REGIONE TOSCANA

Direzione Generale POLITICHE MOBILITA', INFRASTRUTTURE E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
Settore TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU FERRO E MARITTIMO - MOBILITA' SOSTENIBILE

PIANO DI ACCESSO AL DATO
(Misura 3 Del ART 16/2018)

relativo al

CONTRATTO REGIONE TOSCANA-TRENITALIA 2019-33

Schema predisposto per la consultazione pubblica prevista al p.to 8 della Misura 3 della Delibera ART 16/2018 presentato in sede di Comitato tecnico di Gestione del 20/01/2021

INDICE

INDICE....2
PREMESSA....3
Scopo....3
Attuazione....3
Principali riferimenti normativi....4
PIANO DI ACCESSO AL DATO....4
Documenti di pianificazione....4
Atti di pianificazione....5
Pubblicazioni sulla domanda....5
Atti amministrativi relativi al contratto....5
Atti....5
Contratto....6
Relazione ex Art. 34 DL 179/2012 conv. L. 221/2012....6
Informazioni per il viaggiatore....6
Informazioni su offerta ferroviaria e tariffazione....6
Informazioni in tempo reale su modifiche non programmabili....6
Sito internet e app VIAGGIA TRENO di Trenitalia....7
Sito internet e app MUOVERSINTOSCANA di Regione Toscana....9
Monitoraggio sul contratto....12
Procedura per diffusione a terzi di dati relativi al contratto....12
Dati sullo svolgimento del servizio....13
Monitoraggio tecnico gestionale (allegato 7)....13
Dati di frequentazione del servizio....13
Dati aggregati relativi al contratto (punto 1 a) Misura 10)....14
Dati aggregati relativi alla gestione dei servizi (punto 1 f) Misura 10)....14
Livelli consuntivi degli indicatori Condizioni Minime di Qualità (punto 1 e) Misura 10)....14
Consuntivo annuale delle penali contrattuali (punto 1 d) Misura 10)....15
Report relativi alla puntualità (vari standard)....15
Carta dei servizi (punto 1 b) Misura 10)....16
Indagini customer satisfaction (punto 1 c) Misura 10)....16
ALLEGATI....17

PREMESSA

Scopo

Attraverso il punto 8 della Misura 3 della Delibera ART N. 16/2018 è richiesta per ciascun contratto di servizio la redazione del "**PIANO DI ACCESSO AL DATO**" (di seguito anche Piano, PAD).

Lo strumento del "Piano di acceso al dato" è un documento che presenta i seguenti contenuti minimi:

a) l'insieme dei dati elementari in disponibilità della Regione Toscana in qualità di Ente Affidante (di seguito anche EA);
b) la modalità di rilevazione del dato;
c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi;
d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'Ente Affidnate.

Lo scopo del documento è quello di contribuire alla visibilità e controllabilità del proprio operato verso l'esterno (principio di trasparenza introdotto con legge n. 15/2005) e *"di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri, dell'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio pubblico e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico*" (punto 6 Misura 3 Del. ART N. 16/2018).

Il principio cardine del "Piano di accesso al dato" è che i dati, prodotti direttamente o indirettamente dall'Impresa Ferroviaria e il Gestore dell'Infrastruttura (nella fattispecie rispettivamente Trenitalia S.p.A. ed RFI S.p.A) rientrano nella titolarità dell'Ente Affidante (Regione Toscana).

Tale soggetto risulta pertanto decisore circa la i limiti e modalità di diffusione degli stessi che rende esplicita attraverso quanto disposto nel "Piano di accesso al dato".

La diffusione dei dati viene effettuata nel rispetto e nei limiti di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ("Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni") e con particolare riferimento al principio di tutela della riservatezza commerciale e industriale.

Come da Articolo 25 (Trasparenza e riservatezza) del Contratto le due esigenze trovano sintesi dei contenuti previsti dall'Autorità di Regolazione Trasporti[1]; ogni diverso accesso al dato dovrà essere trovare reciproco accordo tra le parti.

Il presente documento è sottoposto a revisione da attuarsi successivamente in occasione della consultazione pubblica prevista al primo paragrafo dello stesso punto 8 della Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018 già citato.

Attuazione

Il presente documento costituisce "Piano di Accesso al Dato" ai sensi della Misura 3, punto 8 della Delibera ART N. 16/2018 relativo al "CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE TRA REGIONE TOSCANA E TRENITALIA S.p.A., ANNI 2019-2034" siglato il 21 novembre 2019 (di seguito Contratto).

Il "Piano di accesso al dato" è composto della presente relazione e dagli allegati elencati in calce.

[1] "*1. Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, le Parti pubblicano sui rispettivi siti le informazioni e i documenti di cui alla Delibera ART 16/2018 secondo le tempistiche ivi previste.*"

Anche con riferimento al punto 10 della Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018[2], il "Piano di accesso al dato" è sottoposto a progressive revisioni:

Revisione	Data	Descrizione
0_1	26/02/2020	Emissione interna
0_2	20/01/2021	Presentazione del documento in sede di Comitato Tecnico di Gestione

Principali riferimenti normativi

Principali riferimenti normativi sono i seguenti:

- **Allegato A alla Delibera ART N. 16/2018** "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, avviato con delibera n. 54/2015. Conclusione del procedimento."
- **Allegato A alla Delibera ART N. 154/2019** "Conclusione del procedimento per l'adozione dell'atto di regolazione recante la revisione della delibera n. 49/2015, avviato con delibera n. 129/2017".
- **Legge 11 febbraio 2005, n. 15** "Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa".
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

PIANO DI ACCESSO AL DATO

Il percorso tecnico-amministrativo che ha portato al contratto di cui trattasi tra Regione Toscana e Trenitalia è pubblicato sul portale della Regione Toscana; le varie fasi di questo percorso hanno trovato posizione in varie sezioni del portale in funzione della loro tipologia.

In generale valgono le seguenti indicazioni:

	Ambito	Sezione
	Documenti di pianificazione	Varie sezioni
	Atti amministrativi relativi al contratto	**La Regione / Leggi, atti e normative**
	Informazioni al viaggiatore	**La Regione / speciali / Muoversi in toscana**
	Monitoraggio del contratto	**Esplora i temi / Infrastrutture e mobilità / Trasporto Pubblico Locale**

Documenti di pianificazione

[2] *"10. L'EA aggiorna il "Piano di Accesso al dato", con particolare riferimento ai dati in tempo reale, in funzione dei progressi tecnologici verificando la sua adeguatezza, almeno al termine di ciascun periodo di regolazione contrattuale"*

Atti di pianificazione

La più recente pianificazione regionale in materiale di trasporto pubblico locale (il Piano Regionale Integrato delle Infrastrutture e della mobilità, che contempla ogni modo di trasporto) è pubblicata sul portale della Regione Toscana nella sezione:

Esplora i temi / Infrastrutture e mobilità

https://www.regione.toscana.it/-/piano-regionale-integrato-delle-infrastrutture-e-della-mobilita-priim-

nella sua versione approvata dal Consiglio Regionale il 12 febbraio 2014; inoltre, all'indirizzo:

https://www.regione.toscana.it/-/monitoraggio-del-priim

sono pubblicati tutti gli aggiornamenti del PRIIM dal 2014 al 2019

Pubblicazioni sulla domanda

In varie sezioni del portale regionale sono pubblicati documenti tecnici con informazioni relative alla domanda di trasporto, realizzati da vari settori della Regione Toscana e che hanno attinenza al contratto tra Regione e Trenitalia. A solo titolo di esempio:

- Regione Toscana, Direzione Generale delle Politiche Territoriali ed Ambientali, Area Trasporti e Logistica, Settore Pianificazione della Mobilità e Trasporti, "**La domanda di mobilità. Censimenti 1991 e 2001**". Aggiornamento del Quadro Conoscitivo del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica", Novembre 2006
- Regione Toscana,Settore Pianificazione Integrata della Mobilità e dei Trasporti e Sistema Informativo della Mobilità,DG Politiche Territoriali e Ambientali. "**I comportamenti di mobilità dei cittadini toscani: indagine campionaria 2009**", Firenze, 2010
- Regione Toscana, Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio regionale di Statistica, "**Pendolarismo per motivi di lavoro o studio in Toscana (XV Censimento della Popolazione)**", documento web, giugno 2016
- Regione Toscana, Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio regionale di Statistica, "**La mobilità e l'infomobilità in Toscana**", 2016.
- Regione Toscana, Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio regionale di Statistica, "Infrastrutture e trasporti in Toscana", varie annualità, versione più recente 2020 con dati 2016-2018
- Regione Toscana, **Indagini di customer satisfaction sull'utizzo del mezzo pubblico** (varie annualità)
- Regione Toscana, **Indagini sul sistema integrato di trasporti regionali PEGASO** (varie annualità)

Tali pubblicazioni rispondono alla richiesta di cui al punto c) Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018. [3]

Atti amministrativi relativi al contratto

Atti

Tutti gli atti amministrativi relativi al percorso di affidamento che si è concluso con la firma del contratto (così come ogni altro atto amministrativo della Regione Toscana) sono pubblicati sul portale della Regione Toscana nella sezione:

La Regione / Leggi, atti e normative

raggiungibile all'indirizzo https://www.regione.toscana.it/regione/leggi-atti-e-normative/atti-regionali

Tali atti sono normalmente consultabili dai cittadini entro pochi giorni alla loro approvazione.

[3] *"11. Sono altresì accessibili a chiunque, … , almeno i seguenti documenti: … d) indagini sulla domanda di mobilità potenziale, come disciplinato dalla Misura 1, punto 1 dell'Allegato alla delibera ART n. 48/2017"*

Contratto

Il "CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE TRA REGIONE TOSCANA E TRENITALIA S.p.A., ANNI 2019-2034" siglato il 21 novembre 2019, comprensivo di ogni suo allegato è pubblicato e sul portale della Regione Toscana nella sezione ad esso relativa posta in:

Esplora i temi / Infrastrutture e mobilità / Trasporto Pubblico Locale

raggiungibile all'indirizzo https://www.regione.toscana.it/trasporto-pubblico-locale

Tale pubblicazione è comprensiva tra le altre cose di:

- **Programma di Esercizio** (PdE) che riporta i servizi oggetto del contratto;
- **Piano Economico Finanziario** (PEF) che riporta, in forma aggregata, per ciascun anno di contratto costi, ricavi e corrispettivi;
- **Elenco materiale rotabile** in uso;
- **Piano degli investimenti** previsto nell'ambito del contratto e i cui costi sono contemplati in PEF.

Relazione ex Art. 34 DL 179/2012 conv. L. 221/2012

Nella stessa sezione è pubblicata la "RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLE RAGIONI E DELLA SUSSISTENZA DEI REQUISITI PREVISTI PER L'AFFIDAMENTO DIRETTO DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE, AI SENSI DELL'ARTICOLO 5 PARAGRAFO 6 DEL REGOLAMENTO (CE) 1370/2007" richiesta dal D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, articolo 34 comma 20 convertito con Legge 17 dicembre 2012, n. 221" (di seguito "Relazione Art. 34").

Informazioni per il viaggiatore

Informazioni su offerta ferroviaria e tariffazione

L'offerta ferroviaria di contratto è contenuta in Allegato 2a (servizi ferroviari) e 2b (servizi bus sostitutivi) di contratto; i titoli di viaggio utilizzabili su tali servizi sono riportati in Allegato 11.

Tali informazioni rappresentano il principale oggetto del contratto di servizio e sono pubbliche, sia nella loro forma iniziale che nelle successive modifiche a cui sono sottoposte secondo precise regole contrattuali.

E' previsto dal Contratto che il Programma di Esercizio allegato al contratto subisca modifiche di carattere definitivo (treni in più/meno o variazioni dell'orario di treni già esistenti per progressivi adattamenti alla domanda) e di carattere temporaneo (a causa di lavori o altre attività programmate che terminano entro ambiti temporali definiti) che portano ad un Programma di Esercizio leggermente diverso da quello iniziale.

La diffusione dell'offerta conseguente è curata da Trenitalia attraverso vari canali attraverso i quali normalmente esercita il servizio di vendita dei titoli di viaggio (Orario cartaceo o digitale, Biglietterie, biglietterie automatiche, pannelli presso stazioni ferroviarie, sito internet, app per smartphone, ...).

Anche Regione Toscana attraverso il sito ed app muoversintoscana (vedi dopo) diffonde tali informazioni.

Relativamente alle tariffe, al di là del periodico aggiornamento all'inflazione dovuto per legge e contrattualmente stabilito, ogni modifica (sia nella forma di incremento/diminuzione o di integrazione tariffaria) è possibile solo previa autorizzazione regionale attraverso atto amministrativo e, come tale, pertanto allocata nella sezione:

La Regione / Leggi, atti e normative

raggiungibile all'indirizzo https://www.regione.toscana.it/regione/leggi-atti-e-normative/atti-regionali

Informazioni in tempo reale su modifiche non programmabili

A causa di eventi non prevedibili l'offerta ferroviaria purtroppo in alcune circostanze può modificasi anche poche ore prima della realizzazione del servizio o durante l'esecuzione del servizio stesso: il servizio può subire ritardi o, in alcune circostanze particolarmente gravi, soppressioni parziali o totali ed essere sostituito con altri servizi ferroviari o anche con servizi bus. Tali operazioni vengono normalmente gestite dalle centrali operative di RFI e Trenitalia.

La diffusione delle informazioni poco prima o durante il viaggio è storicamente demandata a strumenti video e acustici presso le stazioni e sul treno; la verifica della corretta emissione di questi messaggi da parte di Trenitalia è regolata attraverso il Contratto di Servizio ed è effettuata direttamente da Regione Toscana.

La recente diffusione presso gli utenti di strumentazioni informatiche quali smartphone o palmari ha tuttavia creato numerose e efficaci opportunità di diffusione dei dati prima non possibili: ormai da molti anni Regione Toscana ha investito proprie risorse per permettere la disponibilità di informazioni utili al viaggiatore che permettano la gestione di informazioni in situazioni emergenziali limitando quanto possibile i disagi dei cittadini.

Tale attenzione ha permesso di anticipare alcune delle richieste di cui al punto 9 della Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018 attraverso modalità di attuazione indipendenti ed originali. [4]

Le modalità con cui oggi vengono fornite informazioni sono quindi riconducibili ad attività proprie di Trenitalia e ad alcune specifiche della Regione Toscana.

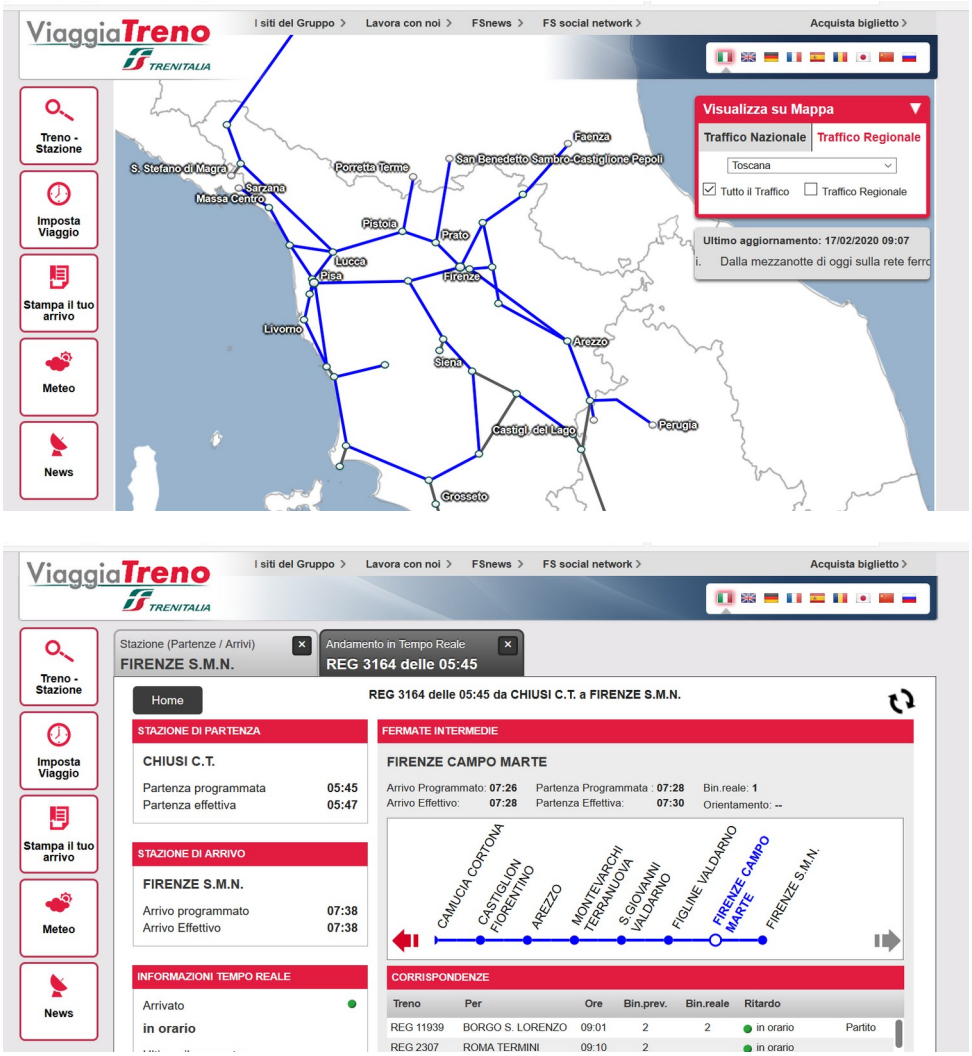
Sito internet e app VIAGGIA TRENO di Trenitalia

Dalla collaborazione tra RFI (gestore dell'infrastruttura) e Trenitalia (gestore del servizio) ormai da alcuni anni sono sorte iniziative di diffusione informazioni al viaggiatore non solo per la programmazione del viaggio e l'acquisto dei relativi titolo di viaggio ma anche per la fornitura di informazioni in real-time per una migliore gestione del viaggio. A proposito il sito *"riporta anche i provvedimenti adottati in fase operativa: cancellazioni totali o parziali di treni, soppressioni o aggiunte di fermate, deviazioni di percorso, cambiamenti di numerazione dei treni. Inoltre, per alcune stazioni, fornisce l'informazione sul binario reale di partenza o di arrivo, quello che viene confermato poco prima dell'ingresso del treno in stazione."* (dal sito www.viaggiatreno.it)

Il sito internet attraverso il quale Trenitalia diffonde tali informazioni è raggiungibile all'indirizzo:

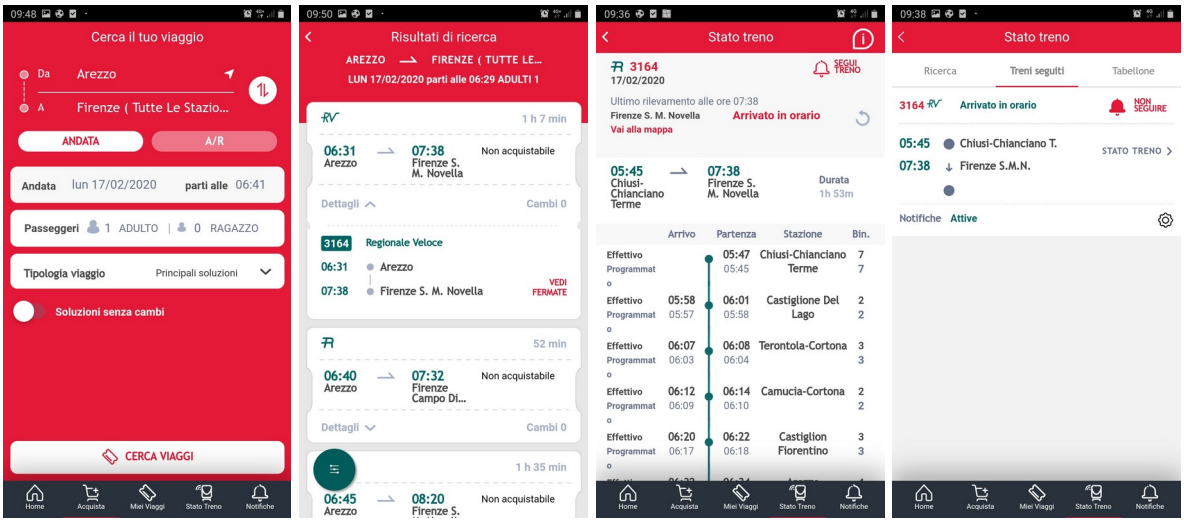
http://www.viaggiatreno.it/

[4] "*9. L'EA favorisce l'accesso dei dati elementari in real-time, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente. In tal senso, laddove disponibili, l'insieme minimo di informazioni da rendere accessibili a chiunque è caratterizzato dai dati elementari relativi a:*
a) circolazione dei treni e situazione delle partenze e degli arrivi alle stazioni/fermate;
b) accessibilità al treno in termini di binario di attestamento, dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR, disponibilità al trasporto biciclette."



Sito internet ViaggiaTreno (con evidenza delle informazioni sul treno 3164 del 17 febbraio 2020)

Le medesime informazioni sono ottenibili anche attraverso app su smartphone con possibilità di ricevere notizie attraverso notifiche push su alcuni treni specifici (precisando giorni della settimana ed orario di invio della notifica).



App Viaggiatreno (con evidenza delle informazioni sul treno 3164 del 17 febbraio 2020)

Tali strumenti non permettono statistiche ed analisi storiche ma solo programmazione e visualizzazione dell'andamento del servizio durante il suo svolgimento sino al termine della giornata.

In fase di programmazione del viaggio, sia sul sito web www.trenitalia.com, che presso biglietterie automatiche sono visibili ed accessibili a tutti le informazioni relative informazioni minime sulla dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR e sulla disponibilità al trasporto biciclette di ogni singolo treno selezionato.

Sito internet e app MUOVERSINTOSCANA di Regione Toscana

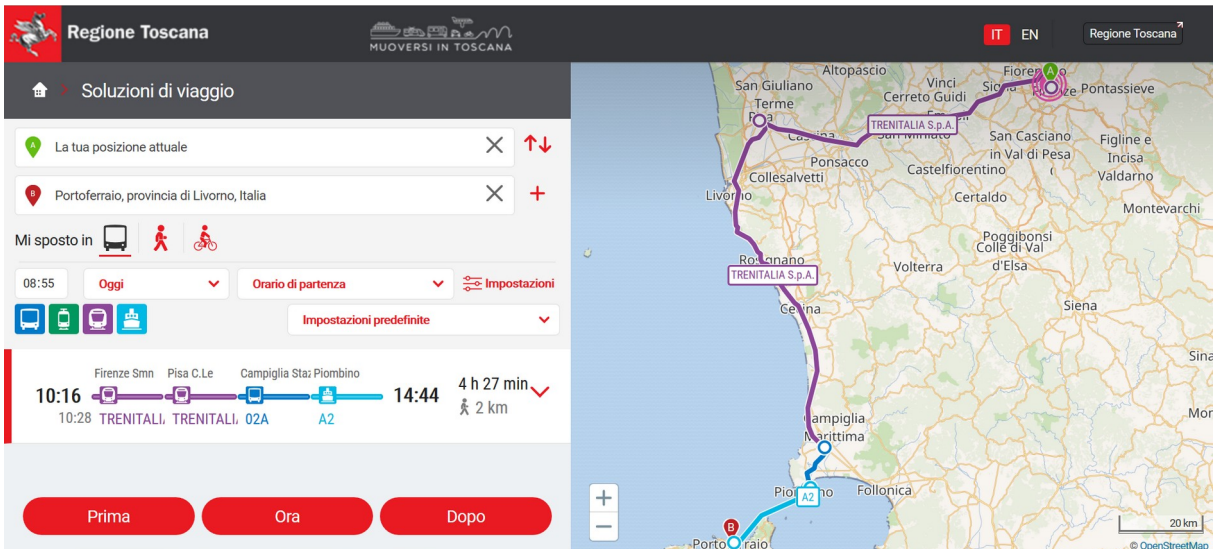
Scopo del portale "Muoversi in Toscana" ha come scopo la diffusione di informazioni agli utenti di mobilità, sia essa privata o pubblica, sia essa su bus, treno o traghetto.

Il portale è raggiungibile direttamente dal portale della Regione Toscana nella sezione:

La Regione / Speciali / Muoversi in Toscana

raggiungibile all'indirizzo https://www.regione.toscana.it/speciali/muoversi-in-toscana

Il sito è dotato di travel planner utilizzabile per la programmazione di ogni spostamento in ambito toscano; è possibile specificare la preferenza verso l'utilizzo del mezzo pubblico o privato o del modo di trasporto (ambito ferroviario o automobilistico).



Travel planner del sito internet muoversintoscana

Stante la storica attribuzione della competenza gestionale dei servizi ferroviari, da sempre la sezione relativa al trasporto ferroviario ha il maggiore spazio dedicato all'interno del portale e presenta una specifica sezione:

La Regione / Speciali / Muoversi in Toscana / Pendolari in treno

la quale a sua volta è comprensiva delle sezioni:

- **Treni News**
- **Ricerca segnalazioni (attualmente non disponibile)**
- **Progetti e lavori in corso**
- **Documenti**
- **Cruscotto informativo**
- **Contattaci e partecipa**

La sezione Documenti riporta numerose informazioni relative al Contratto richieste dagli utenti dei servizi ferroviari nell'ambito dei numerosi incontri effettuati nel corso degli anni e che sono andate ad anticipare numerose delle richieste prescritte successivamente nelle delibere dell'Autorità Regolatrice dei Trasporti: a solo titolo di esempio:

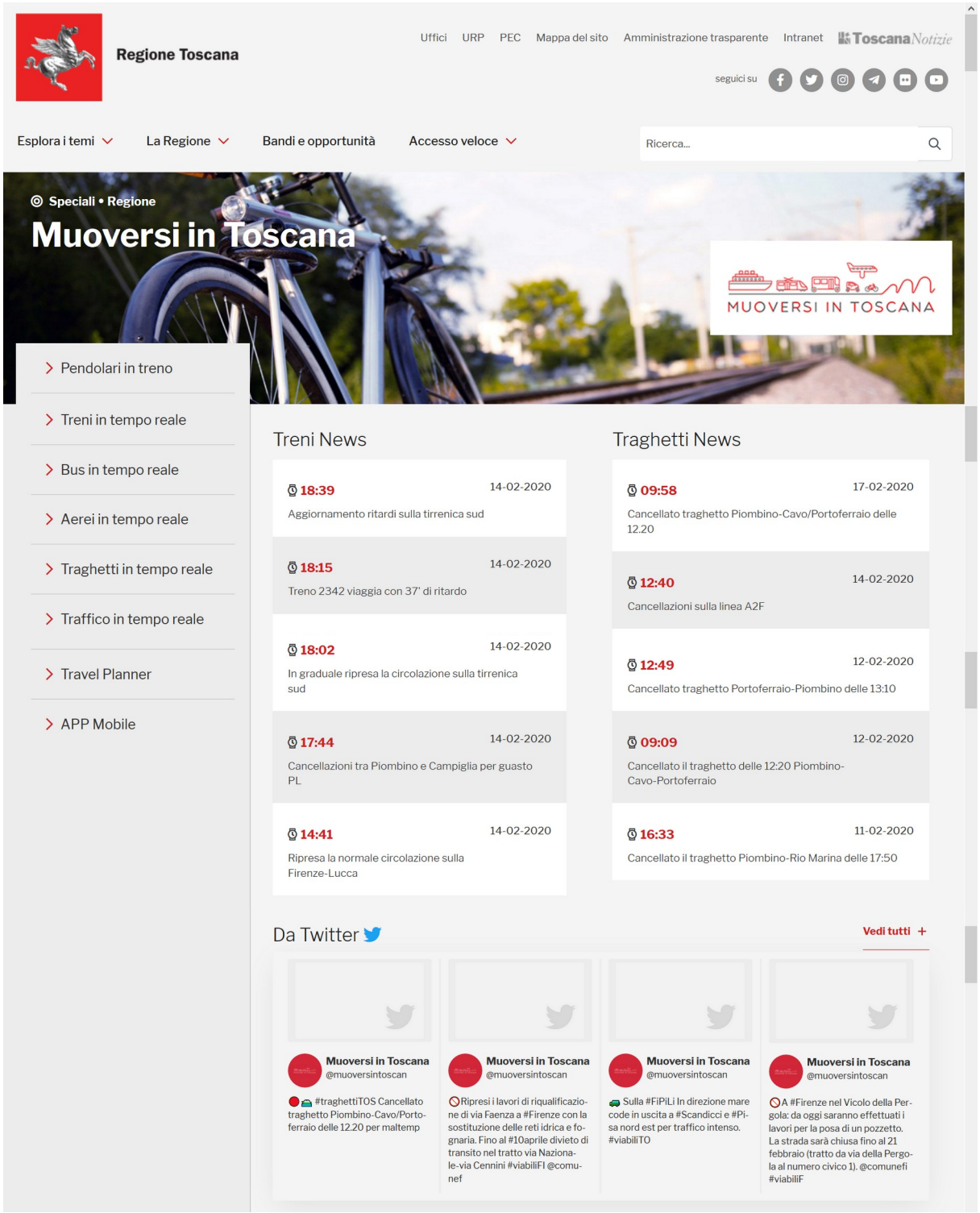
- **esito delle penali contrattuali (vedi dopo)**
- **report di puntualità nessuna esclusione (vedi dopo)**

L'informazione relativa a "*tutti gli eventi di perturbazione del traffico ferroviario che per qualsiasi causa potrebbero generare disagi significativi per i viaggiatori dei servizi regionali*" è trasmessa da RFI e Trenitalia alla Regione sulla base di un Protocollo controfirmato da Regione, Trenitalia ed RFI.[5]

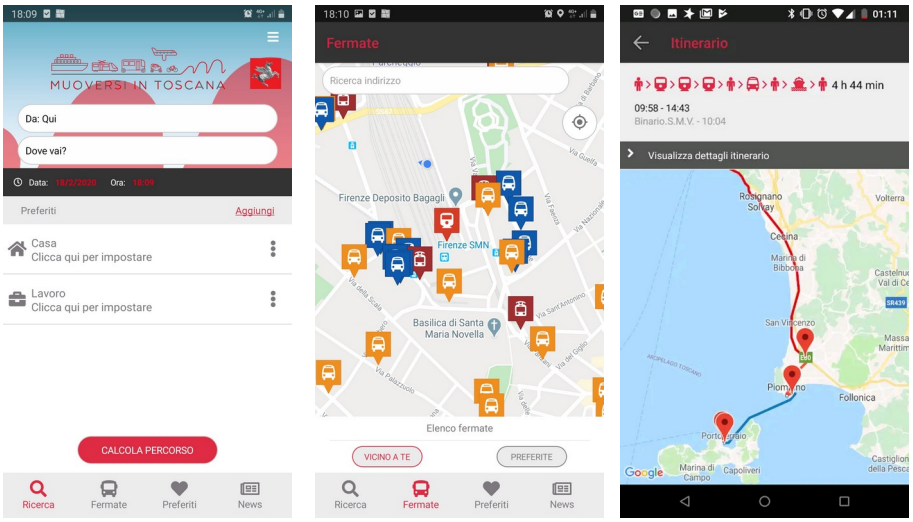
La comunicazione delle notizie in tempo reale è effettuata attraverso canali tradizionali (sito internet raggiungibile all'indirizzo https://www.regione.toscana.it/speciali/muoversi-in-toscana) e attraverso canali 2.0 utilizzabili da smartphone (app specifica, twitter, facebook, youtube).

Le informazioni riguardano anche eventi registratisi sulle linee AV che abbiano ripercussioni sui servizi regionali; il sistema è particolarmente attivo in corrispondenza degli scioperi (con indicazione, quando possibile, dei treni garantiti) al fine di rendere quanto possibile minimo il disagio degli utenti del servizio.

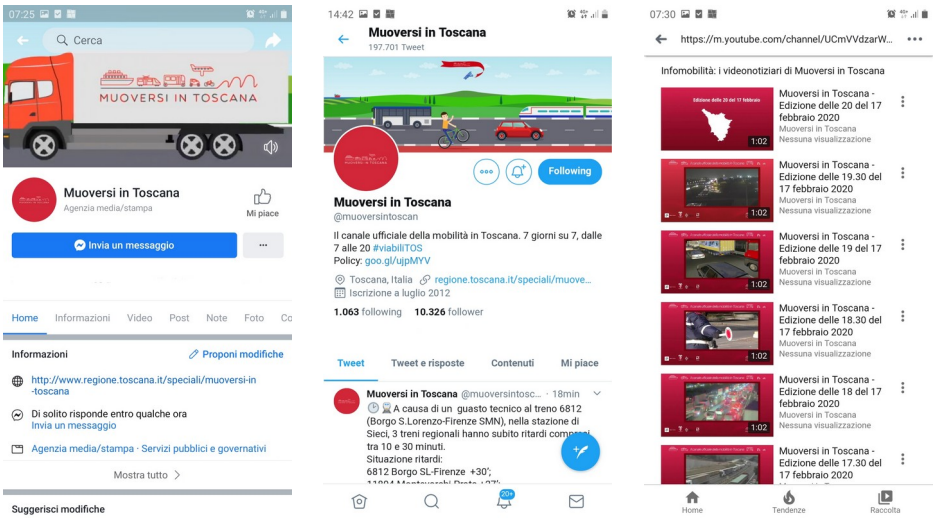
[5] "PROTOCOLLO D'INTESA PER LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI INFORMAZIONE INTEGRATA SUI SERVIZI FERROVIARI REGIONALI" controfirmato da Regione, Trenitalia ed RFI il ….



Sezione "pendolari in treno" del sito internet muoversintoscana (17 febbraio 2020)



app muoversintoscana (travelplanner)



canale facebook, twitter e youtube di muoversintoscana

Monitoraggio sul contratto

Per rendere più agevole la consultazione di documenti che altrimenti troverebbero collocazione presso disparate sezioni, in occasione della prima emissione di questo "Piano di Accesso al Dato" è stata realizzata una specifica sezione che conterrà alle informazioni di monitoraggio tecnico gestionale relativo al Contratto Regione Toscana – Trenitalia che dalla home page del sito della Regione Toscana potrà essere raggiunti attraverso il percorso:

Esplora i temi / Infrastrutture e mobilità / Trasporto Pubblico Locale

raggiungibile all'indirizzo https://www.regione.toscana.it/trasporto-pubblico-locale

Tale sezione verrà progressivamente alimentata con il prosieguo del contratto.

Procedura per diffusione a terzi di dati relativi al contratto

Il contratto prevede strumenti di monitoraggio sullo svolgimento dei servizi, sulla frequentazione degli stessi servizi e sulle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) con dettaglio sino al dato elementare (singolo treno).

Tali informazioni sono disponibili a Regione Toscana in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento della sua attività di vigilanza/verifica.

E' prevista la diffusione di informazioni aggregate relative al contratto e al suo monitoraggio; la diffusione di tali informazioni è effettuata nelle forme previste da questo Piano, attuativo delle prescrizioni sulla trasparenza dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Di norma, non è prevista diffusione a terzi di altri dati; tuttavia, in particolari circostanze, a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto interessato, Regione Toscana e Trenitalia, possono previo comune accordo, diffondere a terzi informazioni di varia tipologia, anche di dettaglio.

Dati sullo svolgimento del servizio

Il dettaglio delle informazioni sullo svolgimento dei servizi è reso disponibile a Regione Toscana attraverso utenza dedicata sulla piattaforma PIC WEB di proprietà del Gestore dell'Infrastruttura RFI.

Attraverso tale strumento sono accessibili i dati sulla circolazione effettiva, per giorno e per stazione, dei treni oggetto del Contratto; sono riportati il loro eventuale ritardo, eventuale soppressione parziale o totale e le cause del disservizio. Tali dati sono disponibili in forma elementare o già aggregati attraverso query preimpostate.

L'acceso a questi dati non è pubblico.

Monitoraggio tecnico gestionale (allegato 7)

Un'intera sezione del Contratto ("SEZIONE TERZA") è dedicata all'individuazione di "SISTEMI DI MONITORAGGIO"; tale sezione è composta di due articoli:

- Art. 21 (Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia e di efficienza)
- Art. 22 (Condizioni minime di qualità, penali e mitigazione delle stesse)

Il monitoraggio del servizio si esplica principalmente attraverso controlli degli ispettori regionali e analisi della documentazione che Trenitalia è tenuta ad inviare periodicamente; elenco e modalità di invio della documentazione sono riassunti in Allegato 7 di Contratto, richiamato in comma 1 dell'Art. 21.[6]

In sede di Comitato Tecnico di Gestione vengono analizzati i risultati del monitoraggio e previste eventuali azioni correttive in caso di scostamenti.[7]

L'acceso ai dati dell'intero Allegato 7 non è pubblico: è esclusa la sezione relativa agli indicatori di cui alle CMQ e relative penali applicate (vedi Paragrafo relativo).

Dati di frequentazione del servizio

La realizzazione delle indagini di frequantazione è in carico a Trenitalia che la effettua e la rende disponibile a Regione Toscana coma da disposizioni dell'Articolo 21 comma 8.[8]

[6] *"1. Trenitalia fornisce le rilevazioni interne sul rispetto delle condizioni minime di qualità secondo le modalità definite nell'Allegato 7, nonché le periodicità rispettivamente ivi indicate; inoltre Trenitalia trasmette annualmente, come previsto al precedente art.9 comma 2, la Relazione Illustrativa di cui alla Delibera 120/2018, nella quale sono esaminate le performance e individuate le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive."* (**Articolo 21, comma 1**)

[7] *"2. Trenitalia illustra i risultati conseguiti alla Regione in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui al successivo articolo 24. La Regione ha facoltà di chiedere a Trenitalia tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli eventuali scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi, e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie. Il Comitato Tecnico di Gestione valuta il rispetto degli standard di qualità ed indica le eventuali azioni di miglioramento."* (**Articolo 21, comma 2**)

[8] *"8. Trenitalia è tenuta a fornire i dati relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, nonché l'indice di affollamento per fascia oraria - misurato come passeggeri in piedi/metri quadrati, considerando la sola superficie utile del vagone per il viaggio in piedi (esclusa quindi la superficie occupata da posti a sedere e gli spazi destinati al deflusso dei passeggeri). Trenitalia effettua al momento dette rilevazioni in modalità manuale, con valutazione dei saliti e discesi a cura del capotreno, su una settimana di riferimento, con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con la Regione. Con la progressiva introduzione di nuove tecnologie tali rilevazioni saranno gradualmente effettuate in modalità automatica. La Regione utilizza tali rilevazioni al fine di programmare la*

Sono previste due rilevazioni per il periodo estivo e due rilevazioni per il periodo invernale per un totale di quattro.

L'acceso ai dati elementari frequentazione non è pubblico; è pubblico il dato complessivo dei passeggeri trasportati da esso estrapolato (vedi Paragrafo relativo).

Dati aggregati relativi al contratto (punto 1 a) Misura 10)

Lo "schema di sintesi" di cui alla lettera a) del punto 1) della Misura 10 della Delibera ART N. 16/2018 contiene i principali elementi contrattuali con particolare riferimento a:

i) corrispettivo totale annuo (in euro);
ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);

Tali informazioni sono pubbliche; l'emissione di tali informazioni (o la revisione aggiornata sulla base del prosieguo contrattuale) è prevista per il 31 marzo di ogni anno.

Dati aggregati relativi alla gestione dei servizi (punto 1 f) Misura 10)

Relativamente alla gestione dei servizi sono raccolte le seguenti ulteriori informazioni:

i) numero passeggeri trasportati e pax · treni-km;
ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

Tali informazioni sono pubbliche; l'emissione di tali informazioni (o la revisione aggiornata sulla base del prosieguo contrattuale) è prevista per il 31 marzo di ogni anno.

Livelli consuntivi degli indicatori Condizioni Minime di Qualità (punto 1 e) Misura 10)

Il contratto prevede inoltre un sistema di penali sostanzialmente basato sui contenuti minimi richiesti dalla Delibera ART N. 16/2018; sono stati inoltre inseriti alcuni indicatori (e relative penali) non previsti in Delibera ma ritenuti di particolare importanza.

Tutti questi indicatori sono finalizzati alla verifica delle Condizioni Minime di Qualità del contratto in oggetto e sono riportati in ALLEGATO 6 CONDIZIONI MINIME DI QUALITA', DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA DEI SERVIZI, PENALI E MITIGAZIONI DELLE PENALI (di seguito Allegato 6, Allegato CMQ). Il conteggio dei livelli consuntivi di ciascun indicatore permette il calcolo delle relative penali/premi.

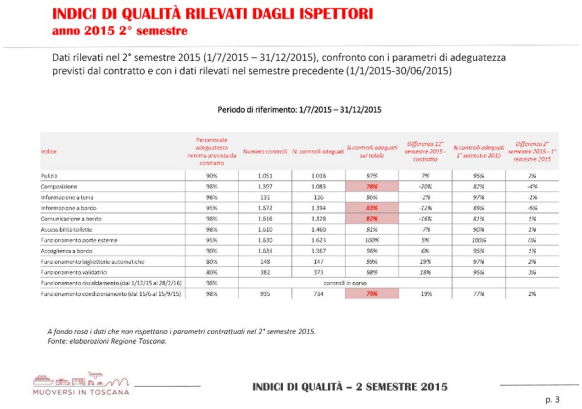
Al fine di procedere alla verifica diretta dei più rilevanti di questi indicatori, Regione Toscana dispone di un nucleo di ispettori tra i cui compiti vi è il controllo diretto sui treni previsti dal Contratto di Servizio che lega la Regione e Trenitalia.

Già da alcuni anni, gli esiti dell'attività del gruppo ispettivo regionale realizzata sui servizi erogati da Trenitalia, sono resi pubblici (anche se in modo saltuario) anticipando di fatto la richiesta presente in vari punti della Delibera 16/2018. La documentazione è riscontrabile nella specifica sezione del portale Muoversi in Toscana dedicata al treno:

https://www.regione.toscana.it/speciali/muoversi-in-toscana/pendolari-treno/documenti

Sezione: Numero e risultati delle ispezioni effettuate

progressiva riduzione dell'indice di affollamento." (**Articolo 21, comma 8**)



INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI
anno 2015 2° semestre

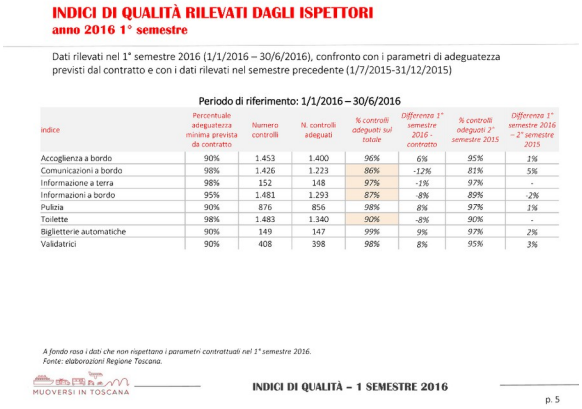
Dati rilevati nel 2° semestre 2015 (1/7/2015 – 31/12/2015), confronto con i parametri di adeguatezza previsti dal contratto e con i dati rilevati nel semestre precedente (1/1/2015-30/06/2015)

Periodo di riferimento: 1/7/2015 – 31/12/2015

indice	Percentuale adeguatezza minima prevista da contratto	Numero controlli	N. controlli adeguati	% controlli adeguati sul totale	Differenza 1° semestre 2015 - contratto	% controlli adeguati 1° semestre 2015	Differenza 2° semestre 2015 - 1° semestre 2015
Pulizia	90%	1.051	1.016	97%	7%	95%	2%
Composizione	98%	1.397	1.085	78%	-20%	82%	-4%
Informazione a terra	98%	131	126	96%	-2%	97%	-1%
Informazione a bordo	95%	1.672	1.394	83%	-12%	89%	-6%
Comunicazione a bordo	98%	1.616	1.328	82%	-16%	81%	1%
Accessibilità toilette	98%	1.610	1.460	91%	-7%	90%	1%
Funzionamento porte esterne	95%	1.630	1.623	100%	5%	100%	0%
Accoglienza a bordo	90%	1.634	1.567	96%	6%	95%	1%
Funzionamento biglietterie automatiche	80%	148	147	99%	19%	97%	2%
Funzionamento validatrici	80%	382	373	98%	18%	95%	3%
Funzionamento riscaldamento (dal 1/12/15 al 28/2/16)	98%	controlli in corso					
Funzionamento condizionamento (dal 15/6 al 15/9/15)	98%	935	734	79%	19%	77%	2%

A fondo rosa i dati che non rispettano i parametri contrattuali nel 2° semestre 2015.
Fonte: elaborazioni Regione Toscana.

MUOVERSI IN TOSCANA — INDICI DI QUALITÀ – 2 SEMESTRE 2015 — p. 3



INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI
anno 2016 1° semestre

Dati rilevati nel 1° semestre 2016 (1/1/2016 – 30/6/2016), confronto con i parametri di adeguatezza previsti dal contratto e con i dati rilevati nel semestre precedente (1/7/2015-31/12/2015)

Periodo di riferimento: 1/1/2016 – 30/6/2016

indice	Percentuale adeguatezza minima prevista da contratto	Numero controlli	N. controlli adeguati	% controlli adeguati sul totale	Differenza 1° semestre 2016 - contratto	% controlli adeguati 1° semestre 2015	Differenza 1° semestre 2016 – 2° semestre 2015
Accoglienza a bordo	90%	1.453	1.400	96%	6%	95%	1%
Comunicazioni a bordo	98%	1.426	1.223	86%	-12%	81%	5%
Informazione a terra	98%	152	148	97%	-1%	97%	-
Informazioni a bordo	95%	1.481	1.293	87%	-8%	89%	-2%
Pulizia	90%	876	856	98%	8%	97%	1%
Toilette	98%	1.483	1.340	90%	-8%	90%	-
Biglietterie automatiche	90%	149	147	99%	9%	97%	2%
Validatrici	90%	408	398	98%	8%	95%	3%

A fondo rosa i dati che non rispettano i parametri contrattuali nel 1° semestre 2016.
Fonte: elaborazioni Regione Toscana.

MUOVERSI IN TOSCANA — INDICI DI QUALITÀ – 1 SEMESTRE 2016 — p. 5

esempi di pubblicazioni relative agli indici di qualità come esito dei risultati del gruppo ispettivo

Tali pubblicazioni sostanzialmente già rispondono alla richiesta di cui al punto 1) lettera e) della Misura 10 della Delibera ART n. 16/2018. [9]

Con il nuovo Contratto (e con le previsioni dalla Delibera 16/2018) tali informazioni vengono collezionate in un unico report standardizzato nella forma richiesta da ART, sono pubblicate periodicamente e trovano posizione nella sezione dedicata al monitoraggio del Contratto.

Tali informazioni sono pubbliche; l'emissione di tali informazioni o la revisione aggiornata sulla base del prosieguo contrattuale, è prevista per il 31 marzo di ogni anno.

Consuntivo annuale delle penali contrattuali (punto 1 d) Misura 10)

L'importo delle penali contrattuali è pubblicato contestualmente ai dati relativi agli indicatori delle CMQ attraverso un unico report che per ogni indicatore per ogni annualità riporta:

- il valore di consuntivo
- il valore obiettivo
- il valore della eventuale penale

Tali informazioni sono pubbliche; l'emissione di tali informazioni o la revisione aggiornata sulla base del prosieguo contrattuale, è prevista per il 31 marzo di ogni anno.

Report relativi alla puntualità (vari standard)

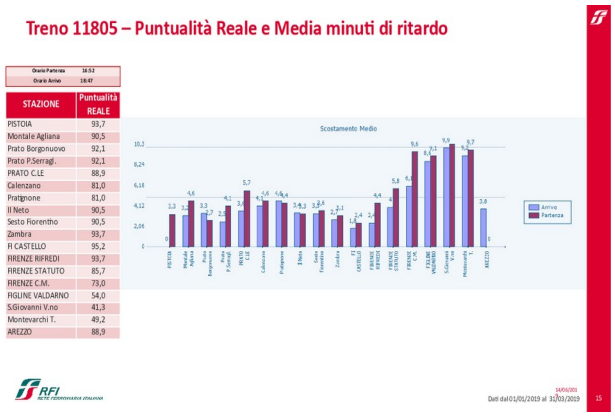
Già da alcuni anni, in modo saltuario, sono pubblicati report relativi alla puntualità su alcuni treni o linee; sono stati prodotti su sollecito delle varie Associazioni dei pendolari numerose tipologie di report in cui si analizza il fenomeno da vari punti di vista (per tempo di ritardo, per causa di ritardo, per linea etc..). La documentazione più recente è riscontrabile nella specifica sezione del portale Muoversi in Toscana:

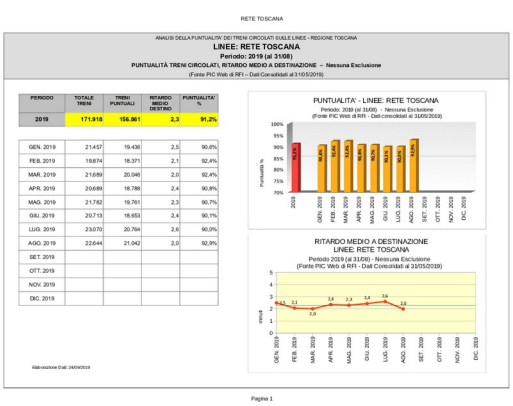
https://www.regione.toscana.it/speciali/muoversi-in-toscana/pendolari-treno/documenti

Sezione: Report andamento treni regionali

In alcuni casi il report era prodotto da RFI in altre circostanze da Regione Toscana.

[9] *"1. Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, gli EA e le IF pubblicano sui rispettivi portali web, ..., le seguenti informazioni e documenti: ... e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto; "*





esempi di pubblicazioni di report sulla puntualità di singoli treni o sull'intera rete

Il tipo di report non è mai stato standardizzato anche per le progressive modifiche richieste dall'interlocuzione continua con le Associazioni / Comitati dei Pendolari.

Tali pubblicazioni sostanzialmente già rispondono alla richiesta di cui al punto 23 della Misura 7 della Delibera ART n. 16/2018. [10]

Con il nuovo Contratto (e con le previsioni dalla Delibera 16/2018) tali informazioni vengono collezionate in un unico report standardizzato nella forma richiesta da ART, sono pubblicate periodicamente e trovano posizione nella sezione dedicata al monitoraggio del Contratto.

Tali informazioni sono pubbliche; l'emissione di tali informazioni o la revisione aggiornata sulla base del prosieguo contrattuale, è prevista per il 31 marzo di ogni anno.

Carta dei servizi (punto 1 b) Misura 10)

Trenitalia in qualità di soggetto erogatore di servizio pubblico ha l'onere di realizzare a proprio carico la Carta dei Servizi che contiene numerose informazioni e dati aggregati relativi all'affidamento.

I contenuti della carta, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", sono disposti da una propria normativa di settore e sono comprensivi anche di indicatori di cui alle recenti Delibere ART N. 16/2018 e 106/2018.

Trenitalia pubblica la Carta sul proprio sito. Tale pubblicazione risponde alla richiesta di cui al punto 1 lettera b) della Misura 10 della Delibera ART n. 16/2018.

Indagini customer satisfaction (punto 1 c) Misura 10)

Sono realizzate indagini customer satisfaction sia da parte di Regione Toscana che di Trenitalia; i report con i risultati sono pubblicati sui relativi canali di informazione.

Trenitalia ha l'onore contrattuale di realizzare annualmente a proprio carico un'indagine customer satisfaction che pubblica sul proprio sito.

Inoltre Regione Toscana realizza con periodicità circa quinquennale un'indagine customer satisfaction indipendente da quelle annuali realizzate direttamente dei gestori di servizi di trasporto e che comprende anche gli utenti dei servizi ferroviari.

[10] *"23. Gli indicatori di scostamento orario di cui ai punti 13, 16 e 22 sono pubblicati dall'EA a consuntivo entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento. Sulle Carte della qualità dei servizi sono pubblicate le medie annuali dei valori dei predetti indicatori e l'indicazione % del ritardo suddiviso per cause esterne, cause dovute all'impresa affidataria del servizio, cause dovute al GI e altre IF."*
Punto 13: definizione di %OS $_{(0-5)\ L,\ i}$ (puntualità 5 minuti per linea, standard B1)
Punto 16: definizione di %OSC $_{(0-15),\ L,\ i}$ (puntualità 15 minuti per linea, standard B1 – solo media percorrenza)
Punto 22: definizione di %OSC $_{(0-5)\ L,\ i}$ (puntualità 5 minuti per linea, comprensiva di tutte le cause)

Tali pubblicazioni rispondono alle richiesta di cui al punto 1 lettera c) della Misura 10 della Delibera ART n. 16/2018.

ALLEGATI

E' parte integrante e sostanziale del "Piano di accesso al dato" l'allegato "Quadro di sintesi dei dati"

Piano di accesso al dato – Quadro di sintesi

Sezione	**Dato**	Descrizione	Modalità di rilevazione del dato	Modalità di accesso al dato da parte di terzi	Canale	Fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'EA
Documenti di Pianificazione	**PRIIM**	Atto di pianificazione regionale più recente in tema di mobilità, sia essa pubblica che privata		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana
Documenti di Pianificazione	**Aggiornamenti PRIIM**	Aggiornamenti periodici del PRIIM		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana
Documenti di Pianificazione	**Pubblicazioni sulla domanda**	Varie pubblicazioni con informazioni sulla domanda di trasporto, realizzati da vari settori della Regione Toscana e che hanno attinenza al Contratto		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana
Contratto	**Contratto**	CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE TRA REGIONE TOSCANA E TRENITALIA S.p.A., ANNI 2019-2034" siglato il 21 novembre 2019		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana
Contratto	**Relazione Art. 34**	RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLE RAGIONI E DELLA SUSSISTENZA DEI REQUISITI PREVISTI PER L'AFFIDAMENTO DIRETTO DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE, AI SENSI DELL'ARTICOLO 5 PARAGRAFO 6 DEL REGOLAMENTO (CE) 1370/2007" richiesta dal D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, articolo 34 comma 20 convertito con Legge 17 dicembre 2012, n. 221"		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana
Informazioni utili per il viaggiatore	**Offerta ferroviaria**	Servizi ferroviari oggetto del contratto (e modifiche programmabili agli stessi)		Accesso pubblico	Sito internet, punti di vendita nelle forme previste dal Contratto	Regione Toscana / Trenitalia
Informazioni utili per il viaggiatore	**Tariffe**	Tariffe in vigore sui servizi oggetto del contratto (e modifiche ad esse)		Accesso pubblico	Sito internet, punti di vendita nelle forme previste dal Contratto	Regione Toscana / Trenitalia
Informazioni utili per il viaggiatore	**Info Real time**	Modifiche ai servizi non programmate fornite all'utente in tempo reale, news di vario tipo	Sistemi automatici in ambito gestione della circolazione (sala operativa RFI e Trenitalia)	Accesso pubblico	Canali video e sonori presso stazione e a bordo treno; sito e app Viaggiatreno	Trenitalia, RFI
Informazioni utili per il viaggiatore	**Info Real time**	Modifiche ai servizi non programmate fornite all'utente in tempo reale, news di vario tipo	Sistemi automatici in ambito gestione della circolazione (sala operativa RFI e Trenitalia)	Accesso pubblico	Sito, app, canali 2.0 muoversintoscana	Trenitalia, RFI

Monitoraggio del contratto	**Dati sullo svolgimento del servizio**	Dati sulla circolazione effettiva dei treni per giorno, per stazione; loro eventuale ritardo (puntualità), soppressione parziale o totale (regolarità), cause del disservizio	Rilevazione diretta da parte di RFI	Accesso riservato	PICweb	RFI
Monitoraggio del contratto	**Dati di monitoraggio tecnico gestionale (Allegato 7)**	L'allegato 7 al contratto contiene elenco di tutti gli obblighi di trasmissione di Trenitalia a Regione Toscana: tabella 1 definisce modalità e termini di trasmissione degli obblighi di trasmissione; tabella 2 definisce lo schema di sintesi dei dati di monitoraggio.		Accesso riservato	Trasmissione attraverso canali digitali (PEC o mail)	Trenitalia
Monitoraggio del contratto	**Dati di frequentazione**		Conteggio manuale effettuato dal capotreno	Accesso riservato	Trasmissione attraverso canali digitali (PEC o mail)	Trenitalia
Monitoraggio del contratto	**Dati aggregati relativi al contratto ("schema di sintesi")**	Dati richiesti al punto 1 lettera a) della Misura 10) di Del. ART N. 16/2018		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana / Trenitalia
Monitoraggio del contratto	**Dati aggregati relativi alla gestione dei servizi**	Dati richiesti al punto 1 lettera f) della Misura 10 di Del. ART N. 16/2018		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana / Trenitalia
Monitoraggio del contratto	**Livelli consuntivi degli indicatori Condizioni Minime di Qualità**	Dati richiesti al punto 1 lettera e) della Misura 10 di Del. ART N. 16/2018		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana / Trenitalia
Monitoraggio del contratto	**Consuntivo annuale delle penali contrattuali**	Dati richiesti al punto punto 1 lettera d) della Misura 10 di Del. ART N. 16/2018		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana / Trenitalia
Monitoraggio del contratto	**Report puntualità nei 5 minuti standard B1 e standard NE**	Dati richiesti al punto 23 della Misura 7 di Del. ART N. 16/2018		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana / Trenitalia
Monitoraggio del contratto	**Carta dei Servizi**	Dati richiesti al punto punto 1 lettera b) della Misura 10 di Del. ART N. 16/2018		Accesso pubblico	Sito internet	Trenitalia
Monitoraggio del contratto	**Indagini customer satisfaction**	Dati richiesti al punto punto 1 lettera c) della Misura 10 di Del. ART N. 16/2018		Accesso pubblico	Sito internet	Regione Toscana / Trenitalia