tali osservazioni si è tenuto conto nella Nota introduttiva dell'Allegato A, che è stata modificata sulla base delle motivazioni espresse di seguito, in parte accogliendo quanto formulato dagli *stakeholder*.

In particolare, in relazione all'ambito soggettivo e oggettivo, sono stati estrapolati dalle singole misure e disciplinati nell'ambito degli Accordi Quadro e di altri strumenti negoziali gli indicatori che producono effetti sull'EA e il GI/gestore della stazione (di seguito: GS) (Misura 15 - cfr. *infra* § 2.6), mentre per i servizi eserciti dalle imprese ferroviarie di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 112, le Misure prevedono – dove opportuno – una maggiore gradualità di applicazione, al fine di tenere conto delle peculiarità che connotano tali imprese.

Sempre con riferimento all'ambito oggettivo, la nota introduttiva specifica, come anche riportato nel Documento di consultazione, che le Misure hanno altresì effetto sulle Carte della qualità dei servizi ferroviari passeggeri, le quali recano gli "standard" di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel CdS. Gli standard inclusi nelle predette Carte, che attengono ai rapporti diretti tra IF e utenti del servizio di trasporto, possono costituire un insieme più ampio delle CMQ. In ogni caso le Carte costituiscono uno dei contenuti minimi dei CdS, nei quali è previsto un obbligo di loro pubblicizzazione, ai sensi della Misura 17 della delibera ART n. 49/2015. Per tali ragioni, si ritiene che la disciplina degli elementi minimi del "prodotto Carta dei Servizi", così come proposto dalla Triplice Intesa Pendolari, possa essere debitamente tenuto in considerazione nell'ambito di un procedimento di prossimo

avvio volto all'esercizio delle funzioni di cui all'art. 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011 sul contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, degli utenti, oltre che nell'ambito del procedimento avviato con delibera ART n. 129/2017 per la revisione della delibera n. 49/2015.

Per quanto invece riguarda l'ambito temporale si è ritenuto di chiarirne il perimetro con particolare riferimento l'applicazione delle Misure ai contratti in corso di affidamento e a quelli già affidati. Una maggiore chiarezza sull'entrata in vigore rispetto ai contratti già vigenti ha formato peraltro specifico oggetto di osservazione da parte di Cittadinanzattiva. Riguardo a tale tematica si è considerato che molti EA che avevano pubblicato l'avviso di pre-informazione per l'affidamento del servizio di cui all'art. 7, par. 2 del Regolamento (CE) 1370/2017 a fine 2016 hanno già stipulato i nuovi CdS, mentre residua un numero limitato di casi di negoziazioni ancora in corso per i quali i tempi di conclusione del relativo procedimento non sono noti, potendosi rivelare anche molto estesi.<sup>1</sup>

In tale articolato contesto, si è pertanto ritenuto di promuovere una regolazione uniforme della qualità a livello nazionale, pur tenendo conto delle differenziazioni territoriali e, ove previsto, di un graduale processo di applicazione, disponendo l'entrata in vigore delle Misure in coincidenza con la data di pubblicazione della delibera avente ad oggetto l'Atto di regolazione, così come previsto dall'art. 8 del Regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse.

Alla luce di quanto sopra, le disposizioni in oggetto si applicano ai "nuovi" procedimenti di affidamento, intendendosi con tale dicitura i procedimenti relativi:

- ai contratti i cui bandi di gara per l'affidamento sono pubblicati successivamente alla data di pubblicazione dell'atto regolatorio, in caso di procedura aperta;
- ai contratti le cui lettere di invito sono inviate successivamente alla data di pubblicazione dell'atto regolatorio, in caso di procedura ristretta;
- ai contratti i cui provvedimenti di affidamento sono adottati successivamente alla data di pubblicazione dell'atto regolatorio, in caso di affidamento diretto o in house.

*Tabella 3: Affidamenti dei servizi ferroviari regionali per EA, IF e produzione (treni\*Km)*

Ente Affidante	Impresa Ferroviaria	treni*Km anno 2014 (*)
Lombardia	Trenord	[42.000.000 ÷ 43.000.000]
Toscana	TFT	[22.000.000 ÷ 23.000.000]
	Trenitalia	
Lazio	ATAC	[21.000.000 ÷ 22.000.000]
	Trenitalia	
Piemonte	GTT	[18.000.000 ÷ 19.000.000]
	Trenitalia	
Emilia Romagna	TPER (CTI)	[17.000.000 ÷ 18.000.000]
	Trenitalia (CTI)	
Veneto	Sistemi Territoriali	[15.000.000 ÷ 16.000.000]
	Trenitalia	
Campania	EAV	[14.000.000 ÷ 15.000.000]
	Trenitalia	
Puglia	Fertramviaria	[13.000.000 ÷ 14.000.000]
	Ferrovie Appulo Lucane	
	Ferrovie del Gargano	
	Ferrovie del Sud Est	
	Trenitalia	
Sicilia	Trenitalia	[8.000.000 ÷ 9.000.000]
Calabria	Ferrovie della Calabria	[6.000.000 ÷ 7.000.000]

<sup>1</sup> I tempi sono suscettibili di estendersi anche in relazione alla opportunità di comparazione di offerte in relazione al ricevimento di più manifestazioni d'interesse a seguito della pubblicazione dell'avviso di pre-informazione di cui all'art. 7, par. 2 del Regolamento (CE) 1370/2017; in proposito, rileva il recente Atto di segnalazione congiunta AGCM-ANAC-ART del 25 ottobre 2017.

	Trenitalia	
Liguria	AMT	[6.000.000 ÷ 7.000.000]
	Trenitalia	
Bolzano	SAD	[5.000.000 ÷ 6.000.000]
	Trenitalia	
Umbria	Trenitalia	[4.000.000 ÷ 5.000.000]
	Umbria Mobilità Esercizio	
Sardegna	ARST	[4.000.000 ÷ 5.000.000]
	Trenitalia	
Abruzzo	TUA	[4.000.000 ÷ 5.000.000]
	Trenitalia	
Marche	Trenitalia	[4.000.000 ÷ 5.000.000]
Trento	Trenitalia	[3.000.000 ÷ 4.000.000]
	TTE	
Friuli Venezia Giulia	Trenitalia	[3.000.000 ÷ 4.000.000]
	Ferrovie Udine Cividale	
Basilicata	Ferrovie Appulo Lucane	[2.000.000 ÷ 3.000.000]
	Trenitalia	
Molise	Trenitalia	[1.000.000 ÷ 2.000.000]
Val d'Aosta	Trenitalia	[1.000.000 ÷ 2.000.000]

(\*) Fonte: elaborazione da dati comunicati da IF anno 2015

Per gli stessi motivi sopra riportati, le Misure si applicano anche nel caso di contratti di servizio vigenti, i cui bandi/lettere di invito sono stati pubblicati/inviati in data precedente a quella di pubblicazione della delibera ovvero, se affidati direttamente o in house, lo sono stati prima dell'adozione della stessa, qualora gli stessi prevedano periodiche revisioni degli adempimenti, anche nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 2442. In particolare, la cogenza delle disposizioni in oggetto interesserà le revisioni successive alla data di entrata in vigore della delibera avente ad oggetto l'Atto di regolazione.

Un ultimo approfondimento relativo all'ambito temporale di applicazione meritano le disposizioni di cui alla Misura 15 (*infra*), che, in coerenza con l'impostazione di metodo adottata, si considerano applicabili agli interventi di integrazione degli Accordi Quadro, e degli altri atti negoziali che regolano il rapporto tra l'EA e il GI/GS, che i soggetti interessati adotteranno in data successiva a quella di entrata in vigore della predetta delibera.

L'ambito soggettivo, che individua il novero di soggetti destinatari delle misure di cui all'Allegato A o nei cui confronti le Misure possono comunque produrre effetti, ricomprende l'EA, le IF, il GI e il GS.

L'Atto è infatti sviluppato nell'ottica della "filiera" della qualità, al fine di tenere conto dell'esperienza complessiva di viaggio degli utenti, ricomprendendo tutti gli aspetti legati alla produzione ed erogazione del servizio e tutti gli operatori coinvolti.

In tale contesto di "filiera" si collocano anche le disposizioni della Misura 15 dell'Allegato A (cfr. successivo § 2.6): si è ritenuto infatti opportuno disciplinare non solo le prestazioni direttamente afferenti al rapporto tra EA e IF, definite nel contratto di servizio ai sensi delle misure regolatorie del Titolo II dell'Allegato A (Misure nn. 6-14), ma anche alcuni specifici aspetti che interessano il rapporto tra l'EA e soggetti terzi, con particolare riferimento al GI/GS, relativi alle condizioni da assicurare all'interno delle stazioni interessate, i cui elementi di regolazione trovano fondamento negli strumenti contrattuali che vincolano, appunto, il

<sup>2</sup> Contenente la "previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito".



rapporto con l'EA, tra cui in particolare l'Accordo Quadro. Tale approccio, già sviluppato nel documento posto in consultazione, consente di prendere in esame la "filiera" della qualità nel suo complesso, estendendo la regolazione delle prestazioni di servizio a tutti gli aspetti che possono in qualche modo avere un riflesso sia sulla qualità erogata, sia sulla qualità percepita da parte dell'utenza: dalla programmazione dei servizi (in relazione alla domanda di mobilità), all'effettuazione del viaggio (con ampliamento dell'esperienza al "prima" e al "dopo"), all'utilizzo, anche in termini di accessibilità, del materiale rotabile e delle infrastrutture interessate (stazioni e relativi locali aperti al pubblico).

A ulteriore conferma della portata innovativa dell'approccio complessivo e globale alla qualità, rileva altresì considerare come sia stato attivato un processo di analisi del Prospetto Informativo della Rete (di seguito: PIR) di RFI, per riproporre in tale ambito alcuni degli interventi regolatori rilevanti per GI e GS come posti in consultazione ed esclusi dall'ambito oggettivo del procedimento relativo alle condizioni minime di qualità. Tale processo ha portato in prima istanza a disporre uno specifico emendamento del PIR 2019 per ciò che concerne l'ampliamento della cosiddetta "vista committente" cui ha accesso l'EA, attraverso la formulazione della prescrizione n. 2.3.9 dell'Allegato alla delibera n.140/2017 del 30 novembre 2017 (di seguito: delibera n.140/2017), che prevede: *"Si prescrive al GI di riformulare le clausole previste all'articolo 6 dell'Accordo Quadro Tipo, nonché all'articolo 5 dell'Accordo quadro tipo per servizi TPL (Appendici 2 e 3 al capitolo 2), sostituendo l'indicazione della fornitura dei dati relativi a ritardi e soppressioni esclusivamente all'IF, con la previsione di una accessibilità a tali informazioni, comprensive anche delle rendicontazioni dei pedaggi e del Performance Regime, da parte delle IF e del titolare di AQ (non IF), attraverso l'attivazione di un accesso diretto ai pertinenti sistemi informativi del GI anche per quest'ultimo soggetto"*.

Altri elementi emersi dal processo di consultazione che riguardano aspetti più specificatamente attinenti al *Performance Regime* potranno essere considerati più propriamente ed efficacemente nell'ambito di procedimenti di questa Autorità maggiormente attinenti alla materia trattata, qual è, ad esempio, quello di revisione del PIR, di cui al d.lgs. n. 112/2015, all'interno del quale si configura la possibilità di un ulteriore coinvolgimento degli EA.

## **2.2. Impatto economico e organizzativo delle misure**

Tra i principali temi presenti nelle osservazioni fornite nel processo di consultazione, rileva una generale preoccupazione, da parte sia delle IF sia degli EA, circa gli impatti economici e organizzativi conseguenti all'applicazione delle Misure, considerati elevati, senza tuttavia che siano, salvo pochi casi, forniti evidenza e dettaglio dei processi interessati e dei relativi costi. TI, in particolare, osserva che l'Atto sarebbe privo di un'adeguata analisi di mercato e di impatto sui soggetti regolati e di una valutazione della sostenibilità economica di ciascuna misura proposta e che i costi che le IF dovrebbero sostenere per ottemperare alle misure di regolazione dovrebbero necessariamente trovare adeguata copertura nell'ambito delle risorse stanziare dagli EA per i singoli contratti di servizio.

Si rileva preliminarmente, che tutti i partecipanti hanno apprezzato l'analisi dei contratti di servizio che ha preceduto in fase istruttoria l'adozione della delibera. Sono stati infatti analizzati 32 CdS su un totale di 44<sup>3</sup>, selezionando almeno un contratto per ciascuna regione e dando priorità a quello più significativo in termini di quantità di servizi, nel caso di più contratti afferenti allo stesso EA. Dall'analisi è stato possibile riscontrare l'aderenza di buona parte dei CdS al D.P.C.M. 30/12/1998 – *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"*, e, nonostante il mancato recepimento della norma UNI-EN 23816, un ampio riferimento a pressoché tutti i fattori di qualità considerati (tranne quello di Trasparenza, di nuova introduzione). Gli elementi di difformità o, più propriamente, di innovazione ai quali i soggetti consultati fanno riferimento come maggiormente suscettibili di produrre impatti economico-organizzativi non sostenibili sono gli indicatori calcolati in funzione della domanda e alcuni livelli di qualità, giudicati eccessivamente elevati, irrealistici e/o non in grado di consentire miglioramenti.

---

<sup>3</sup> Si veda pp. 8-9 della Relazione illustrativa della delibera n. 88/2016, disponibile pubblicato su <http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/Relazione-Illustrativa.pdf>



Sul punto possono svolgersi diverse considerazioni. Vale in primo luogo rilevare come i soggetti interessati non tengano conto dei benefici conseguenti all'adozione delle Misure che sono esplicitamente finalizzate a migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri dei servizi in regime di obblighi di servizio pubblico (di seguito: OSP) e, per questa via, ad attrarre un maggior numero di utilizzatori rispetto a un servizio in regime di OSP che si intende riqualificare. Come infatti esplicitato nella Relazione illustrativa della delibera ART n. 88/2017, l'Atto regolatorio intende perseguire gli obiettivi di migliorare l'esperienza di viaggio (prima-durante-dopo) dei passeggeri, qualificare (in termini efficienti) l'impiego delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio pubblico, facilitare e promuovere l'uso dei mezzi pubblici e l'integrazione con altre modalità di trasporto (anche per gli utenti non assidui e per le PMR), favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi e della spesa pubblica grazie anche ad un maggiore coinvolgimento dei Consumatori e delle loro Associazioni nei processi di verifica.

In secondo luogo si osserva come gli indicatori siano costruiti secondo modalità che tendono alla responsabilizzazione delle IF sui processi governabili dalle stesse (i.e. manutenzione), al fine di promuovere azioni di recupero di efficienza e, pertanto, di risparmio di risorse pubbliche da destinare al miglioramento della stessa qualità, così avviando un circolo virtuoso di miglioramento della qualità. Uno dei pilastri del procedimento si rinviene nell'intento di non "standardizzare" o "asseverare" difformità riconducibili a inefficienze delle imprese. Tale impostazione, in esito alla consultazione, è stata ulteriormente rafforzata con opportune modifiche di alcuni indicatori, oltre che del sistema di applicazione delle penali, in base a principi di proporzionalità e gradualità, come di seguito illustrato.

Con riguardo alla puntualità del servizio, nell'Allegato A, così come nel Documento di consultazione, sono stati individuati, sia per il servizio regionale che per il servizio MLP, gli indicatori denominati di scostamento orario che costituiscono CMQ. Essi considerano il ritardo includendo le cause imputabili all'IF affidataria del contratto, al GI e alle altre IF. La scelta di considerare ai fini della rilevazione della puntualità le cause di ritardo sopra elencate corrisponde al sistema di rilevazione già presente nella maggior parte dei CdS vigenti. Trattasi pertanto di ritardi riconducibili all'esercizio ferroviario nel suo complesso con la sola esclusione delle cause esterne, ovvero di cause di ritardi riconducibili alla diretta responsabilità dell'IF affidataria o dei soggetti verso cui la stessa può rivalersi: GI e IF altre.

Delle cause esterne si tiene conto comunque tramite un ulteriore indicatore denominato di scostamento orario complessivo che, pur non costituendo CMQ, viene previsto nel contratto di servizio per monitorare la puntualità reale, ossia quella che produce concreti disagi al passeggero, per il quale non è rilevante l'imputazione della causa. Tale indicatore è utilizzato per l'individuazione e la valutazione di specifici indennizzi agli utenti e per la programmazione di interventi infrastrutturali.

Al fine di fornire alla collettività un'informazione completa sulla puntualità del servizio ferroviario, tutti gli indicatori di scostamento orario sono poi pubblicati dall'EA a consuntivo entro il 31 marzo di ogni anno; sono inoltre previsti ulteriori obblighi di pubblicazione riferiti ad elaborazioni degli indicatori di che trattasi.

Anche con riguardo alla regolarità si è previsto, ai fini della definizione della relativa CMQ, un indicatore che considera tutte le cause di soppressione (eccetto quelle esterne).

Per quanto invece riguarda gli indicatori relativi a comfort, sicurezza e (in parte) accessibilità commerciale e accessibilità ai mezzi, essi sono stati riformulati in termini di funzionalità/fruibilità, piuttosto che di dotazione, come proposto in consultazione, al fine di meglio misurare l'efficienza dei processi di manutenzione, prescindendo dagli investimenti in materiale rotabile, così venendo incontro alle osservazioni di diversi operatori (TI, TN e ASSTRA), ma sempre coerentemente con quanto indicato nella Misura 1, punto 3 (dove tali fattori sono esplicitamente citati come influenti sulle CMQ).

Per gli indicatori di comfort e di accessibilità, la riformulazione distingue un indicatore di dotazione, di tipo descrittivo e non incluso tra le CMQ, e un indicatore di funzionalità/fruibilità, parte delle CMQ, così spostando la misurazione rilevante ai fini della individuazione delle CMQ e dei relativi meccanismi di penalità, sui processi di manutenzione e riparazione, per loro natura maggiormente governabili dalle IF e non associati a investimenti elevati.

In effetti, le modalità con le quali sono costruiti gli indicatori permettono facilmente di conformarsi al livello del 100% che misura la piena conformità agli obblighi di riparazione e/o manutenzione delle IF, ragionevolmente raggiungibile secondo criteri di normale diligenza professionale. Infatti, anche ove non sia assicurato il livello di completa conformità, con sistemi manuali di rilevamento dei malfunzionamenti e ancor più attraverso sistemi di diagnostica di bordo, è possibile effettuare interventi di pronto ripristino tali da assicurare, in base alle modalità di monitoraggio, la conformità al 100%.

Con riguardo ai livelli, la scelta di alcuni livelli minimi pari al 100% o 98% nel documento di consultazione è stata valutata eccessivamente sfidante e in contraddizione con finalità di miglioramento.

Al riguardo vale innanzitutto osservare che, in effetti, alcuni livelli sono fissati al 100% proprio in relazione alle modalità di costruzione degli indicatori, come illustrato sopra a proposito degli indicatori di pulizia, comfort e di accessibilità per le PMR.

In altri casi può rilevarsi come livelli meno elevati di quelli fissati anche nel caso di indicatori legati alla fruibilità potrebbe in effetti comportare una sottrazione di risorse superiore alla spesa necessaria a rispettare (raggiungere o mantenere) lo standard stesso. Si pensi ai livelli minimi relativi ai validatori e alle biglietterie automatiche. Prevedere livelli poco elevati significherebbe favorire o quantomeno non contrastare fenomeni di elusione/evasione tariffaria, riducendo gli introiti tariffari a copertura dei costi del servizio OSP. Le Imprese, se responsabilizzate sui ricavi da tariffa - come nei contratti *net cost* - hanno tutto l'interesse ad assicurare il regolare funzionamento di validatori e biglietterie automatiche con interventi di ripristino realizzati in tempo reale (si pensi al ripristino di un validatore che non risulti funzionante in un sistema di bigliettazione elettronica che scali dal titolo la corsa consumata). Un tale ragionamento - a guardar bene - vale anche per gli altri indicatori utilizzati. Quanto più elevate sono le prestazioni erogate soprattutto rispetto ai fattori che più incidono sulla scelta della tipologia e modalità di trasporto, a parità di altri fattori, maggiore è la quota di spostamenti che avviene su mezzi pubblici e maggiori gli introiti tariffari da immettere nel circolo virtuoso dello sviluppo del servizio pubblico, anche a riduzione delle risorse pubbliche attualmente impegnate. Quanto precede vuole evidenziare che un miglioramento dell'efficienza dei processi qualitativi dei servizi può in effetti aumentare le risorse finanziarie a disposizione per la qualità. Inoltre, il "circolo virtuoso della qualità" può essere alimentato da altre fonti, oltre quella del recupero di efficienza, quali quelle derivanti dai sistemi incentivanti (cfr. *infra* § 1.3), mentre possono essere destinati al miglioramento dei livelli prestazionali di qualità del CdS gli introiti derivanti dall'applicazione delle penali, al netto di eventuali premialità (cfr. *infra* § 6).

In alternativa alla formulazione dei livelli minimi dell'Atto posto in consultazione, con particolare riferimento agli indicatori di regolarità e puntualità, quasi tutti gli *stakeholder* (operatori, loro associazioni e Regioni) suggeriscono di fissare gli standard a una soglia pari alla media aritmetica conseguita, per lo stesso servizio, nei tre anni precedenti alla quale aggiungere un incremento percentuale da determinarsi nel tempo a cura dell'EA. Federconsumatori suggerisce di prevedere l'obbligo all'emanazione di un sistema di miglioramento degli indici di qualità nel corso dell'affidamento (sulla falsariga di quanto già previsto dal citato D.P.C.M. del 30 dicembre 1998) volto a garantire l'obbligo a carico dell'azienda del raggiungimento delle condizioni minime di qualità entro un tempo certo e comunque prima della scadenza dell'affidamento.

I criteri di differenziazione in funzione delle "caratteristiche territoriali di domanda e di offerta" e di gradualità, in effetti già presenti per alcuni indicatori nello stesso documento di consultazione, sono stati rafforzati nell'Allegato A, prevedendo anche aggiustamenti nel tempo (Cfr. *infra* § 10 e 18). I piani di miglioramento devono essere opportunamente resi trasparenti nei documenti di programmazione e di affidamento.

In tal modo, oltre che attraverso la stessa Misura sulla trasparenza, gli utenti e i contribuenti dei servizi sono messi a conoscenza sin dalla fase di stipula del CdS, alla quale peraltro partecipano in veste di soggetti consultati, della eventuale sussistenza di fattori documentabili che impediscano di raggiungere una piena conformità, ma anche di possibili impegni dell'IF a migliorare i processi durante il periodo contrattuale e i periodi regolatori.

Per tutti gli indicatori per i quali non sono disponibili valori storici in virtù dell'innovatività della misura e dell'algoritmo definito, gli standard sono stati fissati in base a criteri di sostenibilità sulla base delle evidenze disponibili.

Con riferimento agli indicatori riformulati in termini di funzionalità, come quelli di comfort, si è mantenuto lo standard di conformità pressoché piena, al netto di disfunzioni fisiologiche, pari al il livello del 100% o appena inferiori, proprio in relazione alle finalità con le quali tali indicatori sono costruiti e alla finalità di misurazione dell'efficienza dei processi di manutenzione e riparazione. Stesso livello è stato adottato con riferimento agli indicatori di pulizia, dove la indicazione delle "attività minime", a fronte della tipizzazione della tipologia e frequenza degli interventi di pulizia da effettuare sui treni, è da ritenersi meramente indicativa di quanto necessario per il raggiungimento degli obiettivi definiti per ciascuna tipologia di intervento. Tali indicazioni non risultano preclusive di innovatività e miglioramenti, quali l'uso di macchine automatizzate, droni asserviti al lavaggio casse, nanotecnologie per la protezione delle superfici che gli operatori potrebbero offrire in sede di offerta.

Alla luce delle osservazioni espresse, si è pertanto mantenuta l'impostazione originaria con alcune significative modifiche che riguardano, oltre che la formulazione di alcuni indicatori (che sono stati semplificati, maggiormente specificati e più direttamente ricondotti alle responsabilità manageriali delle IF) e la revisione dei livelli minimi, anche il numero stesso degli indicatori (passati da 28 a 23), le modalità di monitoraggio (v. oltre) e il sistema per la determinazione delle penali (v. oltre).

Sono stati in particolare espunti gli indicatori di regolarità e puntualità differenziati in funzione del numero di passeggeri trasportati. Le motivazioni a base della scelta sono individuate nella difficoltà rappresentata dagli *stakeholder* di disporre di dati accurati sui passeggeri, per i quali viene comunque mantenuto un obbligo di corretta rilevazione, la sua onerosità potenziale per le IF e nella prospettiva dell'avvio del procedimento in materia di contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto di cui all'art. 37, comma 2, lettera e) del d.l. n. 201/2011.

Tuttavia, con riguardo alla disponibilità di dati sui passeggeri trasportati e al relativo utilizzo da parte dell'EA ai fini del dimensionamento di un'adeguata offerta dei servizi (ai sensi dei punti 1 e 4 della Misura 2), si è ritenuto opportuno integrare la Misura 3 (nuovo punto 7) con un richiamo alle disposizioni di cui al vigente art. 27, comma 11-ter, del d.l. 50/2017<sup>4</sup>, fermo restando il criterio già contenuto nel documento di consultazione (cfr. Misura 9, punto 4, del Titolo II).

È stato soppresso anche il fattore relazionale e di attenzione al cliente al quale corrispondeva un indicatore legato ai tempi di risposta ai reclami (%RE\_MESE) in quanto la consultazione ha evidenziato la preferenza per una misurazione dello stesso fattore attraverso indicatori specifici (e non "generalisti"), suscettibili di configurare diritti minimi risarcitori e, pertanto, possibili rimborsi per gli utenti (ad esempio il tempo in cui viene evasa la pratica di rimborso per il singolo utente).

Nel complesso, le modifiche apportate rendono maggiormente compatibile il provvedimento con le risorse attualmente allocate ai CdS, senza implicare necessariamente la necessità di incrementare le risorse pubbliche a disposizione. Ciononostante, il livello delle prestazioni e le attività di monitoraggio e verifica richiesto dalla nuova versione dello schema di atto regolatorio potrebbero comunque risultare non commisurate rispetto alla dimensione di alcuni servizi di trasporto locale e regionale eserciti dalle cd. ferrovie ex concesse e di alcune IF che eserciscono solo servizi urbani e/o metropolitani, rischiando di

---

<sup>4</sup> Art. 27, comma 11-ter del D.L. 50/2017 *"I contratti di servizio di cui al comma 11-bis prevedono, altresì, che i veicoli per il trasporto pubblico regionale e locale debbano essere dotati di sistemi elettronici per il conteggio dei passeggeri o di altre tecnologie utili per la rilevazione della domanda, ai fini della determinazione delle matrici origine/destinazione, e che le flotte automobilistiche utilizzate per i servizi di trasporto pubblico regionale e locale siano dotate di sistemi satellitari per il monitoraggio elettronico del servizio. I contratti di servizio, in conformità con le disposizioni di cui al regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, tengono conto degli oneri derivanti dal presente comma, determinati secondo i criteri utilizzati per la definizione dei costi standard di cui all'articolo 1, comma 84, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, assicurando la copertura delle quote di ammortamento degli investimenti"*.

apparire sproporzionate rispetto ai livelli di servizio conseguibili, peraltro in assenza di investimenti oggi difficilmente prevedibili, come hanno in particolare osservato le Regioni e ASSTRA.

Dalla analisi dei CdS affidati a tali tipologie di IF sono emersi, con riferimento agli indicatori di puntualità e regolarità, valori mediamente più bassi di quelli riportati dalle IF su rete RFI (valore medio intorno al 90% per ritardi fino a 5 minuti).

L'analisi del mercato ferroviario ha in effetti evidenziato una polarizzazione tra la principale impresa *incumbent* del settore, che ha le dimensioni di un'impresa nazionale, titolare di 19 affidamenti per rispettive 20 regioni o province autonome italiane, facente parte di un gruppo differenziato in diversi settori della mobilità e fasi della filiera ferroviaria, e le altre imprese titolari di contratti di servizio aventi una dimensione solo regionale, se non locale, in genere mono affidatarie (Tabella 4).

Tabella 4: Imprese ferroviarie titolari di licenza ferroviaria operanti nel segmento passeggeri - servizi nazionali e regionali soggetti a OSP e servizi Open Access

Ragione sociale	Anno	Ricavi delle vendite [migl EUR]	Dipendenti
<b>Trenitalia *</b>	2016	4.858.191	31.376
<b>Trenord</b>	2016	750.444	4.129
<b>NTV **</b>	2016	350.460	873
<b>EAV</b>	2016	247.763	3.270
<b>GTT</b>	2015	145.890	4.908
<b>Busitalia – S.I.T.A. Nord</b>	2016	119.956	1.592
<b>TPER</b>	2016	102.812	2.433
<b>SERFER Servizi ferroviari **</b>	2016	67.255	951
<b>TUA</b>	2016	65.038	1.580
<b>Ferrovie del Gargano</b>	2016	59.086	438
<b>Ferrotramviaria</b>	2016	47.819	473
<b>CFI – Compagnia Ferroviaria Italiana</b>	2016	43.323	101
<b>SAD</b>	2016	26.095	532
<b>Sistemi Territoriali</b>	2016	22.759	206
<b>TTE</b>	2016	13.750	1.164
<b>SNCF Voyages Italia **</b>	2016	13.125	37
<b>TFT</b>	2016	8.135	63
<b>Ferrovie Udine Cividale</b>	2016	6.152	61

(\*) Società operante sia nei servizi OSP regionali e nazionali, sia nei servizi a mercato AV.

(\*\*) Società operante nei soli servizi a mercato AV.

Fonte: Elaborazioni su dati Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti maggio 2017 (Imprese ferroviarie titolari di licenza operativa - tipologia trasporto passeggeri).

In effetti, il sistema di servizi eserciti dalle imprese ferroviarie che non ricadono nell'ambito di applicazione del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112 e (art. 1, comma 2, lettere a) e b)) e che non sono oggetto dei provvedimenti di regolazione dell'Autorità in materia di accesso alle infrastrutture (Reti non interconnesse con la Rete Nazionale RFI) è caratterizzato da:

- mancata separazione contabile tra GI e/o GS e IF;
- difformità nelle procedure e nei sistemi di rendicontazione del servizio (circolazione), rispetto al GI nazionale (RFI);
- estrema variabilità sia in termini di frequenze (e quindi di domanda servita) sia di tipologia di servizi ferroviari operati (urbani e metropolitani, turistici, etc.).

Alla diversa configurazione degli assetti gestionali e delle prestazioni corrisponde anche una difformità del quadro regolatorio applicabile, in quanto non trovano riscontro le misure riconducibili al *Performance regime* di puntualità e regolarità e quelle di cui alla Misura 15 che rimanda allo strumento dell'Accordo Quadro, al momento non previsto per i servizi afferenti alle reti non interconnesse con RFI. In relazione a tali valutazioni – come anche precisato nella nota introduttiva dell'Allegato A – si è stabilito che le Misure si applicano a tutti i servizi ferroviari connotati da oneri di servizio pubblico. Unicamente per i servizi svolti sulle reti di cui all'art. 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015, in considerazione del diverso impatto

che queste possono avere, è stato introdotto in alcune misure un percorso di graduale adattamento. L'applicazione di tale gradualità è individuata dall'EA all'interno del CdS, fornendo opportune evidenze dell'entità degli investimenti e descrivendo il piano di miglioramento adottato al fine del raggiungimento dei livelli minimi individuati dalle Misure.

Sono state poi introdotte altre misure di gradualità in esito alla consultazione correlate a caratteristiche di domanda e di offerta lasciate alla determinazione e relativa motivazione da parte degli EA, come meglio dettagliato nel prosieguo.

### **2.3. CMQ e processi di miglioramento**

Un ulteriore tema emerso nella consultazione riguarda una asserita incompatibilità tra la fissazione di condizioni minime al 100% o, in generale, a livelli molto elevati, rispetto alla necessità di lasciare margini di integrazione a cura dell'EA (TI, ASSTRA) o di lasciare spazio a progressioni e prospettive di miglioramento nell'arco di validità dei contratti (EA). Gli EA, in particolare, osservano che “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).” In merito, gli stessi EA proseguono chiedendo 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.”

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

Con riguardo alle osservazioni di cui sopra, si rimanda a quanto sopra specificato circa le modalità di costruzione degli indicatori e le revisioni introdotte, volte a misurare più efficacemente l'efficienza dei processi organizzativi delle imprese, in maniera slegata dagli investimenti in materiale rotabile o da altre variabili infrastrutturali. Gli interventi effettuati nell'Allegato A e, in particolare, la riformulazione degli indicatori di comfort e accessibilità dei mezzi in termini di funzionalità rendono gli obiettivi più agevolmente raggiungibili, al tempo stesso circoscrivendo le CMQ ad aspetti che possono essere ben corredati da ulteriori interventi di miglioramento decisi dall'EA.

Gli indicatori relativi a livelli del 100% sono ora costruiti in maniera tale da lasciare spazio per la determinazione da parte dell'EA di indicatori costruiti sulla base di specifiche più stringenti (ad esempio per la pulizia e il comfort) o di casistiche più ampie e migliorative, o indicatori di tipo diverso relativi anche a fattori non considerati (ad esempio nell'ambito del fattore ambientale o dell'intermodalità) o elementi migliorativi o innovativi dal punto di vista della programmazione del servizio. Come espresso nella Misura 1, punto 5 dell'Allegato A, “Per tutte le modalità di affidamento dei servizi ammesse dall'ordinamento, ulteriori indicatori di qualità e relativi livelli minimi, laddove presenti, integrano le CMQ”.

Nelle procedure di affidamento diretto o *in house* l'EA può individuare fattori di qualità e/o indicatori aggiuntivi rispetto a quelli presi in considerazione nell'atto regolatorio. Ad esempio, può introdurre ulteriori indicatori riferibili al fattore temporale, per loro natura assai rilevanti per l'utenza, come il tempo complessivo di viaggio<sup>5</sup> o una maggiore o diversa frequenza. Potrebbero altresì essere inseriti ulteriori

---

<sup>5</sup> Federconsumatori ritiene opportuno inserire tra i fattori di qualità il miglioramento del servizio in termini anche di velocità commerciale.



fattori sulla qualità post viaggio e sulla gestione del contenzioso con i passeggeri, che nell'opinione di alcune ACO dovrebbero invece rientrare nelle CMQ (cfr. *infra* § 3). In relazione alla specificità di tali indicatori, alla difficoltà di stabilire valori uniformi validi per tutte le tipologie di servizi, orari, bacini di utenza, essi non sono stati inclusi nella CMQ, ma nulla esclude la considerazione di tali aspetti nella valutazione dell'offerta delle IF, soprattutto nelle procedure di affidamento che prevedono un coinvolgimento dell'IF nel processo di programmazione dei servizi il quale, per sua natura, richiede una determinazione delle velocità medie commerciali dei servizi stessi. Qualora gli EA accogliessero una tale impostazione, ciò avrebbe anche una funzione complementare rispetto alla fissazione degli indicatori di puntualità evitando che il maggior rigore sui livelli di puntualità venga scontato attraverso la programmazione di velocità medie più elevate. In ogni caso, il sistema delle CMQ deve integrarsi con i contenuti relativi alla qualità dei CdS, avendo cura di realizzare un sistema sostenibile nel suo complesso.

Gli stessi elementi migliorativi a corredo delle CMQ di cui all'affidamento diretto o *in house* sono utilizzabili anche negli affidamenti con gara, dove potranno costituire oggetto dei criteri di aggiudicazione, sia ove i livelli di qualità delle CMQ siano riscontrabili all'anno «0», sia dove si consenta un loro progressivo miglioramento durante il periodo di affidamento.

Allo stesso tempo, la revisione di taluni livelli minimi, ricondotti alle medie registrate nel triennio precedente dagli stessi servizi aggiornate annualmente in funzione di documentati eventuali investimenti e/o interventi remunerati nei CdS che influiscano sulle prestazioni, consente di consolidare come CMQ il trend positivo registrato.

Veniva inoltre lamentata da parte di alcuni *stakeholder*, come sopra riferito, la mancanza di meccanismi di incentivazione nel documento posto in consultazione. In merito si rileva che gli EA possono (già) adottare meccanismi incentivanti del tipo *price cap*, come quelli indicati nella delibera ART n. 49/2015, Misura 19.<sup>6</sup> La Misura prevede infatti un meccanismo incentivante sia sui corrispettivi (c.d. *subsidy cap*), sia sulle tariffe, tale da consentire in quest'ultimo caso l'aumento (o la diminuzione) delle tariffe all'utenza in relazione alla variazione annuale di un indicatore di qualità effettiva del servizio di trasporto pubblico offerto, risultante dalla media ponderata di un insieme di indicatori di qualità erogata e di qualità percepita come rilevati in ciascun anno, in base al sistema di monitoraggio disciplinato nel contratto di servizio. Ai fini dell'applicazione dello strumento, gli EA potranno considerare sia indicatori e relativi livelli di qualità erogata ulteriori a quelli rientranti nelle CMQ, sia i risultati delle indagini di *customer satisfaction*, opportunamente sintetizzati attraverso indicatori risultanti dalla media ponderata dei punteggi riportati per ciascun fattore considerato in base alla rilevanza per l'utente del fattore stesso (cfr. *infra* Misura 5).

Si consideri, inoltre, il meccanismo di incentivazione già previsto nella delibera n. 49/2015<sup>7</sup> per le diverse modalità di affidamento, che è anche suscettibile di generare risorse aggiuntive da destinare alla riqualificazione dei servizi ove si incrementino gli introiti tariffari.

#### **2.4. Revisione dei processi di monitoraggio e verifica**

Ancora con riguardo all'impatto e alla sostenibilità delle Misure di cui al presente atto regolatorio, al fine di recepire le esigenze di semplificazione intervenute in fase di consultazione, per lo più riferite agli oneri amministrativi aggiuntivi che ricadrebbero sugli EA, si segnala che sono stati effettuati rilevanti adeguamenti in materia di processi di monitoraggio e verifica rispetto ai quali è stato proposto un sistema basato su principi di gradualità e innovazione caratterizzato da:

- riduzione della frequenza delle verifiche ed eliminazione del valore minimo di rappresentatività dei campioni, con l'eccezione delle verifiche riguardanti gli indicatori di puntualità e regolarità per i

<sup>6</sup> Federconsumatori proponeva in sede di consultazione di valorizzare il meccanismo di incentivazione della Delibera n. 49/2015 nell'ambito del procedimento in oggetto.

<sup>7</sup> Si tenga inoltre conto che, a seguito dell'approvazione del d.l. 50/2017 (conv. con mod. dalla l. 96/2017) che ha ampliato le funzioni regolatorie dell'Autorità, con delibera ART n. 129/2017, è stato avviato il procedimento per la revisione della delibera ART n. 49/2015. Rileva in particolare, per quanto in argomento, il disposto dell'art. 48, comma 6, lettera b) del d.l. 50/2017, che integrando l'art. 37, comma 2, lettera f), del decreto legge n. 201/2011, prevede, al secondo periodo, che sia per i bandi di gara che per i CdS esercitati *in house* o affidati direttamente "l'Autorità determina la tipologia di obiettivi di efficacia e di efficienza che il gestore deve rispettare, nonché gli obiettivi di equilibrio finanziario".

quali è presente generalmente un monitoraggio continuo dei relativi livelli prestazionali da parte del GI che può più facilmente essere verificato, anche con frequenza mensile, dall'EA, a tutela delle esigenze degli utenti e dei pendolari in particolare;

- introduzione del concetto di miglioramento graduale dei processi di verifica, così come modificati nell'Allegato A, richiedendo la stesura, entro un anno dalla sottoscrizione del contratto, di una relazione che dettagli il programma di miglioramento progressivo strutturale della fase di verifica e preveda il coinvolgimento delle ACO nel processo;
- rimodulazione della struttura del processo di monitoraggio delle prestazioni in funzione degli investimenti in dotazioni di autodiagnostica o in altri elementi di innovazione orientati alla partecipazione sempre maggiore degli utenti utilizzando gli strumenti di:
  - piattaforme internet e *app* gestite dall'EA in collaborazione con le ACO per l'invio di feedback, reclami e segnalazioni in tempo reale;
  - Indagini di *customer satisfaction* con il coinvolgimento diretto delle ACO accreditate.

In relazione al frequente riferimento dei vari *stakeholder* alle ACO accreditate, nel *Glossario* si è specificato che le Associazioni dei Consumatori corrispondono a quelle riconosciute secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo (d.lgs. 206/2005) e ad ulteriori associazioni di tutela dei consumatori firmatarie di eventuale Protocollo di intesa con l'EA, nonché rappresentanti degli utenti abbonati ai servizi ferroviari, per il tramite di Comitati muniti di un adeguato grado di rappresentatività.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei passeggeri sui treni, ancorché siano stati espunti gli indicatori di regolarità e puntualità ponderati in base al numero di passeggeri trasportati, si è mantenuto il criterio contenuto nel documento di consultazione (alla Misura 9, punto 4), portandolo nell'ambito della Misura 3, in quanto il dato rileva *in primis* ai fini di una programmazione adeguata alla domanda, oltre che dell'apprestamento del piano d'intervento per un adeguato servizio sostitutivo.

## **2.5. Revisione del sistema per la determinazione delle penali**

Il presente atto specifica e introduce alcune revisioni al sistema delle penali presente nello schema di atto regolatorio sottoposto a consultazione, al fine di recepire l'esigenza di semplificazione, proporzionalità, maggiore flessibilità e maggiore dettaglio dei riferimenti per l'applicazione del sistema emersa da parte dell'EA e di altri *stakeholder* durante il processo di consultazione, con particolare riferimento a:

- riduzione della complessità di computazione delle penali, anche in relazione alla commisurazione con il numero di utenti che hanno subito la mancata prestazione;
- introduzione di un principio di proporzionalità rispetto alla "distanza" della prestazione raggiunta rispetto alla CMQ stabilita e di un elemento di mitigazione della penale che premia i miglioramenti delle prestazioni tra un anno ed il precedente: maggiore è il miglioramento rispetto all'anno precedente, maggiore sarà la mitigazione della penale;
- garanzia di elementi di flessibilità dell'EA in relazione a:
  - gerarchizzazione della rete – ad esempio incrementando la penale su linee a maggiore frequenza;
  - tipologia di domanda - ad esempio incrementando la penale per la domanda rilevante (in corrispondenza delle fasce pendolari);
  - investimenti in materiale rotabile;
  - stato dell'infrastruttura – mitigando la penale in relazione a fattori esogeni e incrementandola in caso di investimenti o miglioramenti in capo a GI; rilevazione di comportamenti;
  - importanza del fattore di qualità o dello specifico indicatore – ad esempio incrementando la penale per fattori percepiti come più importanti (basandosi su indagini di *customer satisfaction*);
  - comportamenti virtuosi/viziosi – ad esempio riducendo/incrementando la penale per miglioramenti/peggioramenti delle prestazioni per più periodi consecutivi.



- introduzione di una gradualità dell'applicazione al fine di ridurre l'impatto organizzativo – economico, secondo un fattore moltiplicativo che riduce l'importo delle penali rispettivamente del 50% in corrispondenza del primo anno di applicazione del sistema e del 20% per il secondo anno;
- rafforzamento degli effetti dissuasivi delle penali.

In questo nuovo contesto la sola penale che rileva è quella cosiddetta “a corpo” mentre la commisurazione al numero di passeggeri che hanno subito il disagio, poiché relativa all'evento singolo ancorché a valutazioni periodiche delle prestazioni, potrà essere considerata più approfonditamente nell'ambito dell'esercizio della competenza dell'Autorità in materia di contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, degli utenti. Questa modifica risponde anche alle osservazioni avanzate in fase di consultazione dalle ACO in merito a rimborsi per specifici eventi di mancata prestazione e che, per la struttura del provvedimento e per l'ambito soggettivo cui si rivolge, non potevano essere valutati in questa sede.

Il sistema così emendato, presenta alcuni vantaggi rispetto agli obiettivi del provvedimento e meglio recepisce le osservazioni emerse in fase di consultazione:

- costituisce un criterio unico per tutti gli EA su cui valutare le prestazioni del servizio e commisurare le penali in caso di mancata prestazione, pur lasciando agli EA ampia flessibilità nella fissazione degli importi, rispondendo quindi alle esigenze manifestate di semplificazione e omogeneizzazione;
- favorisce il confronto tra i diversi EA per l'analisi delle prestazioni dei servizi resi da diverse IF;
- garantisce uno strumento unico utile a monitorare il servizio e a individuare gli effetti sulle prestazioni del sistema indotti dalla valorizzazione delle penali e la loro eventuale strutturazione secondo i predetti criteri di flessibilità;
- in virtù di questa piattaforma unica di valutazione e monitoraggio delle prestazioni delle IF e definizione delle penali, il sistema garantisce un rafforzamento degli effetti dissuasivi, in virtù di una più precisa commisurazione della penale, che deve essere tale da non compromettere gli equilibri economici dell'IF ma sufficiente a minimizzare gli eventi di non conformità.

Il sistema consente infatti di definire criteri comuni di calcolo delle penali lasciando altresì ampia flessibilità all'EA sia nella definizione dei valori unitari delle penali sia nell'individuazione di elementi oggettivi che ostacolano il raggiungimento dei target assegnati, anche quando fissati al 100%. In tali casi l'EA può attenuare la penale dovuta per la non conformità, consentendo di fatto il perseguimento graduale della CMQ.

## **2.6. Misura 15 – Indicatori di qualità negli Accordi Quadro o in altri Atti negoziali diversi dal CdS**

Si è rilevato nel corso dell'istruttoria del procedimento, anche alla luce di alcune osservazioni pervenute dagli *stakeholder* intervenuti, che alcune delle disposizioni poste in consultazione, benché afferenti in termini generali alla fornitura di servizi ferroviari, non trovano effettivo fondamento, dal punto di vista della disciplina regolatoria, nello strumento del CdS stipulato tra EA e IF (cfr. paragrafo 2.1 ambito oggettivo dell'Atto, *supra*), trattandosi di misure regolatorie di prestazioni di servizi afferenti alle stazioni ferroviarie, che non rientrano direttamente e/o esclusivamente nella competenza dell'IF, ma che ricadono in capo a soggetti terzi, con particolare riferimento al GI e/o al GS.

In considerazione dei rilievi emersi, si è ritenuto opportuno raccogliere in un separato Titolo (e Misura) le disposizioni in merito già presenti nell'Atto posto in consultazione (espunte dalle Misure originarie), collocando tali adempimenti nell'ambito degli strumenti contrattuali giuridicamente vincolanti che oggi regolano il rapporto dell'EA con il GI/GS, con particolare riferimento all'Accordo Quadro (*infra*).

La Misura disciplina pertanto le disposizioni, già presenti con diversa collocazione nel documento oggetto di consultazione, riguardanti le condizioni minime che devono essere definite per la prestazione, all'interno delle stazioni ferroviarie interessate, dei servizi relativi alle informazioni, alla pulizia e il comfort all'interno dei locali aperti al pubblico, alle condizioni di accessibilità in autonomia e ai servizi di assistenza per le PMR prestati dal GI/GS, ed infine alle condizioni di sicurezza del viaggiatore all'interno dell'infrastruttura.

Tale approccio trova fondamento nell'ottica di regolazione della "filiera" della qualità, già illustrata nella definizione dell'ambito soggettivo dell'Atto (cfr. § 2.1), e si correla con le disposizioni di cui alla citata delibera n.140/2017, con particolare riferimento ai punti 2.1 (ultimo paragrafo) e 2.2.7 dell'Allegato alla medesima delibera, ove si prevede che l'EA concordi con il GI/GS le modalità di integrazione dei KPI previsti dall' "Accordo Quadro per servizi di trasporto pubblico locale", di cui all'art. 8 dell'Appendice 3 al capitolo 2 del PIR, tenendo conto di tali riflessi in occasione della redazione della prima bozza di PIR 2020, *"anche in esito al procedimento per stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, avviato con delibera ART n. 54/2015"* (oggetto della presente Relazione).

Si osserva in merito che, rispetto ai contenuti del documento posto in consultazione, l'ambito soggettivo non ha subito alcuna modifica, bensì, alla luce di successivi opportuni approfondimenti e cogliendo i rilievi nel merito emersi in fase di consultazione, sono stati individuati e specificati i corretti strumenti che regolano il rapporto tra i soggetti interessati, con particolare riferimento all'EA e al GI/GS.

La Misura in oggetto, pertanto, mantiene il medesimo ruolo del GI/GS in relazione alle disposizioni regolatorie già individuate, collocandolo nel contesto di strumenti di relazione più correttamente definiti, quali gli Accordi Quadro e/o gli altri atti negoziali che ne regolano il rapporto con l'EA, relativamente alle stazioni interessate dai CdS.

Preme infine rilevare che le misure regolatorie in oggetto sono state sviluppate in coerenza applicativa con le disposizioni di cui al regolamento (CE) n. 1371/2007, con particolare riferimento alle condizioni definite a beneficio delle PMR, posto che il regolamento detta disposizioni applicabili al GI/GS e che attribuisce all'Autorità (in quanto organismo designato ai sensi dell'art.30, come rinvenibile nell'art. 3 del d.lgs. 70/2014) il compito di adottare *"le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri"*.

### 3. 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  $I_1$  e  $I_2$ ? 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)?

#### 3.1. Sintesi delle Osservazioni

##### *Osservazioni generali sulla Misura*

Federconsumatori ritiene opportuno inserire tra i criteri di qualità l'eventuale miglioramento del servizio in termini anche di velocità commerciale.

Regione Toscana afferma che le modalità individuate nel Documento sono condivisibili, pur rilevando una apparente contraddizione con la definizione dei valori per i livelli minimi degli indicatori previsti nelle successive misure, individuati in molti casi al massimo (100%), lasciando poco spazio a progressioni e prospettive di miglioramento.

È opinione di Trenitalia (nel seguito: TI) che la numerosità degli indicatori e la rigorosità dei livelli minimi (100%) tenda a lasciare pochi margini di integrazione a cura dell'EA, affermando che il sistema di penali debba essere orientato a ingenerare meccanismi di incentivazione e miglioramento della qualità piuttosto che ad una mera generazione di risorse finanziarie per l'EA.

##### *Punto 2)*

Relativamente al Quesito 1, TI dichiara di circoscrivere il termine "selezionate categorie di utenza" che attualmente si limitano ai viaggiatori disabili.

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

##### *Punto 3)*

Sempre in riferimento al Quesito 1, ASSTRA, nella Misura e monitoraggio degli indicatori, suggerisce di considerare anche il livello di automazione e le dotazioni di sistemi tecnologici.

##### *Punto 4)*

È opinione di TI, in risposta al Quesito 2, che il Documento contenga un numero eccessivo di indicatori e livelli minimi della qualità del servizio pari o prossimi al 100% (ad eccezione dei casi di scostamenti dovuti a cause di forza maggiore o non dipendenti dall'impresa ferroviaria) in ragione dei quali non comprende il riferimento a "livelli minimi più elevati", di cui al punto 4.

Cittadinanzattiva suggerisce di meglio precisare che la consultazione con i diversi *stakeholder* deve avvenire prima dell'affidamento del servizio o dell'avvio delle gare.

Regione Lombardia suggerisce, dal momento che alcune prestazioni di servizi sono in capo direttamente al Gestore di infrastruttura o di stazione, di proporre che adempimenti e indagini di cui al punto 4 siano in capo anche al GI.

Comitati della Triplice Intesa Pendolari Roma propone di esplicitare che, accanto alle fattispecie di consultazione obbligatoria di talune categoria di soggetti, prevista da eventuali fonti legislative o regolamentari, l'EA o l'IF apra ad una consultazione pubblica e documentata di tutti i soggetti portatori di interessi in relazione al servizio ferroviario in questione, possibilmente tramite profilo web istituzionale e le corrispondenze via PEC, dando conto delle scelte assunte, rispetto alle osservazioni pervenute, nelle Relazioni illustrative dei documenti normativi o nelle Relazioni di accompagnamento dei documenti amministrativi e contrattuali. Inoltre viene richiesto che l'IF attivi un sistema di ascolto del cliente, in modo tale che reclami che rilevino disservizi e irregolarità nello svolgimento del servizio, quindi relativi a possibili carenze degli standard di qualità/quantità previsti dalle Carte dei Servizi o che evidenzino rischi di non conformità col CdS vigente, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utenza, vengono raccolti, registrati e analizzati da un settore dell'IF, denominabile per chiarezza, in analogia ai termini in uso verso le Pubbliche Amministrazioni, Ufficio Relazioni con il Pubblico. I Comitati ipotizzano poi le modalità di utilizzo dei canali per la raccolta dei reclami suggerendo la consuntivazione all'EA dei dati inerenti i reclami pervenuti.

Rispetto alle lettere c) e d) i Comitati suggeriscono di individuare come "utenti" e "utenti abituali" i possessori, all'atto dell'indagine, di abbonamento annuale/mensile, mentre come "utenti occasionali" i possessori di titolo di viaggio valido all'atto dell'indagine.

#### Punto 5)

È opinione della Regione Lombardia, sempre relativamente al Quesito 2, che il concetto tale per cui le CMQ costituiscono elementi della base d'asta nei capitolati, e livelli superiori possono costituire oggetto di offerta, possa apparire in contrasto con la possibilità, da parte dell'EA, di prevedere in sede di capitolato livelli più elevati (comma 4).

#### Punto 6)

In riferimento al Quesito 3, È opinione di TI che fattori quali la pulizia e il comfort delle infrastrutture rivolte al pubblico ricomprendano aree ed ambiti di competenza del Gestore dell'Infrastruttura e pertanto non dovrebbero attenere al perimetro del CdS, sottoscritto tra EA e IF.

È opinione di Cittadinanzattiva che i fattori previsti dovrebbero essere integrati da uno o più fattori sulla qualità post viaggio e sulla gestione del contenzioso con i passeggeri.

È opinione di Trenord (nel seguito: TN) che 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), mentre per quanto riguarda il fattore 8 è opinione di TN che 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 e propone di eliminare il punto 8.

#### Punto 7)

Federmobilità, relativamente al Quesito 4, ha espresso riserve al riguardo di una possibile interpretazione delle indicazioni presenti al punto 7 della Misura 1 del Documento alla luce del testo del paragrafo "CMQ qualità e ambiente" della Relazione Illustrativa, laddove si potrebbe interpretare come *tassativamente da escludere la possibilità per l'EA di imporre l'obbligo di temi di tariffazione integrati anche tramite un sistema sanzionatorio. Dovrebbe essere chiara invece la facoltà dell'EA e/o dell'Ente Competente per la programmazione di imporre tali sistemi qualora si dimostrino in grado di definirli, prevederli e sostenerli in modo adeguato.*

In riferimento ai criteri di intermodalità ed integrazione, Federconsumatori propone di integrare gli stessi con un riferimento alla *fruibilità dei servizi da parte degli utenti per l'accesso ai vari servizi amministrativi, sociosanitari e culturali*, ai sensi di quanto previsto dall'art. 16, comma 1, lettera c) del d.lgs. n. 422 del 1997. Circa l'integrazione della programmazione, TI ha richiesto di chiarire l'orientamento previsto dal requisito, tenendo conto dei diversi EA coinvolti (ed eventualmente diverse IF) e della variabilità di condizioni che incidono sui tempi di interscambio. TI evidenzia inoltre che i fattori influenti sulla percezione

da parte dei passeggeri relativamente all' intermodalità sono comunque correlati a scelte ed investimenti effettuati dell'EA.

Relativamente agli "standard" che l'EA e gli altri soggetti competenti assicurano in riferimento all'integrazione tariffaria, ASSTRA ha proposto – a garanzia reciproca delle IF interessate e dei rapporti contrattuali tra esse, da cui non può prescindere l'integrazione tariffaria - di valutare la compatibilità tra sistemi tecnologici diversi, al fine di ridurre la numerosità dei dispositivi presenti in stazione, nonché di definire standard per il dialogo tra sistemi differenti. Sullo stesso punto, TI ha evidenziato la necessità di tener conto degli investimenti già effettuati dalle IF per l'introduzione di sistemi precedentemente non integrati e dell'eventuale adeguamento degli stessi. TN ritiene che i requisiti di intermodalità dovrebbero essere richiesti in caso di affidamento di servizio integrato su un determinato bacino (ferro + gomma).

Sempre con riferimento al Quesito 4, in relazione all'indicatore proposto relativo ai consumi energetici (lett. c), ASSTRA ritiene opportuno integrare il consumo energetico dei treni circolati al km, anche con un indicatore di tonnellate circolate al chilometro, definendo valori di tonnellata/treno standard per categoria di treno programmato.

Inoltre, nelle loro osservazioni le IF condividono l'intento di intervenire sull'efficienza del consumo energetico del materiale rotabile. In particolare, mentre TN esprime di non avere nessuna osservazione contraria alla Misura, TI sostiene che l'indicatore proposto non prende in considerazione le grandi differenze di consumo legate alle diverse tipologie di rotabili (ad esempio, il consumo di un treno alta capacità è sensibilmente maggiore di un treno media capacità), con il rischio di non rappresentare l'effettiva efficienza energetica dei convogli. Inoltre, TI dichiara che solo un'esigua minoranza dei propri treni è attualmente dotata di contatori di energia, e non è ancora disponibile un sistema di raccolta e analisi su larga scala dei consumi di energia di trazione, pertanto l'indicatore proposto è di impossibile rilevazione.

In merito al contenimento delle emissioni di inquinanti atmosferici (lett. d), TI osserva che, considerando la tipologia di alimentazione prevalente (trazione elettrica) del suo parco rotabili, che genera principalmente emissioni indirette (ovvero legate alla produzione di energia), un indicatore volto a rilevare il quantitativo di emissioni prodotte, risentirebbe delle scelte sulla composizione del mix energetico operate dalle società di produzione dell'energia anziché dall'operato delle IF.

Condividendo gli aspetti di efficienza energetica e contenimento dei consumi, la Regione Toscana propone l'opportunità di promuovere ed incentivare, previo rispetto del programma di rinnovo del materiale rotabile, programmi incentivanti con obiettivi, ad esempio, di riduzione delle emissioni in seguito all'utilizzo di materiale rotabile nuovo, di riduzione dei consumi energetici, e di sperimentare treni ad alimentazione alternativa.

#### *Punto 8)*

Con riferimento al Quesito 5 inerente alla classificazione delle stazioni e delle linee funzionali alla gerarchizzazione della rete, Federmobilità ritiene che la classificazione proposta potrebbe contenere i riferimenti alla differenziazione per fasce orarie pendolari e suggerisce di lasciare all'EA la possibilità di utilizzare ulteriori criteri di gerarchizzazione.

Alcune osservazioni provenienti da ASSTRA, RFI, TI, Comitati della Triplice Intesa Pendolari Roma sono relative a mancata chiarezza nelle definizioni. Viene richiesto di:

- precisare se il numero di treni della linea e della rete (bacino di riferimento) sia complessivo di tutti i treni di tutte le IF per tutti i servizi di trasporto o solo di quelli che IF effettua con CdS con l'EA;
- chiarire se le stazioni capoluogo di cui alla lettera b) sono solo quelle della linea percorsa dal treno, o meglio quelle delle fermate effettuate, o tutte le stazioni del capoluogo, ovvero cosa avviene nel caso di città importanti con più stazioni, o capoluoghi costituiti da più città (come i casi di Olbia-Tempio, Forlì-Cesena, etc.);
- chiarire se il punto b) si applica sia alle "stazioni" propriamente dette, che alle semplici "fermate" ferroviarie;

- chiarire se le percentuali di frequentazione in caso di "bacino lineare" siano da intendersi come frequentazione per linea oppure, in coerenza con il sistema di classificazione attuale, per singola stazione.

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

RFI ha espresso inoltre le seguenti osservazioni:

- si ritiene necessario chiarire se il bacino di riferimento sarà definito diversamente in caso di treni Lunga Percorrenza (LH) rispetto ai servizi di trasporto regionale poiché, in tal caso, la medesima stazione interessata da entrambe le tipologie di servizio potrebbe essere destinataria di standard qualitativi differenti;
- si rilevano inoltre talune criticità nell’inclusione indiscriminata delle stazioni che servono un capoluogo di provincia nella classificazione “stazioni di tipo A” in quanto non risulta, nel caso di specie, condivisibile l’inclusione delle suddette stazioni a prescindere dai dati di frequentazione delle stesse ovvero dal sistema di classificazione di RFI;
- si propone, al fine di poter opportunamente definire un criterio sul quale basare dati relativi alla percentuale di passeggeri effettivamente serviti in stazione, che venga istituzionalizzato un canale di trasmissione tra RFI e le singole IF del dato relativo alla frequentazione dei treni.

### 3.2. Valutazioni

#### *Valutazioni generali della Misura*

Per quanto riguarda gli aspetti suggeriti inerenti la velocità commerciale, si evidenzia come tali aspetti saranno compresi all’interno del contratto di utilizzo e nell’accordo quadro tra GI e EA.

Con riferimento alle osservazioni generali sollevate dalla Regione Toscana e da TI, si rileva che gli aspetti inerenti ai livelli minimi e ai margini di offerta di miglioramento da parte dei concorrenti alle procedure di affidamento sono trattati nel § 2.3.

#### *Punto 2)*

Alla luce delle osservazioni sollevate da TI e Regione Lombardia relativamente al Quesito 1, il punto è stato riformulato al fine di chiarire che l’adeguatezza dell’offerta è valutata sia in termini di posti offerti che di disponibilità di posti a sedere per PMR.

#### *Punto 3)*

Il paragrafo è stato integrato per richiamare le possibilità derivanti dal progresso tecnologico e dalle dotazioni del materiale rotabile e delle infrastrutture.

#### *Punto 4)*

Gli aspetti relativi ai livelli minimi, di cui al Quesito 2, sono stati illustrati nel § 2.

Per quanto riguarda il coinvolgimento delle associazioni, tale aspetto è stato richiamato al punto 5) dell’allegato A dove si è rimandando ai contenuti della Delibera n. 49/2015.

Con riferimento agli elementi che ricadono nell’ambito operativo del GI, questi sono trattati ai paragrafi 2.3 e 2.8 relativo alla Misura 15 dell’Allegato A.

Per quanto riguarda l’utilizzo delle informazioni inerenti i risultati delle indagini e dei reclami, tali aspetti sono già considerati nel punto 4) del documento posto in consultazione (ora diventato punto 5), mentre gli aspetti inerenti alla pubblicazione dei risultati delle consultazioni sono già richiamati nella Misura relativa alla trasparenza. Al punto 2, Misura 3 dell’Allegato A, si prevede che l’IF attivi un sistema di ascolto del cliente che raccolga e analizzi i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti.



Si è ritenuto di non accogliere l'osservazione relativa alla definizione delle categorie di "utenti" in quanto la qualificazione degli utenti come "abituali" o "non abituali" è più efficacemente rappresentata in termini di frequenza del viaggio piuttosto che in riferimento alla tipologia del titolo di viaggio utilizzata.

*Punto 5)*

Sempre in riferimento al Quesito 2, il paragrafo è stato aggiornato ribadendo la possibilità degli EA di inserire nei contratti affidati direttamente o *in house* e di prevedere nei bandi per l'affidamento con gara indicatori aggiuntivi e/o livelli minimi più stringenti; è poi precisato che, nel caso di affidamento con gara, livelli quali-quantitativi superiori, indicatori aggiuntivi e relativi livelli minimi afferenti ai medesimi o ad altri fattori di qualità rispetto a quanto indicato nei bandi di gara possono costituire oggetto di offerta da parte dei concorrenti, da valutare sulla base dei criteri di aggiudicazione indicati nel bando di gara.

*Punto 6)*

Con riferimento al Quesito 3 e agli elementi che ricadono nell'ambito operativo del GI o del GS, questi sono trattati nei paragrafi 2.6 e 2.8 della presente relazione, quest'ultimo relativo alla Misura 15 dell'Allegato A.

Con riferimento ai fattori relativi alla qualità post viaggio e sulla gestione del contenzioso con i passeggeri, questi sono trattati al paragrafo 2.4 con particolare riferimento agli elementi di innovazione orientati alla partecipazione sempre maggiore degli utenti utilizzando piattaforme internet e app per l'invio di feedback, reclami e segnalazioni in tempo reale.

Con riferimento al fattore di qualità relativo all'accessibilità dell'infrastruttura e dei treni, questi sono trattati al paragrafo 24.2 e 25.2.

Con riferimento al fattore di qualità relativo alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore, si è ritenuto di mantenere la Misura, anche in considerazione della rilevanza che riveste tale fattore per l'utente. Si rimanda alla trattazione più specifica del tema ai paragrafi 26.2 e 27.2.

*Punto 7)*

Con riferimento alle osservazioni rilevate da Federmobilità in risposta al Quesito 4, si conferma l'opportunità per l'EA di assicurare condizioni minime di qualità anche con particolare riferimento a fattori di intermodalità e integrazione dei servizi volti a garantire l'integrazione tariffaria.

Si ritiene accoglibile l'indicazione di Federconsumatori relativa all'inserimento di un riferimento alla fruibilità dei servizi di interesse collettivo, che trova collocazione nella modificata lettera a).

In riferimento alle osservazioni pervenute da ASSTRA e TI relative all'integrazione tariffaria, si evidenzia che le misure non escludono la possibilità di valutare elementi migliorativi inerenti la tariffazione integrata ed i sistemi di bigliettazione elettronica. Peraltro, tale tematica ricopre una posizione di rilievo non solo per quanto riguarda la programmazione dei servizi, ma anche per il monitoraggio degli stessi. Tali sistemi costituiscono un valido supporto al fine di determinare il numero dei passeggeri presenti a bordo, in particolare se accompagnati da disposizioni di obbligatorietà della validazione, affiancati o in alternativa a sistemi di conteggio automatico dei viaggiatori. Pertanto, anche alla luce di quanto disposto dal D.M. 27 ottobre 2016, n. 255 ("Regolamento recante regole tecniche per l'adozione di sistemi di bigliettazione elettronica interoperabili nel territorio nazionale"), elementi specifici di interoperabilità delle tariffe ed altri aspetti emersi sul tema in occasione della consultazione saranno considerati in uno specifico procedimento da avviare ai sensi dell'art. 37, c. 2, lett. b) del d.lgs. 201/2011.

Non si condivide invece la richiesta avanzata da TN che prevede di limitare i requisiti di intermodalità solamente ai casi di affidamento integrato ferro-gomma. Si ritiene infatti che, anche in presenza di altre tipologie di interscambio, nonché in caso di affidamento di un singolo lotto unimodale che si interfaccia sistematicamente con uno o più sistemi di trasporto, vi sia la possibilità di proporre elementi migliorativi da parte sia dell'EA sia delle imprese concorrenti, volti ad offrire la maggior continuità spaziale e temporale possibile tra i servizi in corrispondenza dei punti di interscambio.

Sempre con riferimento al Quesito 4, in relazione all'indicazione di ASSTRA di includere un indicatore che utilizzi le tonnellate circolate al chilometro, per quanto applicabile al settore del trasporto passeggeri, nel



rispondere al Quesito 4, si tiene conto nella riformulazione della Misura delle diverse categorie di rotabili e, pertanto, di diverse categorie di “tonnellate circolate”.

TI afferma l'impossibilità di applicazione dell'indicatore a causa della presenza dei misuratori a bordo su un numero limitato del materiale rotabile. Si ritiene di non accogliere tale osservazione proponendo quanto segue. Data la legislazione esistente in termini di dotazione a bordo treno di misuratori di energia (EN 50463 “applicazioni ferroviarie – misurazione dell'energia a bordo treno”; Specifiche Tecniche di Interoperabilità - STI LOC&PAS - 2014 o edizione più aggiornata, incl. Allegato D - Regolamento UE n. 1302/2014), e in attesa che la totalità del materiale rotabile delle IF sia dotato di misuratori a bordo, il consumo energetico può essere ragionevolmente stimato per “classi” di materiale rotabile, come evidenziano anche le attività di *benchmark* internazionale effettuate contestualmente alla Delibera ART n. 76/2017, nelle quali si ha evidenza che in Francia, in Germania ed in Gran Bretagna, il consumo di energia di trazione è stata quantificato, in assenza di strumenti di misura a bordo treno, per classi di materiale rotabile.

Con riguardo alle emissioni di inquinanti atmosferici, nel rispondere al Quesito 4, si condivide il rilievo di TI con riferimento all'impatto del mix energetico delle fonti di energia, non essendo un fattore nella disponibilità della IF, bensì della società di produzione dell'energia. Tuttavia, sulla base di dati previsionali di traffico per il servizio di trasporto regionale di passeggeri forniti dal GI e sottostanti al modello tariffario, emerge che la quota di treni-km di materiale rotabile ad alimentazione diesel destinata a tali servizi di trasporto non è trascurabile in termini di emissioni inquinanti. Pertanto, in parziale accoglimento dell'osservazione di TI e alla luce della quota di materiale rotabile ad alimentazione diesel utilizzata per i servizi oggetto del presente atto regolatorio, è stata modificata la Misura limitando, al punto 8, l'indicatore ai consumi di combustibile diesel che, generando emissioni dirette, permettono una più certa quantificazione delle emissioni inquinanti.

Si condividono le osservazioni propositive fornite dalla Regione Toscana e pertanto la Misura è stata integrata.

#### Punto 8)

Si premette, come considerazione generale relativa al Quesito 5, che:

- le classificazioni di cui alla Misura 1 costituiscono un “elemento di guida” minimo per la gerarchizzazione delle linee e dei nodi, che può essere ulteriormente articolato sulla base di fattori ritenuti efficaci dall'EA per il monitoraggio del servizio. A questo scopo la Misura è stata emendata relativamente ai valori soglia per la classificazione delle stazioni, la cui definizione è lasciata all'EA analogamente a quanto già stabilito per la classificazione delle linee;
- i parametri secondo cui effettuare la classificazione hanno l'obiettivo di stabilire il ruolo che la singola linea e/o stazione riveste all'interno del bacino di riferimento dal punto di vista della domanda di spostamento. Per le linee, si assume che il numero di treni nella fascia oraria di riferimento sia una variabile esplicativa della domanda di spostamento, stante l'ipotesi di un servizio adeguato alla domanda.

La Misura inoltre fornisce i chiarimenti necessari per la corretta applicazione delle disposizioni.

Con riferimento alla osservazione di TI, si rileva come il criterio di gerarchizzazione proposto è riferito alla responsabilità dell'EA e si rimanda alla delibera ART 48/2017 per ulteriori specificazioni in materia.

Con riferimento alle osservazioni di RFI sulla classificazione delle stazioni, si chiarisce che:

- il bacino di riferimento sarà definito diversamente nel caso dei treni Lunga Percorrenza (LH) rispetto ai servizi di trasporto regionale. Di conseguenza una stessa stazione può ricadere in due classi diverse rispettivamente per il servizio MLP e Regionale. Ciò non implica differenze nei servizi di stazione, poiché la classifica ha impatti diretti sugli indicatori di qualità del solo servizio ferroviario;
- si ribadisce che le stazioni che garantiscono l'accessibilità al servizio ferroviario nelle città capoluogo di provincia sono classificate di tipo A, a prescindere dal numero di passeggeri;

- si accoglie la proposta di istituzionalizzare un canale di trasmissione tra RFI e le singole IF per i dati relativi alla frequentazione dei treni.

## 4. 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?

### 4.1. Sintesi delle Osservazioni

Punto 1) e 2)

Nonostante la condivisione dei principi generali presenti nella Misura 2 del Documento da parte di Federmobilità, Federconsumatori, Cittadinanzattiva e TN, (risposte ai Quesiti 1 e 2), i criteri di adeguatezza della programmazione del servizio sono stati oggetto di numerose osservazioni da parte dei soggetti interessati relativamente a:

- la possibilità di prevedere anche una quota di posti in piedi in relazione alle caratteristiche del servizio con riferimento particolare ai servizi metropolitani, al materiale rotabile, alle risorse economiche, etc.;
- la necessità di meglio specificare le responsabilità in capo all’EA e all’IF in relazione al fenomeno dell’affollamento;
- la necessità di maggiore chiarezza del ruolo dell’IF nel rispetto della composizione dei treni rispetto a quanto previsto dal programma di esercizio allegato al Contratto di Servizio.

Nello specifico, Federmobilità, ASSTRA e TI ritengono necessario dover prevedere un numero di posti in piedi ragionevole e discrezionale, anche al fine di non programmare il servizio sulle punte di carico a discapito dell’efficienza dello stesso. TI in particolare ha affermato che: *“In linea generale, la struttura dell’indicatore proposto appare inadeguato a misurare i servizi ferroviari metropolitani, che nelle tratte tipicamente urbane sono assimilabili al servizio di metropolitana vero e proprio (con standard di accessibilità misurato in 4 persone in piedi per metro quadro). D’altra parte, anche l’EA in taluni contratti considera accettabile un affollamento nei pressi dei nodi definendone la sostenibilità in termini di “minuti di percorso in piedi” (i.e. 30 minuti)”*. Federconsumatori, condividendo la Misura relativamente al controllo della rispondenza del servizio programmato sulla base della domanda effettiva, ha richiesto di aggiornare il punto 2 della Misura 2 del Documento aggiungendo un richiamo specifico all’art. 2, comma 461, lett. c) ed f) della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

Come richiamato in termini generali e in seguito anche per la Misura 6 del Documento, TI ritiene corretto che la performance dell’IF venga misurata non rapportando la domanda rilevata all’offerta erogata, bensì confrontando l’offerta erogata con quella contrattualizzata nei singoli CdS.

Il Comitato della Triplice Intesa Pendolari ha inoltre evidenziato l’opportunità di rendere reperibili mediante accesso civico ed in formato elettronico aperto i dati relativi ai monitoraggi previsti dagli indicatori di cui al presente documento, nonché di provvedere ad una ridefinizione delle c.d. “cause di forza maggiore” tra i giustificativi delle cause ritardo.

### 4.2. Valutazioni

Punto 1)

Relativamente al Quesito 1 ed in considerazione dei contributi ricevuti e della revisione delle Misure 6 e 7 dell’Allegato A, la definizione dei criteri di programmazione di un’offerta di servizi adeguata è stata sviluppata mediante i seguenti punti:

- l'adeguatezza del servizio è misurata in termini di:
  - offerta programmata, sotto la responsabilità dell'EA, definendo nella presente Misura le condizioni di adeguatezza conseguenti ad una corretta definizione di frequenza del servizio, tipologia ed allestimento del materiale rotabile;
  - offerta erogata, sotto la responsabilità dell'IF, di cui all'indicatore di disponibilità dei servizi di trasporto ed offerta di posti definito dalle Misure 6 e 7.
- la programmazione dell'offerta effettuata dall'EA tiene conto della domanda potenziale e ha l'obiettivo di fornire un numero adeguato di posti-km, in considerazione della frequenza dei servizi e del materiale rotabile impiegato, anche in relazione al suo allestimento interno;
- la programmazione dell'offerta tiene conto altresì del tempo medio di viaggio in piedi, rispetto al quale nel CdS è previsto l'obbligo di rilevazione dell'indice di affollamento per fascia oraria nonché azioni volte alla riduzione progressiva del valore dello stesso.

Nell'atto regolatorio non sono pertanto presenti valutazioni di adeguatezza del servizio rispetto al tempo medio di viaggio in piedi ma è stabilito che la presenza di passeggeri in piedi sia rilevata mediante l'indice di affollamento e che nei CdS siano previste azioni volte alla riduzione di tale indice; ciò consente di meglio specificare le responsabilità in capo a EA e IF relativamente al verificarsi di condizioni di affollamento.

Dall'esame dei CdS vigenti, risulta che, nei limitati casi nei quali i CdS contemplano un tempo massimo di permanenza in piedi di passeggeri sui servizi ferroviari regionali, questo è stabilito tra i 15 e i 20 minuti.

In riferimento alla richiesta avanzata da Federconsumatori, si ritiene che il riferimento alla partecipazione delle Associazioni dei consumatori possa più correttamente trovare collocazione nelle Misure dedicate al monitoraggio e verifica degli indicatori. Si ritiene, tuttavia, di inserire un richiamo alla pubblicazione degli atti presupposti alla programmazione del servizio. Relativamente a quanto proposto da CRUFER circa la ridefinizione delle cause di forza maggiore tra i giustificativi delle cause di ritardo, si ritiene di rimandare ad un successivo procedimento relativo all'aggiornamento del PIR ai sensi del d.lgs. n. 112/2015.

#### *Punto 2)*

Nella Misura 2 dell'Allegato A è stato pertanto rivisto e sviluppato quanto precedentemente contenuto nel punto 2 della misura 6 del Documento.

Infine, il punto 5 della Misura 2, come riportato nel documento posto in consultazione, è stato espunto dal testo in quanto superato dalla nuova formulazione della Misura 6.

## **5. Misura 3 - Monitoraggio e verifica periodica delle CMQ. Trasparenza e 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?

### **5.1. Sintesi delle Osservazioni**

#### *Quesito 1 - Punto 2)*

In riferimento alle modalità di valutazione periodica dei livelli qualitativi e alla durata dei periodi regolatori contrattuali, nel rispondere al Quesito 1, CRUFER e Federconsumatori individuano in 3 anni il periodo che deve intercorrere tra le valutazioni periodiche dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nel CdS, inclusi quelli minimi, chiedendone il raccordo con quanto previsto dall'art. 14, comma 3 del d.lgs. n. 422 del 1997. ASSTRA afferma che la valutazione quinquennale è condivisibile, indicando che eventuali variazioni al

contratto dovrebbero essere opportunamente verificate in relazione alla loro sostenibilità economica. In merito, in risposta al Quesito 1, TI condivide in linea generale le modalità di valutazione periodica, pur rilevando che queste dovranno tener conto degli aspetti economico-finanziari connessi, della dipendenza dalle scelte dell'EA di alcuni indicatori presenti nel Piano di accesso al dato, nonché della possibilità di effettuare rilevazioni del dato in tempo reale. TN condivide le modalità di rilevazione e la durata dei periodi regolatori contrattuali.

#### *Quesito 2 - Punto 3)*

In riferimento al quesito 2 posto in consultazione relativo alla condivisione del riferimento all'accessibilità dei dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi, ASSTRA ritiene che l'accesso ai dati debba in ogni caso rispettare gli interessi della tutela dei dati sensibili per le imprese sotto il profilo commerciale ed industriale. Pertanto la diffusione del dato non può essere incondizionatamente pubblica laddove leda i principi di cui sopra e i diritti di privacy, nella definizione del piano di accesso al dato, l'EA deve farsi garante delle tutele di cui sopra. Per quanto riguarda la raccolta dei dati a cura delle IF e dei GI, forniti all'EA, ASSTRA sostiene la necessità di disporre di un sistema automatico di raccolta dati, non sostituibile da un sistema di raccolta manuale, richiamando l'opportunità di pianificare l'adeguamento del materiale rotabile, sia esistente che di futura fornitura, e dei sistemi di raccolta ed elaborazione dati, consentendo la creazione di una banca dati automatizzata, cui attingere per fornire i dati richiesti nei tempi previsti. ASSTRA ritiene necessaria la definizione di una metodologia standardizzata, secondo criteri stabiliti dall'ART, e di un processo certificato di raccolta dati al fine di garantire la confrontabilità nel tempo e nello spazio dei dati raccolti e l'equità nella valutazione delle condizioni minime di qualità. ASSTRA ritiene non corretto il richiamo, anche solo a titolo esemplificativo, della piattaforma PIC WEB RFI (relazione illustrativa pag. 21) per la raccolta dati relativi alla regolarità ferroviaria. Tenuto conto dalla diffusione dati delle APP commerciali, ASSTRA suggerisce di individuare campi e protocolli attesi da ART, corredati da descrizione del significato del campo, dalla periodicità di aggiornamento, dal protocollo tecnico di trasmissione e protezione dato che il GI deve mettere a disposizione dell'IF. Suggerisce inoltre che l'EA provveda direttamente o tramite soggetto terzo alla raccolta dei dati e alla loro divulgazione.

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

Sempre relativamente all'accessibilità dei dati, Cittadinanzattiva ritiene che nella realizzazione delle indagini attraverso Cliente Misterioso (ICM), finalizzate alla verifica della qualità erogata, possano essere coinvolte le Associazioni dei Consumatori e chiede che la Misura preveda esplicitamente tale eventualità (oltre al coinvolgimento delle stesse nello svolgimento delle indagini di *customer satisfaction* di cui alla Misura 5 del Documento).

Infine, TN condivide il riferimento all'accessibilità dei dati.

#### *Quesito 3 - Punti 4) – 7)*

In riferimento ai contenuti e alle finalità del Piano di Accesso al dato (Quesito 3), TI rileva che per il CdS il grado di affollamento coincide con la programmazione che il committente decide di introdurre nel contratto e che il monitoraggio dell'indicatore non può essere *real time* ma manuale in sede di consuntivo.

Federconsumatori propone di integrare l'elenco di cui al comma 7 con i seguenti documenti:

- “Piano dei Servizi Minimi” definito ai sensi dell'art. 16 del d.lgs. n. 422/1997 dall'EA con indicazione delle corse e orari garantite sulle varie tratte affidate;
- “Piano degli investimenti programmato nel contratto di servizio”, ai sensi di quanto previsto dalla Misura n. 17 e Prospetto n. 5 lettera p) della Delibera ART 49/2015. Una simile disposizione andrebbe ad integrarsi con quanto previsto alla successiva Misura 14, punto 1, lettera a) dell'Atto di regolazione, permettendo così un controllo sulla rispondenza tra quanto effettuato e quanto programmato, di fondamentale importanza per la trasparenza e il buon funzionamento del servizio;
- “Relazione sul rispetto dei meccanismi incentivanti e di riduzione crescente della spesa”.

TI, in merito all'accessibilità ai documenti e relativa pubblicazione sui canali di informazione dell'EA e IF, di cui al punto 7), afferma invece che:

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

Relativamente alla fornitura di dati *real time*, RFI precisa che la stessa, per alcune categorie di servizi, dovrebbe essere soggetta ad ulteriori valutazioni preliminari, in termini di riservatezza e proprietà del dato, oltre che per le necessarie tempistiche di adattamento dei sistemi, nonché dei rapporti giuridici esistenti tra i soggetti coinvolti. In particolare, a titolo esemplificativo, RFI informa che i dati relativi ai servizi sostitutivi su gomma, di stretta competenza dell'IF, non sono registrati dai sistemi del GI.

Cittadinanzattiva ritiene infine che si debba garantire – quanto meno all'EA e alle Associazioni dei Consumatori – non solo l'accessibilità ai questionari delle indagini di *customer satisfaction* ma anche ai reclami, in forma anonima, ricevuti dall'IF. Richiede pertanto che la Misura venga integrata in tal senso, con specifico richiamo a quanto previsto dalla citata disposizione.

## 5.2. Valutazioni

### *Quesito 1 - Punto 2)*

In considerazione delle osservazioni pervenute, nella Misura 3 dell'Allegato A è stato inserito un nuovo punto 3) che riafferma la necessità del coinvolgimento, da parte dell'EA, delle associazioni dei consumatori ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

Sono inoltre stati introdotti nella Misura 3 dell'Allegato A i nuovi punti 2) e 4), al fine di meglio definire, anche attraverso l'introduzione di elementi di gradualità, le modalità di monitoraggio effettuato dall'IF e di verifica condotta dall'EA. Si è ritenuto inoltre di specificare che gli indicatori, salvo diversa disposizione, sono da riferirsi ad ogni singola linea oggetto del CdS, con valore di riferimento medio annuo. In relazione poi alla valutazione periodica dei livelli minimi di qualità, è stata richiamata la possibilità di individuare in tre o cinque anni il periodo di valutazione compatibilmente anche con la durata del contratto. Inoltre, al nuovo punto 2) della Misura 3, dell'Allegato A, trova accoglimento l'osservazione pervenuta da Triplice Intesa pendolari Roma in relazione al quesito 2, Misura 1 del Documento, che si traduce nell'attivazione, da parte dell'IF, di un sistema di ascolto del cliente che raccolga e analizzi i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti.

### *Quesito 2 - Punto 3)*

Gli strumenti utilizzati per la raccolta dei dati descritti nella relazione illustrativa sono esemplificativi, pertanto nelle Misure dell'Allegato A non sono previsti impedimenti per l'EA nell'utilizzare anche nuovi strumenti che lo sviluppo tecnologico mette a disposizione. Inoltre nelle Misure dell'Allegato A è previsto l'utilizzo sia di procedure automatiche che manuali al fine di poter consentire all'EA di adeguare i sistemi alle proprie dotazioni. Per quanto riguarda la definizione di standard, si osserva che tale specificazione esula dalle finalità delle Misure e vuole lasciare libertà tecnica ai soggetti nella scelta del perseguimento dei risultati.

A questo proposito, come anticipato al precedente § 2.3.1, nelle Misure è stato inserito un richiamo alle disposizioni di cui al citato art. 27, comma 11-ter, del d.l. 50/2017, recanti l'obbligo di previsione nei contratti di servizio di veicoli dotati di sistemi automatici conta-passeggeri e apparati satellitari di

monitoraggio del servizio; la disponibilità di tali dati/informazioni consentirà all'EA di approfondire opportunamente i criteri di dimensionamento dell'offerta dei servizi, secondo quanto previsto ai punti 1 e 4 della Misura 2, nonché di individuare le modalità di commisurazione dell'importo delle penali, ai sensi del punto 5 della Misura 4.

In relazione alle osservazioni mosse da TI sul medesimo punto, si rinvia al paragrafo di seguito ("Quesito 3 – punti 4 e 7") rispetto alla tutela della riservatezza.

#### *Quesito 3 - Punti 4) – 7)*

Relativamente alle criticità avanzate da TI circa l'inclusione del grado di affollamento nel Piano di Accesso al dato, in conseguenza della ridefinizione degli indicatori di adeguatezza dell'offerta di servizi e di disponibilità dei servizi di trasporto, sono stati esclusi dall'insieme dei dati elementari rilevati con modalità automatica i dati riferimenti all'affollamento. D'altro lato, il grado di affollamento potrà essere un dato "real time" utile all'utente, in coerenza con i futuri sviluppi tecnologici di cui al precedente punto.

Per quanto riguarda gli aspetti della tutela della riservatezza commerciale/industriale, la Misura 3 dell'Allegato A rimette all'EA il compito di garantire l'accessibilità dei dati, nel rispetto di quanto previsto dalle leggi e dai principi dell'ordinamento in materia.

Nella Misura 3 dell'Allegato A, tra gli elementi da rendere pubblici, sono stati richiamati i servizi minimi e il piano degli investimenti. Per quanto riguarda la richiesta di inserire anche la "relazione sul rispetto dei meccanismi incentivanti e di riduzione crescente della spesa", come illustrato nel § 2, tale elemento così come quelli inerenti la documentazione di corredo dei CdS e i loro meccanismi incentivanti costituiranno oggetto delle misure di cui al procedimento di revisione della delibera ART n. 49/2015, avviato con la delibera ART n. 129/2017. Per quanto riguarda la pubblicazione dei CdS è stato specificato nella Misura in discorso che l'accessibilità e la pubblicazione riguardano la struttura o gli schemi dei questionari (prima che vengano compilati) delle indagini di *customer satisfaction* e le sintesi di queste ultime. Ciò per tenere conto del fatto che le ICS condotte dalle IF potrebbero riguardare anche attività non comprese nel perimetro del CdS oggetto di affidamento e altri contenuti riconducibili alle più generali politiche di marketing dell'IF operante anche in mercati non in regime OSP meritevoli di non essere rese accessibili. Sulla base delle stesse considerazioni sono state specificate le informazioni presenti nella Misura 14 dell'Allegato A.

Il richiamo alle carte della qualità o agli altri documenti soggetti a obblighi di rendicontazione derivanti da normative già esistenti è mantenuto nella Misura 3 dell'Allegato A per ragioni di completezza e anche al fine di sollecitare gli EA e le IF a trattare unitariamente nell'ambito del Piano di accesso al dato tutti gli elementi rilevanti alle finalità dello stesso, indipendentemente che l'obbligo di rendicontazione e/o accessibilità derivi da fonte normativa o regolatoria.

Sono infine stati aggiunti, tra gli elementi precedentemente elencati nel punto 7 del Documento, anche i reclami in forma anonima ricevuti dall'IF e dall'EA, catalogati per motivo di reclamo come individuato dal "Modulo reclamo" presente sul sito dell'ART alla sezione "Sistema Telematico di acquisizione reclami" (SiTe).

## **6. 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?



## 6.1. Sintesi delle Osservazioni

### *Osservazioni generali della Misura, con riferimento al punto 1)*

ASSTRA sostiene che per un corretto sistema di penali/incentivi occorra un coordinamento chiaro dei principi che regolano i contratti e le responsabilità tra i diversi attori. In altri termini, deve essere assicurato il principio fondamentale che risponda dell'evento chi ne ha l'effettiva responsabilità e che quest'ultimo non sia soggetto a regimi di penali differenti da parte di soggetti distinti. Occorre altresì definire un sistema di esclusione dalla misurazione dei valori dei parametri alterati da eventi straordinari e legati a cause indipendenti dalle IF e dai GI.

Inoltre, con riferimento al Quesito 2, è opinione di ASSTRA che l'impatto economico per le imprese sia sensibilmente elevato, tanto da poter mettere a rischio l'equilibrio economico dei contratti ritenendo possibile la creazione di disparità nel legare proporzionalmente e in forma diretta le penali al numero di passeggeri trasportati, cosa che potrebbe comportare l'applicazione di penali più severe sulle linee ad alto traffico rispetto a quelle a basso traffico.

Cittadinanzattiva, in linea generale, ritiene che i criteri di determinazione delle penali *sono condivisibili*, e con particolare riferimento al quesito 2, *avranno impatto organizzativo ma non economico sia perché in parte già esistenti nei CdS vigenti e sia perché la maggiore qualità del servizio incrementerà l'utenza e i compensi da bigliettazione e abbonamenti e ridurrà, nel tempo, le inefficienze con conseguenti minori violazioni e minori quantità delle penali applicate. In ogni caso il sistema delle penali deve avere obiettivo la deterrenza.*

D'altro lato, *"osserva che lo schema di atto di regolazione prevede sanzioni e penali riferite al mancato rispetto delle Misure solo nel rapporto tra EA, IF, GI e GS. In sostanza alla violazione dei livelli minimi di qualità concordati tra le parti e introdotti nel Contratto di Servizio e/o non rispettati nella esecuzione del servizio. Secondo l'associazione sarebbe opportuno introdurre forme di indennizzo forfettario a favore dell'utente in caso di inadempimento dell'IF, anche previste come forme di ristoro dell'utenza (in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato) dal comma 461 lett. a) [dell'articolo 2 della legge 24 dicembre 2007, n. 244]"*.

La Regione Lombardia (con riferimento al Quesito 2) osserva come *"la nuova formulazione proposta per la determinazione delle penali comporta senza dubbio un rilevante impatto – sia organizzativo, sia economico – soprattutto se pensato per essere applicato/distribuito su un numero così elevato di misure e indicatori"*.

In risposta al Quesito 3 TN osserva come *"l'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"*.

### *Punti 2), 3) e 4)*

Rispondendo ai Quesiti 1 e 2, TI indica la necessità di ridefinire la soglia che qualificerebbe l'inadempimento, tenendo conto, ad esempio, dell'ammontare delle penali al netto delle forme di mitigazione delle stesse e delle quote di cui al punto 3 della Misura 4 (rimborsi, bonus, spese per informazioni, etc.). È parere di TI che la soglia del 10% che determina il grave inadempimento sia molto penalizzante soprattutto in contratti di servizio di lunga durata, peraltro auspicati in ragione della necessità di recuperare in termini economico finanziari, in tutto o in parte, gli investimenti sostenuti; proponendo, pertanto, di innalzare la soglia, prevedendo quale riferimento più esercizi e non uno solo. Inoltre, TI afferma che la previsione di una soglia unica applicata ad indicatori di qualità omogenei che non prende in considerazione diversi livelli di servizio e di efficienza, legati non solo all'impresa ferroviaria ma anche al livello di investimento dell'EA, rende di fatto la soglia "iniqua".

È opinione di TI che il valore delle penali determinato dall'EA, sommato a quanto già corrisposto dall'IF in relazione ai disservizi (ad es. in termini di rimborsi, riemissione di titoli di viaggio, indennizzi e assistenza prestata) non debba superare un importo complessivo ragionevolmente individuato.



In risposta al Quesito 1, TI, per quanto riguarda il grave inadempimento di cui al punto 4, *“non concorda con la definizione di “grave e persistente inadempienza” e sul relativo criterio di misura, che è eccessivamente oneroso e non può essere valutato in modo cumulativo”*.

TI ritiene necessario arricchire le mitigazioni delle penali anche con riferimento a standard di eccellenza (*overperformance*) definiti annualmente.

*Punto 5)*

In risposta al Quesito 1 Cittadinanzattiva suggerisce di prevedere l'adozione del sistema di penali previa consultazione delle Associazioni dei Consumatori e altre associazioni (p. es. pendolari). *Inoltre, già in questa fase, si potrebbe esplicitare un vincolo di destinazione di quanto riscosso da parte dall'ente affidante tramite le penali con un obbligo di investimento per incrementare la qualità del servizio, per finanziare le attività di monitoraggio e ispezione a cura dell'ente affidante qualora vengano realizzate dalle AACC.*

TI, rispondendo al Quesito 1, ritiene necessaria una definizione puntuale della gravità delle non conformità per consentire all'IF di poter valutare responsabilmente l'eventuale rischio di business nonché per fornire all'EA un chiaro e univoco strumento di valutazione dei disservizi.

Federmobilità, nei commenti generali, solleva delle osservazioni in merito a come si deve intendersi il "ricavo medio per passeggero", laddove ritiene *“assai più consono riferirsi al “ricavo totale” comprensivo dei ricavi tariffari, degli altri ricavi da traffico e dei corrispettivi”*.

## 6.2. Valutazioni

### *Valutazioni generali della Misura*

Sulla base delle osservazioni e dei suggerimenti pervenuti durante la consultazione, il sistema delle penali è stato emendato rafforzando i principi di proporzionalità e gradualità comunque già presenti e, coerentemente, introducendo una maggiore flessibilità per l'EA nella determinazione del valore delle penali stesse.

L'introduzione di tale flessibilità risponde in particolare alle osservazioni in merito all'eccessivo impatto economico – organizzativo per l'EA e alla necessità di introdurre una maggiore gradualità nell'applicazione del sistema proposto in consultazione.

In tal senso è stato ampliato il novero delle casistiche di mitigazione delle penali; in particolare è stato individuato un sistema di mitigazione delle penali dinamico, che tiene conto delle performance migliorative raggiunte dall'IF durante la durata del CdS.

Inoltre, per quanto riguarda il livello di gravità della non conformità, stante il principio della flessibilità, questa è lasciata alla determinazione dell'EA in modo che possa individuare valori coerenti con il livello di servizio atteso, tenendo conto delle specificità dell'offerta.

Il sistema delle penali prevede, in sintesi che, per ogni indicatore, l'EA applichi, per i primi due anni, un coefficiente di gradualità, che comporta una riduzione decrescente della penale in relazione all'applicazione graduale delle Misure di cui alla presente Delibera. Prevede inoltre che l'EA definisca:

- a) una penale unitaria per ogni punto percentuale di scostamento dalla CMQ;
- b) un coefficiente moltiplicativo di mitigazione  $K_x$ , compreso tra 1 e 0 (1 – nessuna mitigazione, 0 – massima mitigazione), in funzione dell'incremento percentuale relativo dei livelli di qualità,  $\Delta x$ .

Di seguito si riporta un esempio delle modalità operative secondo cui determinare la penale relativa a un dato indicatore per ogni anno “x”, nell'ipotesi di un livello minimo relativo alla CMQ pari al 100%.

In primo luogo, rilevato un livello di indicatore raggiunto pari a 93,3% e fissata una penale unitaria pari a 15.000 euro, la penale  $P_x$  applicata potrà essere pari a 100.500 euro (Figura 1), nel caso di proporzionalità lineare come da esempio.

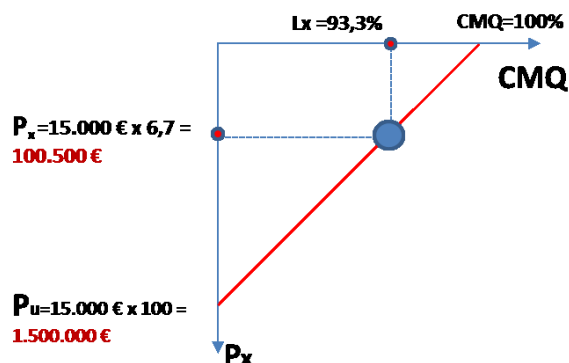


Figura 1: determinazione della Penale  $P'_x$

Successivamente, rilevato un miglioramento delle prestazioni rispetto all'anno precedente pari a 3,44%, il  $K_x$  di mitigazione potrà essere pari a 0,966 (Figura 2)..

In coerenza con l'esempio numerico riportato, il valore finale della penale applicata sarà di 97.083 euro (ovvero 100.500 euro x 0,966).

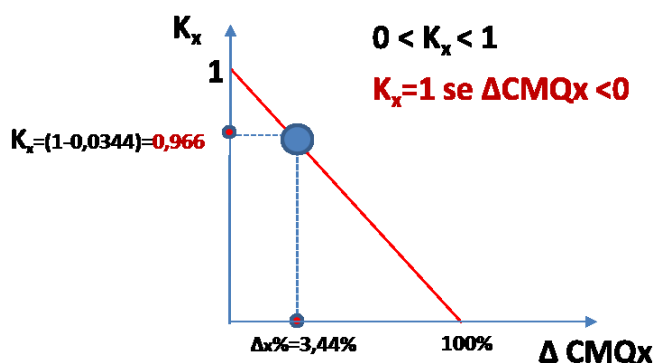


Figura 2: determinazione  $K_x$

Infine, la Misura definisce un coefficiente di gradualità che, per i primi due anni, riduce l'entità della penale come determinata ai punti precedenti in relazione all'applicazione graduale delle Misure. In particolare, il coefficiente riduce:

- del 50% il valore la penale per il I anno di attuazione del sistema, per cui relativamente all'esempio la penale comminata alla IF sarà pari a **48.523 euro**;
- del 20% il valore la penale per il II anno di attuazione del sistema, per cui relativamente all'esempio la penale comminata alla IF sarà pari a **77.636 euro**.

#### Punto 1)

Con riferimento specifico alle osservazioni di cui al punto 1), le Misure del presente atto di regolazione non prevedono l'applicazione di penali per cause non riconducibili a responsabilità dell'IF, se non attraverso la considerazione, in taluni specifici casi, di cause legate all'esercizio ferroviario, per le quali trova comunque applicazione un sistema che consente di rivalersi sul soggetto responsabile. Inoltre con riferimento all'affermazione di ASSTRA si osserva che la costruzione dei criteri per l'applicazione delle penali è stata impostata in modo da evitare che allo stesso soggetto l'EA possa applicare penali differenti in relazione a medesime non conformità. Inoltre, la metodologia di applicazione delle penali, come illustrato nel § 2, è stata semplificata attraverso l'esplicitazione ulteriore del meccanismo di mitigazione.

Per quanto riguarda gli aspetti relativi alla commisurazione delle penali al numero di utenti che hanno sopportato il disagio e quelli che possono portare a indennizzi all'utente, la sola penale che rileva è quella cosiddetta "a corpo" mentre la commisurazione al numero di passeggeri che hanno sopportato il disagio, poiché relativa all'evento singolo ancorché a valutazioni periodiche delle prestazioni, e l'eventuale previsione di indennizzi a favore dell'utente in caso di inadempimento dell'IF potranno essere vagliate con

maggior cognizione nell'ambito del procedimento, relativo al contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario connotato da OSP. Peraltro, si conferma come rimanga nelle facoltà dell'EA la riduzione delle penali annue comminate all'IF in ragione dell'ammontare delle risorse - rimborsi, rimissioni, indennizzi e assistenza – che l'IF dimostri di aver erogato agli utenti.

Questa modifica risponde anche alle osservazioni avanzate in fase di consultazione dalle Associazioni dei Consumatori in merito a rimborsi per specifici eventi di mancata prestazione data l'opportunità di trattare detta tematica nell'ambito del già citato procedimento relativo al contenuto minimo dei diritti degli utenti di prossimo avvio.

*Punti 2), 3) e 4)*

Il punto 2, lettera c), del documento posto in consultazione (ora diventato punto 9, lettera a), Misura 4 dell'allegato A) prevedeva già il criterio di commisurazione delle penali equilibrato rispetto all'ammontare economico del CdS. La Misura non vieta all'EA, tenendo conto delle caratteristiche dell'offerta e del CdS, di definire eventuali soglie di ammontare massimo delle penali purché queste siano compatibili con i criteri previsti dalle Misure.

È stata accolta l'osservazione di TI inerente la soglia del 10% relativa al grave inadempimento, con particolare riguardo al computo su più esercizi di tale soglia, modulando quest'ultima su tre anni anche non consecutivi.

Con particolare riferimento alle osservazioni mosse da TI relativamente alla definizione di grave inadempimento che può dar luogo alla risoluzione del contratto, si rileva che la Misura, sul punto, è stata modificata e chiarita, individuando quale ipotesi (non esaustiva) di grave inadempimento il superamento della soglia del 10% del corrispettivo contrattuale annuo, secondo la modulazione sopra indicata, e lasciando implicitamente all'EA la facoltà di scegliere tra richiesta di risoluzione e richiesta di adempimento, attraverso l'utilizzo degli strumenti previsti dalla legge ritenuti più adeguati per il caso di specie.

*Punto 5)*

Con riferimento alle osservazioni di Cittadinanzattiva, si fa presente che il punto 5 lettera a) del documento posto in consultazione (ora diventato punto 7 lettera c) del nuovo documento) prevede già la consultazione degli stakeholder.

Inoltre, si osserva come la Misura preveda che l'EA destini almeno una quota percentuale delle penali, al netto degli incentivi, per implementare eventuali azioni a sostegno delle aree e dei collegamenti oggetto di maggiori disservizi, nonché per incentivare interventi di innovazione tecnologica, nonché azioni di ristoro di disagi subiti dagli utenti (ad es. riduzione tariffe, abbonamenti, ecc.).

Infine, con riferimento alle osservazioni di Federmobilità relative al valore unitario della penale, sono state prese in considerazione le osservazioni ed è stato introdotto il criterio per cui esso è proporzionalmente e percentualmente correlato ai parametri economici e alle finalità contrattuali quali, ad esempio, al corrispettivo unitario per veicolo-km definito nel CdS.

## **7. 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?

## 7.1. Sintesi delle Osservazioni

### *Aspetti generali*

Le osservazioni pervenute rivelano la soddisfazione di CRUFER in merito al metodo proposto che prevede la consultazione degli utenti.

Cittadinanzattiva, in risposta al quesito 1, suggerisce che la metodologia proposta nel Documento deve essere integrata prevedendo, nel CdS, un monitoraggio permanente della qualità percepita da utenti e non utenti, anche ai sensi del comma 461, art. 2, L. 24 dicembre 2007, n. 244, con la realizzazione di piattaforme internet e applicazioni per smartphone, gestite dall'EA in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori. In tal senso, la Regione Toscana evidenzia l'opportunità di coinvolgere direttamente le Associazioni dei Consumatori accreditate nello svolgimento di indagini periodiche sugli utenti del servizio.

### *Punto 1)*

L'effettuazione di indagini IPD sui non utenti è considerata positivamente da tutti gli *stakeholder* (RFI, TI, TN, Regione Lombardia, Regione Toscana, Cittadinanzattiva). TI, Regione Lombardia, Regione Toscana, Cittadinanzattiva, in risposta al quesito 2, concordano nel rilevare che l'obbligo di effettuare indagini relative alle motivazioni di non utilizzo dei non utenti (IPD) in relazione ai servizi onerati da OSP costituisce un'innovazione e che il relativo onere dovrebbe ricadere sull'EA, competente nella programmazione dei servizi, che potrebbe così risultare maggiormente rispondente alle esigenze dei potenziali utenti. Le Regioni evidenziano inoltre che l'indagine IPD sui non utenti non rientra tra le prerogative del CdS ma costituisce uno strumento per la fase di programmazione.

In risposta al quesito 1, ASSTRA propone che siano messe a disposizione risorse finanziarie adeguate per la copertura economica delle attività di indagine ICS e IPD ad integrazione del CdS. Inoltre l'EA dovrebbe provvedere direttamente o tramite soggetto terzo alla raccolta dati e loro divulgazione.

### *Punto 2)*

In risposta al quesito 1, TI e TN rilevano che le risultanze delle indagini non possono essere ricomprese nel sistema delle penali sul servizio oggetto del CdS, programmato dall'EA.

Cittadinanzattiva evidenzia che al punto 2, lettera b, la parola "intervento" è da sostituire con la parola "indagine" (quesito 1).

TI evidenzia che gli obblighi imputati all'IF di cui al punto 2, lettera b, relativi alla consultazione di "utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni imprenditoriali di interesse" sono in capo all'EA, che convoca incontri ai quali l'IF partecipa come soggetto tecnico (quesito 1).

### *Punto 3)*

RFI segnala, con riferimento alla lettera f del punto 3, di utilizzare sin dal 2004 la scala 1-9 per i livelli di soddisfazione degli utenti e che dal 2015 si considerano utenti soddisfatti quelli che hanno espresso un voto da 7 a 9.

Cittadinanzattiva suggerisce di prevedere il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nella fase in cui l'EA definisce gli obblighi dell'IF, in particolare per quanto riguarda i punti a), d), f) (quesito 1).

## 7.2. Valutazioni

### *Aspetti generali*

Accogliendo le osservazioni pervenute da Cittadinanzattiva, in risposta al quesito 1, supportate dal contributo della Regione Toscana, è stato previsto che l'EA coinvolga le associazioni dei consumatori al fine di realizzare il monitoraggio permanente, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

### *Punto 1)*

Considerate le evidenze relative alle attribuzioni di competenza in capo all'EA e all'IF e anche alla luce delle osservazioni pervenute in risposta al quesito 2, il punto 1 della Misura 5 di cui all'Allegato A, fa ricadere la

competenza delle indagini IPD sull'EA o altro soggetto competente alla programmazione dei servizi di trasporto.

In merito all'osservazione di ASSTRA in relazione al quesito 1, si precisa che il tema della messa a disposizione di risorse finanziarie adeguate esula dal perimetro del procedimento in oggetto.

In merito alle ICS, si precisa che è fatta salva per l'EA la possibilità di provvedere direttamente all'effettuazione delle indagini.

#### *Punto 2)*

In risposta alle osservazioni pervenute in merito al quesito 1, al fine di chiarire che la relazione tra i risultati delle indagini e il sistema delle penali riguarda soltanto i criteri di commisurazione di queste ultime, la lettera a) del punto 2 di cui al Documento è modificato come segue: "tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini dell'individuazione di criteri per commisurare le penali, in specie per quanto attiene alla definizione delle scale di importanza delle singole fattispecie".

Si accoglie l'osservazione di Cittadinanzattiva sostituendo "intervento" con "indagine" alla lettera b) del punto 2.

Considerato che l'onere di consultazione dei soggetti interessati è in capo all'EA, si modifica la lettera b) del punto 2 del Documento prevedendo per l'IF l'obbligo di partecipazione.

#### *Punto 3)*

Si adotta la scala 1-9 con 7 primo livello di soddisfazione, come indicato al punto 4, Misura 5, Allegato A, poiché tale scala risulta diffusamente utilizzata sia dal GI che dalle IF, al fine di minimizzare gli impatti organizzativi. Si aderisce al più recente orientamento del GI secondo il quale il primo livello di soddisfazione coincide con il voto 7, secondo il principio per cui il concetto di sufficienza (6) non coincide con il concetto di soddisfazione.

Al fine di prevedere un maggiore coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori nel processo di monitoraggio della qualità erogata e percepita, come peraltro previsto dal citato comma 461, dell'art. 2, legge 24 dicembre 2007, n. 244, gli EA coinvolgono le predette associazioni nella fase di definizione degli obblighi per l'IF di cui al punto 4, Misura 5, dell'Allegato A.

## **8. Misura 6 – Indicatori e livelli minimi di offerta di posti a sedere: definizioni**

### **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?

## 8.1. Sintesi delle Osservazioni

### Punto 1)

In riferimento alla scelta dell'indicatore relativo all'offerta di posti a sedere oggetto della consultazione, di cui al Quesito 1, ASSTRA, Cittadinanzattiva, Regione Toscana e TN hanno condiviso l'individuazione dei parametri utilizzati al fine di individuare i treni affollati, evidenziandone tuttavia una maggiore utilità quale strumento programmatico piuttosto che una sua applicazione al fine di determinare l'affollamento. A tal riguardo TI ha peraltro evidenziato che la condizione di affollamento e la relativa penale applicabile vanno determinate esclusivamente in riferimento al rispetto della composizione programmata, ovvero del numero di posti contrattualizzati, come sottolineato anche dalla Regione Toscana che ha inoltre proposto di differenziare il livello di penale applicata a seconda che il treno difforme sia un treno a domanda di trasporto rilevante o meno.

### Punti 2), 3) e 4)

Relativamente ai Quesiti 2 e 3 inerenti alle casistiche ed alle modalità di definizione e misurazione considerate, ASSTRA, TI e TN avanzano la necessità di declinare in modo differente l'affollamento, anche comprendendo un numero ammissibile di passeggeri in piedi in considerazione delle differenti tipologie di servizio, in particolare per i treni che effettuano servizio nelle aree metropolitane, sia che essi siano specificatamente di tipo suburbano, ovvero che effettuino un servizio di tipo regionale con parte del percorso interessante nodi urbani. Tali casistiche dovrebbero essere determinate dall'EA e non a priori. Relativamente all'affollamento, TI ha peraltro proposto l'individuazione di: *"[...] un diverso indicatore dell'affollamento attraverso il concetto di esposizione temporale massima del viaggiatore (es. 30 minuti max) su un treno affollato, inteso come rapporto fra passeggeri presenti e posti offerti a bordo maggiore del 100% calcolato fra le stazioni di origine e di destinazione"*.

Anche Federmobilità ha suggerito di prevedere un numero discrezionale ammissibile di passeggeri in piedi. Le Regioni ritengono che le modalità di calcolo individuate per l'indicatore possano risultare onerose e non particolarmente efficaci o attendibili, in assenza di apparati dedicati allo scopo, e hanno richiesto di *"prevedere un ulteriore indicatore che misuri il rispetto delle composizioni programmate"*.

### Punto 5)

In risposta ai Quesiti 4 e 5, le Regioni non condividono il valore del 100% quale livello minimo della CMQ relativa all'offerta di posti a sedere, nel timore che questo possa costituire una soglia rigida e severa, raggiungibile a fronte di importanti investimenti, e senza margine di progressione. ASSTRA, TN e TI hanno, da parte loro, manifestato contrarietà al livello minimo individuato ritenendolo insostenibile in ambito aziendale o raggiungibile solo in fase di progettazione, mentre Federmobilità ritiene preferibile un processo legato ad un miglioramento progressivo anziché all'adesione immediata ad uno standard minimo. Sempre in riferimento ai livelli minimi di qualità individuati, CRUFER propone di prevedere gli stessi livelli minimi sia per i servizi regionali che per quelli locali; per contro ASSTRA, Regione Lombardia e TI ritengono che tali livelli vadano differenziati in relazione ai diversi servizi e fasce orarie. Tale differenziazione è valutabile, secondo Cittadinanzattiva, previa consultazione ed accordo con le rappresentanze locali degli utenti.

## 8.2. Valutazioni

### Valutazioni generali della Misura

Con riferimento alle osservazioni sopra riportate, alcune delle quali sono da ritenersi superate alla luce delle modifiche apportate alla misura *de qua*, si osserva quanto segue.

In considerazione delle osservazioni pervenute, è stato ridefinito l'indicatore relativo alla disponibilità di servizi di trasporto nella Misura 6 dell'Allegato A, ritenendo opportuno semplificare l'individuazione dei treni affollati adottando il principio di monitoraggio e verifica della corrispondenza della conformità del materiale utilizzato in termini di tipologia con quanto stabilito in sede di CdS tra l'EA e l'IF. Tale modalità, già prevista peraltro da alcuni contratti di servizio vigenti, permette di superare le criticità rilevate e relative alle modalità di individuazione e calcolo dell'affollamento sulle varie tratte, nonché accoglie l'obiezione

avanzata da TI relativamente alla possibilità di poter prevedere l'applicazione di penali all'IF *“solo in caso di scostamento dalle composizioni dei treni e quindi dai posti offerti contrattualizzati nei CdS”*.

La riformulazione dell'indicatore ha suggerito, come precedentemente argomentato per la Misura 2, una trasposizione dei principi precedentemente alla base dell'indicatore posto in consultazione in criteri di programmazione posti in capo all'EA. La revisione apportata permette di allocare in capo all'EA la responsabilità di effettuare un'adeguata programmazione, così come definita dalla nuova stesura della Misura 2 dell'Allegato A, e fornire nel contempo all'EA stesso un efficace strumento di controllo sull'erogazione del servizio, che risulta peraltro compatibile con la rendicontazione periodica dei servizi resi che l'IF fornisce all'EA. Stante la riformulazione dell'indicatore, quanto rilevato dai partecipanti alla consultazione circa l'eventualità di differenziazione o uniformazione dei livelli minimi tra differenti servizi o fasce orarie, nonché l'individuazione del tempo ammissibile di permanenza in piedi, ricade pertanto nel processo di programmazione dell'offerta in capo all'EA, di cui alla Misura 2. Anche relativamente alla richiesta avanzata di una consultazione e accordo con le rappresentanze locali degli utenti in merito alla valutazione di differenti livelli minimi per servizi locali, si rimanda a quanto precedentemente riscontrato per la Misura 2.

Pertanto, in merito alle osservazioni avanzate sulla definizione dell'indicatore di cui alla Misura 6 del Documento, queste si possono considerare superate dalla riformulazione dell'indicatore in argomento.

#### *Punto 5)*

I rilievi mossi dai soggetti interessati in riferimento al livello minimo dell'indicatore individuato con il 100% e ad un preferibile processo di miglioramento progressivo, di cui ai Quesiti 4 e 5, sono da ritenersi superati in considerazione della revisione apportata all'indicatore, avente ora per oggetto il riscontro dell'impiego di materiale rotabile, composizioni ed allestimenti previsti dal contratto di servizio, e di quanto precedentemente argomentato nel § 2.

Inoltre, in considerazione delle molteplici tipologie e combinazioni di impiego del materiale rotabile che possono caratterizzare gli asset di alcuni contratti di servizio, si è ritenuto di prevedere per l'EA la facoltà di classificare lo stesso in funzione di fasce di capacità di posti offerti, al fine di semplificare l'attività di monitoraggio e verifica previste per l'indicatore, ad esempio in presenza di parchi rotabili estesi ed assortiti.

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

**Quesiti**  
[Vedi Misura 6](#)

### **9.1. Sintesi delle Osservazioni**

#### *Osservazioni generali sulla Misura*

Relativamente alla frequenza di monitoraggio individuata, TI e TN hanno confermato le modalità di monitoraggio mensile e su una settimana di riferimento, a differenza di ASSTRA che ha proposto una frequenza semestrale o trimestrale in condizioni di regime, in attesa dell'implementazione di sistemi automatici di rilevazione dei passeggeri. Peraltro TN e la Regione Lombardia hanno proposto di non considerare solamente la fascia pendolare e scolastica post-meridiana, ma l'intera programmazione, al pari di CRUFER che ha proposto di comprendere anche la giornata di sabato, in particolare in presenza di sistemi cadenzati. Per contro, TI ha precisato che diverse modalità di monitoraggio presentano oneri aggiuntivi, al pari di ASSTRA che ha rilevato l'impatto sui costi amministrativi e di gestione, che deve essere preso adeguatamente in considerazione nei Contratti di Servizio.



## 9.2. Sintesi delle Valutazioni

In accoglimento delle richieste di semplificazione, la Misura 7 è stata eliminata. I contenuti relativi alle modalità di monitoraggio e verifica sono specificati nella Misura 3 dell'Allegato A.

## 10. Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di regolarità e puntualità dei treni: definizioni

### 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? Si ritiene tale codifica chiara, corretta e appropriata? In caso contrario quali codifiche e definizioni andrebbero riviste?

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?

## 10.1. Sintesi delle Osservazioni

### Osservazioni generali della Misura

Federconsumatori, nella risposta al Quesito 1, richiamando quanto previsto dall'articolo 2, comma 461 della legge n. 244 del 2007, lettere d) ed f), lì dove, in particolare, si dispone la: “d) *previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori(..)*”, chiede che venga espressamente previsto dall'Atto di regolazione la partecipazione delle Associazioni di consumatori al sistema di monitoraggio dei parametri quali-quantitativi del servizio, considerando che attualmente, nonostante la disposizione normativa sopra richiamata, i contratti di servizio sono gestiti unicamente dell'ente affidante e dalla impresa ferroviaria. Stessa osservazione viene espressa anche da Cittadinanzattiva con particolare riferimento al CdS di media-lunga percorrenza.

In generale, per la definizione dei livelli minimi (Quesito 4), TN propone di partire dalle medie aritmetiche annuali dei valori mensili registrati nell'ultimo triennio di esercizio consuntivato a cui sommare un incremento percentuale;

In risposta al Quesito 4, è opinione di TI che i livelli minimi di qualità assunti per gli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità dei treni siano adeguati dal punto di vista dell'utenza, in quanto rappresentano il massimo valore (e non il minimo) dell'indicatore corrispondente, ma non sono sostenibili per l'IF in ragione del principio della sostenibilità economica dei contratti per i quali è garantito un determinato livello di

qualità (genericamente inferiore a tali valori) a fronte di un altrettanto definito livello di risorse economiche impegnate dall'EA. Pertanto, secondo TI, l'applicazione pedissequa di quanto disposto nelle Misure 8 e 9 del Documento potrebbe comportare la sistematica e significativa attivazione del sistema delle penali previsto. Inoltre TI ritiene che i livelli minimi debbano essere differenti per ogni bacino soggetto ad OSP.

Cittadinanzattiva, commentando in maniera generale, sottolinea come la considerazione della regolarità e della puntualità per il viaggiatore sia relativa a tutte le stazioni e non solo a quelle individuate come "rilevanti", inoltre è opinione dell'associazione che una partenza in anticipo non programmata e non comunicata adeguatamente, abbia per gli utenti lo stesso effetto della soppressione della corsa.

La Regione Lombardia rileva, preliminarmente, delle considerazioni di carattere generale, tra queste, quella (osservazione n.7 del documento della Regione) di considerare l'opportunità che i dati di circolazione per calcolare gli indicatori di puntualità e regolarità vengano elaborati e forniti direttamente dal GI, in modo da mantenere una terzietà del fornitore del dato e non gravare con ulteriori oneri sugli enti affidanti.

Dalle risposte al Quesito 1, RFI, TI e TN esprimono condivisione relativamente alla scelta degli indicatori di regolarità e puntualità relativi al numero dei treni interessati; TN, in particolare, ritiene opportuno che siano considerati anche gli indicatori relativi a treni-km e posti-km e indicando che in caso di indisponibilità di tecnologia a bordo treno per la misura dei passeggeri risulta estremamente oneroso per le IF rilevare mensilmente la presenza a bordo, e ritiene più ragionevole continuare ad effettuare 2/3 rilevazioni all'anno; mentre TI non condivide gli indicatori con riferimento al numero dei passeggeri trasportati.

In risposta al Quesito 1 è opinione di ASSTRA che nel caso in cui la raccolta dati per il calcolo degli indicatori sia posta a capo all'IF, debba essere individuato da terzi, ed in forma univoca, il protocollo di scambio dati percorso treno da GI a IF e di offerta/domanda da IF a GI per facilitare un open access ai dati non condizionato da sistemi tecnologici proprietari. La raccolta dei dati dovrà tenere conto di esigenze di trasparenza e disponibilità univoca tra GI ed IF per evitare potenziali conflitti contrattuali.

In risposta al Quesito 2, ASSTRA suggerisce di escludere dal computo dell'indicatore la performance dei servizi sostitutivi dei treni soppressi e di individuare target di puntualità per fascia oraria (nelle giornate feriali, sabato e festivi/periodo estivo ed invernale) in funzione del numero dei treni circolanti sulla rete nelle rispettive fasce e dei livelli di puntualità oggettivamente riscontrati su base storica (per esempio, il triennio), opportunamente ricontrattato. In risposta al Quesito 3, ASSTRA ritiene che dagli indicatori di puntualità e regolarità vadano escluse le soppressioni dovute a causa non imputabili alla IF. Inoltre, in risposta al Quesito 5, ASSTRA ritiene, soprattutto per il servizio regionale, non raggiungibili i target del 100% individuando, per tali obiettivi, l'effetto di fattori esogeni e la necessità di un rinnovo del materiale rotabile.

In risposta al Quesito 2, Federconsumatori ritiene auspicabile, pur sottolineandone le difficoltà, l'attivazione di un sistema di indennizzo immediato ed effettivo a favore della clientela a fronte di difformità del servizio erogato rispetto alle condizioni contrattuali. Nell'ambito di questo tema, Federconsumatori suggerisce che, comunque, potrebbe prevedersi l'obbligo di pubblicizzazione per il gestore del servizio sul proprio sito e sui vari canali di vendita di specifica (riferita al singolo treno) e riscontrata violazione delle condizioni di qualità, per le quali sia previsto il riconoscimento all'utente di un indennizzo. Quanto sopra al fine di implementare la consapevolezza dell'utente al riconoscimento dei propri diritti e alla richiesta di opportuno indennizzo e/o risarcimento per il danno subito.

In risposta al Quesito 2 è opinione della Regione Toscana che la valutazione degli indicatori riferiti ai passeggeri ed il sistema di calcolo delle penali "a misura" sia complesso. Al fine di ottemperare allo stesso obiettivo la Regione Toscana suggerisce di utilizzare il dato relativo ai treni rilevanti e non rilevanti modulando su di essi le penali a misura sulla domanda di trasporto mediante un coefficiente che attribuisce maggiore peso ai treni rilevanti.

#### *Punto 2)*

ASSTRA, in risposta al Quesito 2, propone di escludere dal computo dell'indicatore la performance dei servizi sostitutivi di treni soppressi.

#### *Punto 3)*

In risposta al Quesito 1, la Regione Lombardia suggerisce, per una migliore comprensibilità, di esprimere l'indicatore di regolarità, anziché in percentuale, come *"numero medio di corse soppresse al giorno"*.

In risposta al Quesito 2, la Regione Toscana chiede che il grave ritardo (*"Trfm = numero dei treni che presentano un ritardo superiore alla frequenza media della relazione servita nella fascia oraria di appartenenza o superiore a 60 minuti"*) sia limitato ai ritardi (anche in partenza) superiori ai 60', non considerando il riferimento *"alla frequenza media"*, difficilmente calcolabile.

In risposta ai Quesiti 1 e 2, TI condivide l'indicatore di regolarità del servizio, mentre per quanto riguarda l'indicatore di puntualità non condivide la definizione di grave ritardo (*"Trfm = numero dei treni che presentano un ritardo superiore alla frequenza media della relazione servita nella fascia oraria di appartenenza o superiore a 60 minuti"*) per *"le linee sature con particolare riferimento ai servizi di area metropolitana o più in generale a quelli di accesso al nodo, dove le tracce sono programmate anche a distanza di pochi minuti; in questi casi la sostituzione con bus è impraticabile e il servizio è garantito dal treno immediatamente successivo, come nei sistemi metropolitani sotterranei"*. Inoltre TI ritiene che al valore di  $T_{tot}$  presente nell'indicatore  $\%R_t$  debbano essere escluse le cause di sciopero ed inoltre suggerisce di distinguere tra sciopero del personale ferroviario o altro tipo di sciopero.

#### Punto 4)

In risposta ai Quesiti 1 e 2, è opinione di TI che nell'indicatore  $\%R_{pax}$  sia imprecisa la definizione del numero di passeggeri attribuiti ai treni, che non chiarisce se si tratti di: carico medio del treno, totale saliti del treno, viaggiatori discesi nella stazione rispetto alla quale si effettua la rilevazione della puntualità. Inoltre, TI ritiene errata la definizione del denominatore come *"somma dei passeggeri attribuiti alla totalità dei treni di cui è programmato l'esercizio"* che dovrebbe essere sostituita con la *"somma dei passeggeri attribuiti alla totalità dei treni di cui è effettuato l'esercizio"*.

#### Punto 6)

In risposta al Quesito 4, è opinione di ASSTRA che il livello minimo dell'indicatore di regolarità posto al 100% risulti teorico e non raggiungibile, in termini assoluti e in considerazione del fatto che possono intervenire fattori imprevedibili che alterano il raggiungimento dei massimi livelli, di carattere esogeno rispetto alle responsabilità dell'IF e del GI, indicando la necessità di rivedere obiettivi irraggiungibili di perfezione del servizio.

In risposta al Quesito 6 TN afferma che il limite del 100% per la regolarità, oltre ad essere indicato come economicamente oneroso da raggiungere, non consente neanche una soppressione di un treno aspetto ritenuto complicato a fronte della non possibilità tecnica di sostituire, in molti casi, i treni con autobus, questo sia per cause relative alla tempistica dell'intervento sia per la difficoltà di sostituire con autobus treni sulle linee suburbane che trasportano centinaia di viaggiatori. A fronte delle difficoltà evidenziate TN suggerisce di utilizzare un livello minimo pari al 98%.

In risposta al Quesito 6, la Regione Lombardia ribadisce che l'indicatore di regolarità deve essere misurato e valutato su base mensile e non trimestrale.

#### Punti 7), 8) e 9)

In risposta ai Quesiti 1 e 2, CRUFER chiede che il servizio sostitutivo, svolto con treno o con bus, venga considerato come adeguato se attivato entro 30 minuti dalla soppressione del treno.

In risposta al Quesito 2, TI ritiene che il tempo di erogazione del servizio sostitutivo non possa essere ragguagliato alla frequenza media della relazione servita dal treno soppresso nella fascia oraria di appartenenza rilevando che in alcuni casi significativi, ad esempio, l'intervento della frequenza dei treni è di pochi minuti (i.e. 6 treni/h, ovvero 1 treno /10'). Inoltre, il servizio sostitutivo su gomma, che non viaggia su sede propria, è organizzato attraverso depositi che hanno una dislocazione geografica più o meno favorevole rispetto all'evento accidentale occorso. In tali casi, TI afferma che il servizio *"sostitutivo"* è assicurato dal treno immediatamente successivo. Inoltre ritiene che sia da *"chiarire il riferimento al "grave ritardo" e al parametro Trfm"*.

Regione Lombardia, nei commenti generali, chiede “di prevedere una più dettagliata definizione delle regole di ingaggio del piano d'intervento per i servizi sostitutivi”.

Rispondendo al Quesito 2, TI ritiene non chiaro cosa siano le informazioni “puntuali, esaustive ed aggiornate” da fornire agli utenti “in forma statica” prima del verificarsi dei disservizi.

FIAB, come commento generale, ribadisce la necessità di prevedere, nel caso di sostituzione di corse che garantivano il trasporto biciclette, il mantenimento del grado di servizio anche se la corsa sostitutiva fosse effettuata con materiale rotabile non predisposto, in questo caso FIAB ritiene che l'IF debba impegnarsi a fare accedere a bordo treno le biciclette, compatibilmente con lo spazio disponibile, l'affollamento e la sicurezza dei passeggeri.

#### *Punto 11)*

In merito al concetto di “condizione di puntualità di ogni corsa”, di cui al punto 11 della Misura 8 del Documento, TI, nel rispondere al Quesito 2, non condivide la misurazione “rispetto dell'ora di partenza” che a detta di TI introduce un diverso regime di misurazione rispetto a quello in arrivo, suggerendo di equiparare tale concetto a quello espresso al successivo punto 12, per cui “la singola corsa si considera puntuale rispetto all'orario programmato quando parte non in anticipo...”. Inoltre, in merito al concetto di “stazioni intermedie rilevanti”, TI non condivide quanto riportato alla successiva lett. b), in quanto sono attualmente servite da servizi ferroviari un numero cospicuo di località, anche in centri urbani di dimensioni poco estese, dove sussistono interscambi con metro o autobus del TPL anche a livello comunale, per cui il rispetto della puntualità anche in queste destinazioni intermedie costituirebbe un onere aggiuntivo per l'IF, come la condizione riportata nella lett. a) dello stesso punto 11.

#### *Punto 13)*

In risposta al Quesito 2, TI non condivide il criterio di attribuzione del maggiore dei ritardi rilevati, in quanto ritiene sufficiente che si verifichi un ritardo in una sola stazione intermedia per considerare in ritardo lo stesso treno definendo così un numero molto elevato di treni che risulterebbe in ritardo per effetto del mero calcolo suggerito mentre la situazione reale resterebbe immutata, generando successivamente un confronto fra IF e GI sulle tracce orarie per l'introduzione di correttivi e allungamenti utili per il recupero della puntualità in prossimità delle stesse stazioni intermedie, con probabili effetti peggiorativi sul servizio.

#### *Punti 14), 15), 16), 17) e 18)*

RFI, come commento generale, esprime perplessità in merito alla considerazione di standard di puntualità per i servizi regionali e per i servizi a media-lunga percorrenza, rispettivamente con una soglia di tolleranza di ritardo a 5 minuti e 15 minuti dall'orario programmato, in quanto in contrasto con il *nuovo Performance Regime*, in vigore dall'orario di servizio 2016/2017, sviluppato a seguito del recepimento della Misura 7.6.1 della Delibera ART n. 70/2014, che prevede l'eliminazione delle soglie di tolleranza dei ritardi prevista in precedenza, al fine di “*aumentare l'efficacia del sistema di incentivazione*” (cfr. punto 7.5 della stessa Delibera), con l'attribuzione di una penalità corrispondente ad ogni minuto di ritardo maturato.

TI in merito alla puntualità, di cui ai punti 15 e 16 della Misura 8 del Documento, richiama, nella risposta al Quesito 2, quanto già espresso in ordine al concetto di  $T_{rfm}$  che non può contemplare come grave ritardo treni con ritardi nell'ordine della frequenza programmata sulla linea. È opinione di TI che gli indicatori  $\%P_{(0-5)}$  e  $\%P_{(0-15)}$  siano fra loro coerenti nelle definizioni ma ritiene che non siano chiari. In merito al concetto di puntualità per passeggero trasportato, di cui ai punti 17 e 18 della Misura 8 del Documento, TI ritiene che l'indicatore relativo considera a numeratore una casistica di treni difforme da quanto considerato al numeratore dell'indicatore relativo ai treni arrivati puntuali con ritardo rispettivamente entro 5 minuti ed entro 15 minuti di cui ai precedenti punti 15 e 16.

Federmobilità, nella condivisione complessiva dell'impostazione, tra i commenti generali, rileva come a suo avviso non debbano essere scorporate dalle responsabilità dell'IF, sia in tema di regolarità che di puntualità, le difformità imputabili al GI, fatte salve le conseguenze di calamità naturali e le conseguenze di interventi programmati previsti da AQ e programmatici con l'AE o l'Ente programmatore, dovendosi ritenere cura dell'IF ribaltare le conseguenti misure pecuniarie sul GI. Parimenti non dovrebbero essere scorporabili le difformità e quelle dovute a scioperi derivanti dalle relazioni industriali della stessa IF.

ASSTRA rileva che, per come proposto in consultazione, l'indicatore considera i livelli di puntualità e regolarità di tutti i treni, anche, quindi, di quelli non puntuali per cause non derivanti da responsabilità dell'IF e ritiene necessario, ai fini di un corretto sistema di penalità, utilizzare un indicatore depurato da tali casistiche, facendo in particolare riferimento, a titolo esemplificativo, ai servizi non effettuati per cause di forza maggiore o per richieste da parte di organismi quali la protezione civile (caso allerta meteo).

*Punto 19)*

Rispondendo ai Quesiti 2 e 3, con riferimento ai treni di media e lunga percorrenza, è opinione di TI che lo standard di puntualità eccessivamente ridotto (ad esempio fascia entro i 15 minuti) risulti poco significativo tenuto conto della durata complessiva del viaggio che in alcuni casi supera le 10 ore.

*Punto 21)*

Cittadinanzattiva, come commento generale, afferma che la puntualità dovrebbe essere acquisita nel momento di apertura delle porte del treno nella stazione per far scendere i viaggiatori, oppure integrando il dato indicato al punto 21 con un tempo aggiuntivo statisticamente attendibile per la stazione interessata, che copra il tempo di effettivo arrivo del treno in stazione e della apertura delle porte.

Regione Toscana, nella risposta al Quesito 2, ritiene opportuno generalizzare la regola che indica il punto di misurazione dell'arrivo del treno per superare possibili evoluzioni tecnologiche del sistema.

TI non condivide la descrizione del punto di misurazione dell'arrivo del treno in stazione.

*Punto 22)*

Le Regioni (Lombardia, Toscana e la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome) hanno richiesto di prevedere una riclassificazione delle cause per l'attribuzione dei ritardi/soppressioni.

*Punti 23) e 24)*

TI, nel rispondere ai Quesiti 2 e 3, esprime dubbi sull'adeguatezza della valutazione degli indicatori di puntualità sulla classificazione proposta in merito anche a possibili modifiche da richiedere al GI per consentire la valutazione dei dati richiesti.

Regione Lombardia, rispondendo al Quesito 3, afferma che la definizione e il calcolo dell'indicatore relativo al "servizio a domanda non rilevante" potrebbe non essere particolarmente calzante, proponendo di valutare l'indicatore complessivo sull'intera giornata.

*Punto 25)*

Rispondendo al Quesito 4, è opinione di TI che la puntualità debba essere garantita ad elevati livelli fino al massimo tecnicamente sostenibile, al contrario ciò potrebbe verosimilmente comportare ad un aumento dei tempi di percorrenza dei servizi utilizzati dai pendolari scolastici e lavorativi (categoria di utenti caratterizzati dalla massima frequenza di spostamento); alla riduzione della capacità disponibile e quindi del numero massimo di treni offerti nella fascia pendolare; all'incremento del numero dei passeggeri senza disponibilità di posti a sedere.

## **10.2. Valutazioni**

### *Valutazioni generali della Misura*

Sono state recepite nell'Allegato A le osservazioni di Federconsumatori inerenti la partecipazione delle Associazioni dei consumatori negli aspetti di monitoraggio.

Si sono parzialmente accolte le osservazioni di TN e TI sulla struttura degli indicatori di regolarità e puntualità presenti nell'Allegato A che è stata aggiornata in funzione anche della ridefinita metodologia di valutazione delle penali. Sia per la puntualità che per la regolarità il livello minimo è individuato nel valore massimo tra a) il valore medio del triennio precedente a quello di affidamento del CdS e b) il valore medio registrato nell'anno 2017, differenziato per ogni Regione nel caso di servizi regionali. (I livelli minimi degli indicatori di puntualità, sono calcolati come valori medi mensili mentre quelli degli indicatori di regolarità sono calcolati come livelli minimi annuali differenziati per fasce di domanda.

I livelli minimi sono aggiornati annualmente in relazione a un parametro determinato dall'EA in funzione del programma di esercizio adottato, degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dal GI durante il periodo contrattuale, del piano di rinnovo del parco rotabile oggetto del contratto di servizio. L'aggiornamento dei livelli minimi degli indicatori di puntualità tiene anche conto dei relativi miglioramenti derivanti dall'applicazione del Performance regime.

Sono state inoltre semplificate le casistiche di calcolo adottate (una sola soglia a 5 minuti per il servizio regionale, e una sola soglia a 15 minuti per il servizio a media-lunga percorrenza. Per quanto riguarda l'eccessivo impatto economico evidenziato si ritiene che le osservazioni presentate non abbiano considerato anche i benefici derivanti dal miglioramento delle CMQ, inoltre il sistema di penali consente all'EA di definire un equilibrato sistema di penali commisurato all'ammontare economico del contratto e garantisce all'IF di vedersi riconosciuti, tramite il sistema di mitigazione, miglioramenti prestazionali.

In merito alla valutazione della puntualità e regolarità in tutte le stazioni (anziché solo in quella di destinazione), si è eliminato il richiamo, in caso di ritardo plurimo, al "massimo dei ritardi" che avrebbe valutato la puntualità e, di conseguenza, la causa di ritardo, solamente nella stazione dove si è verificato il ritardo massimo invece di valutare la performance in ogni stazione intermedia rilevante, come indicato nel punto 20 del Documento (e confermato nell'Allegato A). Posto che i vigenti contratti di servizio disciplinano generalmente solo il ritardo a destinazione, si ritiene un importante risultato estendere il controllo della regolarità e puntualità (con attivazione del sistema delle penali in caso di non conformità ai livelli minimi di prestazione richiesti) anche a stazioni/fermate "rilevanti". La non estensione a tutte le stazioni/fermate presenti nel programma d'esercizio, ma solo a quelle individuate rilevanti dagli EA sulla base dei criteri forniti nella Misura 1 nell'Allegato A, rende la scelta sostenibile per le imprese e salvaguarda l'equilibrio economico-finanziario del contratto. Per quanto riguarda i treni in partenza in anticipo, si accolgono le osservazioni in merito. La partenza in anticipo viene considerata rimandando all'indicatore  $%R_t$  la valutazione di tale aspetto integrando nelle casistiche del parametro  $T_{nsos}$ , anche i treni partiti in anticipo dalla stazione di origine o ad una delle stazioni intermedie rilevanti.

Si ritiene condivisibile, e viene quindi recepita nell'Allegato A, la richiesta della Regione Lombardia della fornitura dei dati per il calcolo degli indicatori di puntualità da parte del GI ad eccezione dell'indicatore di regolarità del servizio, che necessita di dati sui bus sostitutivi non nella disponibilità del GI, che dovranno esser forniti dalle IF.

In recepimento delle osservazioni di RFI, TI, TN inerenti agli indicatori riferiti ai passeggeri trasportati, tali indicatori sono stati eliminati per semplificare il provvedimento in argomento e in considerazione di un prossimo avvio di procedimento ai fini dell'esercizio delle funzioni di cui all'art. 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011 sul contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, degli utenti. Sempre in termini di semplificazione, si ritiene, inoltre, opportuno in questa prima regolazione mantenere i soli indicatori relativi al numero dei treni, pensando ad una graduale implementazione, con successivi atti regolatori, degli stessi con l'introduzione di indicatori più puntuali di definizione dell'offerta, ossia riferiti prima a treni-km e poi a posti km.

In merito poi alla preoccupazione espressa da ASSTRA circa la titolarità dei dati (GI per il numero dei treni e per i treni-km; IF per il numero dei posti e dei passeggeri) e l'opportunità di definire un soggetto terzo ed un protocollo di scambio dati per promuovere la trasparenza (*open access* ai dati non condizionato da sistemi tecnologici proprietari) e l'univocità dei dati stessi, la decisione di limitare gli indicatori di puntualità e regolarità al solo al numero dei treni coinvolti (eliminando gli indicatori riferiti ai passeggeri trasportati) consente l'elaborazione degli stessi e la fornitura agli enti affidanti dei relativi valori da parte del GI, in modo da mantenere la terzietà del fornitore del dato. Resta la problematica evidenziata solo per l'indicatore di regolarità del servizio, che necessita di dati sui bus sostitutivi non nella disponibilità del GI, per la quale gli enti affidanti sapranno trovare specifiche soluzioni.

In merito al suggerimento di ASSTRA relativo all'uso di differenti target per fascia oraria, ecc., si evidenzia la tematica è demandata all'EA nell'ambito dei criteri di flessibilità per l'applicazione di maggiorazioni o riduzioni delle penali.



In proposito agli specifici indennizzi ipotizzati da Federconsumatori, si precisa che l'allegato A disciplina i rapporti tra EA e IF, definendo i livelli minimi generali degli indicatori di qualità del servizio, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d) del d.l. 201/2011, e i criteri per il relativo sistema delle penali da applicarsi al gestore del servizio in caso di non conformità agli stessi. Aspetti inerenti agli indennizzi saranno presi in considerazione nel procedimento, di prossimo avvio, ai fini dell'esercizio delle funzioni di cui all'art. 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011, sul contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, degli utenti. Per quanto riguarda la pubblicizzazione degli elementi riferiti alle tematiche di indennizzo tali osservazioni sono state recepite nelle misure inerenti l'informazione all'utenza.

A fronte delle perplessità sollevate dalla Regione Toscana relativamente alla complessità e difficoltà di applicazione degli algoritmi di calcolo delle penali, si osserva che le penali "*a misura*", laddove previste nell'atto posto in consultazione, come peraltro sopra già evidenziato, sono state eliminate in favore delle penali "*a corpo*" (cfr. Misura 4)

#### *Punto 2)*

Si ritiene utile mantenere, nel calcolo degli indicatori di regolarità presenti nell'Allegato A, la considerazione anche di un adeguato servizio sostitutivo nell'ottica di garantire, a favore dell'utente, in ogni caso "*il viaggio*" mentre si specifica meglio l'esclusione dei servizi sostitutivi dal computo dell'indicatore di puntualità.

#### *Punto 3)*

In relazione ai commenti della Regione Lombardia, per quanto riguarda la considerazione della "*soppressione treni*" in termini assoluti o percentuali, si ritiene più significativo considerare l'indicatore ( $R_t$ ) in termini di percentuale rispetto al totale dei treni programmati. Inoltre, la verifica del livello minimo dell'indicatore di regolarità dei treni  $R_t$ , è valutata annualmente come media dei valori mensili e non come dato giornaliero.

In merito ai commenti della Regione Toscana relativamente alle considerazioni sulla definizione di grave ritardo, tale elemento è stato eliminato a fronte della semplificazione della misura e nella definizione del tempo entro il quale il servizio sostitutivo deve essere attivato pari a 30', per i servizi regionali, e 120', per i servizi media-lunga percorrenza. Per quanto riguarda, invece, la considerazione della "*frequenza media della relazione servita nella fascia oraria di appartenenza*" si ritiene che la stessa risulti significativa per stabilire il "grave ritardo" di un treno; tuttavia, al fine di facilitarne la comprensione, si è ritenuto, altresì, opportuno modificarne la formulazione, facendo riferimento al "distanziamento temporale rispetto al treno successivo".

Si ritiene recepita nell'Allegato A l'osservazione di TI avendo eliminato la definizione di grave ritardo e avendo esplicitato il tempo entro il quale debbano essere attivati i servizi sostitutivi. L'esplicitazione della definizione di adeguato servizio sostitutivo è stata integrata all'interno del piano di intervento. Inoltre, per quanto riguarda l'esclusione delle cause di sciopero nel computo di  $R_t$  si evidenzia come negli indicatori vengano ora esclusi dal numeratore e dal denominatore, i treni soppressi o parzialmente soppressi, per cause esterne, che comprendono anche il motivo per sciopero, non adeguatamente sostituiti. Inoltre la distinzione suggerita tra "*sciopero ferroviario o altro tipo di sciopero*", non risulta accoglibile nell'ambito del presente atto, essendo al momento ogni tipo di sciopero considerato indistintamente nelle cause esterne della citata *Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010*. In proposito, si sottolinea come la competenza di attribuzione delle cause di ritardo e/o soppressione sia del GI, mediante interlocuzione con le IF. Pertanto, il tema in argomento potrà essere oggetto di procedimenti maggiormente attinenti alla materia trattata, quale ad esempio il procedimento di revisione del PIR, di cui al d.lgs. n. 112/2015.

#### *Punto 4)*

In merito alle osservazioni avanzate da TI rispetto alla definizione dell'indicatore di regolarità riferito ai passeggeri  $\%R_{pax}$ , queste si possono considerare superate alla luce della decisione di eliminare l'indicatore in argomento.

#### *Punto 6)*

L'indicatore è stato aggiornato ridefinendo alcuni aspetti quali la possibilità di considerare le corse successive a quelle sopprese tra le modalità adeguate per i servizi sostitutivi. Inoltre, rispetto al commento della Regione Lombardia, rileva come l'indicatore, così come ora semplificato, sia valutato annualmente come media dei valori mensili. Rimane comunque facoltà dell'EA la possibilità di prevedere condizioni più stringenti.

*Punti 7), 8) e 9)*

Viene recepita l'osservazione di CRUFER inerente l'attivazione del servizio sostitutivo entro 30 minuti esplicitando le casistiche nelle quali la corsa successiva possa considerarsi una modalità adeguata di servizio sostitutivo.

Relativamente alle osservazioni di TI e da Regione Lombardia con riferimento alle regole di attivazione del piano di intervento per i servizi sostitutivi, si evidenzia che sono state introdotte alcune ulteriori previsioni nell'ambito della definizione del livello minimo per *"un adeguato servizio sostitutivo"* indicando quando le corse sostitutive possano essere considerate come adeguato servizio sostitutivo. Tuttavia, si precisa che obiettivo dell'Autorità è quello di fissare *"livelli minimi"* per un adeguato servizio sostitutivo, inderogabili e validi uniformemente per tutti i CdS, lasciando, poi, proprio agli EA precisare condizioni e modalità di erogazione eventualmente più restrittive.

In merito alla richiesta, da parte di TI, di spiegazione circa l'*"adeguato servizio sostitutivo"* (Misura 8, punto 9, lett. a) relativamente alle informazioni *"puntuali, esaustive ed aggiornate"* da fornire agli utenti *"in forma statica"* prima del verificarsi dei disservizi, si precisa che queste informazioni sono rese nell'ambito del Piano d'intervento (casistiche di disservizio, procedure e modalità d'intervento previsti, servizi garantiti, eventuale punto di raccolta per i servizi sostitutivi su bus ecc.).

*Punti 11) e 12)*

In merito all'osservazione di TI sul concetto di *"condizione di puntualità di ogni corsa"*, riportato al punto 11 della Misura 8, misurata, dice TI, secondo il rispetto *"dell'ora di partenza che introduce un diverso regime di misurazione rispetto a quello in arrivo"*, si osserva che la definizione di *"condizione di puntualità di ogni corsa"* è fatta con riferimento al *"rispetto all'orario programmato di partenza e arrivo"*, come al successivo punto 12 della medesima Misura. Inoltre, in merito alla precisazione fatta da TI circa la maggiore onerosità per l'IF di andare a considerare il ritardo anche nelle stazioni intermedie rilevanti, si precisa che il ritardo andrebbe misurato in tutte le stazioni/fermate in un'ottica pro-utente, come richiesto da Cittadinanzattiva, e peraltro, già applicato nel *performance regime* con la finalità di migliorare il sistema complessivo di circolazione dei treni. In una prima fase, proprio per non rendere l'intervento troppo penalizzante per le imprese e salvaguardare l'equilibrio economico-finanziario dei contratti, si è deciso di limitare la misurazione della performance alle stazioni intermedie rilevanti e a quelle di arrivo dei treni.

*Punto 13)*

In merito al disaccordo espresso da TI sul criterio di attribuire al treno il maggiore dei ritardi rilevati durante la corsa in quanto troppo penalizzante, si rileva come il quadro della circolazione ferroviaria fornito da TI rilevi un numero elevato di treni che pur arrivando puntuali a destinazione finale, circolerebbero nei tratti intermedi in modo irregolare (con tratte percorse in ritardo e tratte con recupero del ritardo accumulato). Al riguardo si osserva che tale situazione deve essere rilevata con le nuove regole del *performance regime*, che prevede la misurazione dei ritardi in ogni singola fermata/stazione e la somma degli stessi, nonché l'applicazione di conseguenti penali tra GI e IF coinvolte. A tale proposito, accogliendo i commenti di Cittadinanzattiva e le opportunità generate dal nuovo *performance regime* e indicate nei commenti di RFI, è stato espunto il richiamo al maggiore dei ritardi rilevati. Così come riformulato, l'indicatore considera in ritardo una corsa che presenta alla stazione di destino, o ad una delle stazioni intermedie rilevanti, un ritardo la cui componente, come somma di minuti attribuiti per causa all'IF affidataria, altre IF e GI, sia superiore a 5 minuti. Il nuovo *performance regime* dovrebbe incentivare un miglioramento della circolazione complessiva dei treni con una riduzione/annullamento dei ritardi maturati nelle singole fermate/stazione, e non un peggioramento del servizio con *"l'introduzione di correttivi e allungamenti utili per il recupero della puntualità in prossimità delle stesse stazioni intermedie"*, come sostenuto da TI.

*Punti 14), 15), 16), 17) e 18)*

In proposito alle osservazioni di RFI sulle soglie di puntualità, si rileva che il contesto dei due ambiti in argomento (CdS tra ente affidante e IF e *performance regime* tra IF e GI) è diverso. Al riguardo si evidenziano i differenti ambiti e obiettivi dei sistemi presi in esame. Da un lato il *performance regime* è strettamente riferito alla circolazione dei treni al fine di incentivarne la regolarità; dall'altro, il CdS regola il rapporto tra EA e IF, considerando gli obblighi di servizio pubblico a cui è tenuto l'affidatario. In questo ultimo caso è prevista una soglia di ritardo, peraltro, riconosciuta nella totalità dei vigenti contratti di servizio e negli standard riferiti all'utente dei servizi di trasporto anche di altri paesi europei<sup>8</sup>: in particolare, il RMMS (Rail Market Monitoring System) nell'ultimo report pubblicato considera soglie di tolleranza per i servizi regionali e media-lunga percorrenza, di valore rispettivamente pari a 5' e 15'. Peraltro, l'esigenza di riconoscere come puntuale una soglia di ritardo compatibile con i vigenti contratti di servizio viene richiesta anche da ASSTRA. Si evidenzia comunque che nella riformulazione degli indicatori sono stati recepiti alcuni criteri adottati nel *performance regime* in particolare sulla valutazione della puntualità in ulteriori stazioni (stazioni rilevanti) oltre a quelle di destino e la valutazione della causa di ritardo non più come "causa prevalente" ma utilizzando, come quota di ritardo da confrontare per il superamento della soglia, la somma dei minuti di ritardo attribuiti per causa dell'IF affidataria, altra IF e GI.

In merito alle osservazioni di TI, si rileva che per semplificazione dello schema sono stati eliminati tutti gli indicatori originariamente proposti mantenendo solo quelli di cui ai punti 15 e 16 del documento in consultazione, pur rivisti in termini di semplificazione.

In merito all'opportunità sollevata da Federmobilità di non scorporare le cause dovute agli scioperi e alle relazioni industriali nel computo delle casistiche all'interno degli indicatori, si sottolinea come l'attuale schema di atto già consideri le cause imputabili alla responsabilità dell'IF (gestore del servizio), del GI e delle altre IF, anche tenuto conto del meccanismo previsto dal *performance regime* attraverso il quale sono disciplinati i rapporti giuridici tra GI e IF e tra diverse IF per regolare fattispecie riconducibili alla diretta responsabilità nella causa del ritardo. Per quanto riguarda la richiesta di addebitare sempre all'IF le cause di ritardo/soppressione dovute allo sciopero del personale dell'IF, in quanto derivanti dalle relazioni industriali adottate dalla stessa, si ritiene come peraltro già sopra evidenziato che il tema potrà essere oggetto di procedimenti maggiormente attinenti alla materia trattata, quale ad esempio il procedimento di revisione del PIR.

Riguardo all'osservazione di ASSTRA riferita all'inclusione nelle cause di ritardo di quelle non derivanti da responsabilità dell'IF con particolare riferimento alle cause di forza maggiore o richieste da parte di organismi quali la protezione civile, si osserva che la misura proposta corrisponde al sistema di rilevazione già presente nella maggior parte dei CdS vigenti dove è rilevato il ritardo imputabile all'IF affidataria, al GI e alle altre IF, con la sola esclusione delle cause esterne all'esercizio ferroviario nel suo complesso. Nell'atto di regolazione si tiene conto comunque delle cause esterne tramite la rilevazione di un ulteriore indicatore di scostamento orario che, pur non costituendo CMQ, deve essere previsto nel CdS. Esso monitora la puntualità reale, includendo tutte le cause di ritardo, ed è utilizzato per l'individuazione e la valutazione di specifici indennizzi agli utenti e per la programmazione di interventi infrastrutturali nell'ambito dell'Accordo Quadro.

*Punto 19)*

Per quanto riguarda i servizi a media-lunga percorrenza non si condivide l'osservazione espressa da TI circa l'eccessiva rigidità della soglia di tolleranza di 15 minuti a fronte di viaggi che possono durare alcune ore. A tale riguardo si osserva che la soglia di 15 minuti risulta tipicamente utilizzata per la valutazione dei ritardi nei servizi media-lunga percorrenza, anche in comparazione con la situazione di altri Paesi europei (cfr. valutazioni *Punti 14), 15), 16), 17) e 18), nota n. 9*), che registrano valori anche, in alcuni casi più bassi. In ogni caso, situazioni particolari potranno essere considerate e rappresentate dall'EA.

---

<sup>8</sup> Commissione Europea: *Fifth report on monitoring developments of the rail market*, SWD (2016) 427 final, del 8/12/2016.

*Punto 21)*

Riguardo alle osservazioni della Regione Toscana, ed in parte quelle di Cittadinanzattiva, si è ritenuto, per ragioni di uniformità su tutto il territorio nazionale, di non integrare il testo in consultazione. Si è proceduto comunque a eliminare il criterio previsto nel documento in consultazione demandando al GI il compito di assicurare l'acquisizione del dato di arrivo in stazione. Risulta quindi superato anche il commento di TI.

*Punto 22)*

In proposito alla codifica delle cause di ritardo e soppressione indicate dalle Regioni, si ribadisce come la competenza nella attribuzione delle cause di ritardo e/o soppressione potrà essere oggetto di procedimenti maggiormente attinenti alla materia trattata, qual è ad esempio il procedimento di revisione del PIR, di cui al d.lgs. n. 112/2015, all'interno del quale si configura la possibilità di un ulteriore coinvolgimento degli EA. Conseguentemente, si conferma nell'allegato A in argomento l'attuale classificazione, rinviandone ad un separato procedimento una eventuale modifica/implementazione.

*Punti 23) e 24)*

Non si accolgono le osservazioni avanzate da TI in merito alle 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, come pure relativamente ai diversi livelli minimi di puntualità assunti con riferimento a queste, poiché lo strumento non può essere considerato un vincolo alla elaborazione degli indicatori. Inoltre, si rileva che dall'analisi dei CdS vigenti, l'articolazione degli indicatori su specifiche classificazioni di domanda e/o linea sia già presente. Ulteriori elementi di modulazione sono traslati sui criteri di flessibilità per la maggiorazione o riduzione delle penali, da applicarsi al gestore del servizio a cura degli EA in caso di prestazione non conforme alle CMQ, in relazione alla gerarchizzazione della rete (per esempio incrementando la penale su linee a maggior frequenza) o alla tipologia di domanda (ad esempio, incrementando la penale per la domanda rilevante in corrispondenza delle fasce pendolari).

*Punto 25)*

Lo scenario prospettato da TI di introduzione di fittizi aumenti dei tempi di percorrenza in fase di programmazione per rispettare più stringenti standard di puntualità sarà oggetto di approfondimento con il GI e di valutazione di eventuali Misure da inserire in un separato provvedimento al fine di scongiurare comportamenti elusivi delle presenti disposizioni.

## **11. Misura 9 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

**Quesiti**

Vedi Misura 8

### **11.1. Sintesi delle Osservazioni**

#### *Osservazioni generali sulla Misura*

Le Regioni (Lombardia, Toscana la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome) e TN ritengono di difficile realizzazione le modalità di monitoraggio e computo degli indicatori "a misura" rispetto ai passeggeri trasportati.

ASSTRA, rispondendo al Quesito 7, ritiene che il sistema di monitoraggio e la condivisione di nuove banche dati con l'EA possa creare impatto sui costi amministrativi da considerare nella determinazione dei corrispettivi contrattuali da riconoscere all'IF.

*Punto 2)*

Rispondendo al Quesito 7, TI ritiene non possibile la rilevazione manuale dei dati di puntualità e regolarità come indicati nelle Misure.

*Punto 4)*

CRUFER, rispondendo al Quesito 7, ritiene la frequenza di misurazione non sufficiente per la rilevazione dei flussi pendolari proponendo di estenderla ad almeno 2 settimane per le stazioni primaverili ed autunnali.

Regione Lombardia, rispondendo al Quesito 6, ritiene che l'indicatore di regolarità debba essere valutato su base mensile e non trimestrale.

*Punto 7)*

Rispondendo al Quesito 5, TI ritiene non chiara la distinzione tra i livelli di gravità media e massima.

## 11.2. Sintesi delle Valutazioni

In accoglimento delle richieste di semplificazione, la Misura 9 è stata eliminata. I contenuti relativi alle modalità di monitoraggio e verifica sono specificati nella Misura 3 dell'Allegato A.

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

### 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?

## 12.1. Sintesi delle Osservazioni

*Punti 1) e 2)*

In merito alle Informazioni "prima del viaggio" è stato osservato, in risposta al Quesito 1, come l'indicatore INFO\_AN possa assumere valore 1 solo in presenza di tutte le informazioni indicate in Tabella 4 del Documento, tale criterio è stato definito da TI troppo stringente e troppo penalizzante in quanto la mancanza o non conformità di una sola tra le informazioni richieste, comporterebbe per l'indicatore l'assunzione di un valore pari a zero, stessa osservazione è pervenuta anche da Cittadinanzattiva la quale esprime una preferenza su un indicatore meno stringente, almeno in fase di avvio.

*Tabella 4 del Documento*

In relazione alle informazioni contenute nella Tabella 4 del Documento, in risposta al Quesito 2, è stata richiesta da parte di ASSTRA e TI una maggiore distinzione tra le informazioni in capo alle IF e quelle in capo al GI, l'erogazione di alcune informazioni infatti non è di diretta competenza della IF per cui quest'ultima

non può essere considerata responsabile della non conformità delle informazioni erogate, in particolare per quanto riguarda le informazioni diffuse in stazione, laddove l'IF non disponga di spazi illimitati per l'affissione o perché di esclusiva competenza del GI come la segnalazione dei percorsi atti a facilitare l'intermodalità. La medesima osservazione viene mossa anche da regione Toscana, RFI e Conferenza delle Regioni e Province Autonome.

TI, in merito al Quesito 2, osserva che all'interno della Misura non si è proceduto ad una distinzione delle informazioni da erogare in base alla dimensione delle stazioni, e del numero di stazioni (capillarità) nelle quali tali informazioni devono essere erogate e che non si è tenuto conto della maggiore diffusione delle nuove tecnologie, che consentono il reperimento delle informazioni in maniera facile e veloce, chiedendo di privilegiare tali canali rispetto a quelli "tradizionali".

TI, in risposta al Quesito 3, ha evidenziato la necessità di dover sopportare notevoli investimenti di tipo economico per poter erogare tutte le informazioni previste dalla Misura, per potersi dotare di tutti i canali di comunicazione elencati in Tabella 4 (tenendo anche conto del fatto che alcuni canali - come le agenzie di viaggio o punti vendita convenzionati - non sono di diretta gestione da parte dell'IF, come rilevato anche da TN), e per l'erogazione delle informazioni in lingua inglese (Punto 5).

ASSTRA, in merito al Quesito 3, evidenzia come per alcune piccole IF la possibilità di erogare le informazioni anche in lingua inglese (Punto 5) comporterebbe notevoli investimenti, senza però specificarne l'ammontare.

TI osserva, con riferimento ai Quesiti 2 e 3, che la realizzazione di mappe con le indicazioni dell'ubicazione della biglietteria più vicina e di eventuali punti vendita autorizzati nelle vicinanze di stazioni e fermate, con relativi indirizzi, orari di apertura e tempi di percorrenza per il loro raggiungimento a piedi sono di difficile attuazione dovuta ai frequenti aggiornamenti che comporterebbero, quindi, ingenti investimenti. Anche TN, evidenzia come il raggiungimento delle CMQ comporterebbe notevoli investimenti senza specificarne il relativo ammontare.

TI e TN segnalano, in risposta al Quesito 2, che la Tabella 4 del Documento dovrebbe essere adeguata alla natura e caratteristiche di alcuni canali di comunicazione, in particolare quelli che non sono nella diretta responsabilità dell'IF. In proposito, TI lamenta che l'imposizione di oneri eccessivamente gravosi per punti vendita convenzionati e agenzie di viaggio possa avere impatti rispetto agli accordi commerciali in essere.

Federconsumatori in relazione al Quesito 2 richiede di integrare le informazioni previste dalla Misura con un richiamo diretto ai diritti dei passeggeri in caso di ritardo, al sistema di indennizzo previsto dal regolamento CE n. 1371/2007 e la previsione di un sistema di indennizzo all'utenza in caso di mancato rispetto delle CMQ.

FIAB propone di modificare, in relazione al Punto 4 (Quesito 2), la seguente frase *"Le informazioni non vocali in stazione e sull'esterno dei treni sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori"* aggiungendo le parole *"e sull'esterno dei treni"*, stesso vale per la tabella 4 del Documento dove sono specificati i canali di comunicazione per le informazioni statiche, per la quale si propone di aggiungere: *"Esterno dei treni"*. Ciò perché i pittogrammi che indicano le porte di accesso agli spazi multifunzione biciclette-disabili-passeggini per bambini, sono ritenuti di grande aiuto per un veloce e comodo incarrozzamento.

TN, in risposta al Quesito 2, osserva come su alcuni canali di comunicazione, come ad es. l'APP e il mobile site, alcune informazioni come le Condizioni Generali di Trasporto possono essere di difficile lettura proponendo l'introduzione di un link che rimandi ad un canale di comunicazione più idoneo.

La Regione Lombardia, in merito al Quesito 2, richiede che le informazioni n. 2 e n. 6 vengano estese anche al canale "punti vendita convenzionati", che le informazioni n. 16 e n. 18 vengano estese al canale "mobile site", che l'informazione n. 17 contenga anche le condizioni di accesso per gli animali, che le informazioni n. 19 e 20, 26 e 36 vengano estese anche ai canali "mobile site" e "APP".

L'associazione Crufer – Federconsumatori E.R., in risposta al Quesito 2, richiede che le informazioni n. 4, 8, 16, 26 vengano estese anche ai canali "Mobile site" e "APP" e che l'informazione n. 36 venga estesa a tutti i canali di comunicazione.



## 12.2. Valutazioni

*La Tabella 4 del Documento è rinumerata nell'Allegato A come Tabella 1.*

*La Tabella 5 del Documento è stata eliminata.*

*Punti 1) e 2) e Tabella 4 del Documento*

L'indicatore INFO\_AN assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni richieste come previsto dalla Tabella 1 dell'Allegato A (informazioni prima del viaggio). Allo scopo di rendere tale criterio meno rigido, si è proceduto ad una riduzione del numero delle informazioni.

In merito alle informazioni contenute nella predetta Tabella, si accolgono le osservazioni pervenute. Si è infatti proceduto ad un aggiornamento della Tabella stessa tenendo conto del fatto che la responsabilità di alcune informazioni non è in capo all'IF, a titolo esemplificativo quelle relative alla segnaletica necessaria per agevolare l'intermodalità e alcune informazioni che richiedono l'affissione in stazione. Nello specifico si è proceduto ad eliminare la colonna denominata "Stazione o fermata" della Tabella 4 del Documento.

La proposta di distinzione delle informazioni in base alla dimensione delle stazioni, non è accoglibile in quanto è diritto di tutti i passeggeri ricevere le stesse informazioni, in particolare per i frequentatori delle piccole stazioni che probabilmente hanno a disposizione meno canali di reperimento delle informazioni rispetto ai passeggeri delle stazioni di grandi dimensione.

Sulla diffusione delle informazioni attraverso le nuove tecnologie, se ne riconosce l'importanza e la crescente diffusione, ma non è possibile basarsi solo su tali strumenti in quanto, ad oggi, non tutti gli utenti ne sono dotati.

In merito ai canali di comunicazione elencati in Tabella 1 dell'Allegato A, si precisa che tale tabella ha lo scopo di elencare quali informazioni devono essere erogate dai diversi canali di comunicazione, e non quello di indicare i canali di comunicazione di cui le IF si devono dotare. Le IF utilizzeranno infatti i canali di comunicazione che hanno già in dotazione. In un'ottica di semplificazione si è comunque proceduto ad unificare i canali di comunicazione "mobile site" e "APP" in un unico canale rinominato "Mobile APP". Ad ogni buon conto, si evidenzia che l'osservazione in questione non è supportata da alcuna stima relativa agli investimenti di tipo economico ritenuti necessari da TI.

Inoltre, si specifica che, anche in relazione a quanto contenuto dalla Misura 3 in relazione al "Piano di accesso al dato", i canali di comunicazione di cui alla tabella 1 dell'Allegato A possono essere offerti anche da soggetti terzi rispetto alla IF e EA. In tal senso, la disposizione tiene conto sia della dimensione eterogenea dei soggetti interessati, non tutti ugualmente in grado di offrire a condizioni efficienti (con riferimento alle IF) una pluralità di canali di vendita, sia dell'esistenza sul mercato di nuovi operatori specializzati in grado di fornire i servizi di vendita a costi sostenibili e con i quali sia l'IF, sia l'EA può stipulare appositi accordi commerciali.

In aggiunta, come noto, una maggiore diffusione dei canali di comunicazione di tipo digitale (ad es. app) garantisce l'incremento del numero di utenti raggiunti e, conseguentemente, un potenziale beneficio in termini di maggiori utenti serviti.

In merito alla erogazione delle informazioni anche in lingua inglese, è stata inserita la possibilità di introdurre anche gradualmente, l'erogazione. L'IF può predisporre, condividendolo con l'EA, un piano per l'erogazione graduale nel tempo delle informazioni anche in lingua inglese.

In relazione alla realizzazione delle mappe tra cui quelle con le indicazioni dell'ubicazione della biglietteria più vicina e di eventuali punti vendita autorizzati nelle vicinanze di stazioni e fermate, con relativi indirizzi, orari di apertura e tempi di percorrenza per il loro raggiungimento, si accoglie l'osservazione delle IF, e se ne riconosce la difficoltà nell'aggiornamento. Le informazioni in oggetto vengono stralciate dalla Tabella 4 del Documento e non sono quindi presenti nella Tabella 1 dell'Allegato A.

In merito all'osservazione di TI e TN sull'adeguamento della Tabella 4 del Documento, tenendo conto del fatto che alcuni canali non rientrano nella diretta disponibilità dell'impresa, si accoglie l'osservazione

riducendo in generale il numero delle informazioni richieste, e in particolare escludendo i canali in questione dal dover erogare determinate informazioni.

In merito al richiamo ai diritti dei passeggeri previsti dal regolamento CE 1371/2007 in caso di ritardo, si rileva che i comportamenti da adottare da parte dei passeggeri, inclusi quelli necessari per la richiesta di risarcimenti sono stati previsti tra le informazioni a bordo treno di cui alla Tabella n. 3 dell'Allegato A.

In relazione alla richiesta di poter considerare "l'esterno treno" alla stregua di un canale di comunicazione e di poter prevedere che all'esterno del treno venga applicato il pittogramma della bicicletta allo scopo di agevolare la salita dei passeggeri, si ritiene che tale istanza non rientri tra le CMQ (dovendo essa rappresentare un costo per l'IF), tuttavia può essere considerata come un fattore premiale e posta come richiesta in fase di consultazione degli *stakeholder*, precedente la predisposizione del bando o del CdS.

Si accoglie l'osservazione di TN in merito alla difficoltà di lettura delle Condizioni Generali di Trasporto da alcune tipologie di canali di comunicazione, pertanto non viene più richiesta la informazione n. 1 (Condizioni Generali di Trasporto) dai canali APP, Mobile site e Biglietteria *Self Service*, per i quali si richiede invece l'indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto e delle modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno.

In relazione alle osservazioni della Regione Lombardia/ e Crufer – Federconsumatori E.R. non si ritiene opportuno che le informazioni n. 2 e n. 6 vengano estese anche al canale "punti vendita convenzionati" in quanto tale canale ha la funzione principale di vendita dei biglietti e non anche quella di indirizzare i clienti all'acquisto dei biglietti attraverso altri canali di vendita o di gestione dei reclami, informazioni peraltro reperibili attraverso altri canali di comunicazione. Per quanto riguarda le informazioni n. 4 e 8, l'informazione n. 4 è stata eliminata per le ragioni esposte in precedenza, mentre l'estensione dell'informazione n. 8 ai canali "mobile site" e "APP" (ora denominati Mobile APP), non viene accolta in quanto tali canali possono contenere un numero limitato di informazioni; si preferisce pertanto evitare un appesantimento eccessivo di tali canali ai quali sono state estese le informazioni più importanti. In merito all'estensione delle informazioni n. 16 e n. 18 al canale "mobile site" si accoglie l'osservazione ritenendo tali informazioni utili per gli utenti che utilizzano il canale in questione. Si accoglie anche l'osservazione in merito all'informazione n. 17 per la quale si richiede l'estensione delle informazioni anche in merito alle condizioni di accesso per gli animali in quanto si ritiene necessario che i passeggeri siano messi conoscenza delle condizioni di accesso al treno qualora viaggino con animale al seguito. In relazione infine alle informazioni n. 19 e 20, 26 e 36 per le quali si richiede che vengano erogate anche dai canali "mobile site" e "APP", le informazioni n. 20 e n. 36 sono state eliminate in quanto la responsabilità dell'erogazione di tali informazioni è in capo a soggetti terzi rispetto all'IF, mentre le informazioni n. 19 e n. 26 possono essere reperite attraverso altri canali di comunicazione o (in particolare per la info n. 26) necessarie a passeggeri che già si trovano in stazione ove possono reperire agevolmente l'informazione in questione.

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

#### **Quesiti**

Vedi Misura 10

#### **13.1. Sintesi delle Osservazioni**

##### *Punto 2)*

In merito al Quesito 4, è stato rilevato da parte di ASSTRA e TI che la previsione da parte della Misura, che tutti i sistemi tecnologici debbano essere equipaggiati di soluzioni per la segnalazione automatica di eventuali situazioni di disfunzione e anormalità di servizio, sia eccessivamente onerosa dal punto di vista economico.

Federconsumatori E.R. e Cittadinanzattiva, in risposta al Quesito 4, hanno espresso la necessità di prevedere un maggiore coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle fasi di monitoraggio, verifica, controllo come previsto dalla legge n. 244 del 2007, art. 2, comma 461.

## 13.2. Sintesi delle Valutazioni

In accoglimento delle richieste di semplificazione, la Misura 11 è stata eliminata. I contenuti relativi alle modalità di monitoraggio e verifica sono specificati nella Misura 3 dell'Allegato A, pertanto le osservazioni sono da ritenersi superate.

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

### Quesiti

Vedi Misura 10

## 14.1. Sintesi delle Osservazioni

*Punti 1) e 2)*

In merito alle Informazioni “durante il viaggio”, in risposta al Quesito 1, è stato osservato come l'indicatore INFO\_DU possa assumere valore 1 solo in presenza di tutte le informazioni indicate nelle Tabelle 6 e 7 del Documento. Tale criterio è stato definito da TI come troppo stringente e penalizzante in quanto la mancanza o non conformità di una sola tra le informazioni richieste, comporterebbe per l'indicatore l'assunzione di un valore pari a zero. Per quanto riguarda l'indicatore INFO\_AV, in risposta al Quesito 1, è stato osservato dalla Regione Toscana come questo possa essere considerato parte dell'indicatore INFO\_DU.

*Tabella 6 del Documento*

ASSTRA e TI hanno osservato in merito alle informazioni statiche “durante il viaggio”, in risposta al Quesito 2, l'impossibilità di poter affiggere sul treno alcune informazioni a causa dell'eccessivo spazio che queste occuperebbero sul treno, o a causa del fatto che tali informazioni subiscono frequenti aggiornamenti, tali da comportare conseguentemente una sostituzione delle stesse con oneri insostenibili e sproporzionati. Viene osservata inoltre la difficoltà di affissione, a causa di problemi di spazio, di aggiornamento o reperibilità delle informazioni quali la n. 42 sul sistema tariffario vigente, la n. 44 e la n. 52 relative ai servizi di interconnessione e interscambi.

L'associazione Crufer – Federconsumatori E.R. in risposta al Quesito 2 chiede che l'informazione n. 39 possa essere affissa in tutte le carrozze.

*Tabella 7 del Documento*

Tra le informazioni “durante il viaggio” di tipo dinamico, rispondendo al Quesito 5, con particolare riferimento alla informazione n. 55, “Principali coincidenze incluse quelle operate con altri vettori ferroviari” ASSTRA e TI segnalano che tale informazione richiede il coinvolgimento di soggetti terzi che detengono tale informazione, e deve essere fornita in tempo reale alle IF, in alcuni casi il materiale rotabile non è dotato di sistemi necessari a consentire l'erogazione dell'informazione.

Regione Lombardia, in risposta al Quesito 2, evidenzia come le informazioni statiche da garantire durante il viaggio sono eccessive: richiede di eliminare quindi le informazioni: modalità di acquisto (n. 39), sistema tariffario (n. 42), procedure per recupero bagagli (n. 47), condizioni di accesso (n. 48), modalità di assistenza a bordo (n. 50), , interscambi programmati (n. 52), per le quanto riguarda le informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri (n. 56), richiede che vengano eliminate dalle informazioni dinamiche.

FIAB, in risposta al Quesito 2, propone di aggiungere alla Tabella 7 del Documento, l'informazione tramite annunci vocali automatici o manuali relativa alla prossima fermata con marciapiede di lunghezza ridotta. Ciò allo scopo di permettere in particolare agli utenti con mobilità limitata (a causa dei bagagli ingombranti/biciclette al seguito) di raggiungere le porte di uscita utili.

Trenitalia, in risposta al Quesito 2, con riferimento alle informazioni su ritardi durante la marcia, anomalie della circolazione, treno fermo in stazione per periodo superiore a 5' (punti da 58 a 62 della Tabella 7 del Documento), osserva che l'attuale tempistica di aggiornamento a bordo dei treni è pari a 15 minuti, pertanto, nel caso in cui l'intervallo di tempo per l'aggiornamento delle informazioni dovesse essere ridotto, potrebbero rendersi necessari investimenti aggiuntivi per adeguare il materiale rotabile, pur non specificando l'ammontare dell'investimento.

## **14.2. Valutazioni**

*La Tabella 6 del Documento è rinumerata nell'Allegato A come Tabella 2.*

*La Tabella 7 del Documento è rinumerata nell'Allegato A come Tabella 3.*

*Punti 1) e 2).*

L'indicatore INFO\_DU assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni richieste come previsto dalle Tabelle 2 e 3 dell'Allegato A (informazioni durante il viaggio statiche e dinamiche). Allo scopo di rendere tale criterio meno rigido, si è proceduto ad una riduzione del numero delle informazioni.

In merito all'indicatore INFO\_AV si condivide l'osservazione della regione Toscana. Tale indicatore può essere considerato come parte dell'indicatore INFO\_DU, infatti il mancato funzionamento di impianti audio/video a bordo treno non consente l'erogazione delle informazioni, tale mancata erogazione viene in realtà già misurata dall'indicatore INFO\_DU; per questo motivo in un'ottica di semplificazione e allo scopo di evitare che la mancata erogazione della medesima informazione venga rilevata da due indicatori distinti, si è proceduto ad eliminare l'indicatore INFO\_AV.

### *Tabella 2 dell'Allegato A – Informazioni Statiche*

Nell'accogliere le osservazioni pervenute, si è proceduto alla eliminazione dell'informazione n. 38 relativa all'affissione delle CGT e la n. 39 sulle modalità di acquisto dei titoli di viaggio. Si condividono inoltre le osservazioni sull'informazione n. 42, sulla base del fatto che il sistema tariffario vigente deve essere reso noto in anticipo rispetto all'acquisto del biglietto e quindi, generalmente, prima di salire a bordo treno. In relazione alle informazioni n. 44 e n. 52 anche queste sono state eliminate in quanto tali informazioni sono gestite da soggetti terzi, quindi non direttamente sotto la disponibilità della IF che non ne può garantire la presenza.

In un'ottica di semplificazione e tenendo conto dello scarso spazio a bordo treno per l'affissione, vengono eliminate le informazioni n. 46, 47, 48 e 50. Viene invece mantenuta l'informazione n. 51 relativa alla sicurezza tecnica dei passeggeri in quanto prevista dal Regolamento (UE) n. 1371/2007. Inoltre, con riferimento alle informazioni "statiche a bordo treno", non viene più specificato che queste debbano essere affisse in tutte le carrozze oppure solo nelle carrozze di testa/coda.

Non si accoglie l'osservazione pervenuta da Crufer – Federconsumatori E.R. sull'affissione della informazione n. 39 in quanto si ritiene che tale informazione debba essere erogata prima del viaggio e non durante, motivo per cui è stata eliminata.

### *Tabella 3 dell'Allegato A – Informazioni Dinamiche*

In merito all'informazione "durante il viaggio" n. 55, "Principali coincidenze incluse quelle operate con altri vettori ferroviari", si è proceduto a specificare che tale informazione deve essere erogata qualora resa disponibile da parte del GI.

In merito alle osservazioni sollevate da Regione Lombardia, si rileva che, in accoglimento delle stesse, le informazioni n. 39, 42, 47, 48, 50 e 52 sono state eliminate; mentre l'informazione n. 51, è prevista dal Regolamento CE 1371/2007, Allegato II, Parte II.

In relazione alla richiesta di poter inserire a bordo treno un annuncio automatico o manuale che indichi il caso in cui la “prossima fermata” sia attrezzata di marciapiede a misura ridotta, si ritiene che tale istanza non rientri tra le condizioni minime di qualità. Tuttavia può essere considerata come un fattore premiale e posta come richiesta in fase di consultazione degli *stakeholder*, precedente la predisposizione del bando o del CdS.

Si accoglie l’osservazione relativa all’eliminazione della informazione n. 56 (Indicazioni relative alla sicurezza tecnica dei passeggeri) dalle informazioni “durante il viaggio” di tipo dinamico, in quanto già prevista tra le informazioni di tipo statico.

Si accoglie l’osservazione di Trenitalia relativa ai tempi di aggiornamento delle informazioni durante la marcia in caso di anomalie della circolazione, che potrebbe portare a investimenti di notevole entità nel breve periodo, per cui il periodo di tempo di aggiornamento delle informazioni in oggetto viene portato a 15 minuti rispetto ai 5 minuti previsti in origine.

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

### **Quesiti**

Vedi Misura 10

### **15.1. Sintesi delle Osservazioni**

#### *Punto 1)*

La Regione Toscana, in risposta al Quesito 4, evidenzia come il numero dei controlli previsti dalla Misura per l’indicatore INFO\_DU (controlli sul 50% dei treni nell’arco di 6 mesi e almeno una volta l’anno su tutti i treni) sia sproporzionato rispetto alle reali capacità dell’EA.

#### *Punto 3)*

TI, in merito al Quesito 4, osserva la previsione da parte della Misura, che tutti i sistemi tecnologici debbano essere equipaggiati di soluzioni per la segnalazione automatica di eventuali situazioni di disfunzione e anomalie di servizio, previsione questa ritenuta eccessivamente onerosa dal punto di vista economico.

Le associazioni CRUFER, Federconsumatori e Cittadinanzattiva, in merito al Quesito 4, hanno espresso la necessità di prevedere un maggiore coinvolgimento delle associazioni dei consumatori anche nella fase di monitoraggio di verifica e ispezione.

### **15.2. Sintesi delle Valutazioni**

In accoglimento delle richieste di semplificazione, la Misura 13 è stata eliminata e pertanto le osservazioni sopra riportate sono da ritenersi superate. I contenuti relativi alle modalità di monitoraggio e verifica sono specificati nella Misura 3 dell’Allegato A.

## **16. Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni**

### **Quesiti**

Vedi Misura 10

### **16.1. Sintesi delle Osservazioni**

#### *Punto 1)*

È stato osservato da parte di TI, con riferimento al Quesito 2, che alcune informazioni, in particolare quelle al punto 1) lett. c) e lett. f) sono informazioni di tipo sensibile dovendosi escludere pertanto la pubblicazione. Trattasi nello specifico delle seguenti informazioni:

- n. pax trasportati e pax treni-km;
- prezzo medio;
- ricavi da bigliettazione/n. pax;
- risultati delle ICS;
- questionari delle ICS (Misura 3);
- *coverage ratio*: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico;
- distribuzione parco rotabile per età media.

Anche ASSTRA osserva che la pubblicazione dei dati previsti dalla Misura debba escludere quelli sensibili sotto il profilo commerciale e industriale, al contrario Federmobilità rileva la necessità della pubblicazione di dati di maggior dettaglio piuttosto che di dati di tipo aggregato o derivati da elaborazioni di medie aritmetiche.

#### *Punto 4)*

TI infine aggiunge, in merito al Quesito 2, che tenuto conto dell'elevato numero di item previsti nelle Misure 14 e 15 ed in considerazione del fatto che venga ritenuto sufficiente una singola non conformità per attivare il sistema delle penali, le misure dovrebbero prevedere CMQ ragguagliate alla media dei valori degli ultimi tre anni, anziché essere considerate variabili logiche del tipo "0/1" (zero/uno).

## **16.2. Valutazioni**

#### *Punto 1)*

In relazione alle osservazioni circa il contenuto commerciale di alcune delle informazioni elencate nella Misura, occorre in primo luogo richiamare la normativa applicabile. Rilevano a questo proposito le disposizioni contenute nell'articolo 48, comma 3, del d.l. 50/2017, l'art. 4 par. 8 del Regolamento (CE) 1370/2007, aggiunto dall'art. 1, par. 1, punto 4, lett. d), del Regolamento (UE) 2338/2016 e quanto già disposto da questa Autorità con la Misura 9, Prospetto 1, della delibera 49/2015.

Il d.l. 50/2017 interviene con riferimento alle informazioni e ai dati rilevanti per la definizione dei bacini di mobilità, che possono non coincidere del tutto con quelli di cui alla Misura, ponendo in capo agli operatori già attivi nel bacino l'obbligo di loro fornitura, e rimettendo al contempo a regioni ed enti locali l'adozione di adeguate garanzie di tutela e riservatezza dei dati commerciali sensibili. Il Regolamento (UE) 2338/2016 ugualmente rimette alle autorità competenti per l'affidamento dei CdS l'adozione di misure per garantire la legittima protezione delle informazioni commerciali riservate da contemperare con l'esigenza di mettere a disposizione di tutte le parti interessate (i partecipanti alle procedure di affidamento, ma in generale tutti i soggetti che partecipano alle consultazioni, cfr. *infra* § 2) gli elementi per la formulazione di un'offerta valida. Nell'esercizio delle funzioni di cui alla lettera f), art. 37, comma 2 del decreto istitutivo ART, al fine di dettare la cornice regolatoria in materia di procedure di affidamento all'interno della quale gli enti territoriali esercitano le competenze attribuite dalla Costituzione in materia<sup>9</sup>, l'Autorità ha stabilito il set minimo che deve essere fornito ai partecipanti alle gare. Anche il recente "Atto di segnalazione congiunto di AGCM, ANAC e ART a Regioni, Conferenza Unificata Stato-Regioni, MIT e MEF" del 25 ottobre 2017, emanato in forza delle rispettive leggi istitutive, ha affermato, con riferimento agli obblighi informativi da fornire ai partecipanti alle procedure di affidamento, che possono essere considerati, nel loro grado di dettaglio, almeno i dati e le informazioni di cui alla delibera ART n. 49/20157 (v. Prospetto 1), da considerarsi già nella piena titolarità dei predetti enti, anche secondo opportune previsioni all'interno dei

---

<sup>9</sup> Così come sancito dalla Corte costituzionale con sentenza dell'11 marzo 2013, n. 41 proprio in tema di applicazione dei poteri dell'ART.



Contratti di Servizio”.<sup>10</sup> In effetti, le ragioni di riservatezza commerciale sono state già valutate attraverso il processo di consultazione (“*notice and comment*”) seguito nell’iter di formazione della citata Delibera.

Nel Prospetto 1 sono comprese le informazioni che attengono alla domanda sia potenziale, che effettiva (in termini di numero di passeggeri), ai ricavi, ai corrispettivi medi, alle tariffe, al personale e al parco rotabile. Non sono invece compresi dati di costo, che pure il Regolamento (UE) 2338/2016 non esclude dal novero delle informazioni necessarie per la formulazione dell’offerta. Alla luce di quanto precede, si ritiene pertanto che non sussistano ragioni di riservatezza rispetto a tutti gli indicatori previsti dalla Misura, che possono essere computati sulla base dei dati elementari compresi nel Prospetto 1 (nel formato, grado di dettaglio e aggiornamento ivi specificato). Per quanto in particolare concerne gli allegati dei CdS, come i PEF sulla base dei quali l’EA esercita le proprie attività di monitoraggio economico, si ritiene invece che possano essere resi non ostensibili, salvo diversi accordi con l’affidatario, solo le voci di costo, di dettaglio, inclusa la remunerazione del capitale, ove non sia stata definita dall’Autorità e non costituisca pertanto un parametro oggetto di regolazione. Non si ritiene altresì a contenuto sensibile l’indicatore relativo al *coverage ratio*, dato dal rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi, al netto dei costi di infrastruttura, come definito dall’articolo 19, comma 5, del decreto legislativo n. 422/1997 e s.m.i. che rappresenta un dato di rendicontazione del costo “pubblico” del servizio di trasporto pubblico. In generale, le istanze di riservatezza sono da considerare per gli affidamenti con procedure di gara, ed in generale dove vi sia un confronto anche potenziale tra più imprese operanti nello stesso settore. L’EA è sempre libera di considerare non ostensibili altre informazioni richieste ai partecipanti alle procedure di affidamento, non già contenute nel Prospetto 1.

Per quanto invece riguarda i questionari utilizzati nelle ICS condotte dalle IF, nella Misura in cui queste riguardino attività non comprese nel perimetro del CdS oggetto di affidamento, ai fini di trasparenza, così come ai fini della partecipazione dei diversi *stakeholder* per le finalità di cui alla precedente Misura 5, può ritenersi sufficiente la messa a disposizione e/o la pubblicazione dei soli schemi dei questionari e di una sintesi dei risultati delle predette ICS, e così è stata riformulata la Misura in parola, così come la Misura 3.

#### Punto 4)

In merito al calcolo dell’indicatore P\_INF sulla base della media dei risultati degli ultimi tre anni, tale osservazione non può essere accolta in quanto l’indicatore in questione è un nuovo indicatore, per il quale non esistono dati storici. In ogni caso, se è vero che l’indicatore può risultare non rispettato anche per la mancanza di una sola informazione tra quelle elencate in relazione alla sua natura binaria, occorre osservare che la riformulazione della Misura nell’Allegato A prevede ora un numero inferiore di informazioni da offrire, fermo restando che la flessibilità e gradualità del sistema delle penali introdotte consente agli EA di commisurare le penali in funzione della numerosità delle informazioni mancanti e di altri elementi ritenuti rilevanti per la valutazione della difformità nel caso specifico.

## 17. Misura 15 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

### Quesiti

Vedi Misura 10

### 17.1. Sintesi delle Osservazioni

Non sono pervenute osservazioni relative alla misura.

### 17.1. Sintesi delle Valutazioni

<sup>10</sup> La Misura 9 presuppone la previa acquisizione dei dati da parte degli EA nell’ambito della rendicontazione e del monitoraggio ossia nell’esercizio delle (loro) prerogative di concedenti e controparti contrattuali delle imprese affidatarie.

In accoglimento delle richieste di semplificazione generale, la Misura 15 è stata eliminata. I contenuti relativi alle modalità di monitoraggio e verifica sono specificati nella Misura 3 dell'Allegato A.

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

### 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?

### 18.1. Sintesi delle Osservazioni

#### Aspetti generali

ASSTRA e l'associazione Cittadinanzattiva, in risposta al quesito 1, condividono la scelta degli indicatori di accessibilità commerciale.

Per quanto riguarda l'impatto economico, in risposta al quesito 4, ASSTRA, TI e TN prevedono un incremento dei costi di investimento per l'implementazione/adeguamento di apparati e impianti sul territorio e tecnologici e dei costi di gestione per la manutenzione.

#### Indicatore %ACV

Prima di procedere all'analisi delle singole osservazioni relative all'indicatore %ACV, si riassumono gli elementi salienti dei contributi pervenuti:

- il criterio di prossimità per l'individuazione dei punti vendita convenzionati di cui al punto 4 lettera d) non è condiviso dalle IF (TI e TN) in quanto ritengono si presti a valutazioni soggettive;
- l'acquisto a bordo non dovrebbe essere considerato un canale di vendita alternativo ma un servizio aggiuntivo e l'applicazione del sovrapprezzo dovrebbe essere finalizzata soprattutto a scoraggiare l'evasione (TI e TN);
- le casistiche di acquisto a bordo senza sovrapprezzo dovrebbero essere limitate e meglio dettagliate (Regione Toscana, Regione Lombardia, TI, TN)
- i canali online sono ritenuti equiparabili e quindi sostitutivi delle altre tipologie di canali di vendita, considerata anche la legge 124 del 4 agosto 2017, soprattutto in presenza di stazioni poco frequentate dove l'IF potrebbe non avere convenienza a investire nell'ampliamento della rete di vendita (TI e TN).

#### Punto 2)

ASSTRA, in risposta al quesito 1, segnala criticità di applicazione nell'ambito dei servizi di trasporto locali e regionali sia con riferimento alla definizione di adeguatezza dei canali di vendita proposta nel Documento, sia per l'implementazione ad ampio spettro dei canali telematici.

La Regione Lombardia, in risposta al quesito 2, evidenzia la necessità di indicare, con riferimento all'indicatore %ACV, la tipologia di titoli di viaggio acquistabili e l'area territoriale che deve essere coperta anche per quanto riguarda la vendita a terra e tramite i canali telematici e in particolare tutti i titoli di

viaggio obbligatori (biglietti e abbonamenti) previsti dal sistema tariffario per tutte le coppie Origine – Destinazione (di seguito: OD) interessanti l'area territoriale di competenza dell'EA (es. il territorio di una Regione) e per le OD interessanti gli spostamenti con le regioni contermini. TN, in risposta ai quesiti 1 e 2, chiede che sia fatta chiarezza sul richiamo alla tipologia del servizio (locale, regionale) ai fini dell'applicazione della formula %ACV.

#### Punto 4)

Lettera a): TI e TN (risposte ai quesiti 1 e 2) sostengono che i canali di vendita dei titoli di viaggio telematici dovrebbero essere considerati equiparabili ai canali di vendita a terra e, pertanto, sostitutivi di qualunque altra alternativa. In particolare TI cita a supporto l'art. 1, comma 167, della legge n. 124 del 4 agosto 2017.

Lettera b): TI, in risposta al quesito 2, rileva una mancanza di chiarezza nelle motivazioni per le quali, ai fini della valutazione di adeguatezza dei punti vendita convenzionati, si considera un orario più esteso (6 giorni a settimana) rispetto a quello indicato per l'apertura al pubblico delle biglietterie in stazione (5 giorni a settimana).

Lettera c): la Regione Lombardia, in risposta al quesito 2, ha osservato che il funzionamento delle biglietterie *self service* deve essere inteso, oltre che in termini di emissione del biglietto, anche in termini di disponibilità e funzionamento di diverse modalità di pagamento, incluse le carte di credito/debito. TI, in risposta al quesito 4, fornisce indicazioni circa l'impegno economico che deriverebbe dal dotare di una biglietteria *self service* completamente funzionante (oltre 18M€) tutte le stazioni sprovviste.

Lettera d): molteplici partecipanti alla consultazione (TN, TI, Regione Lombardia), in risposta ai quesiti 1 e 2, hanno commentato il criterio di prossimità introdotto per i punti vendita convenzionati ritenuti ammissibili ai fini del calcolo dell'indicatore, evidenziando che l'uso di un parametro temporale per la misurazione della distanza introduce un criterio soggettivo. Sugeriscono di utilizzare un criterio ritenuto più oggettivo per esprimere il concetto di prossimità in termini di distanza invece che di tempo. A tal proposito, la Regione Lombardia propone di indicare una distanza massima di 200 metri, mentre TI suggerisce di specificarlo in termini di distanza entro il raggio di 1 km dal fabbricato viaggiatori della stazione/fermata di riferimento.

Lettera e): La Regione Lombardia e TN, in risposta ai quesiti 1 e 2, considerano determinante individuare la tipologia di biglietti vendibili a bordo. In particolare la Regione Lombardia suggerisce di includere di minimo tutti i titoli di viaggio con validità non superiore al giorno (es. biglietti ordinari e giornalieri) per tutte le OD interessanti l'area territoriale di competenza dell'EA. D'altra parte, TN evidenzia che l'abbonamento, titolo di viaggio più vantaggioso per l'utente, non dovrebbe essere acquistabile a bordo treno.

Ultimi due paragrafi del punto 4): sono pervenuti commenti, in risposta ai quesiti 1 e 2, in merito alle casistiche in cui l'IF consente l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo da parte di Regione Toscana, Regione Lombardia e TI e una richiesta di chiarimento da TN. Tutti gli *stakeholder* condividono che prevedere l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo nei casi indicati in consultazione, ovvero in caso di biglietteria *self service* non funzionante anche in presenza di punti vendita convenzionati di cui al punto 4 lettera d), possa produrre il rischio di incentivare l'utenza a non munirsi di titolo di viaggio prima di salire a bordo e renda difficile il contrasto dell'evasione da parte dell'IF. Inoltre, TI rileva una attribuzione di diverso valore ai canali di vendita ritenuti ammissibili (di cui alle lettere a), b), c), d), e), f)) ai fini del calcolo dell'indicatore, con discriminazione dei punti vendita convenzionati.

TN, nell'ambito della risposta ai quesiti 1 e 2, osserva che il numero di stazioni caratterizzate da una dotazione adeguata di canali di vendita da utilizzare ai fini del calcolo dell'indicatore, non dovrebbe risentire di chiusure delle biglietterie e dei punti vendita convenzionati, temporanee o programmate per scarsa frequentazione o anche dovute a lavori di rifacimento. A tal proposito chiede chiarimenti.

TN osserva inoltre che l'interesse da parte dell'IF a presidiare il territorio con i canali di vendita è strettamente legato al volume della domanda di trasporto e che in caso di condizioni non favorevoli oggettive per l'IF il canale online è sostitutivo di qualunque alternativa e l'acquisto a bordo non può essere effettuato senza sovrapprezzo.

#### Punto 5)

Le osservazioni pervenute da ASSTRA, TI e TN, in risposta al quesito 3, evidenziano una difficoltà di attuazione immediata del livello minimo pari al 100% e propongono di fare riferimento al valore medio degli ultimi tre anni di esercizio oppure di prevedere un percorso di graduale miglioramento nel corso del CdS. Inoltre rilevano la possibilità che si verifichino effetti rilevanti sull'equilibrio economico dei contratti di servizio. Tra le Associazioni dei Consumatori sono pervenute posizioni differenti: CRUFER ritiene necessario un periodo di due anni per il raggiungimento del 100% mentre Cittadinanzattiva ritiene il livello minimo proposto adeguato.

### **Indicatore %BTEL**

#### *Punto 6)*

In merito alla specificazione dell'indicatore %BTEL sono pervenuti commenti da ASSTRA (risposta al quesito 1) che esprimono scetticismo sulla possibilità di applicazione dello stesso, a causa dell'attuale ancora scarsa diffusione di tali sistemi nelle realtà di trasporto pubblico locale e regionale. Inoltre, TN (quesiti 1 e 2) osserva che la formulazione dell'indicatore è da ritenersi ammissibile solo laddove gli stop che impattano su quote di giornata sono esclusi dal calcolo e introducendo una soglia sotto la quale lo stop non rileva ai fini del calcolo dell'indicatore.

### **Indicatore %BAUT e %VAL**

#### *Punto 9) e Punto 12)*

In merito all'indicatore %BAUT, ASSTRA, in risposta al quesito 1, evidenzia che i tempi di ripristino della funzionalità di *self service* e validatrici sono direttamente proporzionali ai costi dei servizi previsti nei contratti di manutenzione con imprese esterne. Inoltre, insieme ad ASSTRA, anche TN e TI (quesiti 1 e 2) osservano che in caso di guasti per atti vandalici i tempi di ripristino possono essere molto più lunghi rispetto ai casi di guasto imputabili all'IF. In particolare, secondo TN, il tempo di ripristino pari a 120 ore per le *self service* è accettabile solo se si escludono i guasti dovuti a vandalismo, danni o lavori, mentre il tempo di ripristino di 48 ore per le validatrici è giudicato insufficiente. TN evidenzia inoltre la diversa efficienza delle operazioni di manutenzione nei giorni feriali e in quelli festivi e segnala che, anche in presenza di sistemi autodiagnostici, gli allarmi devono essere letti ed interpretati da un operatore per l'apertura di un cartellino risolutore.

Secondo TI (risposta al quesito 2) gli indicatori devono essere rivisti tenendo conto dei diversi tempi di ripristino a seconda che il guasto sia imputabile all'IF oppure a soggetti terzi (atti vandalici).

La Regione Lombardia (quesito 2) suggerisce di prevedere che il passeggero possa procedere alla validazione del titolo di viaggio senza l'obbligo di rivolgersi al capotreno.

#### *Quesito 6*

ASSTRA, rilevata l'attuale assenza di una piattaforma unificata con le caratteristiche indicate, ritiene che una eventuale implementazione su scala nazionale dovrebbe essere gestita da un soggetto terzo rispetto agli operatori coinvolti, ad esempio la stessa Autorità. Inoltre evidenzia la necessità dell'accordo delle parti interessate considerata la sensibilità, sotto il profilo commerciale e concorrenziale, dei dati relativi ai flussi di domanda e alle tariffe nonché gli aspetti relativi al possesso, gestione e aggiornamento dei dati.

CRUFER sottolinea l'importanza di accesso semplificato e garanzia di sicurezza delle transazioni nonché il possibile configurarsi di vantaggi economici sulle tariffe pagate dagli utenti, derivanti da risparmi delle IF su personale e stampa biglietti.

TN dichiara di avere in corso un progetto di bigliettazione elettronica per semplificare la struttura dei sistemi di vendita.

TI e le altre ACO non hanno formulato alcuna osservazione.

## **18.2. Valutazioni**

### *Aspetti generali*

Tenendo conto delle osservazioni pervenute da ASSTRA, TI e TN in merito all'impatto economico, gli indicatori sono stati snelliti e semplificati, rivedendo le tempistiche negli stessi definite, al fine di ricondurre le non-conformità ai fattori effettivamente sotto il controllo delle IF, talvolta lasciando all'EA il compito di individuare alcuni degli elementi necessari per il calcolo degli indicatori, con particolare riferimento agli indicatori %BAUT e %VAL. Per quanto riguarda l'indicatore %ACV, sulla dotazione adeguata di canali di vendita, si introduce la possibilità che l'EA preveda un raggiungimento graduale del livello minimo, al fine di tener conto delle condizioni territoriali, di domanda e di offerta.

### **Indicatore %ACV**

Si è ritenuto di mantenere l'impianto dell'indicatore, limitando le casistiche in cui è ammissibile l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo, al fine di evitare fenomeni distorsivi di incoraggiamento dell'evasione. La condizione minima di qualità relativa alla dotazione adeguata di canali di vendita è stata pensata con riferimento alle stazioni caratterizzate da una scarsa frequentazione e il canale di vendita alternativo di acquisto a bordo senza sovrapprezzo comunque denominato, di cui al punto 4, lettera e), è stato inserito con l'obiettivo di tenere in considerazione l'eventuale assenza di convenienza economica per l'IF nell'ampliamento della rete di vendita relativamente a tale tipologia di stazioni. La struttura della Misura 16 del Documento è stata conservata nella rielaborazione dell'Allegato A, contenuta nella Misura 11, nell'ipotesi che le stazioni per le quali non è possibile prevedere nessuno dei canali di vendita a terra di cui al punto 4, lettere b), c), e d) siano una minoranza e che gli utenti che accedono al servizio di trasporto attraverso tali stazioni con titoli di viaggio di corsa semplice costituiscano un insieme ristretto. Sulla base delle predette ipotesi, si ritiene che l'indicatore %ACV sia sostenibile economicamente, consentendo l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo nei casi in cui il canale a terra non è previsto. Invece, i canali telematici, sebbene la loro diffusione aumenterà nel prossimo futuro considerato quanto previsto dalla legge 124 del 4 agosto 2017, non possono essere ritenuti sostitutivi dei canali a terra, in quanto gli utenti del servizio di trasporto non sono tenuti a dotarsi di dispositivi adeguati per utilizzarli. Ad ogni modo, qualora l'EA, valutato il danno conseguente all'utilizzo della modalità di acquisto a bordo senza sovrapprezzo e confrontato con l'investimento altrimenti richiesto per assicurare una dotazione adeguata dei canali di vendita, rilevi un impatto economico non sostenibile, può rimodulare il livello minimo prevedendone un raggiungimento graduale, nel periodo di durata contrattuale.

#### *Punto 2)*

L'osservazione di ASSTRA in merito alla modalità di definizione del concetto di adeguatezza dei canali di vendita, troppo stringente rispetto alla realtà del trasporto pubblico regionale e locale, è stata accolta attraverso l'introduzione della possibilità per l'EA di prevedere nel CdS il raggiungimento in maniera graduale del livello minimo, anche per singola tipologia di stazione di cui al punto 9 lettera b), della Misura 1 dell'Allegato A, tenendo conto delle condizioni territoriali, di domanda e di offerta.

In accoglimento dell'osservazione della Regione Lombardia, le tipologie di titoli di viaggio acquistabili e l'area territoriale che deve essere coperta sono dettagliate al punto 5 della Misura 11 dell'Allegato A, come segue:

“Si intendono acquistabili tramite i canali di vendita di cui al punto 4, lettere a), b), c) d), f) i titoli di viaggio disciplinati nel CdS, relativi a servizi onerati da OSP”.

In merito all'osservazione di TN, si chiarisce che l'indicatore %ACV è da calcolare nell'ambito del singolo CdS e con riferimento ai soli servizi onerati da OSP.

#### *Punto 4)*

Lettera a): l'art. 1, comma 167, della legge n. 124 del 4 agosto 2017 prevede l'introduzione, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale, stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, dell'obbligo per il concessionario di istituire e fornire all'utenza un servizio di biglietteria telematica accessibile attraverso un sito internet dedicato. Se da una parte tale prescrizione darà impulso alla diffusione di sistemi telematici di bigliettazione, dall'altro non può assumersi che questi sistemi sostituiscano del tutto le altre modalità di acquisto del biglietto, in quanto gli utenti dei servizi di trasporto non sono obbligati a munirsi di dispositivi per l'acquisto del biglietto per via telematica. Gli utenti del servizio di trasporto “non digitali” dovranno

poter acquistare il biglietto attraverso altri canali di vendita. Pertanto si ritiene la definizione di adeguatezza dei canali di vendita proposta in consultazione idonea a tutelare tutti gli utenti, “digitali” e non, poiché basata sulla disponibilità contemporanea di diverse tipologie di canali di vendita (telematici e a terra). Inoltre, al fine di tener conto della dimensione eterogenea dei soggetti interessati, e della presenza sul mercato di nuovi operatori che forniscono servizi di vendita a costi sostenibili e con i quali sia l’IF, sia l’EA può stipulare appositi accordi commerciali, si specifica che, tenuto conto del punto 12 Misura 3, i canali di vendita telematici possono essere offerti anche da soggetti terzi.

Lettera b): la difformità rilevata da TI in merito ai giorni di apertura previsti per i canali di vendita di cui al punto 4, lettere b) e c) trova fondamento nella prassi usuale per la quale i punti vendita convenzionati, fornendo generalmente svariati servizi oltre alla vendita dei titoli di viaggio, risultano aperti su più di 5 giorni alla settimana. Per meglio chiarire le condizioni di adeguatezza dei punti vendita convenzionati ai fini del calcolo dell’indicatore, è stata introdotta un’ulteriore precisazione al punto 4, lettera d) che esclude dalla valutazione del numero medio di giorni di apertura a settimana “i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati”.

Lettera c): si ritiene, anche alla luce delle segnalazioni e reclami ricevuti, di specificare la lettera c), in coerenza anche con quanto disposto nella delibera ART n. 134 del 17 novembre 2017 sulle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, modificandola in: “biglietterie *self service* completamente funzionanti”. Al punto 9, Misura 11 dell’Allegato A si specifica cosa si intenda con la dicitura “completamente funzionanti”: “Le biglietterie *self service*, di cui al punto 4, lettera b), si intendono completamente funzionanti solo nel caso in cui sono utilizzabili tutte le modalità di pagamento, ovvero sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito”. L’impegno economico prospettato da TI è tenuto in considerazione nel prevedere la possibilità di acquisto a bordo senza sovrapprezzo, comunque denominato, nel caso in cui non siano disponibili canali a terra, ai fini dell’adeguatezza delle dotazioni della stazione in termini di accessibilità commerciale, e nel lasciare all’EA la possibilità di prevedere, in fase di stesura del CdS, una gradualità di raggiungimento del livello minimo, al fine di tener conto di condizioni territoriali, di domanda e di offerta.

Lettera d): considerate le osservazioni pervenute e gli ulteriori approfondimenti effettuati, il criterio di prossimità, nell’Allegato A, è specificato in termini di distanza da percorrere, al fine di tener conto anche di eventuali criticità/ostacoli presenti sul percorso per raggiungere il punto vendita convenzionato. Al fine di individuare una distanza adeguata a rappresentare il criterio di prossimità, sono state analizzate diverse fonti, tra le quali i documenti di pianificazione urbanistica e trasportistica, dove si rileva una generale uniformità nella specificazione del concetto di accessibilità: una fermata del trasporto pubblico locale, un’area verde, un generico servizio pubblico si ritiene accessibile a piedi se si trova entro una distanza di 300 m. Per restare in ambito di servizi di trasporto ferroviario connotati da OSP, una *best practice* è rintracciabile nel CdS tra l’EA Regione Lombardia e l’IF Trenord per il periodo 2015-2020, in cui il criterio di prossimità per i punti vendita convenzionati è individuato in una distanza entro 200 m. Inoltre, secondo la letteratura di settore, la velocità media pedonale su marciapiedi oscilla tra un valore minimo di 1 m/s e un valore massimo di 1,2 m/s (*Highway Capacity Manual, Transportation Research Board, 2010*). Tali valori tengono conto dell’insieme di categorie di utenti che compongono la popolazione. Se si assume una velocità di 1 m/s, in 5 minuti è possibile percorrere 300 metri; con velocità di 1,2 m/s in 5 minuti è possibile percorrere 360 metri.

Infine, in relazione al concetto di prossimità del punto vendita convenzionato, in ambito normativo, rileva quanto disposto dall’art. 10, comma 4, del d.lgs. n.70/2014 sulla *Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*: “qualora anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l’acquisto riguardi un servizio ricompreso nell’ambito di un contratto di servizio pubblico, il biglietto è rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo comunque denominato. In caso di inosservanza del divieto di applicare detto sovrapprezzo, l’impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.”



Quanto previsto dal d.lgs. n. 70/2014 non contempla una quantificazione del concetto di prossimità e, nell'ambito di un procedimento sanzionatorio dell'Autorità relativo al reclamo di un passeggero per violazione del citato d.lgs. n. 70/2014, tale concetto è stato interpretato in termini di una "tendenziale fungibilità del servizio di vendita in stazione o all'esterno della stessa". In particolare, la relazione istruttoria citata nella delibera n. 25/2017, che ha concluso il citato procedimento, evidenzia che "[...], la decisione di collocare il servizio di vendita dei biglietti in prossimità della stazione non può risultare irragionevolmente pregiudicante delle esigenze di ampia accessibilità e facilità di fruizione nei confronti dell'utenza che si avvale del servizio pubblico di trasporto ferroviario".

Sebbene, a livello normativo, non sia disponibile una specificazione quantitativa della prossimità e, nell'ambito dei procedimenti sanzionatori dell'Autorità ai sensi del d.lgs. n. 70/2014 sino ad ora adottati, le valutazioni di fungibilità dei punti vendita convenzionati siano state effettuate caso per caso, l'analisi dei sopracitati procedimenti (oltre alla già citata delibera n. 25/2017, si vedano delibere n. 81/2017, n. 99/2017, n. 117/2017) rivela che, fino al momento attuale, questi hanno riguardato punti vendita ubicati a distanze superiori a 650 m che non sono stati considerati "in prossimità della stazione".

Infine, si evidenzia che, nonostante il d.lgs. n. 70/2014 e l'Allegato A si collocano in due ambiti diversi, rispettivamente quello dei diritti degli utenti e relativa disciplina dei rapporti tra utenti del servizio di trasporto e Impresa Ferroviaria, e quello della definizione di condizioni minime di qualità dei servizi e relativa disciplina dei rapporti tra Ente Affidante e Impresa Ferroviaria, le considerazioni relative al concetto di prossimità possono essere condivise.

Pertanto, la lettera d) del punto 4, Misura 11 dell'Allegato A, è stata modificata come segue: "punti vendita convenzionati purché raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati".

Lettera e): considerato che l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo, comunque denominato, costituisce una modalità residuale, si accoglie l'osservazione della Regione Lombardia al fine di meglio circostanziare le caratteristiche del canale di vendita a bordo. Pertanto, al punto 5, Misura 11 dell'Allegato A si specifica quali tipologie di biglietti rientrano nella condizione minima di qualità: "La possibilità di acquisto a bordo senza sovrapprezzo comunque denominato, di cui al punto 4, lettera e), è limitata ai soli biglietti di corsa semplice relativi ai servizi onerati da OSP disciplinati nell'ambito del CdS, fermo restando la possibilità per l'EA di ampliare la tipologia di titoli di viaggio acquistabili a bordo, includendo, ad esempio, anche il titolo di viaggio giornaliero."

A tal proposito si evidenzia che la possibilità di acquisto a bordo senza sovrapprezzo è prevista dall'art. 10, comma 4 del d.lgs. n. 70/2014 "qualora **anche solo temporaneamente** non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico". Inoltre, "in caso di inosservanza del divieto di applicare detto sovrapprezzo, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro". Sulla base di tali considerazioni, la previsione del canale di vendita a bordo senza sovrapprezzo, comunque denominato, nell'ambito dell'indicatore %ACV risulta conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

Ultimi due paragrafi del punto 4): si ritiene opportuno rivedere le casistiche in cui l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo è garantito. La precedente formulazione, di cui alla versione in consultazione, tutelava gli utenti di stazioni abitualmente dotate di biglietterie *self service* che risultassero temporaneamente non funzionanti. Nell'ottica di una responsabilizzazione dell'utente, il punto 4 del Documento viene rivisto prevedendo l'acquisto a bordo senza sovrapprezzo solo nel caso in cui tutti i canali di vendita a terra non siano fruibili contemporaneamente. A tal proposito, il punto 10, Misura 11 dell'Allegato A recita: "L'acquisto a bordo senza sovrapprezzo del titolo di viaggio di corsa semplice, di cui al punto 4, lettera e), è assicurato nei giorni e negli orari in cui risultino chiusi contemporaneamente la biglietteria in stazione, di cui al punto 4, lettera b), ed eventuali punti vendita convenzionati, come individuati al punto 4, lettera d), sia qualora l'impianto non sia dotato di biglietteria *self service*, sia qualora ne sia dotato ma risulti temporaneamente non funzionante. Nel caso in cui l'unico canale di vendita a terra previsto sia del tipo *self service* di cui al punto 4, lettera c) e risulti temporaneamente non funzionante l'IF garantisce la possibilità di acquistare

senza sovrapprezzo il titolo di viaggio di corsa semplice a bordo del treno”. Inoltre, allo stesso punto 10, Misura 11 dell’Allegato A, alla luce di quanto previsto dal considerando 10 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, si precisa che: “Alle PMR è consentito acquistare il biglietto a bordo senza sovrapprezzo laddove nella stazione di partenza non sia presente un canale a loro accessibile tra quelli indicati al punto 4, lettere b) e c).”

Alla luce della richiesta di TN, al punto 11 Misura 11 dell’Allegato A si chiariscono le modalità di calcolo dell’indicatore: “Qualora nel mese i, per la generica stazione siano programmati interventi che impediscono l’utilizzo di canali di vendita usualmente disponibili (per esempio: rifacimento di locali adibiti a biglietteria, sostituzione di biglietteria *self service*), quelli inutilizzabili, anche solo per un periodo limitato, sono esclusi dal calcolo dell’indicatore, fatto salvo il caso in cui, nel periodo di inutilizzabilità, l’IF preveda l’attivazione del canale di cui al punto 4, lettera e).” Infatti, l’obiettivo dell’indicatore %ACV consiste nel valutare l’adeguatezza reale dei canali di vendita e non quella programmata. Per questo motivo l’indicatore è da calcolare, per ogni anno, come media aritmetica dei valori mensili al fine di cogliere le variazioni anche dovute a chiusure temporanee per qualsiasi motivo.

L’osservazione di TN non è condivisa: l’indicatore %ACV è stato costruito pensando a condizioni minime di accessibilità commerciale e avendo in mente principalmente le stazioni meno utilizzate, spesso non presenziate, non inserite nel contesto urbano, scarsamente accessibili, ecc. Per tener conto della difficoltà dell’IF nell’implementare in simili contesti biglietterie *self service* o nel prevedere punti vendita convenzionati che soddisfino le caratteristiche richieste, è stato introdotto il canale di vendita “a bordo senza sovrapprezzo comunque denominato” in modo che la stazione/fermata risulti comunque adeguatamente dotata ai fini del calcolo dell’indicatore e che le scelte dell’IF, anche se ragionevoli, non abbiano ricadute negative sugli utenti. Come già dettagliato nella valutazione relativa al punto 4, lettera a) non si ritiene che i canali di vendita telematici possano sostituire del tutto le altre alternative.

Inoltre, nell’ottica della trasparenza, principio che contraddistingue il procedimento in oggetto, il punto 7, Misura 11 dell’Allegato A, chiarisce aspetti relativi al canale di vendita di cui alla lettera f), punto 4, della predetta Misura, ai sensi anche di quanto previsto dall’art. 10 c. 1, d.lgs. n. 70/2014.

#### *Punto 5)*

Considerato che la condizione minima di qualità relativa all’indicatore %ACV è definita pensando alle stazioni minori, per garantire sempre un livello minimo di accessibilità commerciale, si ritiene opportuno mantenere il livello minimo pari al 100%. Ad ogni modo, si introduce la possibilità che l’EA preveda un raggiungimento graduale del livello minimo durante il periodo di durata contrattuale, al fine di tener conto delle specifiche condizioni territoriali, di domanda e di offerta, che possono impattare sulla rete di vendita complessiva oppure soltanto su alcune stazioni/fermate. Inoltre, con riferimento ai servizi svolti sulle reti di cui all’art. 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015, il raggiungimento del livello minimo può avvenire in maniera graduale durante il periodo di durata contrattuale e attraverso un apposito piano che tiene conto dell’entità degli eventuali interventi da effettuare e dei tempi di realizzazione. Pertanto, il livello minimo dell’indicatore %ACV nella Misura 11 dell’Allegato A diventa:

“Il livello minimo annuale dell’indicatore %ACV è pari al 100%. Gli EA possono prevedere nel CdS che il livello minimo dell’indicatore %ACV sia raggiunto gradualmente, secondo le modalità individuate in un apposito piano di interventi da sviluppare durante il periodo di durata contrattuale, al fine di tener conto delle condizioni territoriali di domanda e di offerta. Rientrano tra le condizioni di domanda le stazioni/fermate caratterizzate da un basso livello di frequentazione come desumibile dalle indagini sui flussi origine – destinazione, la cui effettuazione è in capo all’EA. Rientrano tra le condizioni di offerta dimensioni dell’IF non proporzionate all’entità degli investimenti sui sistemi di bigliettazione telematica da sviluppare nel breve termine, opportunamente asseverate dall’EA. Se le problematiche riguardano in particolare una o alcune tipologie di stazione di cui al punto 9, lettera b) della Misura 1, lo scostamento dal livello minimo è da individuare con riferimento alla specifica tipologia di stazione. Unicamente per i servizi svolti sulle reti di cui all’art. 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015, il raggiungimento del livello minimo dell’indicatore %ACV può avvenire in modo graduale, secondo le modalità indicate dall’EA nel singolo CdS, attraverso la specificazione di un apposito piano di interventi da sviluppare durante il periodo di durata contrattuale”.

A titolo di esempio, considerata una generica stazione del servizio regionale, collocata fuori dal contesto urbano, caratterizzata da una scarsa frequentazione di passeggeri e soggetta a frequenti atti di vandalismo, dove l'IF non intenda prevedere una biglietteria di cui al punto 4, lettera b), né installare una biglietteria *self service* di cui al punto 4 lettera c), né vi sia la possibilità di prevedere un punto vendita convenzionato con le caratteristiche indicate al punto 4 lettera d), è sufficiente che l'IF consenta ai passeggeri che accedono al servizio ferroviario attraverso la stazione in questione l'acquisto a bordo del biglietto di corsa semplice senza sovrapprezzo. Sebbene, alla luce delle osservazioni pervenute, l'acquisto a bordo sia considerato dalle IF un servizio aggiuntivo e non un canale di vendita alternativo, si ritiene che in casi eccezionali (come quello ipotizzato nell'esempio) l'acquisto a bordo possa essere considerato un canale di vendita alternativo e come tale non debba essere remunerato. Inoltre, se si ricorre all'acquisto a bordo senza sovrapprezzo solo in casi diversamente non risolvibili, ciò non dovrebbe indurre ad un utilizzo distorto dello strumento, anche perché riguarderebbe solo un numero limitato di utenti, escludendo automaticamente gli abbonati, visto che la vendita del titolo di viaggio abbonamento non rientra tra le tipologie acquistabili a bordo nella CMQ dell'indicatore %ACV.

Per quanto esplicitato, l'EA monitora quanti sono i casi (stazioni e fermate) nei quali non è prevista attualmente e non è realizzabile in futuro nessuna delle tre alternative di canali di vendita a terra (punto 4, lettere b, c, d) e quantifica, con analisi di domanda, il numero di utenti che utilizzano le stazioni considerate acquistando il biglietto a bordo, escludendo quindi gli abbonati. Per quanto riguarda il canale di vendita telematico di cui al punto 4, lettera a), necessario per il raggiungimento del livello minimo pari al 100% dell'indicatore %ACV, visto anche quanto stabilito dal già citato art. 1, comma 167, della legge n. 124 del 4 agosto 2017 in base al quale, per i contratti stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, il concessionario del servizio è obbligato a fornire all'utenza un servizio di biglietteria telematica, si ritiene che l'impatto economico derivante non possa essere imputato al presente procedimento e che pertanto solo in presenza di documentate evidenze, prodotte dall'EA, della non redditività degli investimenti da sviluppare nel breve termine sui sistemi di bigliettazione telematica si possa ammettere un graduale raggiungimento del livello minimo pari al 100%.

#### **Indicatore %BTEL**

##### *Punto 6)*

In risposta all'osservazione di ASSTRA, si intende chiarire che l'indicatore %BTEL è da calcolare solo con riferimento ai sistemi di bigliettazione telematica esistenti nel mese di riferimento. Pertanto, laddove non fossero presenti sistemi di bigliettazione telematica, l'indicatore %BTEL non sarà calcolato.

Tenendo conto della continua evoluzione del settore e in previsione di un'accelerazione nella diffusione dei sistemi di bigliettazione telematica, dovuta all'art. 1, comma 167 della legge n. 124 del 4 agosto 2017, l'indicatore %BTEL è da calcolare per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili.

I contributi pervenuti palesano difficoltà di calcolo "delle disponibilità percentuali sulle 24 ore, conteggiate in minuti, dei SBT [sistemi di bigliettazione telematica]", di cui al punto 7, Misura 16 del Documento, che si concretizzano in una proposta di semplificazione, pervenuta da TN, volta a considerare solo gli stop con durata oltre una certa soglia, escludendo quelli che impattano solo su quote di giornata. Fermo restando che l'obiettivo che si intende perseguire con l'indicatore %BTEL consiste nel valutare la disponibilità/funzionamento dei sistemi telematici e considerato che, allo stato attuale, la diffusione e tipologia di tali sistemi presenta caratteri di eterogeneità, in linea con l'approccio di snellimento degli indicatori adottato nella rielaborazione dell'Atto regolatorio dopo la fase di consultazione, si riformula l'indicatore attraverso il concetto di adeguatezza nella disponibilità dei SBT, che si traduce nel verificarsi di interruzioni consecutive inferiori a 12 ore. Pertanto, il generico giorno del mese rileva ai fini del calcolo del numeratore dell'indicatore %BTEL se nessuno dei SBT previsti è stato interessato da interruzioni consecutive superiori a 12 ore. In tal modo, solo le interruzioni oltre la soglia di 12 ore sono considerate per il calcolo dell'indicatore e l'algoritmo risulta semplificato rispetto a quello proposto in consultazione.

#### **Indicatore %BAUT e %VAL**

##### *Punto 9) e Punto 12)*

Tenendo conto dell'impatto sull'organizzazione delle IF, si accoglie l'osservazione di TN e TI scorporando i guasti per atti vandalici il cui verificarsi non è riconducibile a responsabilità delle IF, mentre lo è la loro riparazione e si affida all'EA il compito di individuare il numero di ore per la risoluzione del guasto da utilizzare ai fini del calcolo degli indicatori %BAUT e %VAL ( $n_{ss}$  e  $n_{val}$ ), ottenuto come valore minimo delle medie aritmetiche annuali dei tempi di riparazione delle apparecchiature (*self service* e validatrici) registrati negli ultimi tre anni di esercizio. Il valore ottenuto può essere decrementato dall'EA sulla base di motivazioni legate alle caratteristiche localizzative e alle dotazioni delle stazioni e fermate nelle quali sono ubicate le apparecchiature e alla configurazione delle procedure di riparazione.

Tale snellimento degli indicatori %BAUT e %VAL tiene conto anche dei tempi necessari per l'apertura del cartellino risolutore indicati da TN, chiarendo inoltre che ai fini della risoluzione del guasto non rilevano gli eventuali giorni festivi.

Si è ritenuto di non accogliere il suggerimento di Regione Lombardia poiché potrebbe indirettamente incoraggiare l'evasione e produrre un impatto economico negativo.

#### *Quesito 6*

Le osservazioni pervenute saranno prese in considerazione ai fini di una futura regolazione delle piattaforme unificate.

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

### **Quesiti**

Vedi Misura 16

### **19.1. Sintesi delle Osservazioni**

#### *Aspetti generali*

Sono pervenute osservazioni, in risposta al quesito 5, da TI, TN e Regione Toscana riguardanti l'applicazione delle penali "a corpo" e "a misura".

#### *Punto 1)*

TN e ASSTRA, in risposta al quesito 5, osservano la necessità per l'IF di dotarsi di sistemi automatizzati di diagnostica per poter effettuare il monitoraggio come previsto dal Documento.

#### *Punto 2)*

La Regione Toscana, in risposta ai quesiti 4 e 5, evidenzia la complessità del sistema di verifica a carico dell'EA e il costo connesso all'incremento dei controlli che deriverebbe dall'applicazione di quanto previsto nello schema di Atto di regolazione, anche in termini di implementazione di nuovi sistemi organizzativi (ad esempio, introduzione di un sistema di controllo delle riparazioni), accompagnando le osservazioni con dati relativi alla prassi attuale. La Regione chiede la riduzione dei controlli minimi previsti.

La Regione Toscana chiede un chiarimento: "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?"

Inoltre la Regione Toscana 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. TI

chiede chiarimenti in merito alla maggiore severità di controllo prevista per le stazioni di tipo C, a minore frequentazione, rispetto alle stazioni di tipo A e B.

*Punto 5) e Punto 6)*

TI, in risposta al quesito 5, evidenzia che l'obbligo per l'IF di provvedere a comunicare all'EA eventuali disservizi dei sistemi telematici (al punto 5) e eventuali guasti alle self service e validatrici (al punto 6) entro 24 ore dalla loro rilevazione oltre a non risultare conferente a finalità di monitoraggio, attribuisce alle IF oneri eccessivamente gravosi.

### 19.1. Sintesi delle Valutazioni

In accoglimento delle richieste di semplificazione, la Misura 17 è stata eliminata e pertanto le osservazioni sollevate dagli stakeholder sono da considerarsi superate. I contenuti relativi alle modalità di monitoraggio e verifica sono specificati nella Misura 3 dell'Allegato A.

Circa il chiarimento richiesto dalla Regione Toscana, nel caso descritto nelle osservazioni pervenute, la stazione, fermo restando la presenza del canale telematico, si ritiene dotata di un adeguato numero di canali di vendita e, relativamente all'indicatore %ACV, non saranno imputabili penali all'IF. Invece, gli indicatori %BAUT e %VAL riguardano tutte le apparecchiature presenti e non solo quelle (minime) che rilevano per il calcolo dell'indicatore %ACV.

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

### 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?

### 20.1. Sintesi delle Osservazioni

*Punti 1) e 2)*

ASSTRA e TI, in risposta rispettivamente ai quesiti 1 e 3, evidenziano che la CMQ prevista alla Misura 18 è riconducibile a quanto previsto dal Regolamento CE 1371/2007 e sanzionato dal d.lgs. n. 70/2014 e pertanto non può essere considerata una condizione minima di qualità né può essere oggetto di penale nell'ambito del CdS.

Cittadinanzattiva e Regione Lombardia, in risposta al quesito 1, suggeriscono la specificazione di ulteriori indicatori, al fine di misurare la qualità della risposta al reclamo in termini di soddisfazione dell'utente, il tempo di attesa per l'accesso ai servizi di supporto al cliente (*call center, chat*), nonché di monitorare aspetti attinenti il rimborso/indennizzo da corrispondere all'utente e il tempo in cui vengono evase le relative pratiche, o anche la presenza/assenza di procedure di conciliazione.

ASSTRA segnala che i reclami relativi alle stazioni sono di competenza del GI/GS.

CRUFER, in risposta al quesito 3, chiede che siano identificati con precisione i canali di presentazione dei reclami e in particolare che sia prevista la modalità di inoltro per posta elettronica.

*Punto 3)*

TN, in risposta al quesito 3, ritiene sostenibile il livello minimo fissato.

## 20.2. Valutazioni

La condizione minima di qualità relativa all'indicatore %RE\_MESE di cui al Documento è in parte riconducibile a quanto previsto nel Regolamento CE 1371/2007, dove si configura come un diritto dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Anche alla luce delle osservazioni pervenute da ASSTRA e TI, si può ritenere che la formulazione della CMQ relativa al fattore di qualità aspetti relazionali e attenzione al cliente proposta in consultazione presenti solo limitati aspetti innovativi. È stato infatti suggerito da Cittadinanzattiva e Regione Lombardia lo spostamento dell'attenzione su altre tematiche, relative ad esempio agli indennizzi e rimborsi per gli utenti (ad esempio il tempo in cui vengono evase le pratiche di rimborso per il singolo utente).

In considerazione di quanto sopra esposto, il fattore aspetti relazionali e attenzione al cliente potrebbe essere misurato in maniera più efficace attraverso un indicatore specifico, suscettibile di configurare un diritto risarcitorio, da includere nella disciplina dei rapporti tra utenti del servizio di trasporto e Impresa Ferroviaria, piuttosto che attraverso una CMQ, per sua natura oggetto di CdS, disciplinante i rapporti tra Ente Affidante e Impresa Ferroviaria.

Pertanto, si perviene alla conclusione che gli aspetti relazionali e attenzione al cliente rivelino una maggiore attinenza ai diritti degli utenti piuttosto che alle condizioni minime di qualità, e possano trovare una migliore collocazione nell'ambito dell'esercizio delle funzioni dell'Autorità di cui all'art. 37, comma 2, lett. e), del d.l. n. 201/2011. La misura è stata conseguentemente eliminata.

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

### Quesiti

Vedi Misura 18

### 21.1. Sintesi delle Osservazioni

#### Punto 1)

CRUFER evidenzia, in risposta al quesito 4, la necessità di rendere tempestivamente pubblico il risultato del monitoraggio relativo all'indicatore %RE\_MESE, indicando per ciascuna tipologia di disservizio il numero di reclami chiusi positivamente e il numero di richieste di rimborso accolte.

TI chiede che siano chiarite le tipologie di disservizio individuate nella Misura 19 del Documento, al fine anche di poter valutare l'impatto, in termini di tempi e costi, di eventuali modifiche sulle funzionalità del sistema di rilevazione dei reclami attualmente utilizzato (quesito 4).

La Regione Toscana, in risposta al quesito 4, auspica che anche l'EA si doti di un proprio sistema di ricezione dei reclami.

### 21.2. Valutazioni

Con riferimento alle osservazioni pervenute in merito alla Misura 19 del Documento, si evidenzia che, il Piano di Accesso al dato, al punto 11, lettera h, Misura 3 dell'Allegato A, prevede che siano accessibili a chiunque, e pubblicati sui canali di informazione all'utenza sia dell'EA che dell'IF almeno i reclami in forma anonima ricevuti dalle IF e dall'EA catalogati per motivo di reclamo come individuato dal "Modulo reclamo" presente sul sito dell'Autorità. Inoltre, al punto 2, Misura 3 dell'Allegato A, si prevede che, nell'ambito del sistema di ascolto del cliente attivato dall'IF, si effettui la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti di miglioramento pervenuti.

Essendo stato eliminato il fattore di qualità aspetti relazionali e attenzione al cliente, la Misura 19 è stata conseguentemente eliminata.



## 22. Misura 20 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico: definizioni

### 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?

### 22.1. Sintesi delle Osservazioni

#### Punti 1) – 11)

Federmobilità ha evidenziato la limitata chiarezza dell'indicatore relativo alla pulizia del materiale rotabile, con riferimento ai concetti di esecuzione e conformità degli interventi, sottolineando la necessità di dare rilevanza non tanto allo svolgimento dell'attività (esecuzione) quanto al risultato della stessa (conformità). TI segnala la differenza tra esecuzione e conformità, evidenziando peraltro la mancata esplicitazione dei criteri per la valutazione della prestazione conforme (quesiti 1 e 2).

In relazione alla Tabella 8 del Documento, TI evidenzia come il recepimento delle innovazioni contenute nella Misura comporterebbe la necessità di dover procedere a una revisione complessiva della attuale gestione al fine di poter recepire tipologie, frequenza e attività relative agli interventi previsti, con impatti economico-gestionali rilevanti, senza peraltro fornire alcuna quantificazione a riguardo. TI evidenzia altresì un eccessivo dettaglio nell'individuazione delle attività sottese a ciascun intervento che precluderebbe innovatività e miglioramento delle attività di pulizia (quesiti 1 e 2).

Diversi *stakeholder* hanno fornito osservazioni in relazione al livello della CMQ. In particolare la Regione Toscana chiede un'applicazione graduale del 100%, mentre le IF (TI e TN) e ASSTRA lo considerano un livello eccessivo e non coerente con le attuali caratteristiche del materiale rotabile ritenendo in alcuni casi inapplicabili gli indicatori, suggerendo altresì il riferimento a valori medi dell'ultimo triennio. In particolare TI evidenzia come la programmazione dei turni del materiale rotabile possa impedire, in caso di treni impegnati nell'effettuazione di più corse durante la giornata, l'intervento necessario per ripristinare le condizioni normali di funzionamento o pulizia dell'impianto. A tale proposito TI sostiene l'applicabilità del livello del 100% solo a treni in uscita dall'impianto di manutenzione a valle del completamento degli interventi programmati. TN evidenzia l'inadeguatezza degli impianti ferroviari per l'effettuazione degli interventi di pulizia in sosta che impedirebbe il raggiungimento del livello del 100%. ASSTRA evidenzia infine come impianti di climatizzazione e servizi igienici non siano sempre presenti a bordo in relazione alle caratteristiche del materiale rotabile e che pertanto gli indicatori non siano sempre calcolabili (quesiti 3 e 4).

Diversi soggetti, tra i quali RFI, hanno sottolineato la necessità di disciplinare le responsabilità del GS/GI in merito alla pulizia delle infrastrutture aperte al pubblico attraverso strumenti diversi dal contratto di

servizio in cui esso è parte attiva. In particolare, RFI suggerisce il ricorso a strumenti che disciplinano rapporti con IF e EA e che permettano di tener conto di contratti in essere con ditte appaltatrici per l'esecuzione delle predette attività di pulizia. Attraverso tali strumenti sarebbe possibile dettagliare maggiormente le attività e prevedere il relativo sistema di monitoraggio, verifica e penali (quesito 6).

## 22.2. Valutazioni

*La Tabella 8 del Documento è rinumerata nell'Allegato A come Tabella 4.*

*Punti 1) – 11)*

Al fine di evitare possibili fraintendimenti si è proceduto a una parziale modifica della Misura finalizzata a distinguere in modo chiaro i concetti di esecuzione e conformità attraverso la definizione di due distinti indicatori. Il primo relativo all'esecuzione degli interventi rispetto a quanto programmato, mentre il secondo concerne l'efficacia dell'intervento misurata in relazione al sistema di valutazione e alla *check-list* definiti dall'EA e rilevata attraverso le verifiche ispettive (quesiti 1 e 2).

La struttura definita per garantire la pulizia del materiale rotabile si ispira, a partire dalle macro categorie individuate, al contenuto dei contratti di servizio in essere, sia con riferimento agli interventi individuati e alla loro frequenza che agli obiettivi sottesi alle attività descritte, e pertanto la sua applicazione non potrebbe in alcun modo comportare una revisione complessiva dell'attuale gestione. L'unica differenza sostanziale riguardava la frequenza relativa agli "interventi sosta manutenzione", che è stata allineata ai contratti attualmente in essere. Si ritiene peraltro di dover precisare come gli interventi individuati nella Tabella 8 del Documento (Tabella 4 dell'Allegato A) alla voce "attività minime" siano da ritenersi meramente indicativi di quanto necessario per il raggiungimento degli obiettivi definiti per ciascuna tipologia di intervento. Preme ricordare inoltre che trattasi di interventi minimi e pertanto non risultano preclusivi di innovatività e miglioramenti, quali l'uso di macchine automatizzate, droni asserviti al lavaggio casse, nanotecnologie per la protezione delle superfici che TI parrebbe intenzionata a utilizzare nello svolgimento delle attività di pulizia, che sono invero non solo consentiti ma altresì auspicati (quesiti 1 e 2).

L'impostazione relativa alle CMQ prevede il mantenimento dei livelli minimi al 100% in virtù dell'intento di non asseverare le non conformità legate a disfunzioni organizzative delle IF, rispetto alle prestazioni previste e remunerate nei CdS, come più ampiamente argomentato nel § 2.

Con specifico riferimento al comfort, gli indicatori relativi a impianti di climatizzazione e servizi igienici sono stati riformulati in maniera più esplicita per essere misurati in funzione della dotazione e pertanto è corretto affermare che in alcuni casi l'indicatore non si applichi. La misurazione del funzionamento degli impianti avviene solo in caso di dotazione di tali impianti a bordo treno proprio al fine di tenere conto del livello del materiale rotabile dei diversi contratti (quesiti 3 e 4).

Si condividono le osservazioni sulla necessità di disciplinare le attività di pulizia delle infrastrutture aperte al pubblico attraverso strumenti diversi dal CDS e pertanto si ritiene di dover eliminare il relativo indicatore e la CMQ a esso associata, spostando altresì ogni riferimento alla pulizia e al comfort delle stazioni in una Misura relativa ai rapporti tra EA e GI disciplinati all'interno dell'AQ (quesito 6).

## 23. 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**  
Vedi Misura 20

### 23.1. Sintesi delle Osservazioni

*Punti 1) – 3)*

Con riferimento a monitoraggio e verifica, Federconsumatori auspica un monitoraggio effettuato con maggiore frequenza. ASSTRA invece, evidenzia la necessità di un sistema automatico di rilevamento, non presente in tutto il materiale rotabile in uso per i servizi regionali, per poter misurare gli indicatori di comfort così come proposti. TI sottolinea l'impossibilità di ricorrere all'accertamento diretto del 100% delle prestazioni "eseguite in modo conforme" sostenendo che sia sufficiente a tal fine l'assicurazione di qualità e il controllo ispettivo a campione. Ancora, TI evidenzia l'eccessiva onerosità delle visite ispettive, con una stima pari a 1,5 – 2 milioni di € per l'intero perimetro, anche in virtù del valore minimo di rappresentatività fissato, e la necessità di individuare la norma tecnica di riferimento. Regione Toscana evidenzia l'onerosità delle attività di verifica in particolare in considerazione del valore minimo di rappresentatività posto pari a tutti i treni ispezionati almeno una volta l'anno. Sempre Regione Toscana, in relazione alla rilevazione della temperatura della carrozza evidenzia la necessità di specificare le modalità di verifica in assenza di sistemi di diagnostica (quesito 5).

Cittadinanza attiva chiede il coinvolgimento delle Associazioni di consumatori nell'ambito delle attività di verifica oltre che nella definizione di indicatori e penali (quesito 5).

La Regione Lombardia chiede la previsione di indagini *mystery client* in alternativa alle visite ispettive (quesito 5).

## 23.2. Valutazioni

In accoglimento delle richieste di semplificazione, la Misura 21 è stata eliminata. I contenuti relativi alle modalità di monitoraggio e verifica sono specificati nella Misura 3 dell'Allegato A. Pertanto le osservazioni sollevate dagli *stakeholder* sono da ritenersi superate.

## 24. Misura 22 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: definizioni

### 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?

## 24.1. Sintesi delle Osservazioni

### Osservazioni generali sulla Misura

CRUFER, in risposta al Quesito 3, afferma che in passato si è potuto constatare che le misurazioni degli indicatori espressi in valore percentuale costituiscono una comoda "via d'uscita" per IF e GS a giustificazione dei disservizi, attribuiti alla quota non ancora sanata, un meccanismo che se legato a tempi

di realizzazione troppo dilatati, come nel caso dei tempi di adeguamento per PMR, non costituirebbero incentivo al loro miglioramento. Inoltre, rispondendo al Quesito 6, ritiene i livelli minimi degli indicatori compatibili con lo sviluppo del parco rotabile e delle infrastrutture.

ASSTRA, in risposta al Quesito 4, per quanto riguarda gli indicatori %SPMR, %PMR, %PAF e %SBICI, ritiene più opportuno legarli all'intero servizio offerto (treni-km o programma di esercizio totale) piuttosto che per singola linea/relazione, ciò al fine di tenere conto della performance complessiva dell'azienda. Inoltre, in risposta al Quesito 5, afferma che per le caratteristiche del trasporto pubblico locale e regionale, dell'attuale materiale rotabile e dell'infrastruttura, gli indicatori non sono applicabili secondo i minimi di qualità attesi se non a fronte di ingenti investimenti. È opinione di ASSTRA che porre al 100% le condizioni minime non sia realistico per i vincoli impiantistici e strutturali esistenti. Inoltre rispondendo al Quesito 6 ritiene che i livelli minimi richiesti non siano coerenti con lo sviluppo del materiale rotabile e che si debba prevedere una revisione dei piani di investimento e conseguentemente del corrispettivo previsto dagli attuali CdS. Rispondendo al Quesito 8 ASSTRA ritiene che il GS/GI possa essere reso responsabile delle prestazioni richieste in tema di accessibilità alle infrastrutture di propria competenza e gestione, tramite accordi con obblighi giuridici vincolanti dei rapporti tra i vari soggetti.

TI, in risposta al Quesito 4, condivide la scelta delle casistiche considerate per l'applicazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi ma non condivide la valorizzazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico per singola direttrice/linea "L" e per ogni mese "i" indicando, in risposta al Quesito 5, di fissare il livello minimo per ciascun indicatore pari alla media del valore dei 3 anni precedenti di esercizio. Inoltre nella risposta ai Quesiti 5 e 6, TI richiamando l'affermazione riportata nella Relazione Illustrativa del Documento, a pagina 33, penultimo capoverso, per cui "La scelta dei livelli minimi costanti lungo la durata del contratto è stata operata per garantire agli utenti il medesimo livello di qualità a prescindere dall'età del materiale rotabile", indica che tale affermazione non considera la naturale obsolescenza delle macchine industriali e il conseguente degrado prestazionale della curva di affidabilità a prescindere dagli interventi manutentivi che oltre a una determinata soglia risultano antieconomici perché inefficaci, consigliando la sostituzione del bene di riferimento. TI, rispondendo al Quesito 7, afferma che non sia possibile dotare il materiale rotabile di sistemi automatici di "rilevazione del funzionamento" dei dispositivi installati a bordo, ad esempio per le pedane retrattili, in grado di segnalare preventivamente un guasto specifico. È solo al momento dell'utilizzo che si può segnalare il malfunzionamento o il guasto del dispositivo. È inutile a tale scopo anche la preventiva ispezione da parte di personale addetto e specificatamente formato su ciascun dispositivo, oltre alla evidente antieconomicità. TI non condivide l'affermazione riportata nella Relazione Illustrativa a pag. 32, terzo capoverso, per cui "La scelta dei livelli minimi è stata effettuata per garantire gli obblighi di servizio pubblico, tenendo conto altresì del progresso tecnologico, che consente sempre più di disporre, a basso costo, di una sensoristica a bordo treno per il monitoraggio automatico e in tempo reale delle apparecchiature e degli elementi funzionali del treno e che giustifica l'ambizione di livelli più elevati di qualità". Inoltre TI afferma che il livello minimo effettivo debba essere commisurato al piano di rinnovamento della flotta, previsto nel CdS tra IF e EA e al collegato cronoprogramma di consegna e non genericamente fissato "per la prima metà di durata del contratto" ovvero "per ogni linea e per ogni mese", proponendo di fissare il livello minimo per ciascun indicatore pari alla media del valore dei 3 anni precedenti di esercizio. Rispondendo al Quesito 8 relativamente all'accessibilità dell'infrastruttura, TI ritiene che il GI direttamente o tramite il GS debba assicurare i servizi previsti e i relativi livelli minimi, l'IF non ha possibilità di assicurare che tale prestazione sia resa da parte del GI/GS. TI, in risposta al Quesito 4, afferma che i livelli minimi proposti in materia di accessibilità non sono coerenti con lo sviluppo previsto del parco rotabile in relazione ai contratti di servizio affidati dall'EA a Trenitalia o in relazione alla dotazione attuale dei mezzi.

Cittadinanzattiva, in risposta al Quesito 1, in merito all'attività ispettiva in capo all'ente affidante, ritiene che sarebbe auspicabile un coinvolgimento delle AACC nella sua realizzazione come anche nella fase di definizione degli indicatori e nella definizione del sistema di penali e nell'attribuzione dei livelli di gravità delle non conformità.

*Punti 1) e 2)*

ASSTRA, in risposta al Quesito 1, afferma che l'accessibilità ai servizi ferroviari anche per le categorie PMR dipende: dai livelli di performance offerti dal materiale rotabile che sono proporzionali al livello di modernità della flotta, e dagli investimenti nell'infrastruttura. ASSTRA afferma che per aumentare il livello di accessibilità è necessario prevedere piani progressivi di rinnovo del parco rotabile, in sinergia con la cd. Direttiva "fuoco e fumi" da attuarsi entro il 2021, che comportano delle pianificazioni di investimenti da concordare con gli enti locali di riferimento. Inoltre, indica che potrebbe essere utile chiedere una suddivisione delle stazioni da parte del GI, al fine di individuare quelle stazioni in cui è possibile un adeguamento delle banchine con solo rialzo dell'altezza (es. fermate su binario unico), quelle che necessitano della realizzazione di sottopassi, rampe/ascensore (stazioni a due o più binari) e quelle che richiedono il rifacimento della struttura del binario per allargamenti obbligatori delle banchine, in modo da definire un piano temporale realistico degli interventi praticabili.

ASSTRA, rispondendo al Quesito 2, condivide la presenza del Piano operativo e oltre a richiamare la correlazione tra gli elementi di accessibilità con la tipologia di materiale rotabile e con le infrastrutture ferroviarie. È opinione di ASSTRA che le CMQ vadano modulate con maggiore credibilità per le singole linee.

Cittadinanzattiva condivide la scelta degli indicatori (Quesito 1). In risposta al Quesito 2 suggerisce di aggiungere nel Piano Operativo anche un indicatore che valuti la facilità di esodo dalla stazione richiamando possibili impatti causati nelle ore di punta dalla presenza delle barriere di controllo per l'accesso ai binari.

TI, in risposta al Quesito 2, indica come la Misura preveda azioni in ambiti non di competenza delle IF, quali le stazioni. Inoltre, sulla base della normativa vigente il servizio di Assistenza a Persone a Ridotta Mobilità (PRM) di cui al Regolamento (CE) n.1371/2007 è fornito dal GI. Sulla base delle considerazioni sopra esposte TI propone la costituzione di due differenti tipologie di "Piano Operativo per l'accessibilità" P\_ACC:

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

CRUFER, in risposta al Quesito 2, condivide la scelta del Piano operativo per l'accessibilità.

#### *Punto 4)*

Rispondendo al Quesito 1, TN, per ciò che riguarda le caratteristiche del materiale rotabile in termini di accessibilità, 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.

#### *Punti 12), 13), 14) e 15)*

Rispondendo al Quesito 1, è opinione di RFI che le condizioni minime di qualità, per quanto riguarda l'indicatore %APMR, oltre a non considerare il flusso dei passeggeri nei vari impianti ferroviari, potrebbero non essere efficaci nel garantire il diritto alla mobilità alle PMR, tutto ciò fra l'altro, nonostante il notevole sforzo economico che si affronterebbe per abilitare l'assistenza in numerosi impianti ferroviari.

Al fine di rendere il servizio di assistenza il più efficace possibile, e dunque in grado di coprire il maggior numero potenziale di utenti, RFI afferma che si dovrebbe considerare il flusso dei passeggeri della stazione piuttosto che quello di *"presenza di stazioni con marciapiedi ad altezza standard - dato nazionale pari a circa il 20% (sia come dotazione totale che parziale)"*.

È opinione di RFI che la tendenza all'aumento dell'indicatore %APMR (50% entro i primi cinque anni e 70% entro i successivi cinque anni) sembrerebbe andare in contraddizione con l'obiettivo di "garantire un progressivo incremento di servizi accessibili in autonomia (riducendo quindi la necessità di prenotazione di servizi in stazione) dalle PMR ed in particolare dei passeggeri su sedia a rotelle" enunciato nella Misura 22 punto 2 lett. d) punto ii, dello schema di atto di regolazione in questione. RFI afferma che l'indicatore "Stazioni con servizi di assistenza PMR (%APMR)" fa riferimento ad un rapporto quantitativo tra numero di stazioni servite e numero totale di stazioni ritenendo tale approccio statico, non considerando il numero di passeggeri in un determinato impianto ferroviario. Sarebbe preferibile, ad opinione di RFI, ponderare il

numero di stazioni per il numero di passeggeri serviti da tali stazioni, lo stesso dicasi per l'indicatore "Stazioni con accesso in autonomia PMR", %AAPMR.

Riferendosi esclusivamente all'indicatore %AAPMR, RFI afferma che l'obiettivo che viene prefissato per ciascuna linea (25% nei primi 5 anni e 50% nei successivi 5 anni) è perseguibile qualora nel piano d'impresa le suddette linee soddisfino il 90% delle frequentazioni. RFI ritiene, inoltre, che debbano essere stabilite le modalità di verifica e di conformità alle STI/PMR, quest'ultime, infatti, già prescrivono dei criteri d'inventario (Inventory of Assests, relativamente all'accessibilità delle infrastrutture) e di redazione dei Piani nazionali d'attuazione.

Inoltre, è opinione di RFI valutare la sostenibilità economica degli indicatori e dei livelli minimi proposti, tenuto presente che il servizio di assistenza presente nelle stazioni è gratuito per le PMR ai sensi dell'art. 22, comma 1, Regolamento (CE) 1371/2007.

Rispondendo al Quesito 2, RFI afferma che il concetto di Accessibilità vada letto alla luce dell'obbligo generale, in capo alle Regioni, di garantire la mobilità anche alle PMR, ad esempio può risultare più opportuno, in certe aree, e per certi tragitti, garantire il diritto alla mobilità, da parte delle Regioni, con mezzi diversi dal treno, attraverso il lavoro sinergico di più modalità di trasporto.

RFI ritiene non condivisibile la scelta di prevedere che il servizio di assistenza venga attivato in numerosi impianti ferroviari, potenzialmente contigui, a prescindere dall'adozione di un criterio quantitativo di frequenza dei passeggeri. RFI ritiene più opportuno inserire nel circuito di assistenza alle PMR principalmente quelle stazioni ove è presente un alto flusso di passeggeri, l'impianto, infatti, agirebbe da Hub intermodale e, nel caso, potrebbe essere alimentato da modalità di trasporto su gomma 'accessibile'.

Una tale impostazione risulterebbe, ad opinione di RFI, in armonia con quanto previsto dall'appendice B del Regolamento (UE) 1300/2014 recante "Regola per stabilire la priorità temporale per il rinnovo/ristrutturazione delle stazioni", dove espressamente si prevede *"In caso di rinnovo o ristrutturazione, le stazioni esistenti che hanno un flusso giornaliero di passeggeri, associato in arrivo e in partenza, pari o inferiore a 1 000, calcolato in base a una media su un periodo di 12 mesi, non sono tenute a disporre di elevatori o rampe, che sarebbero altrimenti necessari per garantire un percorso privo di gradini, se un'altra stazione entro 50 km lungo lo stesso itinerario dispone di un percorso privo di ostacoli pienamente conforme. In queste circostanze il progetto delle stazioni deve comprendere disposizioni per la futura installazione di un ascensore e/o di rampe per rendere la stazione accessibile a tutte le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta. Si applicano le norme nazionali per organizzare il trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta con un mezzo accessibile tra la stazione non accessibile e la prossima stazione accessibile lungo lo stesso percorso."*

### Punto 3)

Rispondendo al Quesito 3 TI afferma che l'indicatore P\_ACC non possa essere a semplice logica binaria rispetto alla complessità degli interventi sottesi dal Piano Operativo, ma propone che misuri l'effettiva e progressiva realizzazione da parte dell'IF.

### Punti 4), 5), 6) e 7)

Rispondendo al Quesito 3, TI afferma di non ritenere sufficientemente chiara la distinzione dell'indicatore al punto 4 rispetto all'indicatore previsto al punto 6.

### Punti 5) e 13)

Rispondendo al Quesito 5, Regione Toscana afferma, per l'indicatore %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. È opinione della Regione che sia più realistico prevedere come "obiettivo" il 50% e 75%.

### Punti 10) e 11)



Regione Toscana (in risposta al Quesito 5) e FIAB (come osservazione generale), ritengono 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.

*Punti 11) 12) e 13)*

Rispondendo al Quesito 5, per l'indicatore %APMR, la Regione Toscana ritiene realistico prevedere come "obiettivo 50% e 70% ma se riferite alle "stazioni" che effettuano servizio viaggiatori, presenziate e dotate di fabbricato viaggiatori, escludendo dal numero le cosiddette "fermate", prive di servizi accessori. E' opinione della Regione Toscana che la possibilità che una stazione offra un'accessibilità in autonomia degli utenti PMR 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.

*Punti 8) e 9)*

TI, nel rispondere al Quesito 7, afferma che l'implementazione dei dispositivi suggeriti sulle porte delle carrozze potrebbe essere molto onerosa, dovendo essere attrezzate in media 4 porte/carrozza; afferma inoltre che le porte sono un organo di sicurezza e come tale sono regolate da norme nazionali e internazionali relative alla sicurezza dell'esercizio, pertanto, soggiacendo a tale normativa, ritiene non possano essere oggetto di differenti atti di regolazione; l'organismo a cui è demandata la vigilanza è l'ANSF.

Rispondendo al Quesito 7, è opinione di ASSTRA che sia necessaria l'automatizzazione dei processi di raccolta dati di tutti i soggetti interessati.

## **24.2. Valutazioni**

### *Valutazioni generali sulla Misura*

Rispetto a quando indicato da CRUFER, si osserva che l'utilizzo di indicatori in misura percentuale è finalizzato a commisurare, relativamente all'universo di calcolo, le prestazioni del servizio; si evidenzia come il calcolo previsto per ogni linea risulti un aspetto innovativo rispetto a quanto previsto nei contratti vigenti e consente un più dettagliato controllo delle prestazioni del servizio rispetto a quanto effettuato nei contratti vigenti. Per quanto riguarda gli indicatori che dipendono dai piani degli investimenti, i livelli obiettivo sono di responsabilità dall'EA che li definisce assieme al soggetto coinvolto (IF, GI/GS) in funzione ed in coerenza del cronoprogramma degli investimenti.

Non si condivide il suggerimento di ASSTRA del calcolo degli indicatori su tutto il bacino di traffico. Come esposto nella relazione illustrativa allegata al documento posto in consultazione, il computo degli indicatori per ogni linea vuole consentire un monitoraggio dettagliato per ogni direttrice al fine di individuare meglio criticità che verrebbero non esplicitate nel caso di indicatori valutati su tutto il bacino dove un valore medio totale non consentirebbe di individuare gli elementi meno performanti e di effettuare utili considerazioni, ad esempio, sulla quota di domanda affetta da tali inefficienze. Il computo degli indicatori per linea risulta più adeguato anche come incentivo al miglioramento del parco veicolare e per la mitigazione delle penali, ad esempio, in funzione della vetustà del parco rotabile utilizzato che, normalmente, è definito differente per ogni linea. Inoltre, la definizione delle prestazioni per ogni linea, assieme agli aspetti di trasparenza e di pubblicazione dei dati, consente un'informazione più corretta nei confronti degli utenti, soprattutto pendolari, che vedrebbero le informazioni declinate sulle proprie linee. Per quanto riguarda il livello minimo al 100% per l'indicatore %SPMR, nella sua nuova specificazione il livello è calcolato sull'universo delle corse programmate accessibili e si ritiene pertanto raggiungibile secondo criteri di normale diligenza professionale. È stato invece rivisto il livello minimo dell'indicatore %PAF per tenere conto delle osservazioni ricevute, consentendo anche in questo caso una maggiore gradualità nel miglioramento delle prestazioni.

Non si condivide il suggerimento di TI di fissare come livello minimo la media dei tre anni precedenti in quanto per gli indicatori %SPMR e %PAF è previsto un livello minimo al 100% ritenendo non adeguata una percentuale inferiore che giustificerebbe, rispettivamente, l'esercizio di corse con materiale non accessibile e fruibile alle PMR o con porte rotte; invece, per gli indicatori che prevedono specifici investimenti, i valori obiettivo sono definiti dall'EA con i soggetti coinvolti (IF, GI/GS) in funzione del

cronoprogramma degli investimenti. Inoltre, si osserva che per quanto riguarda la correlazione dei livelli minimi con lo stato attuale della flotta ed il piano di rinnovamento della stessa, tale aspetto è stato considerato per l'accessibilità PMR inserendo all'interno del Piano operativo l'indicatore CORSEACC, derivato dal precedente indicatore %PMR, utile al fine di monitorare gli impegni presi dall'IF nel migliorare il materiale rotabile e, quindi, il servizio erogato. A tale scopo l'indicatore potrà prevedere livelli obiettivo definiti dall'EA e dall'IF in funzione del programma degli investimenti.

Per quanto riguarda le affermazioni di TI rispetto alla dotazione di sensoristica del materiale rotabile e la misurazione automatica, si osserva come la misurazione delle prestazioni tramite dispositivi automatici è una possibilità prevista e non costituisce un obbligo; dove questa, sia per impedimenti tecnici che economici, non fosse ancora attuabile, le Misure consentono ugualmente la misurazione manuale. Si osserva, inoltre, come ci siano esempi<sup>11</sup> di adozione di tale sensoristica che presentano costi unitari, per locomotiva o per intero treno, (in alcuni casi si stima una spesa di soli 16.000€/treno per la dotazione dell'intera sensoristica eventualmente utile ai fini dell'indicatore) decisamente contenuti rispetto al costo totale del treno. In particolare il richiamo alla dotazione di sensoristica di bordo vuole tener conto dell'evoluzione tecnologica del mercato che anche nel settore ferroviario consente di avere una diagnostica degli apparati (eventualmente anche a distanza "telediagnostica") e consente una manutenzione preventiva aumentando l'efficienza dei sistemi. Tali aspetti di miglioramento generati dal monitoraggio automatico sono inoltre testimoniati dalla stessa TI,<sup>12</sup> che stima una riduzione dei costi di manutenzione dell'8-10% con un tempo di *break-even* degli investimenti nella telediagnostica e nella manutenzione predittiva in soli 3 anni.

Con riferimento agli elementi che ricadono nell'ambito del GS/GI, questi sono trattati ai paragrafi 2.6 e 28 relativo alla Misura 15 dell'allegato A.

Per quanto riguarda le osservazioni di Cittadinanzattiva, il coinvolgimento delle associazioni è stato meglio affrontato all'interno della Misura 3 dell'allegato A.

#### *Punti 1) e 2)*

Per quanto riguarda i commenti di ASSTRA presenti nelle risposte ai Quesiti 1 e 2, si osserva come gli effetti degli investimenti sul parco veicolare sono tenuti in conto dall'indicatore CORSEACC, derivante dal precedente indicatore %PMR ora eliminato, inserito nel Piano operativo per l'accessibilità. La misura meglio circoscrive le attività in capo all'IF andando a descrivere la quantità di servizio programmato accessibile alle PMR e monitorando altresì gli impegni presi dall'IF in termini di miglioramento della flotta; l'EA potrà quindi definire per l'indicatore CORSEACC livelli obiettivo eventualmente modulabili per le diverse linee in funzione degli investimenti previsti. Con riferimento agli elementi che ricadono nell'ambito del GS/GI, questi sono trattati ai paragrafi 2.6 e 28 relativo alla Misura 15 dell'allegato A.

Per quanto riguarda le osservazioni di Cittadinanzattiva in risposta al Quesito 1 si osserva come quanto osservato ricada direttamente su elementi strutturali della stazione tipicamente legati ad aspetti di sicurezza e controllo degli accessi, aspetti ritenuti meno attinenti alla filiera della qualità del servizio e per tale ragione non considerati.

Con riferimento agli elementi che ricadono nell'ambito del GS/GI, questi sono trattati ai paragrafi 2.6 e 28 relativo alla Misura 15 dell'allegato A e si ritiene risolvano quanto indicato da TI in risposta al Quesito 2.

#### *Punto 4)*

<sup>11</sup> A titolo esemplificativo: articolo "Telediagnostica Bombardier per le E405 e le E464" pubblicato su <http://www.duegieditrice.it/2010/10/telediagnostica-bombardier-per-le-e-405-e-le-e-464/>; articolo "Quei treni pendolari ripensati di Ermetris" pubblicato su "Il Piccolo" giornale di Gorizia il 28/12/2017.

<sup>12</sup> Si veda a semplificazione: dichiarazioni rilasciate sul portale Ferrovie dello stato al seguente link <https://www.fsitaliane.it/content/fsitaliane/it/innovazione/ingegneria-e-digitalizzazione/telediagnostica.html>; comunicato stampa di Trenitalia del 29/09/2016 reperibile al seguente link [http://www.fsnews.it/cms-file/allegati/fsnews2014/COM\\_STAMPA\\_TRENITALIA\\_SAP\\_29\\_09\\_2016.pdf](http://www.fsnews.it/cms-file/allegati/fsnews2014/COM_STAMPA_TRENITALIA_SAP_29_09_2016.pdf); articolo e dichiarazioni rilasciate dal CIO di Trenitalia il 15/06/2015 al seguente link [https://www.digital4.biz/executive/business-case/trenitalia-investe-nella-manutenzione-che-anticipa-i-guasti\\_43672155386.htm](https://www.digital4.biz/executive/business-case/trenitalia-investe-nella-manutenzione-che-anticipa-i-guasti_43672155386.htm), articolo e dichiarazioni rilasciate il 26/10/2016 al seguente link [https://www.digital4.biz/supplychain/visibility-collaboration/trenitalia-con-big-data-e-iot-la-manutenzione-diventa-predittiva-un-passo-cruciale-della\\_43672159284.htm](https://www.digital4.biz/supplychain/visibility-collaboration/trenitalia-con-big-data-e-iot-la-manutenzione-diventa-predittiva-un-passo-cruciale-della_43672159284.htm)

L'osservazione di TN, in risposta al Quesito 1, si ritiene in parte accolta e in parte superata dall'introduzione, nel Piano operativo per l'Accessibilità, dell'indicatore CORSEACC dove eventuali livelli obiettivo sono definiti dall'EA e dall'IF in funzione degli investimenti previsti.

*Punti 12), 13), 14) e 15)*

Rispetto ai commenti ricevuti generali e in risposta al Quesito 1, gli aspetti inerenti i livelli minimi di accessibilità delle stazioni non sono elementi da considerare all'interno dei CdS ma sono rimandati ai paragrafi 2.6 e 28 relativi alla Misura 15 dell'allegato A. Si osserva come gli indicatori siano stati formulati per descrivere due aspetti qualitativi differenti sulla rete inerente i CdS: la distribuzione dei servizi di assistenza e la presenza di stazioni "senza barriere" dove è possibile l'accesso in autonomia. Si ritengono i due aspetti complementari ma non escludenti, infatti, la realizzazione di stazioni nelle quali l'accesso può avvenire in autonomia non esclude, da parte del GI/GS, la necessità di fornire ugualmente assistenza, che verrebbe però limitata solamente ai casi in cui gli utenti, pur in assenza di barriere per proprie caratteristiche fisiche, non possano accedere in autonomia ai servizi. Per quanto riguarda i livelli minimi di tali indicatori, le osservazioni indicate da RFI sono in parte accolte e in parte superate in quanto, nella nuova definizione, l'individuazione dei livelli minimi viene rimessa all'EA che potrà definirli in base ai programmi di investimento e di adeguamento alle STI previsti dal GI e/o GS nell'ambito dei Contratti di Programma.

Rispetto ai commenti ricevuti generali e in risposta al Quesito 2, non si condivide il suggerimento di RFI di ponderare gli indicatori in funzione del numero di passeggeri serviti o circoscrivere il calcolo alle stazioni suggerite dal paragrafo del Regolamento (UE) 1300/2014. Si evidenzia come le indicazioni riportate del sopra citato Regolamento (UE) 1300/2014 riguardino i criteri per individuare le priorità di intervento in caso di costruzione o ristrutturazione di stazioni, e non criteri di selezione delle stazioni rispetto alle quali fornire servizi di assistenza PMR. Queste sono invece indicate dal Regolamento (CE) 1371/2007 che al comma 1 dell'articolo 22 prescrive che in tutte le stazioni dotate di personale deve essere fornito servizio gratuito di assistenza PMR, senza vincolare tale scelta all'eventuale frequentazione delle stazioni o alla loro contiguità. La scelta di valutare gli indicatori su tutte le stazioni vuole quindi consentire di rilevare gli effettivi sforzi messi in atto dai soggetti interessati nel fornire assistenza ai soggetti PMR, oltre al minimo previsto dal Regolamento in relazione anche ai dati presenti sui PIR WEB dove si evince che nel circuito delle sale Blu sono comprese anche stazioni non presenziate.

*Punto 3)*

Non si accoglie l'osservazione di TI in risposta al Quesito 3. Per quanto riguarda il livello minimo dell'indicatore si sono individuati due livelli di misurazione: il primo riguarda la predisposizione del piano valutato con un indicatore sì/no che accerta solamente la redazione e la predisposizione del piano. Il secondo è demandato all'EA e ai soggetti coinvolti che possono definire all'interno del piano degli obiettivi specifici tenendo conto delle caratteristiche territoriali e dell'offerta nonché del cronoprogramma di possibili investimenti.

*Punti 4), 5), 6) e 7)*

Rispetto ai commenti pervenuti in risposta al Quesito 3, al fine di garantire una migliore chiarezza, e di preservare la valutazione dello specifico aspetto qualitativo, si è ritenuto riformulare gli indicatori %SPMR e %PMR. In particolare all'indicatore %SPMR si è riportato il concetto di fruibilità andando a misurare la % di corse che vengono effettuate con materiale rotabile previsto accessibile alle PMR e che presenta tutte le specifiche dotazioni funzionanti e fruibili (ad esempio il gradino retrattile se presente, i posti con priorità ecc.); l'universo di calcolo dell'indicatore è stato quindi semplificato e limitato alle sole corse previste accessibili a utenti PMR da pittogramma, per tale motivo è stato mantenuto il livello minimo al 100%. L'indicatore %PMR è stato sostituito dall'indicatore CORSEACC che è stato inserito all'interno del Piano Operativo per l'accessibilità. L'indicatore CORSEACC vuole misurare la % di corse effettuate con materiale rotabile dichiarato accessibile alle PMR da relativo pittogramma. Per l'indicatore CORSEACC non è previsto un livello minimo, ma l'EA e l'IF possono definire livelli obiettivo da raggiungere durante la durata del CdS in funzione del programma dei possibili investimenti in materiale rotabile.

*Punti 5) e 13)*

In relazione alle osservazioni della Regione Toscana in risposta al Quesito 5, si accolgono in particolare gli aspetti relativi all'indicatore %SMPR i quali sono stati rimandati all'interno dell'indicatore CORSEACC per il quale sono previsti livelli obiettivi da definire dall'EA e dall'IF in funzione del programma dei possibili investimenti in materiale rotabile.

*Punti 10) e 11)*

Si accolgono i suggerimenti forniti, in risposta al Quesito 5, da Regione Toscana e FIAB e, pertanto, nel calcolo dell'indicatore %BICI vengono considerati solamente le biciclette complete (non pieghevoli).

*Punti 11) 12) e 13)*

Rispetto al commento della Regione Toscana, espresso in risposta al Quesito 5 ma inerente la tematica in esame, dove si suggerisce di limitare il calcolo dell'indicatore %APMR alle "stazioni che effettuano servizio viaggiatori, presenziate e dotate di fabbricato viaggiatori, escludendo dal numero le cosiddette fermate", si osserva come ai sensi del comma 1 dell'articolo 22 del Regolamento CE 1371/2007, le stazioni indicate dalla Regione Toscana debbano tutte fornire servizi assistenza. Si accolgono invece i suggerimenti di legare i livelli minimi dell'indicatore in funzione del piano degli investimenti.

*Punti 8) e 9)*

Rispetto al commento di TI in risposta al Quesito 7, si osserva come la misurazione automatica dei dati utili all'indicatore costituisca una mera opzione. Inoltre, si ribadisce, come illustrato in risposta alle osservazioni generali, che vi sono evidenze di adozione di sensoristica a costi contenuti rispetto al costo totale del treno. Inoltre, per quanto riguarda l'indicatore %PAF, si evidenzia che il funzionamento delle porte è un aspetto che risulta già monitorato con indicatori specifici in alcuni dei CdS vigenti analizzati, rileva quindi che il dato sia già monitorato dalle IF, quello che viene indicato dalle Misure è una diversa rendicontazione per linea dell'indicatore; ciò non interferisce con l'attività dell'ANSF.

Rispetto ai commenti di ASSTRA, in risposta al Quesito 7, si osserva come le modalità di raccolta e condivisione dei vari dati ricadono nei processi organizzativi e di efficientamento di competenza delle IF.

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

### **Quesiti**

Vedi Misura 22

### **25.1. Sintesi delle Osservazioni**

#### *Osservazioni generali sulla Misura*

Rispondendo al Quesito 7 TI afferma che le modalità di monitoraggio "con registrazione operativa continua manuale/automatica", come riportato nella Misura 23 ai punti 2, 3, 4, 5, sono realizzabili previa automazione dei relativi processi per i quali devono essere stimati i tempi e i costi di attuazione; soltanto a valle dell'attuazione di tali iniziative potranno essere rese operative tali modalità di monitoraggio. TI non ritiene possibile che tale rilevazione possa essere realizzata in pendenza di sistemi automatizzati in modalità "manuale" ovvero "tramite ispezione del personale dell'IF".

Cittadinanzattiva rispondendo al Quesito 1 richiama la necessità del coinvolgimento delle AACC nella fase di definizione degli indicatori e nelle fasi ispettive.

ASSTRA, rispondendo al Quesito 7, ritiene sia necessaria l'automatizzazione dei processi di raccolta dati di tutti i soggetti interessati.

### **25.2. Valutazioni**

#### *Valutazioni generali sulla Misura*

Per quanto riguarda la registrazione automatica dei dati, si precisa che, nelle Misure, tale modalità è prevista ma non è obbligatoria, ed è frutto dell'analisi svolta sui contratti vigenti e dell'evoluzione del mercato che sempre più vede le IF dotarsi di nuovo materiale rotabile dotato di diagnostica per la manutenzione preventiva. Inoltre, alcuni indicatori, quali ad esempio la valutazione del funzionamento delle porte, nascono come riformulazione sintetica di indicatori già previsti nei contratti vigenti, quindi si suppone che le IF già raccolgano tale dato; con le Misure si richiede un diverso computo per linea. Inoltre, al fine di adeguare gli indicatori alla metodologia di calcolo delle penali, il calcolo viene effettuato annualmente come dato medio dei valori consuntivati ogni mese.

Per quanto riguarda il coinvolgimento delle AACC sono stati richiamati tali aspetti nelle Misure iniziali.

Per quanto riguarda la raccolta automatizzata dei dati si suppone che tale approccio sarà naturale conseguenza del progresso tecnologico applicato ai servizi non solo ferroviari. Comunque, al fine di contenere eventuali oneri aggiuntivi richiesti da possibili investimenti tecnologici, le misure sono state redatte considerando la possibilità dei vari soggetti di ricorrere ad una misurazione manuale delle informazioni.

In accoglimento delle richieste di semplificazione, la Misura 23 è stata eliminata. I contenuti relativi alle modalità di monitoraggio e verifica sono specificati nella Misura 3 dell'Allegato A.

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

### **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?

### **26.1. Sintesi delle Osservazioni**

*Punti 1) – 3)*

In linea generale i partecipanti alla consultazione condividono la predisposizione del Piano della Sicurezza e chiedono di estendere la partecipazione alla redazione del Piano anche alle Forze dell'Ordine. Dalle osservazioni si rileva positivamente come le IF già conducano a livello nazionale iniziative volte alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore:

- campagne di sensibilizzazione;



- misure contro l'evasione;
- tavoli di coordinamento con Ministero degli Interni;
- predisposizione di un Piano della Sicurezza secondo le direttive dell'ANSF;
- nel contesto del rinnovamento e del *revamping* del materiale rotabile predispongono soluzioni tecnologiche per la sicurezza personale e ferroviaria.

La Regione Toscana, in particolare, ritiene che sia *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 coerenza e operatività al piano stesso che risulterà coordinato sia nella fase di "prevenzione" che nella fase di "repressione", a bordo e in stazione (Quesito 1).*

ASSTRA evidenzia come *le IF adottano già dei piani annuali redatti secondo le specifiche ANSF, e rilevano che ai fini di un sistema coerente ed omogeneo, è necessario un coordinamento delle richieste poste all'IF sul tema della sicurezza. Inoltre data la trasversalità dell'incidenza della tematica in oggetto, si sottolinea l'importanza del coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti (Quesito 1).*

Cittadinanzattiva riporta come *l'indicatore P\_SIC è condivisibile per quanto riguarda la sicurezza personale, meno per quanto riguarda la sicurezza patrimoniale per migliorare la quale non occorre aspettare il secondo anno di rilevazioni del monitoraggio di eventuali scostamenti di cui alla lettera 1c della Misura 25 giacché sono già presenti dati sufficienti presso le Autorità di pubblica sicurezza relativi agli anni passati e in corso per giustificare l'adozione urgente di nuove e migliori modalità di garanzia di sicurezza dei passeggeri a bordo dei treni. Conferma inoltre che presso il MIT esiste un tavolo su questi temi a cui partecipano la Polfer, IF, GS, e altri soggetti, che dovrebbe essere aperto alle rappresentanze dell'utenza per l'esame delle casistiche più frequenti che non pervenissero a conoscenza delle autorità di PS (Quesito 1).*

TI evidenzia come *sia già esistente un sistema di collaborazione tra il Gruppo FS e il Ministero dell'Interno che riguarda, fra l'altro, il coordinamento centrale e territoriale delle esigenze di sicurezza espresse dall'IF e dal GI nonché i servizi di vigilanza nelle stazioni e di scorta a bordo dei treni da parte degli Agenti di Polizia Ferroviaria. D'altro lato segnala alcune perplessità in merito all'impatto organizzativo derivante dalla collaborazione con i soggetti interessati alla sicurezza (Quesito 4).*

Il Gestore della rete RFI rileva come *l'EA non rappresenta il soggetto su cui ricadono elementi relativi alla sicurezza in ambito stazione in quanto gli stessi sono inseriti all'interno del Contratto di Programma – parte Servizi, che rappresenta ad oggi lo strumento utilizzato per la definizione e pianificazione degli interventi riguardanti la sicurezza. D'altro lato rileva come da tempo sono state avviate campagne di comunicazione volte a sensibilizzare gli utenti rispetto ai temi della Sicurezza in ambito stazione. Inoltre nell'ambito delle medesime iniziative sono state organizzati incontri nelle scuole al fine di coinvolgere i giovani in ordine ai pericoli derivanti dall'attraversamento dei binari e dall'uso degli auricolari in stazione in prossimità degli stessi (Quesito 4).*

Il Gestore, con riferimento alla creazione di un numero unico telefonico o di un'app per smartphone utile alla segnalazione di eventi criminosi ricorda che *la tutela dell'Ordine e della Sicurezza Pubblica è prerogativa esclusiva del Ministero dell'Interno, mentre per quanto riguarda l'ambito ferroviario la responsabilità della prevenzione e repressione dei reati è attribuita alla Polizia Ferroviaria (Quesito 4).*

Infine, evidenzia che *in tema di Security esiste già una collaborazione con la Polizia Ferroviaria mediante una Convenzione a titolo oneroso fra il Gruppo Ferrovie dello Stato ed il Ministero dell'Interno. Tra i diversi punti interessati dalla succitata Convenzione si evidenziano, in particolar modo, il coordinamento centrale e territoriale delle esigenze di sicurezza espresse dalle Imprese Ferroviarie e dal Gestore dell'Infrastruttura ed i servizi di vigilanza nelle stazioni e di scorta a bordo dei treni da parte degli agenti della Polizia Ferroviaria (Quesito 4).*

Con riferimento agli altri contenuti del Piano, rileva considerare l'osservazione di TI che non condivide *la valutazione per cui le fasce a minor frequentazione debbano essere meritevoli di maggior attenzione, quanto alla Sicurezza, rispetto ad altre fasce (Quesito 4).*



Crufer-Federconsumatori ribadisce che sia *da sostenere una maggiore presenza di personale di scorta sui treni, sia di quelli poco frequentati che a maggior frequentazione, a garanzia della sicurezza del viaggio e del viaggiatore (Quesito 4).*

ASSTRA ritiene che *l'EA deve farsi carico in modo efficace del coordinamento e del coinvolgimento delle parti interessate (Quesito 4).*

## 26.2. Valutazioni

Si premette che la Misura 24, i cui contenuti sono confluiti nelle Misure 14 e 15 dell'Allegato A, relativa alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore costituisce un elemento fortemente innovativo rispetto a quanto presente oggi nei CdS in vigore.

Le Misure, sebbene possano non apparire riferite ad aspetti non direttamente riconducibili alle funzioni regolatorie di competenza dell'Autorità, assumono significativo rilievo in tema di qualità del servizio ferroviario nel cui ambito l'Autorità è deputata a fissare condizioni minime.

Tenendo conto delle specifiche competenze dei soggetti istituzionalmente tenuti a garantire la sicurezza sia in termini di *safety* (ANSF) sia in termini di *security* (forze di polizia), le Misure si limitano, nel rispetto del principio di proporzionalità, a introdurre l'obbligo di adozione da parte dell'IF di un piano di sicurezza che prevede, in particolare, campagne di sensibilizzazione dell'utenza e formazione specifica per il personale ferroviario, per quanto riguarda gli aspetti della *safety*, nonché, per quanto riguarda gli aspetti della *security*, specifici obiettivi di monitoraggio di azioni volte a prevenire e/o ridurre il verificarsi di eventi criminosi sui treni.

Più specificatamente, rileva considerare che Piano della Sicurezza e della Controlleria previsto in allegato A ha l'obiettivo di trattare il tema della sicurezza del viaggio e del viaggiatore riconoscendo i fattori caratteristici di domanda e di offerta dei singoli bacini di riferimento, valutando le azioni intraprese dall'IF per il servizio nel bacino di riferimento.

In tal senso il Piano della Sicurezza e della Controlleria, con riferimento a specifiche osservazioni emerse nella fase di consultazione:

- presenta profili di integrazione e non di sovrapposizione con il Piano annuale sulla sicurezza che le IF redigono *secondo le linee guida ANSF, rispetto a quanto osservato da Regione Toscana, ASSTRA;*
- estende alle FFOO l'insieme dei soggetti che devono essere coinvolti nella stesura del Piano e, in generale, prevede l'utilizzo delle statistiche esistenti, anche in considerazione dei tavoli di collaborazione già in essere tra il Gruppo FS e il Ministero dell'Interno e tra MIT e Polfer, IF, GS come rappresentato da alcuni soggetti;
- coglie lo sviluppo tecnologico orientato alla *security* che le IF hanno già avviato con particolare riferimento alle dotazioni del materiale rotabile;
- riconduce lo sviluppo di canali di comunicazione specifici (numero unico telefonico o app) e la sorveglianza a bordo treno ai soli organi competenti (nella fattispecie le FFOO);
- si pone l'obiettivo di ottenere un progressivo incremento del livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione. A questo proposito è necessario considerare l'elevata componente legata alla "percezione" dell'utente piuttosto che all'oggettivo accadimento di un evento, come emerso anche da recenti indagini in Italia e all'estero (es. cfr. "Stazioni italiane, clienti e percezione della sicurezza", RFI, marzo 2015; "Passenger perceptions of personal security on the railways", Transport Focus, May 2016). In tal senso il Piano riconosce tale valore specifico relativo alla "sicurezza percepita" da parte dell'utente nelle fasce temporali di minor frequentazione, pur consapevole che il fenomeno oggettivo può risultare differente.

Con riferimento alla osservazione sollevata da Cittadinanzattiva, si precisa che le stesse possono intendersi superate a seguito delle significative semplificazioni apportate nell'atto di regolazione, che valorizzano il ruolo delle IF nella redazione del piano e, in particolare, nell'individuazione degli indicatori in esso contenuti

In merito ai rilievi mossi da Crufer-Federconsumatori si evidenzia che l'indicatore relativo alla vigilanza a bordo treno è stato eliminato in considerazione del fatto che la tutela della sicurezza personale non rientra nelle competenze del personale viaggiante.

## **27. Misura 25 - Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

### **Quesiti**

Vedi Misura 24

### **27.1. Sintesi delle Osservazioni**

#### *Punto 1)*

Con riferimento alla Misura 25, le numerose osservazioni formulate nella fase di consultazione hanno riguardato:

- a) scelta e definizione degli indicatori minimi ritenuti utili ai fini del monitoraggio degli effetti del Piano;
- b) formulazione analitica degli indicatori.

Rispetto al punto a), rilevano le seguenti osservazioni:

ASSTRA solleva il tema della debolezza degli indicatori, *non condividendo la modalità di monitoraggio degli indicatori sopra riportati*. In particolare:

- *CR\_BT: non tutte le denunce vengono segnalate alle IF.*
- *VI\_BT: per attuare la previsione di incremento di ore uomo del personale viaggiante deve essere coerente con i vincoli di bilancio aziendali e pertanto necessita di nuove risorse stanziare dall'EA e destinate alla sicurezza.*
- *%FAcu: tale condizione rischia di aumentare il tasso di indisponibilità del materiale rotabile, generando inevitabili soppressioni e disagi oltre alle relative penali. Sebbene si possa condividere la funzionalità di tale avvisatore, esso non deve essere considerato come "guasto bloccante".*

Suggerisce infine *che il piano sia parte integrante del contratto (Quesito 2 e 3).*

Cittadinanzattiva ritiene importante e utile l'indicatore %FAcu, mentre TI osserva come l'indicatore %FAcu non sia un indicatore *direttamente correlato con gli [indicatori] che possono occorrere alla clientela a bordo treno*. Al contempo, considera come *lo sviluppo del nuovo parco rotabile prevede già la presenza obbligatoria dei dispositivi di segnalazione acustica e pertanto tutti i rotabili ne saranno dotati. Conseguentemente l'indicatore perderà di significatività (Quesito 3 e 5).*

Inoltre, con specifico riferimento ai singoli indicatori, TI evidenzia che (Quesito 2):

- *con riferimento all'indicatore CR\_BT, il dato da cui scaturisce l'indicatore CR non è in possesso di Trenitalia ma delle FF.OO. presso le quali le denunce sono sporte. Anche l'assioma per il quale la riduzione del numero di denunce corrisponde sempre ad una diminuzione del fenomeno criminoso non è del tutto condivisibile;*
- *con riferimento all'indicatore VI\_BT, TI ricorda che la Polizia Ferroviaria è l'organo istituzionalmente preposto alla prevenzione e repressione dei reati a bordo treno ed in stazione oltre che alla vigilanza degli scali ferroviari, dei magazzini, depositi merci, dei treni fermi nei binari dei piazzali e in movimento, degli uffici e delle altre pertinenze ferroviarie in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs n. 286 dell'aprile 1945;*
- *con riferimento all'indicatore %FAcu, pur essendo misurabile l'indicatore %FAcu (dotazione e grado di funzionamento di avvisatori acustici di chiusura porte) non è comunque correlabile ad eventuali fenomeni incidentali della clientela che sono per lo più riconducibili a comportamenti errati. Per*

*correggere tali comportamenti sono già stati apposti su tutti i rotabili indicazioni in corrispondenza delle porte.*

Infine, la Regione Toscana ritiene che *assumere come indicatore il livello di vigilanza a bordo VI\_BT appare difficilmente verificabile e non risolutivo (Quesito 2).*

Rispetto al punto b) TI solleva una osservazione sull'*applicazione e sul funzionamento delle formule* relative agli indicatori di monitoraggio del Piano, *sotto il profilo aritmetico (Quesito 2).*

Con riferimento ai quesiti 6 e 7, TI osserva come, *pur condividendo l'obiettivo di incrementare la percezione di sicurezza personale e patrimoniale dell'utente, non si condivide la richiesta di introduzione dell'indicatore %D\_SEC come identificato.* Inoltre, segnala *la necessità di eseguire una valutazione di realizzabilità e fattibilità in termini di impegno economico finanziario e di tempi di realizzazione (Quesito 6).* Si precisa, infatti, che *le misure proposte, in particolare riferimento alla videosorveglianza, sono un esempio in cui l'impatto economico assume significativa rilevanza, oltre ad essere comunque oggetto di normativa propria della sicurezza di esercizio (Quesito 7).*

D'altro lato, la stessa *ha già previsto di installare sistemi di videosorveglianza e comunicazione tra passeggeri e personale di bordo sul materiale rotabile nuovo ed in fase di fornitura come esplicitato nel quesito Q.6.* Si ritiene, comunque, che *questi dispositivi possano aumentare la percezione della sicurezza dei viaggiatori ma non garantiscano la prevenzione e repressione dei reati a bordo treno (Quesito 6).*

La Regione Toscana ritiene d'altro lato che *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 (Quesito 7).*

*Crufer - Federconsumatori E.R. ritiene utile incrementare la percezione di sicurezza degli utenti ferroviari sia nelle stazioni che sui treni. In particolare sui treni si ritiene utile la presenza di telecamere ai fini della sicurezza con le limitazioni previste dalle norme sulla privacy. Da evitare il coinvolgimento diretto del personale di condotta per informazioni o dialogo con l'utenza, di spettanza del personale di scorta. Si ritiene in generale che la migliore assicurazione per l'utente non risieda nella disponibilità teorica dei diversi dispositivi, ma nella presenza di personale qualificato che, all'occorrenza, non esiti ad applicare le sanzioni e i provvedimenti necessari (Quesito 6).*

## **27.2. Valutazioni**

### *Punto 1)*

La Misura 25 stabilisce i criteri per il monitoraggio del Piano, definendo un insieme minimo di indicatori da sottoporre ad osservazione. Si premette che tali indicatori hanno l'obiettivo di introdurre un metodo di monitoraggio delle condizioni di sicurezza del viaggio e del viaggiatore e di conseguenza rilevano a fini tendenziali di medio termine, anche in considerazione del carattere innovativo dello stesso indicatore P\_SIC.

Dalle risultanze della fase di consultazione, si è ritenuto, anche in analogia alla scelta effettuata sui contenuti minimi del Piano, di eliminare l'indicatore VI\_BT di monitoraggio relativo all'incremento del personale viaggiante.

In relazione agli altri due indicatori di monitoraggio del Piano, CR\_BT e %Facu, si è ritenuto opportuno lasciare ai soggetti interessati la eventuale definizione di indicatori ritenuti rappresentativi per una lettura tendenziale di medio termine dei fenomeni rispettivamente legati alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore, anche considerando le caratteristiche territoriali di domanda e offerta dei singoli bacini di riferimento.

Infine, con riferimento ai quesiti 6) e 7), dalla consultazione emerge come le specifiche dotazioni cui fa riferimento il quesito 6) siano progressivamente divenendo dotazioni standard per il materiale rotabile nuovo mentre non è di facile determinazione l'impatto economico per una eventuale dotazione del materiale esistente. Si ritiene quindi di non considerare uno specifico indicatore per questo aspetto che risulta essere legato alla introduzione di nuovo materiale rotabile.

In accoglimento delle richieste di semplificazione, i contenuti della Misura 25 sono confluiti nella Misura 14 dell'Allegato A.

## **28.Misura 15<sup>13</sup> – Indicatori di qualità negli Accordi Quadro o in altri Atti negoziali diversi dal CdS**

### **28.1. Valutazioni**

La Misura in oggetto risponde a specifiche osservazioni formulate dagli *stakeholder* intervenuti (in particolare: Regione Lombardia, Regione Toscana, ASSTRA, RFI, TI), che hanno rilevato che alcune delle disposizioni poste in consultazione, benché afferenti in termini generali alla fornitura di servizi ferroviari, non trovano effettivo fondamento, dal punto di vista della disciplina regolatoria, nello strumento del CdS stipulato tra EA e IF, che costituisce l'ambito oggettivo del provvedimento in oggetto (cfr. § 2).

Si tratta di misure regolatorie che interessano prestazioni di servizi che non rientrano direttamente e/o esclusivamente nella competenza dell'IF, ma che producono effetti su soggetti terzi, con particolare riferimento al GI e/o al GS.

Nella logica di non (poter) attribuire alle IF interessate responsabilità nell'adempimento di specifiche attività che in virtù del contesto normativo e regolatorio vigente risultano riconducibili a soggetti differenti, la Misura in oggetto colloca tali adempimenti (punto 1) nell'ambito degli strumenti contrattuali giuridicamente vincolanti che oggi regolano il rapporto dell'EA con il GI e/o il GS, tra cui in particolare l'Accordo Quadro (AQ), già oggetto di regolazione da parte dell'Autorità in occasione della delibera 70/2014. Si prevede a tale fine che l'EA individui le integrazioni contrattuali da adottare, con l'opportuno coinvolgimento del GI/GS interessato, al fine di prevedere la fornitura delle prestazioni nel seguito specificate all'interno di tutte le stazioni interessate dai CdS di propria competenza.

Alla luce di quanto sopra, la Misura riguarda le seguenti disposizioni, estratte dal documento oggetto di consultazione, relative alle le condizioni minime che devono essere definite per:

- le informazioni da garantire nei confronti degli utenti e dei cittadini all'interno della stazione (punto 4 della presente Misura);
- la pulizia e il comfort all'interno dei locali aperti al pubblico (punto 5);
- le condizioni di accessibilità in autonomia alle stazioni da adottare a beneficio tutti gli utenti, con particolare riferimento alle PMR (punti 6 e 7), nonché i servizi di assistenza per le stesse PMR che devono essere comunque prestati dal GI/GS (punti 8 e 9);
- le condizioni di sicurezza del viaggiatore all'interno della stazione (punto 11).

Per ciascuna di predetti aspetti, è previsto in capo all'EA l'obbligo di stabilire con il GI/GS interessato un adeguato sistema di verifica e monitoraggio delle prestazioni (punto 2), in coerenza con i criteri adottati per l'individuazione delle condizioni minime di qualità dei servizi di cui al Titolo I dell'Allegato A, basato su:

- uno o più indicatori di qualità, di tipo numerico o binario, per i quali devono essere specificate le modalità di calcolo, la relativa frequenza e responsabilità di effettuazione (c.d. "chi fa – cosa – come – quando");
- la definizione, per ciascun indicatore, dei livelli minimi da raggiungere, sulla base delle tempistiche e modalità di verifica concordate;
- un sistema di penali, chiaramente e proporzionalmente determinato, al fine di garantire il rispetto dei livelli minimi stabiliti.

<sup>13</sup> Il numero della Misura fa riferimento alla numerazione contenuta nell'Allegato A, modificata rispetto al documento posto in consultazione, in virtù dell'eliminazione delle Misure 18 e 19 relative agli aspetti relazionali e attenzione al cliente, nonché delle Misure 7, 9, 11, 13, 15, 17, 21 e 23 relative alle modalità di monitoraggio e verifica degli indicatori.

Ferma restando un'opportuna coerenza di metodo (rispetto ai criteri di individuazione di cui alle Misure precedenti), si è ritenuto opportuno lasciare alla discrezionalità dell'EA, di concerto con il GI/GS interessato, la definizione del sistema di verifica e monitoraggio delle prestazioni di cui alla presente Misura, che dovrà comunque essere specificato nel relativo AQ o negli altri pertinenti strumenti contrattuali.

In tale ambito, confermando quanto già disposto nel precedente documento posto in consultazione, particolare approfondimento è stato riservato alla determinazione delle CMQ che devono essere perseguite per consentire alle PMR di accedere in autonomia alle stazioni, senza la necessità di servizi di assistenza in situ, e per garantire un adeguato servizio di assistenza in stazione alle stesse PMR, attraverso la definizione di specifici indicatori quantitativi, di cui rispettivamente ai punti 7 e 9 della Misura.

In analogia con quanto previsto dalla Misura 10, il sistema di verifica e monitoraggio definito dall'EA e dal GI/GS, nonché gli esiti periodici della relativa applicazione (valori degli indicatori raggiunti, rispetto dei minimi, eventuali penali), dovrà essere oggetto di pubblicazione sui rispettivi portali web (punto 3), con lo scopo di garantire adeguate condizioni di trasparenza e promozione dello sviluppo dei servizi.

Per quanto riguarda, in particolare, le condizioni di sicurezza del viaggiatore all'interno della stazione (punto 11 della Misura 15), valgono le considerazioni generali contenute nel paragrafo 26.2, relativamente alla significatività di tali aspetti ai fini della qualità del servizio da cui trae fondamento l'intervento dell'Autorità, pur nel rispetto delle specifiche competenze dei soggetti istituzionalmente deputati a garantire le funzioni di sicurezza e del criterio di proporzionalità.

Il Dirigente dell'Ufficio Servizi e Mercati Retail

*f.to Ivana Paniccia*