

Contratto di Servizio

Allegato 3

Qualità

Indice

1	Introduzione.....	3
2	Definizioni	4
3	Il percorso della qualità per il servizio ferroviario metropolitano.....	8
4	Selezione dei fattori di qualità del servizio erogato	11
4.1	Offerta di posti	12
4.2	Affidabilità del servizio	12
4.2.a	Definizioni: Affidabilità e puntualità.....	12
4.2.b	Modalità di rilevazione	15
4.2.c	Obiettivi	16
4.2.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi	16
4.2.e	Penalità contrattuali.....	16
4.2.f	Ritardi per garantire la coincidenza con altri treni nelle stazioni di Savigliano e Ceva....	19
4.3	Informazione all’utenza	19
4.3.a	Definizione	19
4.3.b	Modalità di rilevazione	20
4.3.c	Obiettivi rispetto all’informazione.....	20
4.3.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi	21
4.3.e	Penalità contrattuali.....	22
4.4	Servizi di vendita.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.4.a	Definizione	28
4.4.b	Modalità di rilevazione	29
4.4.c	Obiettivi rispetto alla vendita dei titoli di viaggio.....	29
4.4.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi	29
4.4.e	Penalità contrattuali.....	30
4.5	Qualità del servizio	33
4.5.a	Definizioni.....	33
4.5.b	Modalità di rilevazione	36
4.5.c	Obiettivi	36
4.5.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi	36
4.5.e	Penalità contrattuali.....	36
	Allegato 1 – Cause di forza maggiore	45
	Allegato 2 – Contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi ferroviari	48
	Allegato 3 – Contenuti minimi della registrazione del reclamo	56

1 INTRODUZIONE

Il presente Allegato è strutturato nei seguenti capitoli:

- Il percorso della qualità: si descrive sinteticamente l'intero percorso previsto nel contratto di servizio che va dalla definizione della qualità del servizio, al monitoraggio della stessa, alla individuazione delle azioni per il miglioramento della qualità;
- Fattori di qualità del servizio: individuazione degli indicatori e degli standard di qualità del servizio attraverso:
 - a. definizioni;
 - b. modalità di rilevazione;
 - c. obiettivi;
 - d. trend di miglioramento e interventi correttivi;
 - e. penalità contrattuali

Per quanto riguarda le penalità da applicarsi in presenza del mancato conseguimento degli obiettivi, le somme derivanti dall'applicazione di penali per cause differenti dal mancato raggiungimento dei livelli minimi di prestazione di affidabilità, trattenute dall'EC in sede di liquidazione delle fatture, possono essere destinati dall'EC al miglioramento dei livelli prestazionali di qualità dei servizi oggetto del Contratto di Servizio, a promuovere azioni a sostegno delle aree e dei collegamenti oggetto di maggiori disservizi, ad incentivare interventi di innovazione tecnologica volti alle medesime finalità, nonché ad azioni in favore degli utenti a ristoro di disagi subiti.

Il Sistema di Qualità complessivo sarà realizzato attraverso quanto previsto all'interno del presente documento ed anche integrato con quanto previsto da Trenitalia S.p.A. nella propria proposta progettuale per quanto attiene ai temi della qualità.

Nel seguito del presente documento sono identificati:

- _____ . con OE
- AMP con EC

2 DEFINIZIONI

Si richiamano le definizioni delle dizioni notevoli che ricorrono nel presente documento; un elenco più completo delle definizioni è contenuto nel documento *Definizioni e del Contratto*.

Campagne di monitoraggio	Specifici monitoraggi degli elementi del servizio ferroviario SFS (a titolo di esempio non esaustivo di menzionano campagne di rilevamento delle frequentazioni, campagne di misurazione della qualità erogata, indagini di customer satisfaction, ecc.) che l'EC commissiona a terzi.
Cause esterne (CE)	Cause di ritardo o di soppressione di treni indipendenti dall'Impresa Ferroviaria. Sono definite all'Allegato 1 al presente documento.
Consuntivo Economico del Contratto (CEC)	Il consuntivo economico finanziario annuale, raffrontabile con il PEF
Ente Concedente (EC)	Ente concedente sottoscrittore del Contratto di Concessione dei Servizi ferroviari SFS
Elementi	Cose e condizioni che incidono sulla qualità del servizio
Fattori della qualità	Fattori di qualità del servizio sono gli indicatori di qualità del servizio.
Ispettori	Incaricati di imprese terze impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche condotte dall'EC.
Livello di conformità	E' dato dal rapporto tra gli elementi definiti conformi dall'EC (che rispondono positivamente alle aspettative dell'OE) e il totale degli elementi misurati.
Misura Diretta della Prestazione (MDP)	Come definita nella norma UNI EN 13816, punto C.6
Piano economico-finanziario (PEF)	Il Piano Economico Finanziario predisposto dall'OE nel corso della durata del contratto

Operatore Economico (OE)	Operatore Economico individuato all'esito della procedura di manifestazione d'interesse
Orario programmato (teorico)	Orario previsto per la marcia di un treno.
Orario reale	Orario effettivo realizzato da un treno.
Servizio Ferroviario linee Sospese (SFS)	Servizio Ferroviario delle linee sospese, complesso dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri sottoposti a regime di obbligo di servizio pubblico oggetto del contratto, sulle linee ferroviarie Cuneo – Saluzzo – Savigliano e Ceva – Ormea
Stazioni di rilevamento:	Punti dell'infrastruttura ferroviaria di riferimento per l'identificazione dei treni dell'ora di punta e per la rilevazione degli indicatori di puntualità. Si tratta di: a) Stazione di origine o destinazione del treno: ovviamente variabile in funzione del treno considerato;

Treno

Specifico servizio di trasporto ferroviario costituito da un viaggio tra una stazione di origine e una stazione di destinazione caratterizzato da

- un definito orario di partenza dalla stazione di origine,
- un definito orario di arrivo alla stazione di destinazione,
- una definita sequenza di fermate intermedie,
- definiti orari di arrivo e partenza ad ogni fermata intermedia,
- una definita distanza percorsa,
- una definita composizione di materiale rotabile impiegato,

che si ripete nel tempo con identiche caratteristiche con una definita periodicità.

E' identificato nell'orario ferroviario dell'OE da un numero treno (esempio: treno 4196 da Cuneo a Savigliano che si effettua nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e non circola dal 23/12/2023 al 6/1/2024).

Treno a domanda di trasporto rilevante

treno programmato in arrivo in una stazione di rilevamento nella fascia oraria 6:00-9:00 o in partenza da una stazione di rilevamento nella fascia oraria 17:30-20:00, nelle giornate dal lunedì al venerdì.

Le fasce orarie indicate sono coerenti con l'attuale complesso di servizi SFS; nel corso della durata del Contratto di Servizio l'andamento dell'offerta di servizi SFS potrà rendere necessario rimodulare le fasce dell'ora di punta.

Treno in ritardo

treno che nella località di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato superiore a 5 minuti.

Treno in grave ritardo	treno che nella località di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato superiore a 10 minuti.
Treno effettuato (Teff)	treno partito dalla stazione di origine programmata ed arrivato alla stazione di destinazione programmata
Treno non effettuato	treno non partito dalla stazione di origine programmata e/o non arrivato alla stazione di destinazione programmata.

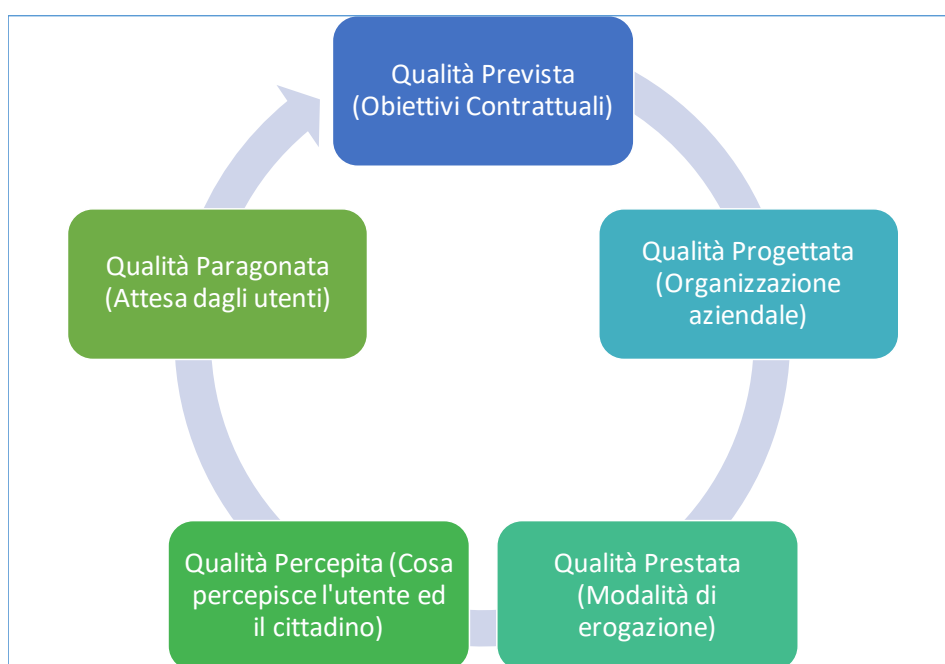
3 IL PERCORSO DELLA QUALITÀ PER IL SERVIZIO FERROVIARIO METROPOLITANO

Per rappresentare al meglio quella che deve essere la qualità del Servizio Ferroviario delle linee Sospese è necessario descrivere il complesso sistema di attività che sono previste nel contratto di servizio fra l'EC e l'OE e che coinvolgono i cittadini-utenti del servizio.

E' stato progettato un apposito percorso di gestione del processo di qualità per SFS che si ispira ai modelli sviluppati negli ultimi anni sulle tematiche della qualità nei servizi pubblici, ed individua approcci formalizzati e quantitativi.

Si tratta di un percorso dinamico, finalizzato a perseguire il miglioramento continuo del servizio di trasporto pubblico SFS, che deve essere applicato a livello di sistema, ma anche a livello del singolo fattore della qualità, e che individua le azioni e le priorità di intervento.

Il percorso della qualità può essere rappresentato con lo schema seguente



Sono state individuate le seguenti dimensioni della qualità:

Qualità obiettivo o Qualità prevista dall'EC

Rappresenta il livello di qualità che il *"Contratto di servizio"* descrive e che si intende fornire agli utenti del servizio in coerenza con le condizioni al contorno e con le risorse messe a disposizione; ha alla base il livello di qualità che si aspettano gli utenti e che può essere definito in termini d'aspettative implicite

ed esplicite; il contratto di servizio rappresenta quindi il modello interpretativo della qualità prevista;

Qualità progettata dall'OE

Rappresenta il livello di qualità che l'OE si impegna a fornire ai propri utenti. Dipende dalla organizzazione che l'OE mette in campo per la produzione del servizio sia in funzione della qualità attesa dai passeggeri, sia dalle condizioni interne ed esterne, sia dai vincoli di bilancio. L'organizzazione viene descritta attraverso i percorsi di *"Certificazione della qualità"* e viene comunicata nella *"Carta dei servizi"*;

Qualità erogata o Qualità prestata dall'OE

Rappresenta il livello di qualità raggiunto quotidianamente, in normali condizioni operative; ogni criticità nell'esercizio penalizza il livello della qualità erogata ed influenza la percezione della qualità; l'EC nel *"Contratto di servizio"* deve individuare idonee leve per promuovere il miglioramento dell'organizzazione interna dell'OE nonché per mitigare gli effetti delle criticità che si sono realizzate; l'EC individua inoltre le modalità di monitoraggio (Indagine Qualità dei servizi, Monitoraggio attraverso PIC WEB,) e le modalità di misura degli scostamenti;

Qualità percepita dagli utenti e dai cittadini

Rappresenta il livello di qualità percepito dai passeggeri per i loro viaggi. Il modo in cui i passeggeri percepiscono il servizio dipende dalle loro precedenti esperienze personali con il servizio, o con i servizi ad esso associati, da tutte le informazioni che ricevono sul servizio – non solo quelle fornite dall'OE ma anche quelle provenienti da altre fonti – dal loro ambiente di provenienza; la qualità percepita dagli utenti influenza anche la qualità del servizio percepita dai cittadini e costituisce pertanto un fattore di successo o meno del servizio; è fondamentale affrontare con attenzione questo aspetto della qualità. Inoltre, è essenziale che venga misurato in modo costante e periodico attraverso *"indagini di customer satisfaction"*;

Qualità paragonata

Rappresenta il livello di qualità che viene utilizzato come benchmark dall'EC per promuovere nuove azioni e nuovi obiettivi di miglioramento della qualità, dall'OE per posizionarsi verso le modalità di trasporto pubblico e privato concorrenti, dagli utenti del servizio per effettuare le proprie scelte di mobilità, dai cittadini per valutare il sistema di trasporto pubblico; la qualità paragonata è misurata periodicamente dall'EC con *"Indagini Mobilità e Qualità IMQ"*, effettuate a propria cura e spese. L'IMQ viene utilizzata per individuare la percezione del livello di qualità dell'offerta di mobilità sia pubblica che privata e nonché per misurare il peso relativo dei fattori di qualità.

Il percorso della qualità ha un andamento ciclico; il monitoraggio e le risultanze della *"Qualità Paragonata"* rappresentano nuovi input per la *"Qualità Prevista"*

riattivando pertanto il percorso della Qualità, e contribuendo così a realizzare il “miglioramento continuo” che l’EC si prefigge.

Nello schema seguente si richiamano gli “*Strumenti*” che il Contratto di servizio ha previsto per la realizzazione del percorso di miglioramento continuo della qualità di SFS.



4 SELEZIONE DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il capitolo focalizza l'attenzione sulla necessità di misurare la qualità erogata mediante l'individuazione di approcci formalizzati e quantitativi della qualità del servizio SFS erogato. Tale passaggio si fonda sulle indicazioni/prescrizioni del quadro normativo (comunitario, nazionale e regionale) e sull'esperienza maturata nello specifico contesto regionale nel monitoraggio e gestione dei servizi ferroviari (Contratti di servizio stipulati con gli OE e Rapporto monitoraggio dei fattori della qualità).

La selezione dei fattori della qualità tiene conto della coerenza con le indicazioni formulate nei documenti di supporto alla procedura in oggetto ed in particolare:

- Progetto dei servizi che fissa le quantità e le caratteristiche dell'offerta di trasporto;
- Piano economico finanziario che determina gli impegni assunti dall'operatore e la loro scansione temporale in relazione alle condizioni di quantità e qualità dei servizi ferroviari oggetto della procedura;
- Criteri di valutazione proposti nell'ambito della procedura di affidamento dei servizi ferroviari metropolitani.

La sintesi di quanto sopra richiamato ha portato a selezionare i fattori della qualità con riferimento alla:

- **Offerta di posti;**
- **Affidabilità del servizio;**
- **Informazione all'utenza;**
- **Accessibilità commerciale;**
- **Qualità del servizio.**

Nell'ottica del miglioramento continuo con cadenza quinquennale durante il periodo di validità contrattuale l'EC e l'OE operano un'analisi:

- dell'andamento della misura della qualità erogata,
- dello scostamento delle prestazioni dell'OE rispetto ai livelli minimi richiesti,
- delle misure intraprese dall'OE per raggiungere i livelli minimi richiesti.

L'analisi ha l'obiettivo di valutare in contraddittorio l'adeguatezza dei livelli minimi di prestazione richiesti e potrebbe portare una loro motivata rimodulazione per il periodo contrattuale successivo.

4.1 Offerta di posti

L'OE deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (allegato 1), anche considerando eventuali variazioni concordate, ai sensi del Contratto.

La conformità è valutata per ogni treno circolato, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello della composizione prevista di cui all'All. 1 al Contratto di servizio - Programma d'Esercizio, definita sulla media del carico medio risultante dai dati di frequentazione, tenendo conto delle necessarie variazioni per effetto di interruzioni del servizio o flessibilità del Programma di Esercizio ai sensi del Contratto.

Entro la fine del mese successivo a quello di riferimento, l'OE invia una dichiarazione mensile contenente l'elenco dei treni la cui composizione impiegata ha offerto un numero di posti inferiore rispetto a quelli della composizione di cui all'allegato 1 Programma d'Esercizio.

Per ogni non conformità della composizione prevista di cui all'allegato 1 Programma d'Esercizio, come da dichiarazione mensile, è applicata una penale pari a **XY** euro a treno.

4.2 Affidabilità del servizio

La Affidabilità del servizio erogato è individuata come parametro di qualità dalle norme nazionali-regionali e comunitarie nonché specificatamente dalla delibera ART n.16/2018 del 08/02/2018.

Si evidenzia che l'Autorità di regolazione dei trasporti con la pubblicazione della Delibera n. 16/2018 - Atto di regolazione recante "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214" – ha descritto i criteri di carattere generale per le definizioni delle condizioni minime di qualità dei servizi da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti.

La medesima Delibera (alla Misura 1) specifica che nel caso di affidamento diretto gli Enti affidanti hanno facoltà di stabilire nei Contratti di Servizio sia livelli minimi di performance superiori a quelli definiti come minimi nella Delibera, sia prevedere ulteriori indicatori.

4.2.a DEFINIZIONI: AFFIDABILITÀ E PUNTUALITÀ

La affidabilità del servizio è determinata attraverso:

- Affidabilità;

- Puntualità;

Affidabilità: è data dal rapporto tra i treni effettuati e i treni programmati a meno dei treni non partiti e/o non arrivati a destinazione per cause esterne (CE). Gli *indici di affidabilità* sono calcolati mensilmente secondo la formula:

$$AFF = \frac{\sum T_{eff}}{\sum (T_{Pro} - T_{sCE})}$$

Dove

- T_{eff} : treni effettuati
- T_{pro} : treni programmati
- T_{sCE} : treni non effettuati (non partiti dalla stazione di origine programmata e/o non arrivati alla stazione di destinazione programmata) per cause esterne.

Nella formula i servizi non resi dall'OE per cause esterne non sono considerati.

A seconda dell'insieme di treni considerato, vengono calcolati i seguenti indici di affidabilità:

Indicatore	Definizione
Indice di affidabilità di sistema [AFF-S]	Affidabilità calcolata su tutti treni programmati dell'SFS
Indice di affidabilità per linea [AFF-L]	Affidabilità calcolata su tutti treni programmati di una linea
Indice di affidabilità di sistema nella fascia oraria di punta [AFF-SP]	Affidabilità calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati dell'SFS
Indice di affidabilità per linea nella fascia oraria di punta [AFF-LP]	Affidabilità calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati di una linea.

Tabella 1

Per il calcolo delle penalità contrattuali è utilizzato l'Indice di affidabilità di sistema [AFF-S] (cfr 4.2.e Penalità contrattuali)

Puntualità è in generale data dal rapporto fra il numero di arrivi di treni in orario nelle stazioni di rilevamento e il numero di arrivi di treni nelle medesime stazioni di rilevamento; il numero dei treni in ritardo/in grave ritardo per cause esterne (CE) viene escluso dal rapporto, sia a numeratore sia a denominatore.

Sono calcolati gli *indici di puntualità 0-5* con riferimento ai treni in ritardo (in arrivo con più di 5 minuti di ritardo) e gli *indici di puntualità 0-10* con riferimento ai treni in grave ritardo (in arrivo con più di 10 minuti di ritardo).

- Gli *indici di puntualità 0-5* sono calcolati secondo la seguente formula:

$$P05 = \frac{\sum(A - (A_{r>5} - A_{rCE}))}{\sum(A - A_{rCE})}$$

dove:

- *A*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento
- *A_{r>5}*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 5 minuti
- *A_{rCE}*: arrivo di un treno in una stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 5 minuti per cause esterne.

- Gli *indici di puntualità 0-10* sono calcolati secondo la seguente formula:

$$P10 = \frac{\sum(A - (A_{r>10} - A_{rCE}))}{\sum(A - A_{rCE})}$$

dove:

- *A*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento
- *A_{r>10}*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 10 minuti
- *A_{rCE}*: arrivo di un treno in una stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 10 minuti per cause esterne.

Si precisa che nelle formule sono contati gli arrivi nelle stazioni di rilevamento e non i treni, in quanto a seconda del percorso programmato uno stesso treno può essere conteggiato più volte, ad esempio nella stazione di Porta Susa e nella stazione di destinazione.

A seconda dell'insieme di treni considerato, vengono calcolati i seguenti indici di puntualità:

Indicatore	Definizione
Indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S]	Puntualità entro 5 minuti calcolata su tutti treni programmati del SFS
Indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP]	Puntualità entro 5 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati del SFS
Indice di puntualità 0-5 per linea [P05-L]	Puntualità entro 5 minuti calcolata su tutti treni programmati di una linea del SFS
Indice di puntualità 0-5 per linea nella fascia oraria di punta [P05-LP]	Puntualità entro 5 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati di una linea del SFS
Indice di puntualità 0-10 di sistema [P10-S]	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutti treni programmati del SFS
Indice di puntualità 0-10 di sistema nella fascia oraria di punta [P10-SP]	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati del SFS
Indice di puntualità 0-10 per linea [P10-L]	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutti treni programmati di una linea del SFS
Indice di puntualità 0-10 per linea nella fascia oraria di punta [P10-LP]	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati di una linea del SFS

Tabella 2

4.2.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Il sistema di monitoraggio utilizzato come riferimento è quello disponibile sul PORTALE APPLICAZIONI CIRCOLAZIONE di RFI (ex PIC WEB). Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata da RFI come da “Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010”, che recepisce la codifica europea delle cause di ritardo “Fiche UIC 450 -2 – edizione 2009” e s.m.i., fonte PIC WEB RFI.

I risultati derivanti dalla consultazione di detto sistema costituiscono una prima informazione da confermare in sede di Comitato Tecnico di gestione del Contratto; le cause definite dal GI sono meritorie di approfondimento nel caso in cui l'EC o l'OE siano in possesso di ulteriori informazioni sulla singola fattispecie.

In ogni caso, al fine del monitoraggio, l'OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile con periodicità mensile.

Per agevolare il monitoraggio continuo della affidabilità dei servizi, l'OE cura gli adempimenti presso RFI affinché l'EC e la Regione Piemonte siano abilitati per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione di RFI con il profilo di “Committente/cliente di Impresa Ferroviaria”.

Il monitoraggio sarà inoltre assicurato grazie al sistema di rilevazione della posizione del tempo in tempo reale, come previsto dal Contratto e dai progetti di cui all'allegato 7.

La proposta dell'OE prevedrà uno specifico progetto denominato "Monitoraggio dell'Esercizio" (Allegato 7 al Contratto di Servizio – Paragrafo 6.0) che descriverà le modalità con cui l'OE garantirà il monitoraggio dell'esercizio. Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti relativa alle modalità di rilevazione con la proposta dell'OE.

4.2.c OBIETTIVI

Attraverso il parametro di affidabilità l'EC verifica la corrispondenza tra servizio erogato e il servizio programmato.

L'Indicatore di affidabilità è dunque rappresentativo degli obiettivi:

- previsti dall'EC, rispetto delle condizioni di servizio contrattualizzate con l'OE e di conseguenza dell'efficacia nell'uso delle risorse pubbliche;
- degli utenti, rispetto delle condizioni di viaggio stabilite dal contratto tra l'OE e l'utente.

4.2.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Il valore degli standard minimi a cui associare l'indicatore prevede un piano di miglioramento graduale e continuo durante il periodo di validità del Contratto di Servizio in funzione dei programmi di servizio che saranno adottati, degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dal Gestore dell'Infrastruttura durante il periodo contrattuale e del piano di rinnovo del parco rotabile oggetto del contratto di servizio.

L'OE dovrà analizzare le cause di cancellazione dei servizi e di ritardo che hanno determinato lo scostamento rilevato rispetto agli standard contrattuali per attuare specifici programmi di interventi sulla manutenzione dei rotabili, sulla turnazione delle componenti produttive e sulle altre macro cause che hanno determinato i disservizi con l'obiettivo del miglioramento continuo.

4.2.e PENALITÀ CONTRATTUALI

Per l'**indice di affidabilità del sistema**, monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	99,200%	99,200%	99,200%	99,225%	99,250%
Anno	6^anno	7^anno	8^anno	9^anno	10^anno
livello minimo di prestazione richiesto	99,275%	99,300%	99,325%	99,350%	99,375%

Tabella 3 - standard indice di affidabilità di sistema

Gli indici di affidabilità sono calcolati mensilmente e le eventuali penali sono calcolate mensilmente.

Ai fini del calcolo dell'eventuale penale si calcola lo scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indice mensile conseguito; lo scostamento si arrotonda per eccesso all'unità decimale di secondo ordine (ad esempio: obiettivo 99,200%, indice mensile conseguito 98,387%, scostamento 0,813 punti percentuali, scostamento 81,3 centesimi di punto percentuale, scostamento arrotondato 82 centesimi di punto percentuale).

Nel caso in cui l'indice di affidabilità mensile sia inferiore al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale per il mese di riferimento pari ad Euro **XY** per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento mancante rispetto al livello minimo prefissato; lo scostamento in valore assoluto è arrotondato per eccesso al centesimo di punto.

Per l'**indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S]** monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	95,250%	95,500%	95,500%	95,525%	95,525%
Anno	6^anno	7^anno	8^anno	9^anno	10^anno
livello minimo di prestazione richiesto	95,250%	95,500%	95,500%	95,525%	95,525%

Tabella 4 - standard indice di puntualità 0-5 di sistema

Per l'**indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP]**, monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	95,500%	95,525%	95,525%	95,550%	95,550%
Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	95,500%	95,525%	95,525%	95,550%	95,550%

Tabella 5 - standard indice di puntualità 0-5-di sistema nella fascia oraria di punta

Per l'indice di puntualità 0-10 di sistema nella fascia oraria di punta [P10-SP], monitorato con frequenza mensile, sono fissano i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	97,500%	97,500%	97,525%	97,525%	97,550%
Anno	6^anno	7^anno	8^anno	9^anno	10^anno
livello minimo di prestazione richiesto	97,550%	97,575%	97,575%	97,600%	97,600%

Tabella 6 - standard indice di puntualità 0-10 di sistema nella fascia oraria di punta

Ai fini del calcolo dell'eventuale penale per mancato rispetto del livello minimo di prestazione dell'indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S] e/o dell'indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP] si calcola lo scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indice mensile conseguito; lo scostamento si arrotonda per eccesso all'unità decimale di secondo ordine (ad esempio: obiettivo 95,500%, indice mensile conseguito 95,187%, scostamento 0,413 punti percentuali, scostamento 41,3 centesimi di punto percentuale, scostamento arrotondato 42 centesimi di punto percentuale).

Nel caso in cui gli indici di puntualità 0-5 di sistema [P05-S] e/o gli indici di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP] siano inferiori al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale per il mese di riferimento pari ad Euro **XY** per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento mancante rispetto al livello minimo prefissato; lo scostamento in valore assoluto è arrotondato per eccesso al centesimo di punto.

L'eventuale penale è calcolata mensilmente per ognuno dei due indici con la seguente formula:

$$Penale = S * p_u$$

dove

S = Scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indice mensile conseguito arrotondato per eccesso all'unità decimale di secondo ordine

p_u = penale unitaria pari a **XY** euro

Le penali sono in detrazione rispetto ai corrispettivi contrattuali.

Non sono previste forme di mitigazione delle penali per over-performance.

Al termine del quinto anno contrattuale l'EC si riserva di operare un'analisi dell'andamento della affidabilità del servizio in contraddittorio con l'OE. Nel corso di tale analisi saranno verificate:

- le prestazioni dell'OE rispetto ai livelli minimi richiesti,
- le eventuali criticità,
- le misure intraprese dall'OE per raggiungere i livelli minimi richiesti.

L'analisi ha l'obiettivo di valutare l'adeguatezza dei livelli minimi richiesti e potrebbe portare a una loro motivata rimodulazione salvaguardando il principio del miglioramento continuo del servizio.

4.2.f RITARDI PER GARANTIRE LA COINCIDENZA CON ALTRI TRENI NELLE STAZIONI DI SAVIGLIANO E CEVA

Nel caso che l'OE ritardi la partenza del treno per permettere la coincidenza con i treni in arrivo, alla stazione di Savigliano e Ceva, di altre imprese ferroviarie permettendo un corretto interscambio dei viaggiatori, tali treni non saranno conteggiati ai fini del calcolo della puntualità.

Per ottenere tale riduzione, l'OE deve registrare giornalmente i ritardi dovuti alla coincidenza con altre imprese ferroviarie, registrando il giorno, numero treno a cui si è garantita la coincidenza, numero treno che ha garantito la coincidenza, ritardo in partenza e in arrivo del treno che ha garantito la coincidenza.

L'OE comunicherà tali dati con un report mensile dettagliato.

4.3 Informazione all'utenza

L'informazione resa all'utenza e le modalità di accesso e di vendita dei servizi sono parte integrante dei parametri di qualità del servizio erogato a cui fanno riferimento sia il Regolamento 1371/2007 che le norme nazionali (cfr. l.r 1/2000). Più di recente, la delibera ART n. 16/2018, fornisce principi e precisazioni che vengono ripresi nel seguito.

4.3.a DEFINIZIONE

L'**informazione** è qui definita sia nei confronti dell'utente dell'SFS sia, più in generale, di tutti gli utenti potenziali. Si può distinguere tra:

- *Informazione a distanza:* comprende tutte le informazioni utili per avere una completa conoscenza del servizio offerto e per pianificare il proprio spostamento con l'SFS. La comunicazione potrà avvenire secondo modalità e media differenti e dovrà fornire per quanto possibile informazioni utili sull'intera catena dello spostamento, valorizzando, laddove presenti, le condizioni di integrazione con le altre modalità di trasporto.
- *Informazione in stazione:* comprende le informazioni base sull'SFS, le indicazioni per accedere al treno una volta arrivati in stazione e per utilizzare i servizi presenti in stazione e nelle immediate vicinanze. Comprende inoltre tutte le informazioni da trasmettere all'utente in caso di circolazione perturbata.
- *Informazione a bordo del treno:* comprende tutte le informazioni utili durante il viaggio con l'SFS. In questo caso l'informazione riguarda in modo particolare gli aspetti correlati alla affidabilità del servizio (e più specificatamente la puntualità) ed all'integrazione con altri servizi a completamento della catena dello spostamento.

Si può inoltre distinguere tra *informazione statica*, focalizzata nel trasmettere la conoscenza del servizio (mappa della rete, orari, tariffe, informazioni utili ecc.) e una *informazione dinamica in tempo reale*, focalizzata a comunicare i binari di arrivo/partenza del treno, l'andamento del viaggio, le eventuali perturbazioni rispetto a quanto programmato da orario, le cause che hanno generato le condizioni di anomalia; le opzioni che permetteranno al viaggiatore la prosecuzione del viaggio.

L'informazione comprende tutte le misure che l'OE ha esplicitato in fase di Proposta Progettuale e richiamati all'Allegato 7 – Progetti Speciali.

4.3.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Le modalità e la qualità delle informazioni erogate a favore dell'utenza sono misurate attraverso Misure Dirette della Prestazione (MDP) e si basano su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti.

4.3.c OBIETTIVI RISPETTO ALL'INFORMAZIONE

Attraverso l'informazione l'OE rende più agevole l'accesso all'SFS e di conseguenza massimizza l'efficacia nell'uso delle risorse pubbliche.

Dal punto di vista dell'utenza, l'informazione contribuisce a determinare la scelta modale, permettendo la migliore conoscenza delle relazioni servite, delle performance del servizio offerto, delle condizioni di accesso al servizio, delle tariffe ecc. L'informazione ha inoltre un ruolo particolare nel favorire l'accesso al servizio da parte delle utenze deboli, in particolar modo le Persone a Mobilità Ridotta (PMR)

Un ruolo fondamentale nell'informazione hanno gli aspetti legati all'integrazione tra le diverse modalità di trasporto. Per tale ragione, anche in considerazione delle indicazioni formulate nell'ambito della delibera ART n. 16/18, nei fattori di qualità selezionati sono ricompresi le informazioni che caratterizzano l'integrazione tra le differenti forme di mobilità.

Le informazioni statiche, sia precedenti il viaggio sia a bordo treno, devono essere disponibili in lingua italiana e, almeno nei contenuti principali, in lingua inglese.

Le informazioni dinamiche, sia precedenti il viaggio sia a bordo treno, devono garantire la corretta e tempestiva comunicazione all'utenza sia rispetto al servizio erogato che alle eventuali anomalie che si dovessero riscontrare durante l'erogazione dello stesso. In caso di perturbazioni l'informazione concernerà l'orario dei servizi in ritardo, le relative motivazioni del ritardo, la presenza di servizi sostitutivi in caso di cancellazione del servizio, la presenza di servizi integrativi/cooperativi automobilistici.

In particolare per quanto riguarda le informazioni dinamiche rese in stazioni/fermate si ritiene che l'OE sia responsabile delle comunicazioni e, pertanto, nel rispetto delle sue competenze, l'OE medesimo, con il supporto dell'EC, è tenuto a richiedere di partecipare al presidio della centrale informativa del gestore dell'infrastruttura per predisporre e coordinare le informazioni da diffondere.

In sintesi l'organizzazione dell'OE deve essere in grado di diffondere informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, in assenza di disservizi, sia in forma dinamica a terra presso gli impianti di stazione e fermata e a bordo dei treni in occasione di ogni singolo disservizio, sino al compiuto ripristino della affidabilità del servizio.

L'OE in tutto il processo è tenuto a prestare una particolare attenzione a garantire la massima accessibilità alle informazioni con particolare riferimento alle persone con disabilità visiva ed uditiva.

4.3.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Nell'ottica del miglioramento continuo, i tre piani previsti all'Allegato 7:

- “SFS – Piano di promozione dei servizi”.
- “SFS – Piano di assistenza alle persone con fragilità ed a ridotta mobilità – assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne”.
- “SFS – Monitoraggio dell'utenza”

devono essere costantemente monitorati ed aggiornati nel corso della durata del contratto in funzione delle scadenze previste nei piani medesimi, degli obiettivi e degli esiti del monitoraggio e rimessi all'approvazione dell'EC.

Per quanto riguarda il piano “SFS – Piano di assistenza alle persone con fragilità ed a ridotta mobilità – assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne”, l'OE dovrà attivare e gestire il sistema di ascolto previsto alla Delibera n.16/2018 dell'ART, in particolare alla Misura 3, Punto 2.

4.3.e PENALITÀ CONTRATTUALI

Di seguito sono descritti gli elementi minimi che incidono sulla qualità del sistema informativo valutati dall'EC, con le rispettive penali in caso di non raggiungimento degli obiettivi previsti.

La presenza di ogni elemento sarà monitorata con il metodo delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) e le risultanze dell'indagine saranno inviate periodicamente all'OE affinché possa effettuare tutti gli interventi correttivi.

Per quanto riguarda l'**informazione a distanza**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

INFORMAZIONE A DISTANZA	
n.	definizione
<i>Informazione statica a distanza</i>	
D1	Sito internet. Deve essere realizzato un apposito sito internet (o una sezione dedicata del sito aziendale) in cui sono contenute tutte le informazioni sull'SFS. Tra le varie funzioni presenti nel sito deve essere possibile visualizzare e stampare gli orari aggiornati ed effettuare una ricerca di viaggio per origine e destinazione. Tale ricerca deve comprendere tutti i servizi ferroviari (compresi quelli regionali e a lunga distanza). Il sito deve essere ottimizzato per la consultazione con dispositivi portatili (smartphone e tablet).
D2	Call center: deve essere disponibile un numero di telefono per ottenere informazioni sul servizio. Per l'accesso al servizio l'utente non deve sostenere costi aggiuntivi rispetto alla propria normale tariffa telefonica.
<i>Informazione dinamica a distanza</i>	
D3	Informazioni in tempo reale: deve essere resa disponibile (eventualmente all'interno del sito internet dell'SFS) una completa informazione in tempo reale dell'andamento del servizio. Per ogni treno deve essere possibile individuare la posizione del treno, con eventuali ritardi o modifiche della circolazione.

Tabella 7

Per quanto riguarda gli elementi D1 (sito internet), D2 (Call center), D3 (Informazioni in tempo reale) sono considerati funzionanti quando non si verificano interruzioni superiori a 60 minuti per motivi imputabili all'OE. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei sistemi, purché precedentemente comunicati o le interruzioni del servizio dovute a problemi tecnici purché l'interruzione, la causa e la successiva riattivazione siano comunicate tempestivamente all'EC.

Il funzionamento è verificato con la metodologia delle MDP; l'ispettore verificherà mensilmente il funzionamento dei sistemi e, nel caso in cui l'esito della verifica sia negativa, l'operazione sarà ripetuta ogni 60' per almeno 3 volte. L'EC

comunicherà tempestivamente all'OE l'eventuale non funzionamento dei sistemi. Il monitoraggio dell'EC potrà anche essere effettuato in contraddittorio con l'OE.

In caso di mancato funzionamento per la misurazione della penale l'unità di misura adottata è l'ora indivisibile con i suoi multipli come da Tabella 8; le frazioni di ora sono arrotondate per eccesso.

ore di mancato funzionamento	1	2	3	> 3
Importo della penale	XY	XY	XY	XY

Tabella 8

Per quanto riguarda l'**informazione in stazione**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

INFORMAZIONE IN STAZIONE	
n.	definizione
<i>Informazione statica in stazione</i>	
D1	Mappa della rete SFS. con indicazioni dell'interscambio con i servizi ferroviari (SFR/SFM/IC) ed altri servizi TPL
D2	Orario murale aggiornato dei treni (arrivi/partenze)
D3	Indicazione fermata bus sostitutivi: deve essere indicata la localizzazione della fermata dei bus sostitutivi del servizio ferroviario in caso di mancata effettuazione della corsa ed il percorso per il suo raggiungimento.
D4	Indicazione delle modalità di acquisto dei titoli di viaggio: rivendite (di cui deve essere indicata in modo chiaro localizzazione e orari di apertura) sia utilizzando il sito internet o applicazioni dell'OE
D5	Estratto della Carta della qualità del servizio ferroviario: predisposto dall'OE d'intesa con l'EC che conterrà anche le modalità di consultazione
D6	Numeri di telefono/siti internet di riferimento fra cui la centrale operativa dell'OE intesa come centrale in grado di fornire una informazione completa sul servizio
D7	Mappa dell'interscambio modale: in ogni stazione/fermata dovrà essere indicata attraverso una cartografia semplice e chiara la presenza e la localizzazione dei seguenti elementi: • Fermata bus di interscambio: localizzazione, linee e destinazioni raggiungibili con i bus. • Parcheggio di interscambio (localizzato a 350m massimo dalla stazione): localizzazione, numero di posti auto, numero posti riservati a PMR, tariffa applicata ed eventuale integrazione con abbonamento ferroviario (se presente), orario di apertura-chiusura (se previsto) • Stalli per le biciclette e/o velostazione adiacente alla stazione (con orari apertura/chiusura, eventuali tariffe applicate, servizi accessori disponibili) • Postazioni car sharing localizzate a 350m massimo dalla stazione • Postazioni bike sharing localizzate a 350m massimo dalla stazione • Colonnine di ricarica elettrica in prossimità della stazione (max 350m di distanza). Le informazioni presenti nella mappa dovranno essere aggiornate in caso di variazioni.

Informazione dinamica in stazione	
D8	Teleindicatori/monitor sulle banchine di stazione/fermata funzionanti
D9	Diffusori sonori sulle banchine di stazione/fermata funzionanti

Tabella 9

L'OE dovrà acquisire spazi informativi adeguati a garantire le informazioni minime previste dall'EC.

Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti della Tabella 9 con il progetto specifico dell'OE.

Ogni stazione sarà oggetto di almeno 2 monitoraggi nel corso del semestre di riferimento; ogni fermata sarà oggetto di almeno 1 monitoraggio nel corso del semestre di riferimento. Ad ogni monitoraggio l'ispettore compilerà una check-list con la definizione di positività o negatività dei 9 elementi da verificare (da D1 a D9).

Semestralmente l'EC provvederà ad elaborare il Livello di conformità risultante dai monitoraggi di tutte le località della rete SFS effettuati nel medesimo periodo.

Il monitoraggio è effettuato per ogni stazione/fermata e per singolo elemento della Tabella 9; il totale delle rilevazioni positive, nel semestre di riferimento, rapportate al totale degli elementi verificati, esprime il livello di conformità di tutte le località delle linee SFS oggetto del Contratto.

La condizione di qualità ammessa dall'EC per quanto riguarda l'informazione statica in stazione corrisponde alla presenza del 100% degli elementi.

La penale si calcola con lo scostamento in valore assoluto fra il livello di conformità misurato (arrotondato per eccesso al centesimo di punto) e il limite inferiore della fascia di scostamento precedente a quella a cui appartiene il livello di conformità misurato e cumulando al valore della penale così ottenuta (scostamento in centesimi di punto percentuale per penale unitaria della fascia di appartenenza del livello di conformità misurato) il valore della penale massima prevista nella fascia di scostamento precedente a quella a cui appartiene il livello di conformità misurato.

La penale è calcolata con la seguente formula:

$$Penale = C_g \cdot [Max_{f(x)-1} + p_{f(x)} \cdot (Inf_{f(x)-1} - X)]$$

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

Inf_i = estremo inferiore della fascia i di livello di conformità misurato

Max_i = valore massimo della penale nella fascia i , con $Max_0 = 0$

X = valore del livello di conformità misurato

$f(X)$ = fascia nella quale ricade il valore X

		Livello di conformità			
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia	4^ fascia
Fasce di scostamento		99,99% - 92,00%	91,99% - 85,00%	84,99% - 78,50%	<=78,50%
coefficiente di gradualità (C_g)		Penale unitaria (p_u)			
1^ semestre 1^ anno	0,50	XY	XY	XY	XY
2^ semestre 1^ anno	0,65	XY	XY	XY	XY
1^ semestre 2^ anno	0,80	XY	XY	XY	XY
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	XY	XY	XY	XY
	valore max penale in fascia	XY	XY	XY	XY

Tabella 10

A titolo di esempio, ipotizzando di monitorare 2 stazioni per 3 volte nel semestre, ed ipotizzando che la stazione Alfa abbia 9 elementi da verificare e la stazione Beta abbia 12 elementi da verificare, il totale delle verifiche effettuate è pari a $21 \times 3 = 63$; ipotizzando inoltre che gli esiti positivi siano complessivamente 57, il livello di conformità è pari $57/63$ ed esprime in percentuale il livello pari a 90,476%, arrotondato a 90,48%. Rispetto alla Tabella 10 il livello si colloca nella seconda fascia di scostamento.

ESEMPIO Lo scostamento fra livello di conformità atteso (100%) e il livello misurato (90,48%) è pari a 8,00 punti percentuali riferiti alla prima fascia (ovvero 800 centesimi di punto percentuale) e 1,52 punti percentuali riferiti alla seconda fascia (ovvero 152 centesimi di punto percentuale); la penale risultante è pari a 100 euro x 800 centesimi di scostamento + 200 euro x 152 centesimi di scostamento = 110.400 euro per il semestre di riferimento.

Ipotizzando inoltre che il semestre di riferimento sia il secondo semestre del primo anno di esercizio è applicato il coefficiente di gradualità di 0,65 e la penale applicata è pari a 71.760 euro.

Per quanto riguarda l'**informazione a bordo treno**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

INFORMAZIONI A BORDO TRENO

n.	definizione
<i>Informazione statica a bordo treno</i>	
T1	Mappa della rete SFS. con indicazioni dell'interscambio con i servizi ferroviari (SFR/SFM/IC) ed altri servizi TPL
T2	Estratto della Carta della qualità del servizio ferroviario: predisposto dall'OE d'intesa con l'EC che conterrà anche le modalità di consultazione
T3	Indicazione della linea, della stazione di destinazione e della numerazione di treno nei display presenti sulla fiancata del veicolo ferroviario e indicazione della linea e della stazione di destinazione sui display in testa e coda della composizione , ove presenti.
<i>Informazione dinamica a bordo treno:</i>	
T4	Impianto di informazione sonoro e visivo L'impianto informativo a bordo treno deve offrire informazioni corrette ed esaustive relative a: • Condizioni di viaggio programmate (orario di arrivo e indicazione prossima fermata/stazione); • Segnalazione dei servizi ferroviari e automobilistici integrati offerti nei principali nodi del SFS, ovvero nelle stazioni di destinazioni della corsa del treno, nelle fermate ferroviarie intermedie che presentano un'offerta di servizi di trasporto integrata con il servizio SFS. • Segnalazione delle condizioni di viaggio perturbate (ritardi rispetto all'orario programmato, cancellazioni) nonché le modalità di risoluzione e la mitigazione del danno arrecato al passeggero. Comunicazione della predisposizione dei servizi sostitutivi e indicazione delle modalità di accesso da parte degli utenti coinvolti a garanzia del completamento del proprio viaggio.

Tabella 11

Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti della Tabella 11 con i progetti specifici dell'OE (Allegato 7 del Contratto).

Per determinare la conformità dei treni per l'informazione a bordo, la modalità di valutazione e le eventuali penali sono calcolate secondo le modalità previste per il confort del viaggio secondo quanto indicato al punto B Comfort del viaggio del paragrafo 0

Funzionamento delle validatrici a bordo treno

Il progetto dell'OE prevede che le validatrici siano posizionate a bordo treno, con un eventuale intervento per posizionarle all'interno della stazione in futuro, se l'EC lo reputasse necessario ai fini dell'implementazione per l'utenza. Il funzionamento delle validatrici a bordo treno viene monitorato con il metodo delle MDP ed è soddisfatto quando al controllo degli ispettori, tutte le validatrici a bordo treno risultano funzionanti.

La misurazione avviene tramite l'indicatore %VAL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili come numero di validatrici guaste, presenti a bordo treno, rispetto al numero totale di validatrici previste.

Il funzionamento è verificato con la metodologia delle MDP; l'ispettore verificherà mensilmente il funzionamento delle validatrici. L'EC comunicherà tempestivamente all'OE l'eventuale non funzionamento.

La condizione di qualità ammessa dall'EC per quanto riguarda il funzionamento delle validatrici a bordo treno corrisponde ad un livello minimo annuale dell'indicatore pari al 100%.

L'eventuale penale è calcolata annualmente con la seguente formula e con la Tabella 15 (vedasi l'esempio di cui al punto **4.2.e - INFORMAZIONE IN STAZIONE**):

$$Penale = C_g \cdot [Max_{f(x)-1} + p_{f(x)} \cdot (Inf_{f(x)-1} - X)]$$

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

Inf_i = estremo inferiore della fascia i di livello di conformità misurato

Max_i = valore massimo della penale nella fascia i , con $Max_0 = 0$

X = valore del livello di conformità misurato

$f(X)$ = fascia nella quale ricade il valore X

		Livello di conformità		
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
Fasce di scostamento		99,99% - 75,00%	74,99% - 50,00%	< 50,00%
coefficiente di gradualità (C_g)		Penale unitaria (p_u)		
1^ semestre 1^ anno	0,50	XY	XY	XY
2^ semestre 1^ anno	0,65	XY	XY	XY
1^ semestre 2^ anno	0,80	XY	XY	XY
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	XY	XY	XY

	valore max penale in fascia	XY	XY	XY
--	--------------------------------	----	----	----

Tabella 14

Qualità del servizio.

4.4 Accessibilità commerciale

Gli strumenti e le modalità di vendita dei titoli di viaggio costituiscono un fattore di qualità del servizio erogato in rapporto alle condizioni di accesso all'SFS. In particolare deve essere garantita la massima facilità di acquisto sia attraverso canali di vendita tradizionali quali rivendite autorizzate, sia mediante l'utilizzo di strumenti di vendita telematici (sito, applicazioni ecc.).

Il servizio SFS si basa su un approccio innovativo alla smart mobility, l'OE sarà dotato di una propria piattaforma di bigliettazione che permetterà una vendita capillare sul territorio. Le peculiarità del progetto non prevedono, almeno nelle fasi di avvio del servizio, l'introduzione di sistemi di bigliettazione fisici canonici (biglietteria fisica, self service) nelle stazioni, ma una diffusione di punti vendita abilitati Mooney e Puntolis in bar e tabaccherie locali.

Si valuterà successivamente, sulla base delle rilevazioni, l'introduzione di ulteriori sistemi di bigliettazione fisici.

Sulla base della proposta progettuale e dei progetti specifici di cui Allegato 7 del Contratto, gli indicatori previsti dalla delibera ART 16/2018, Misura 11, devono essere adeguati alle peculiarità del servizio.

4.4.a DEFINIZIONE

Con riferimento alla fase prima del viaggio dell'utente che utilizza il servizio SFS, l'accessibilità commerciale è garantita con l'obbligo da parte dell'OE di:

- attivare una dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete attivando un numero adeguato di rivenditori autorizzati (tabaccherie, bar, ecc) (Indicatore %ACV);
- attivare la vendita con sistemi telematici (per biglietti di corsa semplice e per abbonamenti) (indicatore %BTEL);
- funzionamento delle validatrici (%VAL).

La proposta dell'OE prevedrà un progetto inserito nell'Allegato 7 che descrive le modalità con cui l'OE garantisce la vendita di titoli di viaggio.

L'EC ha individuato quelle che ritiene le condizioni minime di vendita a terra, individuando modalità anche fra loro alternative. Il Contratto di Servizio coordinerà i contenuti della Tabella 12 con il progetto specifico dell'OE e, in particolare, individuerà per ogni stazione/fermata le dotazioni previste.

I viaggiatori devono essere sempre adeguatamente informati (anche attraverso chiare indicazioni presso le stazioni/fermate, come indicato nel paragrafo 4.3 Informazione all'utenza) delle diverse modalità di acquisto dei titoli di viaggio.

L'OE deve consentire l'acquisto di biglietti di corsa semplice a bordo treno senza maggiorazione:

- *sempre, con l'incremento di prezzo fissato dalle norme regionali;*
- *senza incremento di prezzo alle persone la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;*
- *senza incremento di prezzo per tutti i viaggiatori se non è possibile acquistare i titoli di viaggio vicino alla stazione di partenza, cioè in assenza di punti vendita convenzionati interni alla stazione o presso la stazione, contemporaneamente al malfunzionamento dei servizi non fisici (app, sito, ecc).*

4.4.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

L'accessibilità alla rete di vendita dell'OE è verificata mensilmente mediante report specifici redatti dall'OE stesso e comunicati semestralmente all'EC. Inoltre l'accessibilità commerciale può essere soggetta a controllo secondo il metodo degli MDP, tramite ispettori appositamente incaricati.

4.4.c OBIETTIVI RISPETTO ALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

La facilità di accesso ai differenti canali del sistema di vendita è un obiettivo sia dell'EC sia dell'OE. Più specificatamente l'EC è chiamata a monitorare la corretta implementazione di quanto stabilito nel contratto di servizio e accertare che il sistema di vendita pianificato dall'OE e descritto all'utenza sia rispettato; in caso di mancato rispetto dei vincoli contrattuali l'EC può mettere in atto le azioni che tendano al risultato atteso.

4.4.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Nell'ottica del miglioramento continuo, il piano "SFS – Piano di facilità acquisto dei titoli di viaggio e sviluppo delle reti di vendita" deve essere costantemente aggiornato e rimesso all'approvazione dell'EC nel corso della durata del contratto. In particolare si terrà conto delle lacune e anomalie eventualmente evidenziate dal monitoraggio degli ispettori, dall'introduzione e diffusione di nuove tecnologie, dall'emergere di nuove opportunità e necessità.

Sulla base di segnalazioni dell'utenza, delle Amministrazioni pubbliche insite sul territorio del SFS e/o a seguito del monitoraggio del sistema di vendita, l'EC può chiedere all'OE adeguati interventi correttivi che l'OE medesimo è tenuto ad esaminare.

4.4.e PENALITÀ CONTRATTUALI

La descrizione degli elementi del sistema di vendita che sono monitorati dall'EC è riportata alla seguente Tabella 12. Tutti gli elementi devono essere accessibili alle persone a ridotta mobilità (PRM). Il monitoraggio è effettuato dall'OE e può essere effettuato anche con il metodo dell'Monitoraggio Diretto della Prestazione (MDP).

L'OE semestralmente provvederà ad elaborare e inviare il Livello di conformità risultante dal monitoraggio della rete SFS in Contratto.

L'indicatore **%ACV**, espresso in termini percentuali, viene calcolato ogni anno come media aritmetica dei valori mensili su tutta la rete, in ogni mese, per ogni linea, secondo la seguente formula:

$$\%ACV = \left(\frac{n^{\circ} \text{ stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita}}{n^{\circ} \text{ totale di stazioni e fermate}} \right) * 100$$

La condizione di qualità ammessa dall'EC per quanto riguarda il sistema di vendita corrisponde ad un livello minimo annuale dell'indicatore pari al 100%.

Elementi del sistema di vendita
Biglietteria di stazione
Punti vendita convenzionati ad una distanza < 350 mt
Canali di vendita telematici
A bordo senza sovrapprezzo

Tabella 12

L'adeguatezza dei canali di vendita (numeratore formula di calcolo %ACV) si ritiene soddisfatta se almeno due degli elementi della tabella 12 sono rispettati.

L'eventuale penale è calcolata annualmente con la seguente formula e con la Tabella 13 (vedasi l'esempio di cui al punto **4.2.e - INFORMAZIONE IN STAZIONE**):

$$Penale = C_g \cdot [Max_{f(x)-1} + p_{f(x)} \cdot (Inf_{f(x)-1} - X)]$$

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

Inf_i = estremo inferiore della fascia i di livello di conformità misurato

Max_i = valore massimo della penale nella fascia i , con $Max_0 = 0$

X = valore del livello di conformità misurato

$f(X)$ = fascia nella quale ricade il valore X

		Livello di conformità		
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
Fasce di scostamento		99,99% - 75,00%	74,99% - 50,00%	< 50,00%
coefficiente di gradualità (C_g)		Penale unitaria (p_u)		
1^ semestre 1^ anno	0,50	XY	XY	XY
2^ semestre 1^ anno	0,65	XY	XY	XY
1^ semestre 2^ anno	0,80	XY	XY	XY
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	XY	XY	XY
	valore max penale in fascia	XY	XY	XY

Tabella 13

Qualora l'OE nella sua proposta progettuale scelga di installare le Validatrici e/o le Biglietterie self service a bordo treno e in stazione, le modalità di verifica del funzionamento delle apparecchiature e le eventuali penali saranno inserite con modalità analoghe a quelle previste per i rilievi di conformità dei treni (cfr. paragrafo 4.5.e).

Funzionamento delle validatrici a bordo treno

Il progetto dell'OE prevede che le validatrici siano posizionate a bordo treno, con un eventuale intervento per posizzarle all'interno della stazione in futuro, se l'EC lo reputasse necessario ai fini dell'implementazione per l'utenza. Il funzionamento delle validatrici a bordo treno viene monitorato con il metodo delle MDP ed è soddisfatto quando al controllo degli ispettori, tutte le validatrici a bordo treno risultano funzionanti.

La misurazione avviene tramite l'indicatore %VAL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili come

numero di validatrici guaste, presenti a bordo treno, rispetto al numero totale di validatrici previste.

Il funzionamento è verificato con la metodologia delle MDP; l'ispettore verificherà mensilmente il funzionamento delle validatrici. L'EC comunicherà tempestivamente all'OE l'eventuale non funzionamento.

La condizione di qualità ammessa dall'EC per quanto riguarda il funzionamento delle validatrici a bordo treno corrisponde ad un livello minimo annuale dell'indicatore pari al 100%.

L'eventuale penale è calcolata annualmente con la seguente formula e con la Tabella 15 (vedasi l'esempio di cui al punto **4.2.e - INFORMAZIONE IN STAZIONE**):

$$Penale = C_g \cdot [Max_{f(x)-1} + p_{f(x)} \cdot (Inf_{f(x)-1} - X)]$$

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

Inf_i = estremo inferiore della fascia i di livello di conformità misurato

Max_i = valore massimo della penale nella fascia i , con $Max_0 = 0$

X = valore del livello di conformità misurato

$f(X)$ = fascia nella quale ricade il valore X

		Livello di conformità		
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
Fasce di scostamento		99,99% - 75,00%	74,99% - 50,00%	< 50,00%
coefficiente di gradualità (C_g)		Penale unitaria (p_u)		
1^ semestre 1^ anno	0,50	XY	XY	XY
2^ semestre 1^ anno	0,65	XY	XY	XY
1^ semestre 2^ anno	0,80	XY	XY	XY
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	XY	XY	XY
	valore max penale in fascia	XY	XY	XY

Tabella 14

4.5 Qualità del servizio

La qualità del servizio erogato raccoglie l'insieme dei fattori che più direttamente mettono in relazione la domanda con le *performances* di offerta del trasporto. Il D.lgs. 422/97 e ss.mm.ii. richiama la qualità del servizio erogata quale obbligo di servizio cui correlare le compensazioni economiche.

In ambito comunitario la Norma UNI EN 13816 precisa i contenuti e stabilisce le modalità di misurazione e rilevazione della qualità erogata sia dal punto di vista di misure dirette che di qualità percepita da parte degli utenti.

La selezione dei fattori di qualità del servizio ha inoltre tenuto conto della esperienza di contrattazione e monitoraggio della qualità dei servizi da parte dell'EC.

4.5.a DEFINIZIONI

La qualità del servizio erogato è declinata secondo 8 componenti ritenute di primaria importanza per determinare le condizioni di qualità dell'offerta dei servizi ferroviari:

- A. Velocità commerciale. La velocità commerciale è rappresentata dal tempo di percorrenza programmato dei servizi SFS dall'origine a destinazione del treno.
- B. Comfort del viaggio. Il comfort è valutato in funzione alle caratteristiche del materiale rotabile, alle sue condizioni di funzionamento ed alla corretta manutenzione. L'OE deve garantire la pulizia e l'integrità delle componenti del materiale rotabile.
- C. Accessibilità ai servizi ferroviari. L'accessibilità è rappresentata attraverso il grado di affollamento dei treni e restituisce in modo sintetico la corretta programmazione (dimensionamento dell'offerta) rispetto alla domanda servita. Inoltre l'EC vigila affinché l'OE rispetti le composizioni programmate nell'esercizio del servizio.
- D. Accessibilità a bordo da parte delle persone con disabilità. L'OE deve programmare un servizio accessibile e fruibile agli utenti con particolare riferimento alle persone con disabilità;
- E. Sicurezza del viaggio per i passeggeri. La sicurezza per i passeggeri è ricercata attraverso la messa in atto di misure volte a tutelare i viaggiatori con particolare attenzione agli utenti più deboli (donne, minori, anziani, persone disabili). L'OE è chiamato a mettere in atto tutti gli strumenti che possono agire come deterrente verso quei viaggiatori che mettono a rischio la sicurezza degli altri passeggeri (pratiche vessatorie, furti, accattonaggio, molestie, danni materiali, ecc.); con le proprie pratiche l'OE deve assicurare i viaggiatori rispetto alla vigilanza e alla capacità di intervento della sicurezza aziendale e delle forze di pubblica sicurezza qualora si verificassero condizioni di rischio e di reale pericolo.
- F. Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio. Il fattore intende rappresentare la capacità dell'OE di operare a favore di una corretta verifica dei titoli di viaggio e

quindi indirettamente di scoraggiare forme di evasione con conseguente riduzione degli introiti tariffari;

- G. Gestione adeguata dei reclami. L'OE attiva un sistema di ascolto del cliente che raccolga e analizzi i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti.
- H. Carta della qualità dei servizi ferroviari ha l'obiettivo di fornire un punto di vista civico sui servizi del trasporto pubblico ferroviario al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

Fattori di qualità	Definizione
A. Velocità commerciale	Il tempo di percorrenza in minuti fra la stazione di origine e la stazione di destinazione di ogni linea SFS, oggetto del Contratto, è concordato fra le parti a priori come elemento di riferimento fisso per ciascuna categoria omogenea di servizio. Tale "tempo di riferimento del servizio" non potrà aumentare per tutto il periodo di validità del Contratto. Il "tempo di riferimento del servizio" potrà aumentare temporaneamente a seguito di rallentamenti per interventi di manutenzione programmata, di manutenzione straordinaria non programmata o a seguito di adeguamento a nuove normative sulla sicurezza dell'esercizio. Eventuali allungamenti predisposti di iniziativa dal GI non dovranno essere accettati ¹ dalle parti.
B. Comfort del viaggio	Il comfort del viaggio è definito rispetto ai parametri di corretto funzionamento e manutenzione degli spazi destinati ai viaggiatori. Per ogni corsa effettuata il materiale rotabile impiegato deve essere funzionante e deve essere garantita l'accessibilità alle dotazioni da parte di tutti gli utenti.
C. Accessibilità ai servizi ferroviari	Stante le composizioni programmate, l'accessibilità ai servizi ferroviari è rappresentata dall'indice di affollamento delle carrozze. L'indicatore esprime il grado di attenzione dell'OE circa la programmazione dell'uso del materiale rotabile per l'offerta di servizi rispetto alla domanda di mobilità. L'indice di affollamento è pari al carico massimo di utenti nelle tratte del Contratto rispetto al numero di posti a sedere offerti al netto degli strapuntini. Il valore massimo ammesso dall'EC è 120%. Nel caso in cui il valore dell'indice di affollamento superi il valore massimo ammesso l'OE è tenuto a rimodulare la programmazione dell'uso del materiale rotabile al fine di ridurre progressivamente l'indice di affollamento.

¹ La frase "non accettati" non deve essere intesa come "rinuncia alla traccia da parte dell'OE"; deve essere inteso come l'impegno dell'OE a non assecondare le modifiche unilateralmente imposte dal GI ed ad intraprendere, anche con la partecipazione dell'EC, tutte le iniziative atte a far recedere il GI dalle variazioni non richieste.

Fattori di qualità	Definizione
D. Accessibilità a bordo da parte delle persone con disabilità	Per accessibilità si intende la fruizione in totale autonomia e sicurezza delle infrastrutture, l'affidabilità e comprensione delle informazioni, la formazione del personale in ogni ambito e ruolo del settore (in particolare quello incaricato dell'uso dei vari dispositivi tecnici) ed infine il tempestivo intervento risolutivo nel caso gli stessi si rendessero inoperanti.
E. Sicurezza del viaggio per i passeggeri	La sicurezza del viaggio deve essere garantita per tutti gli utenti con particolare attenzione alle persone con disabilità e alle persone della fascia debole (anziani, donne, bambini). L'azione svolta dall'OE deve mirare alla deterrenza di comportamenti a rischio e al tempo stesso dare fiducia e attenzione ai passeggeri trasportati. Per garantire le condizioni di sicurezza dei viaggiatori è installato un apparecchio salva vita (DAE Defibrillatore Automatico Esterno) a bordo di ciascun treno. L'installazione a bordo dei rotabili del DAE non implica automaticamente responsabilità in capo al personale di bordo. Tale responsabilità può essere assegnata dall'OE nell'ambito del proprio assetto organizzativo. Si precisa tuttavia che le caratteristiche tecniche del DAE, che fornisce automaticamente la diagnosi e la terapia più indicata, non lasciano alcun margine di discrezionalità all'operatore. In altri termini, quando le circostanze impongono un intervento di urgenza (certamente è il caso dell'arresto cardiaco improvviso), quando la situazione non consenta di intervenire altrimenti, viene in rilievo innanzitutto l'Art.593 C.P. che impone a chiunque, allorché trovi "un corpo umano che sia o sembri inanimato, ovvero una persona ferita o altrimenti in pericolo" di prestare l'assistenza occorrente.
F. Efficacia controlli dei titoli di viaggio	L'efficacia dei controlli dei titoli di viaggio è un fattore di qualità del servizio erogato in quanto capace di rappresentare il rapporto di fiducia tra l'utente e il gestore del servizio e contrastare l'evasione tariffaria.
G. Gestione adeguata dei reclami	La gestione adeguata dei reclami - catalogati per motivo di reclamo come individuato dal "Modulo reclamo" presente sul sito dell'ART alla sezione "Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)" - è una delle componenti del sistema qualità dell'OE. Nelle more dell'entrata in funzione definitiva del sistema i reclami sono protocollati e presi in carico dagli Uffici competenti almeno con le informazioni di cui all'Allegato 3 al presente documento.
H. Carta della Qualità dei servizi ferroviari	La Carta è da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le Associazioni dei consumatori e le Associazioni delle persone con disabilità; la Carta deve indicare fra l'altro: gli standard di qualità e quantità; la modalità di accesso alle informazioni, alle procedure di reclamo ed alle procedure conciliative e giudiziarie e di ristoro parziale o totale; la procedura per il recupero degli oggetti/bagagli smarriti.

Tabella 15 - Qualità del servizio: sintesi descrittiva dei fattori

4.5.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Il rispetto del fattore A (Velocità commerciale) è rilevato in occasione della trasmissione del programma di esercizio. Per i restanti fattori la qualità del servizio è misurata mediante Misure dirette della Prestazione (MDP) e si basa su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori indipendenti addestrati per verificare il servizio rispetto a standard predefiniti.

4.5.c OBIETTIVI

Dal punto di vista degli utenti e dell'EC vi è una sostanziale coincidenza degli obiettivi legati alla qualità del servizio. Per entrambi i soggetti si tratta infatti di massimizzare i fattori di qualità del servizio erogato.

4.5.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

È richiesto all'OE un trend di miglioramento continuo. A tal proposito l'EC ha previsto un valore unitario delle penali crescente all'aumentare delle non-conformità ed un coefficiente annuale calmierante delle penali scalante nel corso della validità contrattuale.

La qualità percepita dagli utenti sarà misurata con indagini di *customer satisfaction*.

Le indagini di *customer satisfaction* sono effettuate dall'OE; anche l'EC svilupperà indagini di *customer* all'interno dell'IMQ o ove lo ritenesse necessario e opportuno. In ogni caso i risultati delle indagini saranno condivisi.

Nel caso in cui il livello di conformità scenda al di sotto del 78,49% (cfr Tabella 17) l'OE deve elaborare un piano operativo, per ciascun fattore della qualità il cui livello di conformità ha influenzato negativamente il risultato, al fine di ristabilire un livello adeguato.

4.5.e PENALITÀ CONTRATTUALI

A. Velocità commerciale

Non sono ammesse riduzioni rispetto allo standard definito.

B. Comfort del viaggio

Ai fini del computo delle penali, la base statistica è costituita dal totale dei rilievi nel semestre. L'universo di riferimento è costituito da tutte le corse previste nel programma di esercizio del Contratto di servizio. Le rilevazioni vengono svolte secondo criteri di stratificazione campionaria sulla base della numerosità dei treni circolanti, su tutte le direttrici del SFS.

I rilievi saranno effettuati o con la metodologia del “rilievo in stazione”, vale a dire prima della partenza del treno dalla stazione capolinea, in modo da escludere eventuali criticità che possano sorgere nel corso del viaggio, o secondo la metodologia del “rilievo in viaggio” tra due stazioni intermedie della tratta.

Per ciascun aspetto del servizio lo standard richiesto è la piena qualità.

La Tabella 16 illustra per ciascun fattore il livello minimo del servizio, i relativi standard e le modalità di rilevazione.

Caratteristica del servizio	Livello minimo del servizio
i. Pulizia dei locali	Treno senza carrozze che presentano sporcizia su più di 1/3 della superficie interna
ii. Esterno carrozza	Treno senza carrozze con superficie esterna sporca
iii. Pulizia ed integrità dei sedili	Treno senza carrozze che presentano più di 5 sedili sporchi o danneggiati nelle loro componenti
iv. Servizi Igienici	Treno con almeno il 50% dei servizi igienici presenti funzionanti e fruibili (compreso il funzionamento e la fruibilità del servizio igienico a disposizione delle persone con disabilità)
v. Riscaldamento/ Climatizzazione	Treno con temperatura adeguata nel 100% delle carrozze
vi. Porte esterne di accesso	Treno con il 75% porte di accesso funzionanti su ciascun lato monitorato
vii. Porte intercomunicanti	Treno con il 75% delle porte intercomunicanti funzionanti
viii. Illuminazione	Treno adeguatamente illuminato in tutte le carrozze
ix. Dispositivi di alimentazione elettrica	Treno con prese elettriche per gli utenti funzionanti
x. Posti riservati alle persone disabili	Treno con alcuni posti a sedere contrassegnati e riservati prioritariamente agli utenti con disabilità
xi. Dispositivi di sicurezza per carrozzine	Treno con il 100% dei dispositivi di sicurezza per l’arresto delle carrozzine integri e funzionanti
xii. Informazione statica a bordo treno (cfr. par. 4.3 Informazione all’utenza)	Treno con informazioni presenti e correttamente riportate
xiii. Informazione dinamica a bordo treno (cfr. par. 4.3 Informazione all’utenza)	Treno con impianti di informazione sonora e visiva funzionanti

Tabella 16

Note:

- i. in materia di pulizia dei locali il treno si intende conforme quando in ciascuna carrozza la sporcizia non si estende su più di 1/3 della superficie dei locali; i locali si intendono sporchi quando è presente sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti, su vetri, pavimenti e soffitto;

- ii. In materia di pulizia esterna delle carrozze il treno si considera conforme quando non presenta carrozze esternamente sporche; le carrozze si intendono sporche quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, con macchie localizzabili; una superficie si intende sporca quando è possibile restituirla lo stato di pulizia procedendo alla rimozione meccanica dello sporco medesimo con detergenti; per sporco diffuso si intende lo sporco che si estende ovunque o in modo uniforme; per macchia localizzata si intende sporco delimitato nella sua diffusione. Il monitoraggio della qualità sarà effettuato sui treni e nelle giornate costituenti il campione rappresentativo dell'orario. Le superfici con graffiti e/o scritte circoscritte o diffuse si intendono sporche.
- iii. In materia di pulizia ed integrità dei sedili il treno si intende conforme quando il numero di sedili sporchi e/o danneggiati nelle loro componenti (seduta, schienale, braccioli, poggiatesta) è in numero non maggiore a cinque. I sedili si intendono sporchi quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, scritte;
- iv. Il treno si intende conforme quando almeno il 50% dei servizi igienici ha caratteristiche di accessibilità e fruibilità; laddove nella composizione sia presente un solo servizio igienico questo deve essere accessibile e fruibile; al minimo deve essere accessibile e fruibile il servizio igienico in disponibilità delle persone con disabilità;
- v. Il treno è conforme quanto tutte le vetture adibite al trasporto passeggeri sono dotate di impianto funzionante di riscaldamento nel periodo invernale e di raffrescamento nel periodo estivo, garantendo nelle aree con posti a sedere una temperatura variabile fra 20°-22°; la temperatura si misura con termometro digitale a bordo, nel centro della vettura, a porte esterne chiuse;
- vi. Il treno è conforme se almeno il 75% delle porte di accesso su ciascun lato monitorato risulta funzionante. Le porte sono considerate funzionanti se apertura e chiusura avvengono correttamente automaticamente o agendo sull'apposito comando (pulsante o maniglia); in caso di porta a 2 battenti, la porta è considerata funzionante se entrambi i battenti sono funzionanti;
- vii. Il treno si intende conforme se almeno il 75% del totale delle porte intercomunicanti risulta funzionante; in caso sia prevista l'apertura elettropneumatica con apposito comando (pulsante o maniglia) la porta intercomunicante è ritenuta funzionante solo se il dispositivo è a sua volta funzionante;
- viii. Il treno si intende conforme ovvero adeguatamente illuminato se nelle aree con posti a sedere in tutte le vetture in composizione è consentito leggere un qualunque scritto;
- ix. Il treno si intende conforme se in tutte le vetture sono attive le prese di corrente a disposizione dell'utenza per l'alimentazione delle proprie

- apparecchiature elettroniche; l'ispettore effettuerà 2 prove per ogni vettura scegliendo casualmente 2 prese posizionate in maniera opposta rispetto al corridoio centrale;
- x.** Il treno si intende conforme se in tutte le vetture in composizione alcuni posti a sedere sono contrassegnati con apposito pittogramma indicante la priorità dell'uso alle persone con disabilità;
 - xi.** Il treno si intende conforme se tutti i dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine per persone con disabilità sono integri e funzionanti;
 - xii.** Il treno si intende conforme se la mappa della rete SFS e l'Estratto della Carta dei Servizi (quest'ultima dal secondo semestre del primo anno contrattuale) sono presenti e leggibili in ogni veicolo ferroviario, i display presenti sulla fiancata indicano correttamente la linea, la stazione di destinazione e il numero di treno e i display in testa e coda della composizione indicano correttamente la linea e la stazione di destinazione;
 - xiii.** Il treno si intende conforme se gli impianti di informazione sonora e visiva presenti a bordo funzionano regolarmente, sono comprensibili e riproducono correttamente le informazioni sul servizio.

La verifica del livello di conformità è semestrale e considera il risultato dei monitoraggi effettuati nel medesimo periodo; il monitoraggio è effettuato per ogni treno e per singolo elemento della Tabella 16; il totale delle rilevazioni positive dei singoli elementi, nel semestre di riferimento, rapportate al totale degli elementi verificati, esprime il livello di conformità dei treni SFS.

L'eventuale penale è calcolata semestralmente con la seguente formula e con la Tabella 17 (vedasi l'esempio di cui al punto **4.2.e - INFORMAZIONE IN STAZIONE**):

$$Penale = C_g \cdot [Max_{f(x)-1} + p_{f(x)} \cdot (Inf_{f(x)-1} - X)]$$

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

Inf_i = estremo inferiore della fascia i di livello di conformità misurato

Max_i = valore massimo della penale nella fascia i , con $Max_0 = 0$

X = valore del livello di conformità misurato

$f(X)$ = fascia nella quale ricade il valore X

		Livello di conformità			
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia	4^ fascia
Fasce di scostamento		99,99% - 92,00%	91,99% - 85,00%	84,99% - 78,50%	≤ 78,49%
coefficiente di gradualità (C_g)		Penale unitaria (p_u)			
1^ anno	0,50	XY	XY	XY	XY
2^ anno	0,55	XY	XY	XY	XY
3^ anno	0,60	XY	XY	XY	XY
4^ anno	0,65	XY	XY	XY	XY
5^ anno	0,70	XY	XY	XY	XY
6^ anno	0,75	XY	XY	XY	XY
7^ anno	0,80	XY	XY	XY	XY
8^ anno	0,85	XY	XY	XY	XY
9^ anno	0,90	XY	XY	XY	XY
10^ anno	1,00	XY	XY	XY	XY
	valore max penale in fascia	XY	XY	XY	XY

Tabella 17

Al termine del decimo anno contrattuale l'EC si riserva di operare un'analisi dell'andamento della affidabilità del servizio in contraddittorio con l'OE. Nel corso di tale analisi saranno verificate:

- le prestazioni dell'OE rispetto ai livelli minimi richiesti,
- le eventuali criticità,
- le misure intraprese dall'OE per raggiungere i livelli minimi richiesti.

L'analisi ha l'obiettivo di valutare l'adeguatezza dei livelli minimi richiesti e potrebbe portare a una loro motivata rimodulazione salvaguardando il principio del miglioramento continuo del servizio.

C. Accessibilità ai servizi ferroviari

Si è introdotto questo indicatore definito "accessibilità ai servizi ferroviari" per descrivere la corrispondenza fra il numero di posti a sedere a bordo, previsto dalla programmazione dell'uso del materiale rotabile, e la domanda servita.

Il rapporto fra passeggeri a bordo e numero di posti a sedere offerti rappresenta l'affollamento a bordo e quindi la condizione per garantire l'accesso di altri passeggeri.

Le composizioni programmate per singolo treno e i relativi posti offerti sono allegate al Contratto di Servizio (Allegato 1).

Ogni qualvolta il treno sia effettuato con una composizione inferiore rispetto a quella programmata o il numero di posti offerti risulta inferiore a quelli programmati, si applica la penale di € **XY** per evento.

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile annualmente.

Ai dati si aggiungono le rilevazioni dirette dell'EC mediante le MDP.

D. Accessibilità a bordo delle persone con disabilità

Si premette che per accessibilità si intende la fruizione in totale autonomia e sicurezza delle infrastrutture e dei rotabili, l'affidabilità e comprensione delle informazioni, la formazione del personale in ogni ambito e ruolo del settore (in particolare quello incaricato dell'uso dei vari dispositivi tecnici).

Tuttavia allo stato l'accessibilità all'infrastruttura e ai rotabili è garantita dal gestore dell'infrastruttura mediante un circuito di accoglienza e prenotazione regionale e l'assistenza in alcune stazioni della rete.

Pertanto l'EC e l'OE dovranno farsi parte attiva nei confronti del GI per elevare la quantità delle stazioni su cui è possibile effettuare l'assistenza.

In ogni caso l'IOE è tenuto a:

- contrassegnare adeguatamente le vetture dotate di posti dedicati ai passeggeri con disabilità motoria;
- contrassegnare opportunamente i posti riservati prioritariamente ai passeggeri con disabilità con a fianco uno spazio eventualmente dedicato all'accomodamento del cane da guida in modo da non riservare alle persone non vedenti i posti con dispositivi di ritenuta, aumentando l'accessibilità delle persone con sedia a rotelle.
- accertare periodicamente il funzionamento degli annunci visivi e vocali di prossima fermata;
- accertare periodicamente il funzionamento degli avvisatori acustici di apertura e chiusura porte;
- prevedere un segnale acustico per l'individuazione delle porte e del pulsante di apertura percepibile al tatto;
- prevedere dei dispositivi per facilitare in autonomia la salita e la discesa dai treni ai passeggeri con disabilità motoria;
- prevedere servizi igienici utilizzabili dai passeggeri disabili con comandi delle porte e dell'acqua percepibili al tatto.

Nondimeno l'OE deve prevedere:

- una procedura di verifica delle prenotazioni già effettuate presso il circuito di accoglienza del GI e le azioni di riparazione nel caso di servizi (corse) individuate da programma di esercizio come accessibili ma momentaneamente non accessibili (ad es. le azioni in capo all'OE nel caso di treni con unica carrozza a pianale ribassato con porte non funzionanti o nel caso di treni accessibili ma con toilette temporaneamente non fruibile);
- una procedura che garantisca l'utilizzo di autobus accessibili alle persone con disabilità motoria nel caso di servizi sostitutivi.

Il Contratto misura semestralmente l'accessibilità a bordo delle persone con disabilità motoria (nella giornata del cambio orario invernale e del cambio orario estivo) con un indicatore di accessibilità la cui misura è data dalla seguente equazione:

$$I_{acc} = \frac{\sum(\text{treni con posti attrezzati} \times \text{giornate di effettuazione})}{\sum(\text{treni programmati} \times \text{giornate di effettuazione})} \times 100\%$$

Dove:

- i treni con posti attrezzati sono quelli di cui i rotabili in composizione hanno posti attrezzati per i passeggeri con disabilità motoria ed uso di carrozzine;
- i treni programmati sono i servizi programmati nel PEA, ciascuno con propria periodicità di effettuazione;
- le giornate di effettuazione sono le giornate in cui è prevista la circolazione dei treni in base alla periodicità nel PEA.

Si prevede che I_{acc} sia almeno pari al 100%.

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile annualmente.

La penale è calcolata semestralmente ed è pari a € **XY** per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento.

Il valore dell'indicatore sarà revisionato in occasione di modifiche significative dell'offerta di rotabili, in relazione al piano investimenti dell'OE (dismissione di materiale rotabile ed acquisto di materiale nuovo).

E. Sicurezza del viaggio per i passeggeri

La condizione minima di "sicurezza del viaggio e del viaggiatore" è garantita attraverso l'obbligo da parte dell'OE di adottare un "Piano Operativo di sicurezza" da attivare all'avvio del Contratto di Servizio e da presentare all'EC.

Il contenuto minimo del Piano deve prevedere azioni congiunte per:

- la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
- l'incremento e la formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata alla assistenza dei passeggeri;
- il progressivo incremento di dotazione tecnologica del materiale rotabile funzionale all'incremento del livello di sicurezza;

Il Piano deve prevedere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili ed eventualmente confrontabili ai dati già esistenti presso ANSF, Ministero degli Interni, OE, GI e GS relativi a:

- numero di incidenti dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti;
- indicatori della progressiva dotazione e del corretto funzionamento dei dispositivi acustici di apertura e chiusura delle porte;
- variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in stazione e a bordo treno da misurare con appositi indicatori;

Il progressivo incremento del livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio sarà misurato attraverso indagini di *customer satisfaction*.

La domanda posta ai viaggiatori è la seguente:

“Parlando della permanenza a bordo treno, come giudica con un voto da 1 a 9 il livello di sicurezza garantito a lei e ai suoi beni contro il rischio di furti, aggressioni o molestie?”.

Viene considerata positiva una valutazione compresa tra 7 e 9.

L'indicatore è misurato semestralmente (con indagini effettuate sia nel primo sia nel secondo semestre); l'indicatore si ritiene conforme se la percentuale di viaggiatori che danno un giudizio positivo è pari ad almeno il 90% degli utenti intervistati.

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile annualmente.

L'eventuale penale per una misura insufficiente dell'indice è pari a € 100,00 per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento.

F. Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio

La condizione minima di “Efficacia dei controlli” è garantita attraverso l'obbligo da parte dell'OE di adottare un “Piano di controlleria” da attivare all'avvio del Contratto di Servizio e da presentare all'EC.

Il contenuto minimo del Piano deve prevedere azioni congiunte per:

- verificare all'utente il possesso del titolo di viaggio valido in banchina, prima della salita a bordo;
- verificare all'utente il possesso del titolo di viaggio valido durante il viaggio;
- aumentare la percezione che la probabilità di controlleria sia elevata, eventualmente con l'utilizzo di steward con formazione specifica alla assistenza dei passeggeri;

Il Piano deve prevedere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari e quantificabili

Il progressivo incremento dell'efficacia del controllo dei biglietti percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il viaggio sarà misurato attraverso indagini di *customer satisfaction*.

La domanda posta ai viaggiatori è la seguente:

“Parlando del suo viaggio in treno, come giudica con un voto da 1 a 9 l'efficacia del sistema di controlleria contro l'evasione?”

Viene considerata positiva una valutazione compresa tra 7 e 9.

L'indicatore è misurato semestralmente (con indagini effettuate sia nel primo sia nel secondo semestre); l'indicatore si ritiene conforme se la percentuale di viaggiatori che danno un giudizio positivo è pari ad almeno il 90% degli utenti intervistati.

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile annualmente.

L'eventuale penale per misura insufficiente dell'indice è pari a € **XY** per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento come descritto in precedenza.

G. Gestione adeguata dei reclami

Il Fattore di qualità è misurato semestralmente e si ritiene conforme se il rapporto tra il numero dei reclami a cui si è data risposta entro 30gg dal ricevimento ed il numero di reclami ricevuti nello stesso periodo è pari ad almeno 100%.

L'OE fornisce entro 30 gg dalla data di ricevimento, una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il cittadino della data, nell'ambito di un periodo inferiore ai tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale il cittadino può aspettarsi una risposta.

Entro 45 giorni dalla fine del semestre l'OE renderà all'EC AMP i reclami pervenuti nel semestre. Si specifica che la gestione di un reclamo pervenuto l'ultimo giorno del semestre (ad esempio 31 dicembre) sarà conforme se il cittadino che ha inviato il reclamo riceve riscontro entro i trenta giorni successivi (ad esempio entro il 30 gennaio); i reclami pervenuti successivamente al termine del semestre di

riferimento, anche se l'OE ha già fornito riscontro al cittadino, saranno rendicontati nel semestre successivo.

L'OE trasmette mensilmente un report sui reclami pervenuti organizzato in database editabile. La struttura di base del report mensile è specificata all'Allegato 3 al presente documento. Le parti potranno concordare l'adozione, in sua vece, della struttura del "Customer Database" aziendale, qualora questo mostri di rispondere adeguatamente alle esigenze di informazione dell'OE.

Nel caso di intermediazione delle Associazioni per l'inoltro dei reclami, i termini di risposta ai cittadini decorrono dalla data di arrivo del reclamo all'OE.

XY Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile annualmente.

H. Carta della Qualità dei servizi ferroviari

L'EC, congiuntamente con l'OE, concorderà con le Associazioni dei consumatori le modalità di partecipazione degli utenti e le attività delle Associazioni medesime circa la verifica dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio.

L'OE elabora la "Carta dei Servizi" in conformità alla normativa vigente e con standard e obiettivi allineati a quelli del contratto di servizio.

Per gli anni successivi alla prima pubblicazione l'OE si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi all'EC, entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento. La Carta dei servizi è approvata dall'EC nel termine di trenta giorni dal ricevimento del documento. In fase di elaborazione ed aggiornamento della Carta dei Servizi l'EC e l'OE coinvolgono gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni delle persone con disabilità ponendo particolare attenzione all'attuazione delle norme di cui alla Legge Regionale 23 marzo 2016, n. 5 anche ai sensi e per gli effetti della Legge 1 marzo 2006, n. 67.

È obbligo dell'OE concordare con l'EC e con le Associazioni dei consumatori e con le Associazioni delle persone disabili il testo di un estratto della Carta dei Servizi che dovrà essere reso disponibile entro 3 mesi dalla pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito internet dell'OE ed esposto presso le biglietterie e a bordo treno.

I contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi ferroviari a cui l'OE deve attenersi sono riportati all'Allegato 2 – Contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi ferroviari.

Nel caso in cui la Carta dei servizi approvata, il suo aggiornamento annuale e l'estratto non siano pubblicati nei termini previsti l'EC applicherà una penale di € 5.000,00 per ogni mese di ritardo indivisibile.

ALLEGATO 1 – CAUSE DI FORZA MAGGIORE

L'esecuzione dei servizi di trasporto può essere condizionata da

- a) sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche o disposizione delle Autorità competenti sulla sicurezza e l'ordine pubblico;
- b) eventi naturali quali calamità naturali, terremoti, allagamenti, frane, uragani, trombe d'aria che insistono sull'infrastruttura ferroviaria del servizio interrotto;
- c) eventi non prevedibili, fortuiti o di forza maggiore e/o non imputabili all'OE.

Queste cause sono configurabili ai fini contrattuali quali Cause Esterne (CE). La cancellazione dei servizi o il ritardo dei medesimi rispetto all'orario programmato determinato da dette cause non rientrano nel calcolo degli indici di affidabilità e puntualità.

Gli eventi non configurabili come CE sono quelli:

- che dipendono dall'organizzazione, dalla logistica e dalla buona conservazione delle componenti produttive dell'OE;
- che dipendono da altre Imprese Ferroviarie (IF) che effettuano servizi sulla medesima infrastruttura dell'SFS, sub-appaltatrici dell'OE per il SFS
- che dipendono da azioni sindacali e/o scioperi nazionali o territoriali del personale dell'OE derivanti da cause imputabili all'attività aziendale.

A titolo di esempio non sono configurabili come CE i seguenti eventi:

- rottura degli impianti di bordo per vetustà o per effetto di variazione termiche e/o di sollecitazioni dinamiche durante la marcia dei rotabili;
- precipitazioni atmosferiche che non provocano l'allagamento o l'occultamento della sede ferroviaria;
- indisponibilità di personale, anche contingente, o di indisponibilità di materiale rotabile a seguito dei mancati legamenti dei turni programmati.

Nell'ambito del sistema di rivisitazione del performance regime, L'EC e l'OE, si fanno parte attiva, ciascuno per le proprie competenze per concludere un accordo con il GI che consenta il recupero delle somme eventualmente trattenute a titolo di penale ad altre IF che hanno condizionato l'esercizio dell'OE; all'esito positivo della richiesta saranno ridefinite le Cause Esterne e non saranno configurabili come CE i seguenti eventi:

- che dipendono dal Gestore dell'Infrastruttura;
- che dipendono da altre IF a cui il GI può attribuire normativamente la responsabilità dell'evento;

ALLEGATO 2 – CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FERROVIARI

Si richiama che la normativa di riferimento, in ordine cronologico, è la seguente:

- **D.P.C.M. 27.01.1994** *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*, direttiva che ha definito i principi fondamentali nell'erogazione di servizi pubblici (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), principi e obblighi di adozione di standard generali e specifici della qualità del servizio, per la semplificazione delle procedure, relativi al diritto di informazione e rapporti con gli utenti, doveri di valutazione della qualità dei servizi, forme di rimborso e procedure di reclamo.
- **DPCM 30.12.1998** *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti (Carta della mobilità)”*, adottato in attuazione di quanto previsto dal DECRETO-LEGGE 12 maggio 1995, n. 163 (in Gazz. Uff., 12 maggio, n. 109). - Decreto convertito con modificazioni, in legge 11 luglio 1995, n. 273. – *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*.
- **D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286** *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”*, in particolare con riferimento a quanto previsto al Capo III *“Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”*, art. 11².
- **D.lgs 18 agosto 2000, n. 267** *“Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali a norma dell'articolo 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265”*, il cui art. 112 (*“Servizi pubblici locali”*) prevede, al comma 3, che ai servizi pubblici locali si applica il capo III del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, relativo alla qualità dei servizi pubblici locali e carte dei servizi.
- **L.R. (Piemonte) 4 gennaio 2000, n. 1** *“Norme in materia di trasporto pubblico locale”*, art. 13 comma 4 bis che prevede *“incontri periodici con gli utenti e le*

² Capo III

Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi

Art. 11.

Qualità dei servizi pubblici

1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

2. Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

3. Le iniziative di coordinamento, supporto operativo alle amministrazioni interessate e monitoraggio sull'attuazione del presente articolo sono adottate dal Presidente del Consiglio dei Ministri, supportato da apposita struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri. E' ammesso il ricorso a un soggetto privato, da scegliersi con gara europea di assistenza tecnica, sulla base di criteri oggettivi e trasparenti.

4. Sono in ogni caso fatte salve le funzioni e i compiti legislativamente assegnati, per alcuni servizi pubblici, ad autorità indipendenti.

associazioni di utenti dei servizi offerti dalla Regione, in cui avviare tavoli di confronto aventi come scopo la raccolta di dati e segnalazioni e il coinvolgimento dei fruitori finali del servizio al fine di apportare correzioni alla programmazione in modo da aumentare l'efficienza generale del servizio".

- **D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo)** che riconosce e garantisce i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne promuove in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, e ne favorisce le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, "anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni". L'art. 2 comma 2 del medesimo d.lgs. riconosce inoltre ai consumatori il fondamentale diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.
- **Reg. (CE) 1371/2007** del 23 ottobre 2007 *"relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario"*, con particolare riferimento agli obblighi di informazione che devono essere resi ai passeggeri.
- **L. 244/2007 art. 2 c. 461** che definisce il ruolo delle associazioni dei consumatori con riferimento all'emanazione, pubblicazione aggiornamento annuale della carta della servizi³.
- **L.R. (Piemonte) 24/2009 "Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti"**, art. 6 che individua in Piemonte le associazioni dei consumatori legittimate a svolgere le attività previste dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007.
- **D.L. 24 gennaio 2012 n. 1 "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività"** che all'art. 8 ha previsto che le carte dei servizi "nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che

³ 461. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

c) 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;

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 ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

- **Linee guida della Conferenza unificata Stato Regioni** di cui al d.lgs. 28 agosto 1997 n. 281, sottoscritto in data 26 settembre 2013 presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito per brevità anche **"Linee Guida"**), relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei Consumatori, ai sensi dell'art. 2 comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244;
- **D.L. 17 aprile 2014 n. 70** *"Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario"*.
- **DGR 8 – 4564** del 16 gennaio 2017, *"Approvazione protocollo d'intesa per il recepimento e l'attuazione dell'accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013 e pubblicato sulla G.U. del 29.10.2013" tra la Regione Piemonte, l'Agenzia per la mobilità piemontese e le Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 6 della l.r. 26 ottobre 2009 n. 24"*.
- **L. 21 giugno 2017, n. 96**, che, nel convertire in Legge, con modificazioni, il D.L. 24 aprile 2017, n. 50 (*"Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo"*), ha introdotto il comma 12-ter all'articolo 48 (*Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all'evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale*).
- **L. 4 agosto 2017 n. 124 art. 1 c. 167-168⁴**, in particolare con riferimento a quanto previsto in merito all'obbligo di rendere note agli utenti le modalità di accesso alla carta dei servizi e in particolare alle ipotesi che danno loro diritto a rimborsi e indennizzi.
- **Delibera n. 16/2018 e All. A delibera n. 43/2018** Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi dell'art. 37, comma 2, Lettera e) del D.L. 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni dalla L. 22 dicembre 2011 n. 214, con le quali è stato definito il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle

⁴ "Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le regioni provvedono, secondo irrispettivi ordinamenti, a prevedere, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, clausole idonee a stabilire l'obbligo per il concessionario del servizio, pena l'applicazione di specifiche sanzioni, di istituire e fornire all'utenza un servizio di **biglietteria telematica direttamente accessibile dagli utenti attraverso un sito internet dedicato**. 168. I concessionari e i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, **le modalità per accedere alla carta dei servizi** e in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente **includere la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità**. I concessionari e i gestori di cui al primo periodo garantiscono inoltre una maggiore efficienza e semplificazione delle procedure, in particolare attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per le fasi di acquisto ed emissione dei biglietti. 169. I soggetti di cui al comma 168 adeguano o integrano le proprie carte dei servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni di cui al medesimo comma."

infrastrutture ferroviarie (fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi).

A riferimento del d.p.c.m. 30 dicembre 1998 la “struttura tipo” della Carta deve essere articolata nelle seguenti sezioni:

- **Sezione I** Peculiarità dell’azienda: presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture e sui servizi forniti
- **Sezione II** Indicatori valorizzati: definizione di impegni e standard (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica e aggiornamento
- **Sezione. III** Diritti dei passeggeri, procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.

Oltre a quanto indicato nella Schema tipo devono essere inserite le informazioni che si sintetizzano nel seguito:

SEZIONE I

La Carta deve segnalare **le modalità di partecipazione degli Utenti e le attività delle associazioni dei consumatori** (riferimento L. 244/2007 art. 2 c. 461). In particolare deve indicare che le Associazioni dei Consumatori piemontesi, iscritte all’elenco regionale di cui all’art. 6 l.R. 26 ottobre 2009, sono legittimate a svolgere le attività previste dal Contratto di Servizio, in attuazione di quanto stabilito dalla l. 244/2007 art. 2 c. 461. Tale norma detta una serie di misure (che devono essere citate) volte a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e garantire la qualità, universalità ed economicità delle relative prestazioni. L’ottemperanza è monitorata dal Tavolo Permanente di Consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale, istituito dalla Regione Piemonte con Protocollo di intesa stipulato dalla Regione, l’Agenzia per la Mobilità Regionale e le Associazioni dei Consumatori per il recepimento e l’attuazione dell’accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013, approvato con D.G.R. n. 8 – 4564 del 16 gennaio 2017.

SEZIONE II

La Carta deve elencare gli indicatori del Contratto di servizio, precisando il loro significato, il metodo di misurazione e il livello di qualità atteso (con riferimento della

L. 244/2007 art. 2 c. 461 lett. c). Deve essere specificata la modalità di verifica circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio da parte delle Associazioni dei consumatori.

SEZIONE III

1 Informazioni obbligatorie

Devono essere contenute le informazioni in maniera trasparente e analitica, escludendo richiami alle Condizioni Generali di Trasporto dell'OE o alla normativa applicabile, circa:

- a. le informazioni obbligatorie di carattere commerciale prima del viaggio; durante il viaggio e in caso di irregolarità o modifiche del servizio. Il tipo di informazione è dettagliata dalle norme di riferimento che saranno riscontrate in sede di redazione della Carta;
- b. le procedure per il recupero degli oggetti/bagagli smarriti e per la denuncia della perdita totale o parziale di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta⁵;

⁵ Nello specifico degli oggetti/bagagli smarriti si propone la seguente procedura per il recupero:

"In caso di smarrimento di oggetti, bagagli a mano o di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o mobilità ridotta, il passeggero dovrà contattare l'impresa ferroviaria, descrivendo le circostanze dello smarrimento, l'oggetto e/o il bagaglio ed il suo contenuto, al fine di agevolare la ricerca:

- I. al numero verde _____ (negli orari _____);
- II. via email all'indirizzo _____ (ipotizzare la creazione di indirizzo email ad hoc);
- III. rivolgendosi all'Ufficio Oggetti Smarriti di Torino, presso _____ (negli orari _____)

In caso di richiesta via email, il Gestore fornirà riscontro immediato sulla presa in carico della stessa e risposta sull'esito delle proprie ricerche entro giorni 5 lavorativi decorrenti dalla richiesta.

I bagagli e gli oggetti ritrovati a bordo treno, registrati dal Gestore, saranno trattiene dal medesimo Gestore per 30 giorni decorrenti da quello successivo al rinvenimento.

Il passeggero che ne abbia fatto richiesta di consegna entro tale termine sarà tenuto a ritirare l'oggetto e/o il bagaglio presso l'Ufficio indicato dall'impresa ferroviaria previa esibizione di documento di identità in corso di validità e descrizione analitica e precisa dell'oggetto perduto.

In alternativa il passeggero può richiederne la spedizione (presso la propria residenza o domicilio) facendosi carico delle relative spese.

In caso di rinvenimento e consegna, in data successiva al giorno dello smarrimento, dell'oggetto e/o bagaglio (ad eccezione di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta) è richiesto al passeggero il pagamento di un contributo spese per le ricerche, recupero e deposito forfettariamente di € 5,00 (oltre alle eventuali spese di spedizione).

Laddove, entro detto termine, gli stessi non dovessero essere reclamati, l'impresa ferroviaria procederà a norma dell'art. 927 c.c. con conseguente consegna all'Autorità competente.

In tale ipotesi, al passeggero che ne dovesse fare successivamente richiesta sarà indicato dall'impresa ferroviaria a quale Autorità i bagagli e/o gli oggetti smarriti sono stati consegnati.

Gli oggetti deteriorabili o pericolosi saranno immediatamente distrutti.

Per agevolare l'identificazione e consegna, si consiglia di etichettare i bagagli scrivendo in maniera chiara nome, cognome, indirizzo, telefono e email.

- c. il diritto all'accessibilità e fruibilità del servizio;
- d. il diritto alla sicurezza del servizio;
- e. gli indennizzi, rimborsi e risarcimenti e relative modalità (procedure di reclamo e di conciliazione).

2 Diritto all'accessibilità e fruibilità del servizio

La Carta deve riportare analiticamente:

- gli obblighi imposti al Gestore dall'allegato A alla delibera n. 43/2018 dell'ART misura 5
- i diritti fondamentali riconosciuti alle persone con disabilità ed alle persone a mobilità ridotta, elencati al capo V (artt. da 19 a 25) Reg. (CE)1371/2007.

3 Diritto alla sicurezza del servizio

La carta deve esplicitare che le imprese ferroviarie hanno il dovere di garantire la sicurezza personale dei passeggeri nei treni e nelle stazioni, cooperando con le autorità pubbliche, conformemente a quanto stabilito dall'art. 26 Reg. (CE) n. 1371/2007

4. Indennizzi, rimborsi e risarcimenti e relative modalità (procedure di reclamo e di conciliazione)

4.1 Ritardi e soppressioni

La Carta deve riportare analiticamente:

- i diritti dei passeggeri in caso sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti (art. 16 Reg. (CE) n. 1371/2007)
- i diritti dei passeggeri in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti (art. 17 par. 1 Reg. (CE) n. 1371/2007);

La Carta deve segnalare:

Nel caso di ritrovamento di oggetti altrui da parte di passeggeri gli stessi provvederanno ad effettuarne la consegna al personale del Gestore a bordo treno o in stazione.

- che *“Ai fini del riconoscimento dell’indennizzo i gestori dei servizi consentono agli utenti di segnalare la presenza sul treno in ritardo sia rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione sia, prima dell’apertura delle porte del treno, tramite modalità telematiche (APP mobile o sito web) appositamente dedicate, rese disponibili anche per gli utenti in possesso di un titolo di viaggio convalidato senza obbligo di prenotazione” (come da Allegato A alla delibera n. 43/2018 dell’ART misura 6.2);*
- che *“Il ritardo utile ai fini del riconoscimento del diritto all’indennizzo viene calcolato secondo le seguenti modalità:*
 - a. con dispositivi automatici di registrazione dell’arrivo del treno;*
 - b. attraverso la registrazione dell’orario di apertura delle porte effettuata dal capotreno” (come da Allegato A alla delibera n. 43/2018 dell’ART misura 6.3) quando i dispositivi automatici non lo consentono;*
- che *“I titolari di abbonamento che nel periodo di validità dello stesso siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo come precisato nel Contratto di servizio”;*
- *le modalità di per il rimborso agli utenti in caso di servizi pagati e non resi;*
- *le modalità di rilascio dei duplicati dei titoli di viaggio nominativi (in caso di furto o smarrimento).*

4.2 Indennizzo a favore degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta

La Carta deve segnalare che:

- *Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nelle tempistiche comunicate dal gestore dei servizi, l’utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto ad un indennizzo da definire (come da Allegato A alla delibera n. 43/2018 dell’ART misura 5.2)*
- *Nel caso in cui una corsa indicata sull’orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l’utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo pari da definire (come da Allegato A alla delibera n. 43/2018 dell’ART misura 5.3)*
- *Gli indennizzi sono determinati tenendo conto dei seguenti criteri: durata dell’indisponibilità dell’infrastruttura o dotazione; distanza da percorrere per raggiungere la prima stazione, la cui accessibilità risulta garantita, funzionale al viaggio programmato; la possibilità per l’utente di fruire di un trasporto alternativo accessibile ed economicamente equivalente.*

4.3. Risarcimento in caso di decesso o lesioni. Pagamento anticipato.

La Carta deve riportare analiticamente i diritti riconosciuti ai passeggeri dall’art. Art. 13, parr. 1-2, Reg. (CE) n. 1371/2007.

PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE

Contestualmente all'adozione della Carta deve essere adottato un modello di Protocollo di conciliazione contenente gli strumenti atti a garantire l'adempimento degli obblighi previsti nelle Carte della qualità, quali la garanzia all'indennizzo in caso di disservizi, sulla base dello schema allegato sub all. 3 alle Linee guida della Conferenza unificata Stato Regioni di cui al d.lgs. 28 agosto 1997 n. 281.

Come previsto dalle Linee guida il Protocollo di conciliazione dovrà prevedere un rimborso spese per le attività delle associazioni dei consumatori di assistenza nelle procedure di conciliazione coinvolte nelle attività anche sopra specificate in attuazione dell'art. 2 c. 461 l. 244/2007.

La Carta della Qualità deve indicare l'esistenza del protocollo di conciliazione e indicare le modalità di funzionamento.

ELENCO E RECAPITI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Deve essere contenuto l'elenco e i recapiti delle Associazioni iscritte all'elenco dei consumatori e dovrà essere specificato che i reclami al Gestore potranno essere presentati per il tramite delle medesime (come da Art. 6 L.R. (Piemonte) 24/2009).

ALLEGATO 3 – CONTENUTI MINIMI DELLA REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

La struttura da seguire per la fornitura dei dati è riportata nella tabella sottostante.

Codice	Codice identificativo del reclamo
Data segnalazione	Data segnalazione da parte del cliente
Data risposta	Data risposta da parte di IF
Tempo risposta	Tempo di risposta da parte di IF
Origine	Indicare la modalità di ricezione reclamo (esempio e-mail, fax, ecc.)
Treno	Numero treno di riferimento
Impianto	Nome stazione/fermata di riferimento
Linea	Nome linea di riferimento
Causale	Indicare il motivo del reclamo fra:
1	trasporto di bicicletta
2	clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto
3	informazioni sulla soppressione di servizi
4	informazioni relative al viaggio
5	modalità di vendita dei biglietti
6	informazioni di viaggio e di prenotazione
7	assicurazione minima
8	pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero
9	ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
10	mancata assistenza al viaggiatore
11	inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta
12	mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
13	trattamento dei reclami
14	qualità del servizio
15	informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti