

**Servizio Ferroviario  
Transfrontaliero [SFT]  
Domodossola-Iselle**

**Allegato 3  
Condizioni Minime di Qualità**

## Indice

1	Introduzione.....	3
2	Definizioni .....	5
3	Il percorso della qualità per il servizio ferroviario transfrontaliero.....	10
4	Selezione dei fattori di qualità del servizio erogato .....	13
4.1	Regolarità del servizio.....	14
4.1.a	Definizioni: regolarità e puntualità.....	14
4.1.b	Modalità di rilevazione .....	15
4.1.c	Obiettivi .....	15
4.1.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi.....	15
4.1.e	Penalità contrattuali.....	16
4.2	Informazione all'utenza .....	17
4.2.a	Definizione.....	17
4.2.b	Modalità di rilevazione .....	17
4.2.c	Obiettivi rispetto all'informazione.....	18
4.2.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi.....	18
4.2.e	Informazioni a distanza .....	18
4.2.f	Informazioni a bordo treno.....	20
4.3	Servizi di vendita.....	20
4.3.a	Definizione.....	20
4.3.b	Modalità di rilevazione .....	21
4.3.c	Obiettivi rispetto alla vendita dei titoli di viaggio.....	21
4.3.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi.....	21
4.4	Qualità del servizio e indagini di <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
4.4.a	Definizioni.....	22
4.4.b	Modalità di rilevazione .....	23
4.4.c	Obiettivi .....	23
4.4.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi.....	23
4.4.e	Penalità contrattuali.....	24
4.4.f	Indagini di <i>Customer satisfaction</i> .....	28
4.5	Conformità del materiale rotabile rispetto al programma di esercizio.....	28
	Allegato A – Indagini di customer satisfaction.....	30
	Allegato B – Monitoraggio del servizio .....	32
	Allegato C – Contenuti minimi della registrazione del reclamo .....	35
	Allegato D – Contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi ferroviari .....	36
	Allegato E – Codifica delle cause di ritardo e soppressione dei servizi ferroviari .....	40
	Allegato F – Check-list per il monitoraggio della qualità erogata.....	41

## 1 INTRODUZIONE

Il presente Allegato descrive le condizioni minime di qualità – CMQ che l’EC chiede all’OE per l’affidamento diretto del SFT.

Le condizioni di qualità descritte nel seguito derivano:

- dall’applicazione della Delibera ART n. 16 dell’8 febbraio 2018;
- dalle osservazioni raccolte durante la fase di consultazione dei diversi stakeholder (Amministrazioni pubbliche, Associazioni dei consumatori, Associazioni delle persone disabili, Organizzazioni sindacali);
- dai risultati di precedenti indagini di *customer satisfaction* (ICS) del servizio ferroviario in regione Piemonte;
- dalle indagini sulla qualità erogata del servizio ferroviario in regione Piemonte commissionate dall’Agenzia della mobilità piemontese;
- dall’esperienza dell’Agenzia nella gestione dei Contratti di servizio ferroviario.

Le CMQ della Delibera ART n. 16 dell’8 febbraio 2018 sono integrate da alcune fattispecie rilevanti per il SFT.

A titolo di esempio, poiché l’operatore ferroviario è di lingua tedesca, si chiede obbligatoriamente che tutta la comunicazione verso i cittadini a terra, a bordo e a distanza sia effettuata anche in lingua italiana.

Poiché i depositi dell’OE sono situati in Svizzera, non si prevedono sopralluoghi *in situ* per misurare l’efficacia delle lavorazioni di pulizia dei rotabili; viceversa si chiedono report periodici che attestano le operazioni programmate.

Sono chieste inoltre indagini di rilevazione della qualità attesa presso gli utenti e i non utenti (utenti potenziali) effettuate direttamente o tramite terzi.

\*\*\*\*\*

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, all’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.

Il sistema delle penali si integra con il sistema di miglioramento della qualità erogata e percepita del servizio e con il sistema di incentivazione dell’efficienza.

Per agevolare il monitoraggio continuo del SFT, il Contratto di servizio prevede che il personale dell'EC e/o gli ispettori utilizzino il servizio senza oneri. Su richiesta vengono emessi dei titoli di trasporto con validità giornaliera che permetteranno la libera circolazione tra Briga e Domodossola.

L'EC preciserà il numero massimo di ispettori impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche specificando nome, cognome e durata delle campagne medesime.

Le somme derivanti dall'applicazione di penali sono trattenute dall'EC in sede di liquidazione delle fatture.

## 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 Glossario*.

ART	l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è un'Autorità amministrativa indipendente che opera nel campo della regolazione dei servizi di pubblica utilità, ai sensi della legge n. 481 del 1995. All'ART sono affidati importanti compiti di regolazione nel settore dei trasporti tra cui quelli relativi alle condizioni di accesso alle infrastrutture, ai criteri per la fissazione delle tariffe, alla qualità dei servizi di trasporto, ai diritti dei passeggeri in tutte le modalità di trasporto.
Associazione dei consumatori	associazioni riconosciute secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo (d.lgs. 206/2005) ed ulteriori associazioni di tutela dei consumatori firmatarie di eventuale Protocollo di intesa con l'EC e/o con la Regione Piemonte, nonché rappresentanti degli utenti abbonati ai servizi ferroviari, per il tramite di Comitati muniti di un adeguato grado di rappresentatività.
Campagne di monitoraggio	specifici monitoraggi degli elementi del servizio ferroviario SFT (a titolo di esempio non esaustivo si riportano campagne di rilevamento delle frequentazioni, rilevazione della qualità attesa e percepita dagli utenti del servizio con indagini di <i>customer satisfaction</i> , monitoraggio del rispetto dei parametri fissati nel CdS e di quanto stabilito nelle Carte della qualità, effettuate dall'EC e/o dall'OE, direttamente o commissionate a terzi, con il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle attività di monitoraggio permanente).

Carta di qualità dei servizi (CdQ) È il documento pubblicato dall'OE ed è lo strumento con il quale il passeggero può conoscere:

- i principi e gli impegni del gestore, anche in relazione agli obblighi previsti nei contratti di servizio,
- le modalità di vendita dei biglietti e abbonamenti,
- i diritti in caso di ritardo o cancellazione,
- gli obblighi dei passeggeri nell'utilizzo del servizio,
- le modalità di verifica della *customer satisfaction*,
- le modalità con le quali si possono presentare reclami,
- le associazioni dei consumatori e delle persone a modalità ridotta,
- l'esistenza di procedure paritetiche di conciliazione.

Cause esterne (CE) Cause di ritardo o di soppressione di treni indipendenti dall'Impresa Ferroviaria (OE). Sono definite all'Allegato E del presente documento.

Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di Servizio (CT) Il Comitato ha funzioni di monitoraggio del servizio, assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto per quanto riguarda l'adempimento delle singole clausole contrattuali, con particolare riferimento all'applicazione di sanzioni e riduzioni di corrispettivo.

CMQ Condizioni minime di qualità

Ente Concedente (EC) L'Agenzia della Mobilità Piemontese a cui è attribuita la competenza a stipulare il contratto di servizio SFT con un'IF, con compiti di gestione, di monitoraggio, verifica e controllo del contratto di servizio.

EFA	La piattaforma EFA misura gli scostamenti rilevanti tra l'orario effettivo e quello pianificato e li giustifica con i loro effetti in modo completamente automatico. Gli orari sono ottenuti dal sistema RCS (Rail Control System), gli scostamenti sono misurati, concatenati e le cause sono ricercate tra le informazioni dei sistemi periferici. La misura fra la marcia reale e l'orario programmato avviene ogni volta che lo scostamento supera i 179 secondi di maggior ritardo.
GI	Gestore dell'infrastruttura.
ICS	Indagini di <i>customer satisfaction</i> per rilevare le impressioni/opinioni/giudizi dei passeggeri sulla qualità erogata dei servizi.
IF	Impresa ferroviaria diversa dall'OE.
Ispettori	Incaricati di imprese terze impegnati nelle campagne di monitoraggio condotte dall'EA.
Livello di conformità	È 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. Le MDP monitorano la prestazione effettiva del servizio, sia continuamente sulla base di registrazioni operative sia attraverso l'utilizzo di osservazione campione condotte su base rappresentativa. Le MDP consentono di monitorare la prestazione e di stabilire obiettivi di prestazione rispetto a scale predefinite, focalizzati sull'impatto della prestazione come questa è vista dall'utente.
Operatore Economico (OE)	BLS AG che eroga e fornisce il servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia SFT e relativi servizi accessori e di supporto sulla base di un contratto di servizio.
Orario programmato (teorico)	Orario previsto per la marcia di un treno.
Orario reale	Orario effettivo realizzato da un treno e registrato.
Piano economico-finanziario (PEF)	Il Piano Economico Finanziario predisposto dall'EC.

PRM	<p>l'Acronimo significa Persona a Ridotta Mobilità. Nell'ambito del contratto per PRM si intendono le "Persone con qualsiasi disabilità" (motoria, visiva, uditiva, cognitiva di apprendimento, psicologica o psichiatrica). Sono le persone fragili che possono avere delle difficoltà nell'utilizzo del trasporto pubblico per varie motivazioni permanenti o temporanee.</p>
Servizi relativi a domanda di trasporto rilevante (DR)	<p>Treni della c.d. fascia pendolare che circolano nei giorni feriali della settimana dal lunedì al venerdì, concordati fra l'EC e l'OE (generalmente i treni in partenza da Domodossola da inizio servizio fino alle ore 06:00 circa e i treni in partenza da Briga dalle ore 17:00 alle ore 19:00). Nel corso della durata del Contratto di Servizio potrà essere necessario rimodulare i servizi relativi a domanda di trasporto rilevante.</p>
TPL	<p>Trasporto pubblico locale.</p>
Treno	<p>Specifico servizio di trasporto ferroviario costituito da un viaggio tra una stazione di origine e una stazione di destinazione caratterizzato da</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un definito orario di partenza dalla stazione di origine,</li> <li>• un definito orario di arrivo alla stazione di destinazione,</li> <li>• una definita sequenza di fermate intermedie,</li> <li>• definiti orari di arrivo e partenza ad ogni fermata intermedia,</li> <li>• una definita distanza percorsa,</li> <li>• una definita composizione di materiale rotabile impiegato,</li> </ul> <p>che si ripete nel tempo con identiche caratteristiche con una definita periodicità.</p> <p>È identificato nell'orario ferroviario dell'OE da un numero treno (esempio: treno 4855 da Iselle a Domodossola che si effettua tutti i giorni).</p>
Treno effettuato (Teff)	<p>Treno che percorre l'intera tratta programmata tra Domodossola e Brig.</p>
Treno in orario	<p>Treno che nella stazione di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato pari o inferiore a 3 minuti.</p>

Treno in ritardo	Treno che nella stazione di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato superiore a 3 minuti.
Treno soppresso	Treno che non ha effettuato l'intero percorso programmato.
Treno parzialmente soppresso	Treno che ha effettuato solo una parte del percorso programmato.

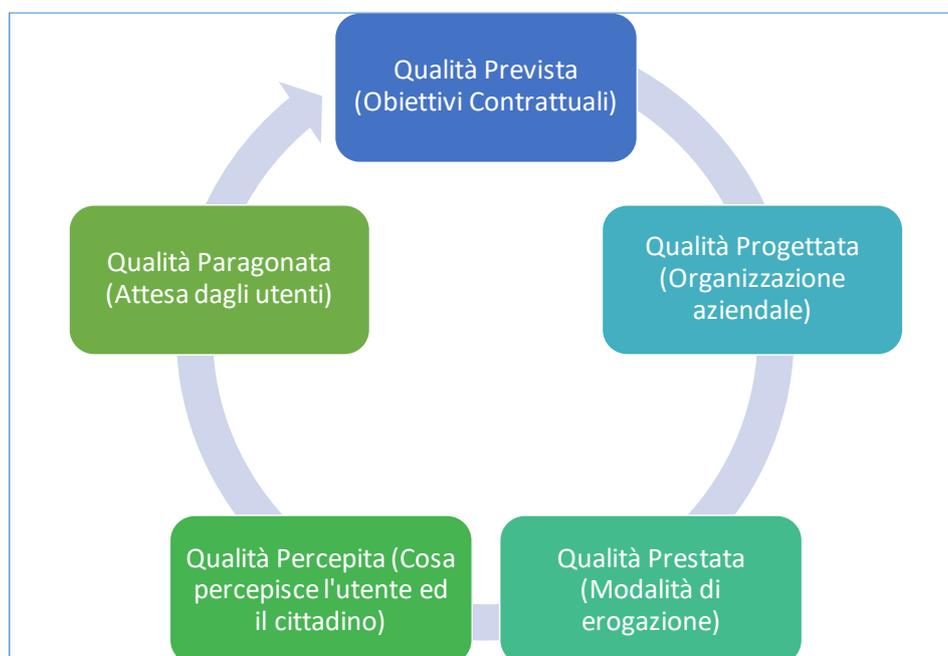
### 3 IL PERCORSO DELLA QUALITÀ PER IL SERVIZIO FERROVIARIO TRANSFRONTALIERO

Per rappresentare al meglio quella che “*deve essere la qualità del Servizio Ferroviario Transfrontaliero*” 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.

È stato progettato un apposito percorso di gestione del processo di qualità per SFT che si ispira ai modelli sviluppati negli ultimi anni sulle tematiche della qualità nei servizi pubblici, alle delibere in materia pubblicate dall’Autorità di Regolazione dei Servizi ed individua approcci formalizzati e quantitativi.

Si tratta di un percorso dinamico, finalizzato a perseguire il miglioramento continuo del servizio di trasporto pubblico SFT, da applicare sia a livello di sistema sia 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.

### **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 sistemi informatici, ....) e le modalità di misura degli scostamenti.

### **Qualità percepita dagli utenti e dai cittadini**

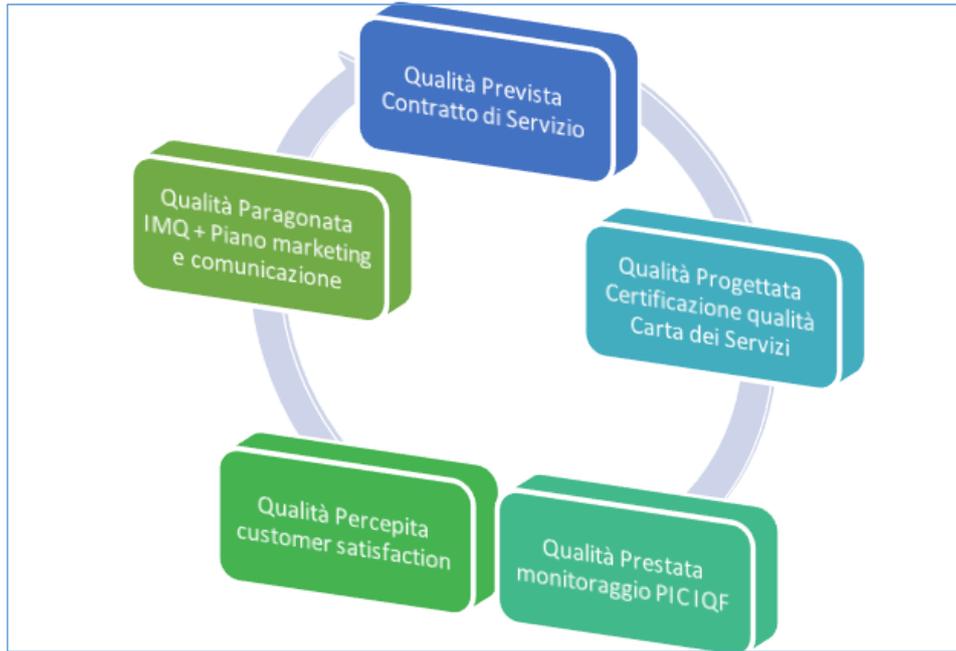
Rappresenta il livello di qualità percepito dai passeggeri per i loro viaggi. Il modo in cui i passeggeri percepiscono il servizio dipende dalle loro precedenti esperienze personali con il servizio, o con i servizi ad esso associati, da tutte le informazioni che ricevono sul servizio – non solo quelle 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; questa dimensione della qualità deve essere periodicamente misurata attraverso indagini di "*customer satisfaction*" ICS.

### **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 SFT.



## 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 SFT 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 in particolare:

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

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

**4.1 Regolarità e puntualità del servizio;**

**4.2 Informazione all'utenza;**

**4.3 Servizi di vendita;**

**4.4 Qualità del servizio e indagini di *customer satisfaction*;**

**4.5 Conformità del materiale rotabile rispetto al programma di esercizio.**

Nell'ottica del miglioramento continuo, con cadenza annuale 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.

Se lo scostamento delle prestazioni rispetto ai livelli minimi è negativo, nel presente allegato sono indicate le penalità che le EC comminerà all'OE.

In ogni caso, in relazione al PEF di cui all'allegato 5, il tetto annuale delle penali applicabili non potrà superare i seguenti valori come definiti all'articolo 37.6 del CdS:

ANNO	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Oneri finanziari	165.683,27 €	178.668,94 €	193.254,38 €	193.254,38 €	193.254,38 €	194.799,49 €
Utile ragionevole	586.377,86 €	576.879,81 €	569.878,11 €	533.717,72	520.048,85 €	497.141,88 €
Tetto penali	<b>420.694,58 €</b>	<b>398.210,88 €</b>	<b>376.623,73 €</b>	<b>340.463,33</b>	<b>326.794,47 €</b>	<b>302.342,39 €</b>

Tabella 1 – Oneri finanziari e tetto delle penali

## 4.1 Regolarità del servizio

La regolarità 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 (EC) 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.

### 4.1.a DEFINIZIONI: REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

La **Regolarità del servizio** è misurata attraverso il seguente indicatore: %R, calcolato per ogni anno come media dei valori mensili (per l’intero servizio, tutti i giorni della settimana e per intera giornata). Il valore mensile è il rapporto tra il numero dei treni effettuati ed il numero dei treni programmati secondo la seguente formula:

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

Dove

- $T_{eff}$ : numero dei treni effettuati  $T_{Pro}$ : numero dei treni programmati.
- $T_{sCE}$ : numero dei treni soppressi o parzialmente soppressi per cause esterne o imputabili al GI o ad altre IF.

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

Indicatore	Definizione
<b>Indicatore di regolarità dei Servizi relativi a domanda di trasporto rilevante [%R-DR]</b>	Regolarità calcolata a riferimento dei treni della c.d. fascia pendolare (DR) che circolano nei giorni feriali della settimana dal lunedì al venerdì. I treni relativi alla domanda rilevante sono identificati nel PEA nella colonna “Treno dell’ora di punta”
<b>Indicatore di regolarità dell’insieme dei servizi [%R]</b>	Regolarità calcolata a riferimento di tutti i treni del SFT

Tabella 2 – indicatori di regolarità

Per il calcolo delle penalità contrattuali sono utilizzati gli Indicatori di regolarità [%R-DR] (cfr 4.1.e Penalità contrattuali ).

La condizione di **Puntualità del servizio** di ogni corsa consiste nel rispetto dell’orario programmato. Il ritardo si definisce come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l’orario reale e quello programmato del treno in qualunque punto della tratta Briga – Domodossola rilevato dal

sistema EFA. La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore %P03 - scostamento orario (0'-3') – calcolato mensilmente, per l'intero servizio, per le intere giornate.

L'*indicatore di puntualità* è calcolato prendendo a riferimento il sistema EFA e i relativi codici.

Mensilmente l'OE è tenuto ad inviare all'EC il "Report numero treni" e i "dati base" da cui sono estratti i dati del Report con le tabelle pivot.

I valori della puntualità considerati per il calcolo sono quelli derivanti dalla seguente formula:

$$\%P03 = \text{Media mensile} \left( \frac{\text{Treni in ritardo per cause imputabili a BLS}}{\text{Treni programmati}} \right)$$

Per il calcolo delle penalità contrattuali è utilizzato l'Indicatore di puntualità %P03 (cfr 4.1.e Penalità contrattuali).

#### **4.1.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata da SBB CFF FFS di cui all'Allegato E al presente documento.

L'EC si riserva di verificare le modalità di calcolo degli indicatori:

- con visita agli uffici dell'OE;
- effettuando campagne di monitoraggio sul SFT direttamente e/o tramite Ispettori e/o tramite le Associazioni dei consumatori;
- consultando altre pubblicazioni in materia.

#### **4.1.c OBIETTIVI**

Attraverso gli indicatori di regolarità e puntualità l'EC verifica la corrispondenza tra servizio erogato e il servizio programmato. Gli indicatori di regolarità e puntualità sono dunque rappresentativi degli obiettivi:

- previsti dall'EC, rispetto delle condizioni di servizio contrattualizzate con l'OE,
- degli utenti, rispetto delle condizioni di viaggio stabilite dal contratto tra l'OE e l'utente.

#### **4.1.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI**

Per tutta la durata del contratto, l'OE si impegna a migliorare continuamente le proprie prestazioni. È importante, però, capire che questo impegno al miglioramento è limitato dalle capacità attuali dell'infrastruttura. Di conseguenza, l'obiettivo di alzare gli standard minimi con un miglioramento costante dipenderà dai futuri piani di servizio e dagli interventi infrastrutturali che il GI prevede di realizzare durante il periodo del contratto.

L'OE dovrà analizzare le cause di cancellazione dei servizi e le cause di ritardo che hanno determinato il valore dello scostamento rispetto agli standard contrattuali e, conseguentemente, attuare specifici programmi di interventi su tutti i fattori produttivi e sulle altre macro cause che hanno determinato i disservizi, con l'obiettivo del miglioramento continuo.

#### 4.1.e PENALITÀ CONTRATTUALI

L'indicatore di regolarità per l'insieme dei servizi ([%R]) è calcolato ai soli fini statistici.

Per l'indicatore di regolarità ([%R-DR]) è fissato il seguente standard (livello minimo di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno	6^anno
[%R-DR]	99,50%	99,52%	99,54%	99,56%	99,58%	99,60%

Tabella 3 - standard minimi annuali degli indicatori di regolarità

Lo standard minimo è crescente durante il periodo contrattuale.

Ai fini del calcolo delle eventuali penali si calcola lo scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indicatore annuale conseguito; lo scostamento si arrotonda per eccesso all'unità decimale di secondo ordine.

Nel caso in cui l'indicatore di regolarità annuale sia inferiore al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale pari ad Euro 200,00 per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento.

La penale per la Regolarità è calcolata annualmente con la seguente formula:

$$Penale = S * p_u$$

dove

S = Scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indicatore conseguito annuale.

$p_u$  = penale unitaria pari a 200,00 euro.

Il valore delle penali è portato in detrazione in sede di liquidazione del saldo annuale dei corrispettivi contrattuali.

Per gli indicatori di puntualità 0-3, monitorati con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno	6^anno
[%P03]	10,11%	10,06%	10,01%	9,96%	9,91%	9,86%

Tabella 4 – standard minimo mensile degli indicatori di puntualità

Gli standard minimi sono decrescenti per l'aumentare della puntualità richiesta durante il periodo contrattuale.

Ai fini del calcolo dell'eventuale penale per mancato rispetto del livello di prestazione dell'indicatore di puntualità, 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.

Nel caso in cui il valore dell'indice di puntualità sia superiore al livello minimo di prestazione previsto, è applicata una penale per il mese di riferimento pari ad Euro 40,00 per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento.

La penale per la Puntualità è calcolata mensilmente con la seguente formula:

$$Penale = S * p_u$$

dove

$S$  = Scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indicatore conseguito mensilmente.

$p_u$  = penale unitaria pari a 40,00 euro.

Il valore delle penali è portato in detrazione in sede di liquidazione del saldo annuale dei corrispettivi contrattuali.

## 4.2 Informazione all'utenza

L'informazione resa all'utenza è 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 alcuni elementi di precisazione che vengono nel seguito ripresi.

### 4.2.a DEFINIZIONE

L'**informazione** è qui definita sia nei confronti dell'utente dell'SFT sia, più in generale, di tutti i cittadini. 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'SFT. La comunicazione può avvenire secondo modalità e media differenti e deve fornire informazioni utili sull'intera catena dello spostamento, valorizzando, laddove presenti, gli elementi di integrazione con le altre modalità di trasporto.
- *Informazione in stazione*: comprende le informazioni base sull'SFT, le indicazioni per accedere al treno una volta arrivati in stazione e per utilizzare i servizi presenti in stazione (vendita dei recapiti di viaggio e informazioni) 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 i servizi dell'SFT. In questo caso l'informazione riguarda in modo particolare gli aspetti correlati alla regolarità del servizio (e più specificatamente alla 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.

### 4.2.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Le modalità e la qualità delle informazioni erogate a favore dell'utenza sono misurate dall'EC attraverso Misure Dirette della Prestazione (MDP) e si basano, in particolare, su osservazioni obiettive dell'informazione a bordo da parte di ispettori (c.d. mystery client) che giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti.

Gli MDP per le informazioni a bordo del treno sono riassunti in una check list, di cui all'Allegato F al presente documento che sarà utilizzata per la rilevazione da parte degli ispettori. Per la formazione degli ispettori l'EC coinvolge l'OE.

Per agevolare il monitoraggio continuo del SFT, il Contratto di servizio prevede che il personale dell'EC e/o gli ispettori utilizzino il servizio ferroviario senza oneri.

L'EC preciserà il numero massimo di ispettori impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche specificando nome, cognome e durata delle campagne medesime.

#### **4.2.c OBIETTIVI RISPETTO ALL'INFORMAZIONE**

Attraverso l'informazione l'OE rende più agevole l'accesso all'SFT 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 PRM.

Tutte le informazioni devono essere disponibili anche in lingua italiana.

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 e la presenza di servizi sostitutivi in caso di cancellazione del servizio.

In sintesi l'organizzazione dell'OE deve essere in grado di diffondere a bordo dei treni informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, in assenza di disservizi, sia in forma dinamica.

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.

#### **4.2.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI**

Il presidio delle informazioni deve essere costantemente monitorato ed aggiornato nel corso della durata del contratto anche in funzione dei risultati di specifiche ICS.

#### **4.2.e INFORMAZIONI A DISTANZA**

Di seguito sono descritti gli elementi minimi che incidono sulla qualità del sistema informativo valutati dall'EC.

La presenza di ogni elemento sarà monitorata con il metodo delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) e le risultanze delle indagini saranno inviate periodicamente all'OE affinché possa sollecitare al GI l'effettuazione di tutti gli interventi correttivi.

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

## INFORMAZIONE STATICA

n.	definizione
<i>Informazione statica in stazione</i>	
1	<b>Mappa della rete BLS</b> , con indicazioni dell'interscambio con i servizi ferroviari ed altri servizi TPL.
2	<b>Orario murale</b> , orario aggiornato dei treni (con orari di partenze).
3	<b>Indicazione fermata bus sostitutivi</b> , con la localizzazione della fermata dei bus sostitutivi del servizio ferroviario in caso di mancata effettuazione della corsa ed il percorso per il suo raggiungimento.
4	<b>Indicazione delle modalità di acquisto dei titoli di viaggio</b> del trasporto pubblico svizzero, devono essere presenti informazioni per l'acquisto con le modalità tradizionali (biglietterie in stazione e biglietterie automatiche), rivendite commerciali (con indicazioni della localizzazione e orari di apertura), con il sito internet e con le applicazioni dell'OE o del trasporto pubblico svizzero.
5	<b>Orari di apertura della biglietteria</b> , ove presente.
<i>Informazione dinamica in stazione</i>	
6	<b>Teleindicatori/monitor</b> . Informazioni sulle banchine di stazione
7	<b>Diffusori sonori</b> . Informazioni sulle banchine di stazione
<i>Informazione statica a distanza</i>	
8	<b>Sito internet</b> , tra le varie funzioni presenti nel sito internet deve essere possibile <b>visualizzare e stampare</b> gli orari aggiornati ed effettuare una ricerca di viaggio per origine e destinazione, consultare le condizioni generali di trasporto e la carta della qualità dei servizi. Il sito deve essere ottimizzato per la consultazione con dispositivi portatili (smartphone e tablet).
9	<b>Call center</b> , 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.

*Tabella 5 - elementi costituenti l'informazione statica*

Per quanto riguarda gli elementi dal numero 1 al numero 7 della tabella 5 sono monitorati dall'EC per fini statistici e i risultati sono condivisi con l'OE al fine di migliorare la qualità delle informazioni in stazione.

Per quanto riguarda gli elementi 8 (sito internet) e 9 (call center) della Tabella 4, i sistemi 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 programma del monitoraggio sarà comunicato all'OE.

In caso di mancato funzionamento di ciascuno dei due canali informativi, per la misurazione della penale l'unità di misura adottata è l'ora indivisibile con i suoi multipli come da Tabella 6 - penali per il malfunzionamento dei canali informativi telematici

Le frazioni di ora sono arrotondate per eccesso.

ore di mancato funzionamento	1	2	3	> 3
Importo della penale	1.000,00 €	2.000,00 €	3.000,00 €	4.000,00 €

Tabella 6 - penali per il malfunzionamento dei canali informativi telematici

#### 4.2.f INFORMAZIONI A BORDO TRENO

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>	
1	<b>Indicazione della stazione di destinazione</b> nei display presenti sulla fiancata del veicolo ferroviario (ove presenti) e indicazione della stazione di destinazione sui display in testa e coda della composizione (ove presenti).
<i>Informazione dinamica a bordo treno:</i>	
2	<b>Informazioni sonore e visive in corso di viaggio.</b> Gli impianti informativi a bordo treno devono offrire informazioni corrette ed esaustive relative a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni di viaggio programmate (orario di arrivo e indicazione prossima fermata).</li> <li>• Segnalazione, tramite informazione sonora, delle condizioni di viaggio perturbate (ritardi rispetto all'orario programmato, cancellazioni) nonché la comunicazione della predisposizione dei servizi sostitutivi e indicazione delle modalità di accesso da parte degli utenti coinvolti a garanzia del completamento del proprio viaggio.</li> </ul>

Tabella 7 - canali informativi a bordo treno

Per quanto riguarda gli elementi 1 (identificazione del treno) e 2 (Informazioni sonore e visive in corso di viaggio) della Tabella 7, la Misura Diretta della Prestazione (MDP) è basata su osservazioni obiettive condotte da ispettori (c.d. mystery client) che rilevano la presenza di ogni elemento il servizio rispetto allo standard predefinito.

Si applica il paragrafo 4.2.b. per quanto riguarda la check list di cui all'Allegato F al presente documento che sarà utilizzata per la rilevazione.

#### 4.3 Servizi di vendita

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

##### 4.3.a DEFINIZIONE

Con riferimento alla fase prima del viaggio dell'utente, l'accessibilità commerciale è garantita con l'obbligo da parte dell'OE di attivare:

- una dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la linea;
- la vendita con sistemi telematici (per biglietti di corsa semplice e per abbonamenti);
- una dotazione adeguata di validatrici per l'obliterazione di biglietti cartacei.

L'OE deve garantire la vendita di titoli di viaggio mediante:

- **Biglietterie di stazione tradizionali e/o biglietterie self service.** L'OE può utilizzare biglietterie di stazione e biglietterie self service di Imprese terze abilitate alla vendita di titoli di viaggio del servizio BLS purché efficacemente comunicato all'utenza.
- **Punti vendita commerciali convenzionati** (con le indicazioni degli orari e dei giorni di apertura esposte sul sito internet e nelle stazioni).
- **Canali Telematici** (Sito internet e Applicazioni per smartphone e tablet). L'OE può utilizzare canali telematici di imprese terze abilitate alla vendita di titoli di viaggio del servizio BLS.

#### **4.3.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

L'accessibilità e la disponibilità alla rete di vendita dell'OE è verificata mediante il metodo delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) che si basa su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori con lo scopo di verificare il servizio offerto rispetto alla programmazione dell'OE.

#### **4.3.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.

In ciascuna stazione i viaggiatori devono essere sempre adeguatamente informati (anche attraverso chiare indicazioni esposte presso le stazioni) circa le diverse modalità di acquisto dei titoli di viaggio. In caso di biglietterie tradizionali e emettitrici self service gestite da Imprese terze, i viaggiatori devono rilevare chiaramente la possibilità di acquistare biglietti ed abbonamenti validi per accedere al servizio ferroviario di BLS.

L'OE è tenuto a comunicare all'EC accordi con Imprese terze per la vendita dei titoli di viaggio.

#### **4.3.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI**

Nell'ottica del miglioramento continuo si deve tenere conto della diffusione di nuove tecnologie e dell'emergere di nuove opportunità e necessità.

Sulla base di segnalazioni dell'utenza, delle Amministrazioni pubbliche insite sul territorio del SFT 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 Qualità del servizio e indagini di *Customer Satisfaction***

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

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 monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari nella regione Piemonte da parte dell'EC, del risultato delle indagini di *customer satisfaction* nonché delle delibere dell'ART.

#### 4.4.a DEFINIZIONI

La qualità del servizio erogato è declinata secondo 6 fattori ritenuti di primaria importanza per determinare le condizioni di qualità dell'offerta dei servizi ferroviari:

- A. 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.
- B. Accessibilità a bordo da parte delle PRM. L'OE deve programmare un servizio accessibile e fruibile agli utenti con particolare riferimento alle PRM.
- C. 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 alle PRM. 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 rassicurare 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.
- D. Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio. Questo 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 ed elusione tariffaria con conseguente riduzione degli introiti.
- E. Gestione adeguata dei reclami. L'OE attiva un sistema di ascolto del cittadino che raccoglie e analizza i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti.
- F. Carta di qualità dei servizi ferroviari. La carta 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.

Nella seguente tabella è ulteriormente definita la natura dei fattori di qualità:

Fattori di qualità	Definizione
A. <b>Comfort del viaggio</b>	Il comfort del viaggio è definito rispetto ai parametri di pulizia degli spazi destinati ai viaggiatori e di corretto funzionamento e manutenzione degli impianti tecnologici installati sui rotabili. Per ogni corsa effettuata deve essere garantita l'accessibilità alle dotazioni da parte di tutti gli utenti.
B. <b>Accessibilità a bordo da parte delle PRM</b>	Per accessibilità si intende la fruizione con la massima autonomia e in totale 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.
C. <b>Sicurezza del viaggio per i passeggeri</b>	La sicurezza del viaggio deve essere garantita per tutti gli utenti con particolare attenzione alle PRM. L'azione svolta dall'OE deve mirare alla deterrenza di comportamenti a rischio e al tempo stesso dare fiducia e attenzione ai passeggeri trasportati.

Fattori di qualità	Definizione
D. <b>Efficacia controlli dei titoli di viaggio</b>	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.
E. <b>Gestione adeguata dei reclami</b>	La gestione adeguata dei reclami è una delle componenti del sistema qualità dell'OE. I reclami sono presi in carico dagli Uffici competenti dell'OE e sono catalogati con le informazioni di cui all'Allegato C al presente documento.
F. <b>Carta di Qualità dei servizi ferroviari</b>	La CdQ è da redigere e pubblicizzare in conformità alle intese con le Associazioni dei consumatori e le Associazioni delle persone con disabilità; la CdQ 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 8 - qualità del servizio: sintesi descrittiva dei fattori*

#### **4.4.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

La qualità del servizio relativa a tutti i fattori è misurata mediante Misure Dirette della Prestazione (MDP) e si basano, in particolare, su osservazioni obiettive dell'informazione a bordo da parte di ispettori (c.d. mystery client) che giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti.

Gli MDP per i fattori della qualità sono riassunti in una check list, di cui all'Allegato F al presente documento, che sarà utilizzata per la rilevazione da parte degli ispettori. Per la formazione degli ispettori l'EC coinvolge l'OE.

Per agevolare il monitoraggio continuo del SFT, il Contratto di servizio prevede che il personale dell'EC e/o gli ispettori utilizzino il servizio ferroviario senza oneri.

A tal fine l'OE garantisce la disponibilità di titoli di trasporto per il personale e gli ispettori coinvolti. Questi titoli di trasporto dovranno essere richiesti con adeguato anticipo per assicurare che il personale abbia sempre accesso ai servizi ferroviari necessari per svolgere le proprie funzioni di monitoraggio.

#### **4.4.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.

#### **4.4.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI**

È richiesto all'OE un trend di miglioramento continuo.

La qualità percepita dagli utenti è misurata con indagini di *customer satisfaction ICS* effettuate dall'OE. Le indagini di *ICS* sono effettuate con cadenza annuale in periodi da concordare fra le parti. I risultati delle indagini sono condivisi con l'EC.

#### 4.4.e PENALITÀ CONTRATTUALI

La qualità erogata è valutata tramite la check-list di cui all'Allegato F al presente documento. In caso di rilevamento di non conformità l'EC è tenuto a fornire, ove possibile, delle fotografie che documentino chiaramente la non conformità riscontrata. Le stesse dovranno essere incluse nel protocollo di controllo di qualità ed inviate all'OE al più tardi entro il mese successivo a quello di rilevamento.

In caso di rilevamento di non conformità di carattere rilevante (es. quando è a rischio la sicurezza, la qualità o l'adeguatezza del prodotto/servizio fornito), l'EC è tenuto ad informare tempestivamente l'OE.

Se il numero degli item negativi di ogni check-list è maggiore di 3 elementi, la prestazione è considerata negativa ed è soggetta all'applicazione di una penale pari a 100,00 euro; se il numero degli item negativi è maggiore di 5 elementi, la penale è elevata a 500,00 euro.

##### **A. Comfort del viaggio**

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

La Tabella 9 - elementi costituenti il comfort di viaggio

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 con 0% delle carrozze che presenta sporcizia su più di 1/3 della superficie interna
ii. Pulizia Esterno carrozza	Treno con 0% della superficie esterna delle vetture sporca
iii. Pulizia ed integrità dei sedili	Treno con 0% delle carrozze che presentano sedili sporchi o danneggiati nelle loro componenti in numero maggiore a quanto previsto alla successiva nota ìì
iv. Servizi Igienici	Treno con il 50% dei servizi igienici presenti funzionanti e fruibili (minimo 1 fatto salvo il funzionamento del servizio igienico a disposizione delle persone con disabilità)
v. Riscaldamento/ Climatizzazione	Treno con temperatura adeguata nel 100% delle carrozze
vi. Illuminazione	Treno adeguatamente illuminato
vii. Dispositivi di alimentazione elettrica	Treno con prese elettriche funzionanti per gli utenti
viii. Posti riservati alle persone disabili	Treno con alcuni posti a sedere contrassegnati e riservati prioritariamente agli utenti con disabilità
ix. Dispositivi di sicurezza per carrozzine	Treno con il 100% dei dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine risultano integri e funzionanti.

*Tabella 9 - elementi costituenti il comfort di viaggio*

Note:

- i. In materia di pulizia dei locali il treno si intende conforme quando in ciascun elemento in composizione 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 evidentemente sporca quando è possibile restituirle 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. 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 20 per i treni del tipo MIKA e a 15 per i treni del tipo NINA. 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.  

Il servizio igienico si intende accessibile e fruibile se il dispositivo di chiusura/apertura della porta di accesso è funzionante, se il vano è illuminato, se il lavabo ed il wc non sono intasati, se è presente acqua per il lavabo e per il wc.
- v. Il treno è conforme quanto tutti i vagoni in composizione sono dotati di impianto di riscaldamento funzionante nel periodo invernale e di raffrescamento funzionante nel periodo estivo.
- vi. Il treno si intende conforme ovvero adeguatamente illuminato se nelle aree con posti a sedere in tutte le vetture in composizione è consentito leggere (es. libri, giornali, documenti, ecc.).
- vii. Il treno si intende conforme se in tutti gli elementi in composizione sono attive le prese di corrente a disposizione dell'utenza per l'alimentazione delle proprie apparecchiature elettroniche; l'ispettore effettuerà 2 prove per ogni elemento in composizione scegliendo casualmente 2 prese posizionate in maniera opposta rispetto al corridoio centrale.
- viii. Il treno si intende conforme se in tutti gli elementi in composizione alcuni posti a sedere sono contrassegnati con apposito pittogramma indicante la priorità dell'uso alle PRM.
- ix. Il treno si intende conforme se tutti i dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine per persone con disabilità sono integri e funzionanti.

La conformità del materiale rotabile è misurata mediante la check-list di cui all'Allegato F al presente documento.

## **B. Accessibilità a bordo da parte delle PRM.**

Si premette che per "accessibilità" si intende la fruizione in autonomia e sicurezza del trasporto pubblico, favorita dalle caratteristiche tecniche dell'infrastruttura e del materiale rotabile,

dall'affidabilità, facilità d'uso e di comprensione dei sistemi informativi e di vendita e dalla formazione del personale.

L'OE è tenuto a svolgere tutte le azioni necessarie a migliorare l'accessibilità al servizio per le PRM, monitorando e verificando l'efficacia delle azioni intraprese. Circa il materiale rotabile, al fine di assicurare alle persone disabili una rete di trasporti pubblici adeguata alle loro esigenze, BLS conferma di aver recepito tutte le condizioni di legge della RS 151.3 - Legge federale del 13 dicembre 2002 sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili.

Inoltre, in merito all'accessibilità (LDis), Il Contact Center Handicap FFS Contact Center Handicap | FFS (sbb.ch), con 24 ore di preavviso, raccoglie anche le richieste per utilizzare il servizio ferroviario a Domodossola con l'ausilio degli operatori della sala Blu di RFI. Le medesime richieste possono essere fatte anche tramite il CCH Brig.

L'OE deve predisporre ed adottare entro nove mesi dall'affidamento della concessione del servizio SFT un "Piano Operativo per l'accessibilità" ove descrivere le attività progettate e praticate. Per ogni mese indivisibile di ritardo nella consegna del "Piano Operativo per l'accessibilità" si applica una penale di 1.000,00 euro.

A titolo di esempio, si riportano alcune delle azioni volte a migliorare l'accessibilità per le PRM:

- realizzare un *call center* specializzato attivo tutti i giorni;
- offrire un servizio di assistenza su richiesta per salire e scendere dai treni presso le stazioni di Domodossola e Briga;
- fornire le informazioni, da remoto, in stazione e a bordo treno, attraverso più di un canale sensoriale;
- fornire le informazioni utilizzando le stesse parole in modo coerente e secondo una struttura chiara e logica affinché possano essere comprese meglio da persone con difficoltà cognitive e di apprendimento;
- rendere accessibile in autonomia ai passeggeri con disabilità motoria la salita e la discesa dai treni e contrassegnare adeguatamente le vetture dotate di posti e servizi igienici a loro dedicati;
- contrassegnare opportunamente i posti riservati prioritariamente ai passeggeri con limiti visivi con a fianco uno spazio dedicato all'accomodamento del cane da guida;
- accertare periodicamente il funzionamento degli annunci visivi e vocali di prossima fermata e di apertura e chiusura porte;
- prevedere indicazioni e comandi accessibili per le persone con disabilità visiva (ad esempio segnali acustici per l'individuazione delle porte e pulsanti di apertura percepibili al tatto);

Nel caso di fornitura di un servizio sostitutivo del treno mediante autobus o taxi deve essere posta particolare attenzione all'assistenza delle PRM.

Inoltre l'OE deve misurare il progressivo incremento del livello di percezione degli utenti sull'accessibilità delle PRM attraverso indagini *ICS*.

### **C. Sicurezza del viaggio per i passeggeri**

La sicurezza del viaggio deve essere garantita per tutti gli utenti con particolare attenzione alle PRM. L'azione svolta dall'OE deve mirare alla deterrenza di comportamenti a rischio e al tempo stesso dare fiducia e attenzione ai passeggeri trasportati.

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 ICS.

### **D. Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio**

L'OE deve predisporre ed adottare entro nove mesi dall'affidamento della concessione del servizio ferroviario un "Piano di controlleria", da presentare all'EC. A titolo esemplificativo il contenuto del Piano deve prevedere le seguenti azioni:

- durante il viaggio, verificare il possesso dei titoli di viaggio validi;
- far aumentare agli utenti la percezione che la probabilità di controlleria sia elevata.

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 ICS.

Per ogni mese indivisibile di ritardo nella consegna del "Piano Operativo per l'accessibilità" si applica una penale di 1.000,00 euro.

### **E. Gestione adeguata dei reclami**

L'Indicatore di qualità nella gestione dei reclami 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 di riferimento è pari al 100%.

Entro 30 gg dalla data di ricevimento del reclamo, l'OE si impegna a fornire al cittadino una risposta motivata o, in casi giustificati, a informare il cittadino medesimo della data entro la quale aspettare una risposta, nell'ambito di un periodo inferiore ai tre mesi dalla data del reclamo.

Entro 30 giorni dalla fine del semestre l'OE trasmette all'EC un report sui reclami pervenuti, organizzato per categoria e sottocategoria, con database editabile. La struttura del report è schematizzata all'Allegato C al presente documento.

Nel caso in cui l'Indicatore semestrale di qualità nella gestione dei reclami non sia conforme si applica una penale è pari a 1.000,00 euro.

### **F. Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari Transfrontalieri**

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 CdQ in conformità alla normativa vigente e in condivisione con le Associazioni dei consumatori.

I contenuti minimi della CdQ a cui l'OE deve attenersi sono riportati all'Allegato D al presente documento.

Per il primo anno di vigenza contrattuale l'OE si impegna a trasmettere all'EC per approvazione la bozza della prima edizione della CdQ entro il mese di settembre. L'EC approva la bozza nel termine

di trenta giorni dal ricevimento del documento ovvero propone eventuali modifiche che l'OE è tenuto ad approfondire; l'OE si impegna a pubblicare sul sito internet la CdQ entro il mese di dicembre del medesimo anno.

La CdQ prevede un aggiornamento annuale. Per ciascun anno di vigenza contrattuale l'OE si impegna a trasmettere all'EC per approvazione la bozza dell'edizione di aggiornamento della CdQ entro il mese di giugno e si impegna a pubblicare l'edizione aggiornata entro il successivo mese di settembre.

In fase di elaborazione ed aggiornamento della CdQ l'EC e l'OE coinvolgono gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni delle persone con disabilità.

Nel caso in cui la CdQ e i successivi aggiornamenti non siano pubblicati nei termini previsti, è applicata una penale di 1.000,00 euro per ogni mese di ritardo indivisibile.

#### **4.4.f INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

L'OE si impegna a realizzare la rilevazione della qualità e percepita dagli utenti del servizio SFT mediante indagini annuali di ICS.

Nel corso della validità contrattuale le ICS hanno l'obiettivo di rilevare l'andamento del valore degli indicatori che devono essere presentati nelle edizioni annuali della CdQ.

L'andamento di tutti gli indicatori deve essere il riferimento per dare immediato seguito alla risoluzione di eventuali criticità emerse e per successive azioni di miglioramento, di pianificazione o dimensionamento di specifiche soluzioni progettuali o gestionali.

All'Allegato A al presente documento si elenca il set minimo di fattori di qualità che devono essere esplorati attraverso l'ICS; per ogni indicatore è indicata la struttura della domanda da porre al campione dei viaggiatori intervistati.

La scala di valutazione dei giudizi da adottare prevede valori compresi tra 1 e 10, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 10 il massimo; viene considerata positiva una valutazione compresa tra 7 e 10.

Gli indicatori sono misurati annualmente; il risultato di ogni indicatore dell'ICS si ritiene conforme se la maggioranza delle valutazioni è positiva.

#### **4.5 Conformità del materiale rotabile rispetto al programma di esercizio.**

Stante le composizioni programmate, consentite dalla capacità dell'infrastruttura, l'accessibilità ai servizi ferroviari è rappresentata dall'indice di affollamento degli elementi in composizione a ciascun treno. L'indicatore **CONF** 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.

La tratta considerata per la misura dell'indicatore **CONF** è Iselle – Briga.

Al fine del calcolo dell'indicatore **CONF** le parti hanno condiviso di escludere le superfici della 1^ classe e le superfici di afflusso/deflusso dei viaggiatori; il valore massimo di CONF non può essere maggiore di 3 passeggeri in piedi per mq.

La Misura Diretta della Prestazione (MDP) è basata su osservazioni obiettive condotte da ispettori (c.d. mystery client) che giudicano il servizio rispetto allo standard predefinito. L'indicatore

CONF è previsto nella check list di cui all'Allegato F al presente documento che sarà utilizzata per la rilevazione da parte degli ispettori.

## **ALLEGATO A – INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

A riferimento del capitolo 4 dell'Allegato contrattuale - Qualità, L'OE deve prevedere il seguente set minimo di domande da porre al campione di viaggiatori selezionato per le ICS:

➤ **PUNTUALITA' DEL SERVIZIO FERROVIARIO**

D: *“Parlando della sua esperienza di viaggio sui treni di BLS, come giudica con un voto da 1 a 10 la puntualità del servizio ferroviario?”*

➤ **LIVELLO DI SICUREZZA GARANTITO CONTRO IL RISCHI DI FURTI, AGGRESSIONI, MOLESTIE**

D: *“Parlando della sua esperienza di viaggio sui treni di BLS, come giudica con un voto da 1 a 10 il livello di sicurezza garantito a lei e ai suoi beni contro il rischio di furti, aggressioni o molestie?”*

➤ **TEMPESTIVITA' CON CUI VENGONO FORNITE A BORDO INFORMAZIONI SU VARIAZIONI DEL SERVIZIO, RITARDI, SCIOPERI**

D: *“Parlando della sua esperienza di viaggio sui treni di BLS, come giudica con un voto da 1 a 10 l'ausilio delle informazioni ricevute a bordo, in corso di viaggio, relative a variazioni del servizio, ritardi, scioperi?”*

➤ **EFFICACIA DELLE INFORMAZIONI IN STAZIONE**

D: *“Parlando della sua esperienza di viaggio sui treni di BLS, come giudica con un voto da 1 a 10 l'ausilio delle informazioni sul servizio ferroviario presenti nelle stazioni?”*

➤ **DISPONIBILITÀ PUNTI VENDITA**

D: *“Parlando della sua esperienza di acquisto di biglietti o abbonamenti per viaggiare sui treni di BLS, come giudica con un voto da 1 a 10 la disponibilità dei punti vendita a terra (biglietterie, self service, esercizi commerciali convenzionati)?”*

➤ **FACILITÀ DI ACQUISTO BIGLIETTI PER VIA TELEMATICA**

D: *“Parlando della sua esperienza di acquisto di biglietti o abbonamenti per viaggiare sui treni di BLS, come giudica con un voto da 1 a 10 la facilità di acquisto per via telematica sul sito internet o sulla App BLS Mobil?”*

➤ **ACCESSIBILITÀ A BORDO DA PARTE DELLE PERSONE DISABILI**

D: *“Parlando della sua esperienza di viaggio sui treni di BLS, in particolare nelle fasi di salita e discesa dai treni, come giudica con un voto da 1 a 10 il livello di accessibilità per le persone disabili, ad esempio persone con mobilità limitata, anziane, ipovedenti, persone che viaggiano con un passeggino?”*

➤ **EFFICACIA DEI CONTROLLI DEI TITOLI DI VIAGGIO**

D: *“Parlando della sua esperienza di viaggio sui treni di BLS, come giudica con un voto da 1 a 10 l'adeguatezza dei sistemi di controllo del biglietto ai viaggiatori?”*

➤ **ESPERIENZA DI VIAGGIO**

D: *“Ricordando i suoi viaggi con i treni BLS effettuati nell'ultimo anno, come giudica con un voto da 1 a 10 l'esperienza di viaggio complessiva?”*

A seguito dei risultati delle ICS, In sede di Comitato Tecnico di gestione del Contratto di servizio, l'OE può illustrare la matrice delle priorità ovvero la relazione tra i singoli aspetti che determinano la soddisfazione verso il SFT e la soddisfazione complessiva, come da schema seguente:

<b>Matrice delle priorità</b>	
Prestazioni – Importanza +	Prestazioni + Importanza +
<b>Area di vulnerabilità</b>	<b>Punti di forza</b>
Prestazioni – Importanza –	Prestazioni + Importanza –
<b>Indifferenza relativa</b>	<b>Superiorità irrilevante</b>

L'OE può quindi illustrare le azioni prioritarie che mette in campo laddove si sia rilevata bassa soddisfazione nei fattori che hanno un alto impatto sulla soddisfazione complessiva (area di vulnerabilità del SFT) e presentare viceversa i fattori per i quali c'è un'alta soddisfazione con alto impatto sulla soddisfazione complessiva (punti di forza del SFT).

## ALLEGATO B – MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

### 1. INTRODUZIONE

Il presente Allegato riassume il set minimo di informazioni sul servizio che l'OE deve inviare all'EC, con il format e la periodicità prevista.

Per ogni tabella sono indicati il periodo di riferimento dei dati ed eventuali note. I dati devono pervenire all'EC in forma elettronica editabile entro il mese successivo al periodo di riferimento dei medesimi.

### 2. DATI DEL SERVIZIO SFT A CONSUNTIVO:

#### A) SFT dati di programmazione e di consuntivo sulla produzione erogata.

Periodo di riferimento: MENSILE E ANNUALE

PERIODO DI RIFERIMENTO: mese di			
	DATI GENERALI	totale	SDR
a	PROGRAMMAZIONE (treni*km)		
b	PROGRAMMAZIONE (n.treni)		
	<b>TRENI SOPPRESSI e TRENI PARZIALMENTE SOPPRESSI per cause non attribuite all'OE</b>	<b>totale</b>	<b>SDR</b>
s1	EVENTI DI FORZA MAGGIORE (meteo, controlli polizia, altri) (treni*km)		
s2	EVENTI DI FORZA MAGGIORE (meteo, controlli polizia, altri) (n.treni)		
s3	INTERRUZIONE PER LAVORI DELL'INFRASTRUTTURA (treni*km)		
s4	INTERRUZIONE PER LAVORI DELL'INFRASTRUTTURA (n.treni)		
s5	GUASTI INFRASTRUTTURA (treni*km)		
s6	GUASTI INFRASTRUTTURA (n.treni)		
s7	TOTALE (treni*km)		
s8	TOTALE (treni*km)		
	<b>TRENI SOPPRESSI e TRENI PARZIALMENTE SOPPRESSI per cause attribuite all'OE</b>	<b>totale</b>	<b>SDR</b>
s9	CAUSE GESTIONALI (treni*km)		
s10	CAUSE GESTIONALI (n.treni)		
s11	GUASTI MATERIALE ROTABILE (treni*km)		
s12	GUASTI MATERIALE ROTABILE (n.treni)		

s13	TOTALE (treni*km)		
s14	TOTALE (n.treni)		
	<b>TOTALI</b>	<b>totale</b>	<b>SDR</b>
s15	TRENI SOPPRESSI E TRENI PARZIALMENTE SOPPRESSI (+s7+s13) (treni*km)		
s16	TRENI SOPPRESSI E TRENI PARZIALMENTE SOPPRESSI (+s8+s14) (n.treni)		
s17	SERVIZI RESI (+a-s15) (treni*km)		
s18	SERVIZI RESI (+a-s16) (n.treni)		

## B) Elenco servizi ferroviari cancellati

Periodo di riferimento: MENSILE

PERIODO DI RIFERIMENTO	Formato dato
data	data
treno	alfanumerico
treno del SDR	vero/falso
origine	testo
destinazione	testo
Soppresso da (stazione)	testo
Soppresso a (stazione)	testo
Causa dettagliata della cancellazione	testo
Esclusione della cancellazione dall'indice di affidabilità	vero/falso
Km soppressi	numerico
Soppressione parziale	vero/falso
Autoservizio sostitutivo	vero/falso

## C) SFT: indici di regolarità

Periodo di riferimento: MENSILE, ANNUALE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO:		
	TOTALE	SDR
TRENI PARTITI E ARRIVATI A FINE CORSA PROGRAMMATA	n.treni	n.treni
TRENI PROGRAMMATI	n.treni	n.treni
TRENI SOPPRESSI E PARZIALMENTE SOPPRESSI PER CAUSE ESTERNE O IMPUTABILI AL GI O AD ALTRE IF	n.treni	n.treni
INDICE DI REGOLARITA'	percentuale	percentuale

## D) SFT: indici di puntualità entro 3 minuti

Periodo di riferimento: MENSILE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO	
	<b>TOTALE</b>
TRENI PROGRAMMATI	n.treni
TRENI con ritardo > 3min attribuite a BLS	n.treni
REPORT EFA CON DATI BASE IN FORMATO EDITABILE con le seguenti colonne:	

Begründungs-Gruppe	Verursacher	Primärzug	Zeit	Debitor Code

Zugnummer	onbeförderung	EFA Nr	Ereignis Bemerkung

BP	Ereignisort von	Ereignisort bis	Primär Ja/Nein

VMin Primär	VMin Sekundär	ZM Massnahme	Massnahme

#### E) SFT: Report di registrazione dei reclami

Periodo di riferimento: SEMESTRALE

Report sui reclami pervenuti per tipologia e quantità, organizzato con database editabile. La struttura del report è schematizzata all'Allegato C al presente documento.

#### F) SFT: indicatore di gestione dei reclami

Periodo di riferimento: SEMESTRALE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO		Formato dato
A	Reclami pervenuti all'OE nel semestre solare di riferimento	numerico
B	Reclami a cui è stata data risposta entro 30 gg dalla registrazione in arrivo	numerico
c	Indicatore di gestione dei reclami = (B/A)	percentuale

## ALLEGATO C – CONTENUTI MINIMI DELLA REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

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

Categoria	Sottocategoria	Definizione	Numero
Impianti	Stazione	Reclami sulle stazioni ferroviarie (difetti, posti a sedere, Disabili ecc.)	
Impianti	P+R	Costi aggiuntivi per P+R, numero di posti auto, ecc.	
Impianti	Pulizia		
Impianti	Servizio invernale		
Orario	-	Reclami sull'orario (numero di collegamenti, coincidenze ecc.)	
Treno	Attrezzatura	Spazio per attrezzature sportive, prese di corrente, ecc.	
Treno	Spazio disponibile	Pochi posti a sedere	
Treno	Pulizia		
Treno	Temperatura	Troppo caldo o troppo freddo	
Treno	WC - Servizi igienici	Guasti, pulizia, ecc.	
Treno	Altri		
Servizio oggetti smarriti		Critiche per gli oggetti smarriti sui treni	
Informazione	In stazione	Criticità delle informazioni in stazione in situazioni normali e di irregolarità	
Informazione	Sul treno (con personale di bordo)	Critiche in merito all'informazione nei treni non accompagnati da personale di bordo	
Informazione	Sul treno (senza personale di bordo)	Critiche in merito all'informazione nei treni accompagnati da personale di bordo	
Collaboratori	Rilievo della frequenza		
Collaboratori	Personale di bordo		
Collaboratori	Macchinista		
Collaboratori	Personale di controllo SPO		
Collaboratori	Servizio di sicurezza		
Collaboratori	Centri di viaggio		
Altri passeggeri	-	Comportamento degli altri passeggeri	
Allarme SMS	-	Nessun SMS ricevuto, ricevuto troppo tardi, ecc.	
Tariffa	-	Reclami sui prezzi dei biglietti, ecc.	
Incidenti/danni	Uscita/entrata	Passeggeri feriti	
Incidenti/danni	Movimenti del veicolo	Passeggeri feriti	
Incidenti/danni	Quasi incidente	Passeggeri feriti	
Incidenti/danni	Altri danni	Oggetti danneggiati ecc.	
Affidabilità	Coincidenza mancata		
Affidabilità	Cancellazione		
Affidabilità	Guasto del treno		
Affidabilità	Gestione dei guasti		
Affidabilità	Ritardo		
Affidabilità	Altri		
Elogio/ringraziamento	-		
Controllo SPO		Critica sul controllo dei biglietti	

## ALLEGATO D – CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FERROVIARI

A riferimento del paragrafo 4.4.F Qualità del servizio con il presente Allegato si forniscono indicazioni circa i contenuti minimi da illustrare ed approfondire nella Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari SFT

Si richiama in ordine cronologico la normativa di riferimento:

- **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. 11<sup>1</sup>.
  - **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 associazioni di utenti dei servizi offerti dalla Regione, incui 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”*.

---

<sup>1</sup> 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.

- **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 servizi<sup>2</sup>.
- **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 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*

---

<sup>2</sup> 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.

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. 167-168<sup>3</sup>**, 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 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).
- **Delibera n. 154/2019** Atto di regolazione recante la *“Revisione della delibera n. 49/2015 - Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica”*.

\*\*\*\*\*

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 dei servizi ferroviari, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture e sui servizi forniti, descrizione della flotta.

### **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).

---

<sup>3</sup> *“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.”*

Deve essere specificata la modalità di verifica circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio da parte delle Associazioni dei consumatori.

Per quanto riguarda le ICS, la Carta deve riportare il trend dei risultati degli indicatori conseguiti nel periodo di validità contrattuale.

### **SEZIONE III**

Devono essere contenute le informazioni in maniera trasparente e analitica 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 informazioni sul trasporto dei bagagli a mano, delle biciclette e dispositivi di micromobilità elettrica e di animali a bordo,
- c. 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 ridotta;
- d. il diritto all'accessibilità e fruibilità del servizio;
- e. il diritto alla sicurezza del servizio;
- f. gli indennizzi, rimborsi e risarcimenti e relative modalità (procedure di reclamo e di conciliazione);
- g. 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;
- h. il risultato delle indagini di *customer satisfaction*;
- i. l'esistenza di un protocollo di conciliazione delle vertenze e l'indicazione delle modalità di funzionamento;
- j. le modalità per inviare reclami all'erogatore dei servizi e i tempi di risposta previsti;
- k. 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 E – CODIFICA DELLE CAUSE DI RITARDO E SOPPRESSIONE DEI SERVIZI FERROVIARI

L'esecuzione dei servizi di trasporto può essere condizionata da

- a) sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, disposizione delle Autorità competenti sulla sicurezza e l'ordine pubblico, interventi della dogana nelle stazioni di frontiera o della Polizia dei trasporti;
- b) eventi naturali quali calamità naturali, abbondanti nevicate, 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 regolarità e puntualità.

Gli eventi non configurabili come CE sono quelli:

- che dipendono dall'organizzazione, dalla logistica e dalla buona conservazione dei fattori produttivi dell'OE (es. indisponibilità del personale, errata pianificazione dell'impiego del personale, guasti al materiale rotabile, ritardo posizionamento del materiale rotabile in partenza);
- che dipendono dal ritardo nel licenziamento del treno per inversione della marcia nelle stazioni capo-tronco.

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 (pioggia/neve/ghiaccio) che non provocano l'allagamento o l'innnevamento della sede ferroviaria e che non limitano la marcia del treno;
- indisponibilità di personale, anche contingente, o di indisponibilità di materiale rotabile a seguito dei mancati legamenti dei turni programmati.

L'attribuzione delle cause di perturbazione ai servizi ferroviari ha come riferimento lo schema "Lista dei codici EFA – Codici di causa per la giustificazione degli scostamenti d'orario". Per l'assegnazione dei rispettivi codici si fa riferimento alla tabella seguente:

Assegnazione Codici EFA

Non configurabile come Cause Esterne (CE)	Cause Esterne (CE)
1	tutti gli altri
4	
5	
12	
13	
14	
15	
21	
31	
34	
35	
41	
44	
49	

\*Assegnazione dei codici EFA

\*Fonte dati: Documento "Lista dei codici EFA – Codici di causa per la giustificazione degli scostamenti d'orario, Versione 7-0"

## ALLEGATO F – CHECK-LIST PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ EROGATA

Check-list			
data		<b>CONFORMITÀ</b>	
treno n.			
matricola rotabile			
stazione			
ora di controllo			
<u>fattori controllo</u>			
<b>Pulizia dei locali</b>	<p><u>Treno con 0% dei vagoni che presenta sporcizia su più di 1/3 della superficie interna;</u>                      in materia di pulizia dei locali il treno si intende conforme quando in ciascun elemento in composizione 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.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<p><u>Treno con 0% della superficie esterna delle vetture sporca</u>                      In materia di pulizia esterna dei vagoni il treno si considera conforme quando non presenta vagoni esternamente sporchi; i vagoni si intendono sporchi quando sono presenti: sporco diffuso, incrostazioni evidenti, con macchie localizzabili; una superficie si intende evidentemente sporca quando è possibile restituirle 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. Le superfici con graffiti e/o scritte circoscritte o diffuse si intendono sporche.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<p><u>Treno con 0% dei vagoni che presentano sedili sporchi o danneggiati nelle loro componenti</u>                      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 superiore a 15 per i treni MIKA e 10 per i treni NINA. I sedili si intendono sporchi quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, scritte.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>

<b>Servizi igienici</b>	<p><u>Treno con il 50% dei servizi igienici presenti funzionanti e fruibili (minimo 1 fatto salvo il funzionamento del servizio igienico a disposizione delle persone con disabilità)</u></p> <p>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.</p> <p>Il servizio igienico si intende accessibile e fruibile se il dispositivo di chiusura/apertura della porta di accesso è funzionante, se il vano è illuminato, se il lavabo ed il wc non sono intasati, se è presente acqua per il lavabo e per il wc.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Riscaldamento Climatizzazione</b>	<p><u>Treno con impianto di climatizzazione / riscaldamento funzionante</u></p> <p>Il treno è conforme quando l'impianto di riscaldamento nel periodo invernale e di raffrescamento nel periodo estivo sono funzionanti in tutti i vagoni.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Illuminazione</b>	<p><u>Treno adeguatamente illuminato</u></p> <p>Il treno si intende conforme ovvero adeguatamente illuminato se nelle aree con posti a sedere in tutti i vagoni in composizione è consentito leggere (es. libri, giornali, documenti ecc.)</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Dispositivi di alimentazione elettrica</b>	<p><u>Treno con prese elettriche per gli utenti funzionanti</u></p> <p>Il treno si intende conforme se in tutti i vagoni in composizione sono funzionanti le prese di corrente a disposizione dell'utenza per l'alimentazione delle proprie apparecchiature elettroniche; l'ispettore effettuerà 2 prove per ogni vagone in composizione scegliendo casualmente 2 prese posizionate in maniera opposta rispetto al corridoio centrale.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Posti riservati alle persone disabili</b>	<p><u>Treno con alcuni posti a sedere contrassegnati e riservati prioritariamente agli utenti con disabilità</u></p> <p>Il treno si intende conforme se in tutti i vagoni in composizione alcuni posti a sedere sono contrassegnati con apposito pittogramma indicante la priorità dell'uso alle PRM.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Dispositivi di sicurezza per carrozzine</b>	<p><u>Treno con il 100% dei dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine risultano integri e funzionanti</u></p> <p>Il treno si intende conforme se tutti i dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine per persone con disabilità sono integri e funzionanti.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>

<b>Informazione a bordo del treno</b>	<p><u>Treno con informazioni presenti e correttamente riportate</u></p> <p>Il treno si intende conforme se le informazioni presenti sono integre e leggibili, anche in lingua italiana. Indicazione della stazione di destinazione nei display presenti sulla fiancata del veicolo ferroviario (ove presenti) e indicazione della stazione di destinazione sui display in testa e coda della composizione (ove presenti).</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<p><u>Treno con impianti di informazione sonora e visiva funzionanti</u></p> <p>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, anche in lingua italiana.</p> <p>Gli impianti informativi a bordo treno devono offrire informazioni corrette ed esaustive relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni di viaggio programmate (orario di arrivo e indicazione prossima fermata).</li> <li>• Segnalazione, tramite informazione sonora, delle condizioni di viaggio perturbate (ritardi rispetto all'orario programmato, cancellazioni) nonché la comunicazione della predisposizione dei servizi sostitutivi e indicazione delle modalità di accesso da parte degli utenti coinvolti a garanzia del completamento del proprio viaggio.</li> </ul>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Conformità del materiale rotabile rispetto al programma di esercizio.</b>	<p>Con tutti i posti a sedere occupati è ritenuta ammissibile una densità di passeggeri in piedi pari al massimo a 3 persone per mq, escludendo le superfici della 1. cl. e le superfici di circolazione.</p>	<b>SI</b>	<b>NO</b>