

| Punto dell'articolo/ Annesso/ Quesito rif. | Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta | Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato | Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione |
|--|---|---|---|
| Misura 11. Indicatori e livelli minimi di regolarità | l'insieme delle corse da verificare e le località di rilevazione attraverso i seguenti criteri: a) per quanto riguarda le corse da verificare: i. sono considerate oggetto di verifica, a prescindere dalla tipologia di trasporto, tutte le corse per le quali è garantito il monitoraggio puntuale e automatico tramite apparati di bordo (ad es. AVM) o tramite infrastruttura a terra (ad es. nel caso delle metropolitane) che consentano di apprezzare il distanziamento temporale delle diverse corse; ii. sono considerate oggetto di verifica a campione le restanti corse. In tale caso l'insieme delle corse da verificare è individuato dall'EA in modo tale da ricomprendere, per le diverse linee interessate, corse afferenti ai servizi come descritti a successivo punto 2; | | Considerato che non tutti i mezzi di TPL sono dotati di apparati tecnologici di bordo, la rilevazione a campione riguardo la regolarità dovrebbe essere più frequente. Vista la drastica riduzione della velocità di spostamento dei mezzi di TPL, dovuta al traffico, molte linee offrono un servizio inaffidabile per cui si rende necessario un monitoraggio più frequente della situazione congestione/regolarità delle linee |
| Misura 13. Indicatori e livelli minimi di affidabilità | Il livello minimo per un “adeguato servizio sostitutivo” è fissato nel Piano d'intervento per i servizi sostitutivi | | È importante che la comunicazione rispetto ai servizi sostitutivi sia chiara ed inclusiva: per chi ha utilizzato biglietti |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>relativamente almeno ai seguenti criteri: a) informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, in assenza di disservizi, sia in forma dinamica, tempestivamente in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo dei mezzi e a terra presso le stazione (nel caso delle metropolitane o nelle autostazioni laddove interessate da servizi di TPL) e le fermate per i servizi in superficie, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio in coerenza a quanto definito nell'ambito degli indicatori di informazione all'utenza prima e durante il viaggio di cui alle Misure 18 e 19. In tale ambito vanno ricomprese anche le informazioni da dare in caso di soppressione di fermate/stazioni; b) tempo massimo di attivazione; c) a prescindere dalla tipologia di trasporto, la corsa immediatamente successiva a quella soppressa è considerata una delle modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo se: i. è programmata dalla corsa soppressa entro 30 minuti; ii. è effettuata con</p> | | <p>digitali, la comunicazione dovrebbe arrivare tempestivamente anche nella relativa app oltre che a bordo dei mezzi e in stazione.</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>materiale rotabile con capacità adeguata ad accogliere gli eventuali passeggeri della corsa soppressa; iii. effettua le stesse fermate della corsa soppressa. Anche nel caso di soppressione dell'ultima corsa della giornata prevista dal PdE, dovrà essere garantito un servizio sostitutivo; d) tempo massimo di arrivo nella prima stazione interessata dalla soppressione della corsa, in considerazione di quanto previsto alla lettera c) sub i); e) modalità di fornitura del servizio sostitutivo (treno, bus, taxi), che deve avvenire: con numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri della corsa soppressa; in condizioni di accessibilità (sia commerciale che fisica) e comfort non inferiori a quelle garantite dal servizio soppresso al fine di garantire il raggiungimento della destinazione anche alle PMR; con adeguati servizi di assistenza alle PMR per il raggiungimento del punto di erogazione del servizio sostitutivo, la salita e la discesa dallo stesso; con copertura di tutte le fermate previste dalla corsa soppressa; con organizzazione del</p> | | |
|--|---|--|--|

| | | | |
|---|--|--|---|
| | <p>servizio sostitutivo differenziato in caso di soppressioni su lunghi percorsi con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da contenere l'aumento del tempo di percorrenza rispetto alla corsa soppressa, con dotazione di bordo che consentano di garantire il più possibile il medesimo livello informativo della corsa soppressa in termini di rendicontazione del servizio e delle performance qualitative (ad esempio prevedendo anche per le corse sostitutive l'utilizzo di mezzi dotati di AVM e contapasseggeri); f) in caso di soppressione per qualsiasi ragione delle corse, è garantita l'effettuazione del servizio di trasporto corrispondente alla corsa di ritorno e alle corse successive a quella soppressa, per le quali era previsto l'impiego del materiale rotabile relativo alle corse sopresse.</p> | | |
| Misura 14. Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale | | | <p>Garantire canali più accessibili, più canali d'acquisto</p> <p>Considerare l'inclusività (ad es. per i turisti, per gli anziani)</p> |
| Misura 16. Indicatori e livelli minimi di accessibilità dei mezzi | <p>Nel Piano Operativo per l'Accessibilità l'IA descrive gli aspetti inerenti all'accessibilità</p> | | <p>Come previsto dal <u>Regolamento (UE) n. 181/2011</u> relativo ai <u>diritti dei passeggeri</u></p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| e delle infrastrutture al pubblico | <p>del servizio di trasporto affidato e indica le azioni congiunte definite e concordate sulla base delle rispettive competenze dai soggetti coinvolti, al fine di migliorare l'accessibilità al servizio e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche.</p> <p>L'elenco puntuale delle stazioni e delle fermate afferenti ai servizi oggetto del CdS è indicato nel Piano con la descrizione delle relative dotazioni in termini almeno di: a) accessibilità con sedia a rotelle in assenza di barriere architettoniche; b) presenza di dispositivi atti a garantire l'accessibilità agli utenti con difficoltà visive; c) presenza di dispositivi atti a garantire l'accessibilità agli utenti non udenti; d) tipologia di infrastruttura prevista per l'erogazione di informazioni a terra (ad es. display, bacheca) e) il soggetto responsabile nella gestione dell'infrastruttura (IA, GS, Comune, ecc.).</p> | | <p><u>nel trasporto effettuato con autobus</u></p> <p>il livello di protezione delle persone con disabilità o a mobilità ridotta ai sensi delle norme nazionali deve essere almeno uguale a quello previsto dal suddetto regolamento. Come in esso suggerito, si potrebbe prevedere una formazione in materia di sensibilizzazione alla disabilità per il personale delle compagnie di TPL (in materia si rimanda all'allegato I e II del regolamento).</p> |
| Misura 17. Indicatori e livelli minimi di sostenibilità ambientale | | | <p>Realizzare una pianificazione urbanistica lungimirante e sostenibile, innanzitutto</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>promuovendo un modello di città che garantisca un equo accesso ai servizi pubblici per tutta la popolazione e che si basi sulla mobilità alternativa all'automobile. Si avrebbe così una riduzione dei tempi di percorrenza (grazie alla riduzione del traffico), aria meno inquinata (e quindi minori costi sanitari), la riconsegna di porzioni di spazio urbano (parcheggi, svincoli autostradali, ecc.) alle aree verdi pubbliche e ai luoghi di socialità.</p> |
| <p>Misura 18. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio)</p> | | | <p>Prima del viaggio è importante che il consumatore venga informato dei suoi diritti, cosa fare in caso di disservizio e come procedere ad un eventuale rimborso</p> |
| <p>Misura 19. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio)</p> | | | <p>L'articolo 20 del <u>Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus</u> dovrebbe essere preso come modello per definire i livelli minimi delle informazioni all'utenza. In tale articolo si precisa che il consumatore in caso di cancellazione o ritardo nella partenza dovrà essere informato della situazione dal vettore o, eventualmente, dall'ente di gestione del terminal, nel più breve tempo possibile</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>e comunque entro e non oltre 30 minuti dall'orario della partenza e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Il comma 4 dello stesso articolo prevede inoltre che, ove possibile, gli obblighi di informazione siano forniti per via elettronica a tutti i passeggeri.</p> |
| <p>Misura 23. Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore</p> | | | <p>È importante che si consideri l'adozione di un sistema di videosorveglianza interna nelle vetture, la chiusura dei posti guida e la sottoscrizione di protocolli di sicurezza, che contemplino anche l'utilizzo delle forze dell'ordine.</p> |