

Monitoraggio dell'attuazione delle misure di cui alla delibera 106/2018

Mod. A - Imprese

Soggetto che esercita anche le funzioni di Gestore di Infrastruttura: **SI** **NO**

RIFERIMENTO ANAGRAFICO	
CODICE FISCALE AZIENDA	
Misura 5 (Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni)	
1) è attivo un servizio di informazioni ai passeggeri in tempo reale con informazioni sull'eventuale indisponibilità o non idoneità del materiale rotabile?	SI NO
2) se SI alla 1 > Indicare anno di attivazione	
3) Nella prassi operativa di codesta impresa si sono verificati casi nei quali sono stati integrati i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2?	SI NO
4) se SI alla 3 > l'indennizzo di cui alla Misura 5.2 è previsto in misura fissa?	SI NO
5) se SI alla 4 > Indicare entità in euro	
6) Se NO alla 4 > indicare importo minimo dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2	
7) Se NO alla 4 > indicare importo massimo dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2	
8) Se NO alla 4 > indicare importo medio annuale erogato dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2 erogato nel 2023	
9) l'indennizzo di cui alla Misura 5.3 è previsto in misura fissa?	SI NO
10) se SI alla 9 > indicare entità in euro	
11) Se NO alla 9 > indicare importo minimo dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3	
12) Se NO alla 9 > indicare importo massimo dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3	
13) Se NO alla 9 > indicare importo medio annuale erogato dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3 erogato nel 2023	
14) se SI alla 3 > importo totale indennizzi di cui alla Misura 5.2 erogati nel 2023	
15) se SI alla 3 > numero totale richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 5.2 nel 2023	
16) se SI alla 3 > importo totale indennizzi di cui alla Misura 5.2 erogati nel 2022	
17) se SI alla 3 > numero totale richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 5.2 nel 2022	
18) importo totale indennizzi di cui alla Misura 5.3 erogati nel 2023	

19) importo totale indennizzi di cui alla Misura 5.3 erogati nel 2022	
20) Criteri presi in considerazione per la quantificazione dell'indennizzo e relativo peso (misure 5.3 e 5.4)	
21) se SI alla 3 > modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2 tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta	SI NO
22) se SI alla 3 > modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2 presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta	SI NO
23) se SI alla 3 > modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2 tramite un indirizzo o casella postale	SI NO
24) se SI alla 3 > modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2 tramite "altra modalità"	SI NO Note:
25) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3 tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta	SI NO
26) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3 presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta	SI NO
27) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3 tramite un indirizzo o casella postale	SI NO
28) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3 tramite "altra modalità"	SI NO Note:
29) se SI alla 3 > Termine massimo previsto nella carta dei servizi per la corresponsione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2 (gg)	
30) se SI alla 3 > Termine medio per la corresponsione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2 nel 2023 (gg)	
31) se SI alla 3 > Termine medio per la corresponsione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2 nel 2022 (gg)	
32) Termine massimo previsto nella carta dei servizi per la corresponsione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3 (gg)	
33) Termine medio per la corresponsione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3 nel 2023 (gg)	
34) Termine medio per la corresponsione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3 nel 2022 (gg)	
35) se SI alla 3 > numero di richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 5.2 nel 2023	
36) se SI alla 3 > numero di richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 5.2 nel 2022	
37) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 5.3 nel 2023	

38) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 5.3 nel 2022		
39) se SI alla 3 > numero di richieste di indennizzo di cui alla Misura 5.2 accolte nel 2023		
40) se SI alla 3 > numero di richieste di indennizzo di cui alla Misura 5.2 accolte nel 2022		
41) numero di richieste di indennizzo di cui alla Misura 5.3 accolte nel 2023		
42) numero di richieste di indennizzo di cui alla Misura 5.3 accolte nel 2022		
43) se SI alla 3 > modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2: indennizzo monetario	SI	NO
44) se SI alla 3 > modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2: buono/voucher	SI	NO
45) se SI alla 3 > modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.2: altri servizi	SI	NO
46) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3: indennizzo monetario	SI	NO
47) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3: buono/voucher	SI	NO
48) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 5.3: altri servizi	SI	NO
49) Elencare le più frequenti motivazioni di mancato accoglimento della richiesta di indennizzo	Note:	
50) Sono previsti sistemi accessibili (e gratuiti) per la segnalazione e il pronto intervento in caso di guasti o interruzioni della funzionalità degli impianti e delle dotazioni dei treni?	SI	NO
Misura 6 (Diritto all'indennizzo per ritardi singoli)		
51) sono previste modalità telematiche di segnalazione della presenza sul treno tramite APP Mobile?	SI	NO
52) sono previste modalità telematiche di segnalazione della presenza sul treno tramite sito web?	SI	NO
53) sono previste modalità telematiche di segnalazione della presenza sul treno tramite altro servizio?	SI	NO
54) Tempistiche medie di corresponsione dell'indennizzo di cui alla Misura 6 nel 2023 (gg)	Note:	
55) Tempistiche medie di corresponsione dell'indennizzo di cui alla Misura 6 nel 2022 (gg)		
56) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 6: indennizzo monetario	SI	NO

57) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 6: buono/voucher	SI	NO
58) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 6: altri servizi	SI	NO
59) Percentuale di materiale rotabile dotato di dispositivi automatici di registrazione dell'apertura delle porte (ai fini del calcolo del ritardo utile) in dotazione nel 2023	Note:	
60) Percentuale di materiale rotabile dotato di dispositivi automatici di registrazione dell'apertura delle porte (ai fini del calcolo del ritardo utile) in dotazione nel 2022		
61) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 6 nel 2023		
62) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 6 nel 2022		
63) numero di richieste di indennizzo di cui alla Misura 6 accolte nel 2023		
64) numero di richieste di indennizzo di cui alla Misura 6 accolte nel 2022		
65) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui agli articoli 17 del Regolamento (CE) 1371/2007 e 18 del Regolamento (UE) 782/2021 nel 2023		
66) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui agli articoli 17 del Regolamento (CE) 1371/2007 nel 2022		
67) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui agli articoli 17 del Regolamento (CE) 1371/2007 e 18 del Regolamento (UE) 782/2021 accolte nel 2023		
68) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui agli articoli 17 del Regolamento (CE) 1371/2007 accolte nel 2022		
69) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 6 tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta	SI	NO
70) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 6 presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;	SI	NO
71) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 6 tramite un indirizzo o casella postale	SI	NO
72) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 6 tramite altra modalità	SI	NO
73) entità totale indennizzi di cui alle Misura 6 erogati nel 2023	Note:	
74) entità totale indennizzi di cui alle Misura 6 erogati nel 2022		

Misura 7 (Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento)

75) sono stati previsti criteri più vantaggiosi rispetto a quelli stabiliti nella misura 7.2?	SI	NO
76) è previsto un indennizzo in caso di ritardi inferiori a 60 minuti calcolati cumulativamente?	SI	NO
77) modalità di erogazione dell'indennizzo: NB:utilizzare tasto CTRL per selezionare più voci	note:	

78) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 7: indennizzo monetario	SI	NO
79) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 7: buono/voucher	SI	NO
80) modalità di erogazione dell'indennizzo di cui alla Misura 7: altri servizi	SI	NO
81) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 7 nel 2023	Note:	
82) numero di richieste di indennizzo pervenute di cui alla Misura 7 nel 2022		
83) numero di richieste di indennizzo di cui alla Misura 7 accolte nel 2023		
84) numero di richieste di indennizzo di cui alla Misura 7 accolte nel 2022		
85) entità totale indennizzi di cui alla Misura 7 erogati nel 2023		
86) entità totale indennizzi di cui alla Misura 7 erogati nel 2022		
87) Termine massimo previsto per il riconoscimento dell'indennizzo di cui alla Misura 7 (gg)		
88) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 7 tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta	SI	NO
89) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 7 presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta	SI	NO
90) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 7 tramite un indirizzo o casella postale	SI	NO
91) modalità di richiesta dell'indennizzo di cui alla Misura 7 tramite "altra modalità"	SI	NO
92) I costi relativi agli indennizzi di cui alla Misura 7 sono a carico dell'Ente Affidante o dell'Impresa Affidataria?	Note:	
93) Tra gli abbonamenti soggetti ad indennizzo di cui alla Misura 7, sono inclusi abbonamenti di tipo integrato?		
94) se SI alla 93 > specificare la tipologia di abbonamento integrato		

95) se SI alla 93 > specificare la modalità di calcolo dell'indennizzo per l'abbonamento integrato	
96) Ai fini del calcolo del numero di treni soppressi su una determinata direttrice vengono inclusi anche i treni parzialmente soppressi?	SI NO
97) se SI alla 96 > specificare le modalità di ripartizione, per ciascuna linea ferroviaria, del computo del numero di treni parzialmente soppressi	
GENERICHE	
98) in caso di diniego della richiesta di indennizzo, è prevista la possibilità di adire un organismo di conciliazione alternativo a quello dell'Autorità?	SI NO Note:
99) Eventuali criticità rilevate nell'attuazione della regolazione	