



## **Piano di accesso al dato**

Misura 3, punto 8, della Delibera ART n. 16/2018

### **CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE PER IL PERIODO 2024 – 2033**

Il Contratto di Servizio definisce nell'allegato 7 le Condizioni Minime di Qualità (CMQ), stabilisce un sistema integrato di penali e di mitigazioni volto ad incentivare il miglioramento della qualità erogata del servizio ferroviario.

I dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità, 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 (EA), Regione Molise, soggetto competente alla programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili secondo quanto disposto ai punti 8 e seguenti della Misura 3 della Delibera n. 16/2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, nel rispetto e nei limiti di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e successive modificazioni.

La Delibera n. 16/2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) stabilisce alla Misura 3, punto 8, che l'Ente Affidante definisca un "Piano di Accesso al dato", individuando almeno i seguenti elementiconcernenti:

- a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità dell'Ente Affidante, Regione Molise, di cui al punto 6 della citata Delibera;
- b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale;
- c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale di cui si fa garante, favorendo l'"*open access*" in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in *real-time* nonché la via telematica della richiesta del dato;
- d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'EA.

In questo modo, si favorisce lo sviluppo dei servizi di mobilità e di 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 si promuove altresì la partecipazione al dibattito pubblico.

Il presente documento costituisce il "**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 Molise e Trenitalia S.p.A.", per il periodo 2024 – 2033.

Si elencano, di seguito, i principali documenti redatti in relazione alla procedura di affidamento prescelta visionabili sul sito web della Regione Molise al seguente link:

<https://www.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/20016>;

- Avviso di preinformazione n. 381655-2017-IT pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea in



data 28/09/2017, GU/S-S186, della modalità di aggiudicazione prescelta, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 6, del Regolamento (CE) n. 1370/2007;

- Aggiornamento Avviso di preinformazione n. 210729-2022-IT pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea in data 20/04/2022, GU/S-S77;
- Relazione ai sensi della Misura 4, punto 11 dell'Allegato alla Delibera ART n. 48/2017 (inviata all'ART con nota prot. n. 131491 del 28/07/2022 anche con la finalità di assolvere agli obblighi informativi prescritti dall'art. 34, comma 20, del D.L. n. 179/2012 come confluiti nel D.lgs. 23/12/2022, n. 201) con riferimento specifico all'affidamento dei servizi ferroviari ex art. 9 del D.lgs. 422/1997;
- Relazione di Affidamento (RdA), redatta ai sensi del punto 2, misura 2, capo I, titolo I, della Delibera dell'Autorità n. 154/2019 nella quale si dimostrano: l'osservanza della disciplina europea, nazionale e regionale di settore per la forma di affidamento diretto, le motivazioni a sostegno della maggiore efficienza, efficacia ed economicità della forma di gestione individuata, specifici contenuti degli obblighi di servizio pubblico da affidare, alle compensazioni economiche, ai criteri e alla verifica della sostenibilità economico-finanziaria del contratto
- Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Regione Molise e Trenitalia S.p.A.", per il periodo 2024–2033, con i seguenti allegati:
  - All.1) Programma di Esercizio;
  - All.2) Servizi connessi al trasporto;
  - All.3) Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori e Piano Economico Finanziario;
  - All.4) Matrice dei Rischi;
  - All.5) Sistema tariffario (con relativo aggiornamento);
  - All.6) Listino Prezzi – Servizi di Trasporto Ferroviario;
  - All.7) Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi;
  - All.8) Piano Investimenti;
  - All.9) Schema caratteristiche Materiale Rotabile in uso e Manutenzione;
  - All.10) Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione;
  - All.11) Schema Carta dei Servizi;
  - All.12) Procedure di aggiornamento del programma di esercizio;
  - All.13) Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse;
  - All.14) Piano di intervento vendita ed informazioni.

Al fine di adempiere a quanto previsto dalla suddetta Misura 3, punto 8, della Delibera ART n. 16/2018, si trattano di seguito le informazioni relative a ciascuna delle prestazioni specificate nell'allegato 7 del Contratto di Servizio, fornendo per i singoli indicatori di qualità del servizio le relative modalità di accesso al dato. La consultazione dei dati sottoelencati è disponibile sul sito web della Regione Molise al predetto link <https://www.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/20016>, realizzato appositamente per contenere le informazioni relative al Contratto di Servizio 2024-2033 e al suo monitoraggio.



## Informazioni ai viaggiatori

### - Informazioni su offerta ferroviaria

L'offerta di trasporto è contenuta nell'Allegato 1 (Programma di esercizio); tale informazione rappresenta l'elemento principale del contratto di servizio ed è pubblica, nella versione iniziale così come nei successivi aggiornamenti.

Il Programma di Esercizio può subire modifiche di carattere definitivo (incremento dei collegamenti o variazioni dell'orario per progressivi adattamenti alla domanda) e di carattere temporaneo (a causa di lavori o altre attività programmate) che possono portare ad un'offerta ferroviaria leggermente diversa dal Programma di Esercizio iniziale.

Trenitalia cura l'informazione delle modifiche dell'offerta attraverso i canali con 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, ...)

### - Informazioni in tempo reale su modifiche non programmabili

A causa di eventi non prevedibili l'offerta ferroviaria in alcune circostanze può modificarsi anche poche ore prima della realizzazione del servizio o durante l'esecuzione del servizio stesso: il servizio può subire ritardi, soppressioni parziali o totali ed essere sostituito con altri servizi ferroviari o 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 ordinariamente demandata a strumenti video e acustici presso le stazioni e sul treno; la verifica a cura della Regione della corretta emissione di questi messaggi da parte di Trenitalia è disciplinata negli Allegati contrattuali.

La recente diffusione di strumentazioni informatiche (smartphone) consente ai viaggiatori la consultazione in tempo reale dei treni in circolazione e quindi di disporre delle informazioni relative a interruzioni di linea, ai percorsi alternativi, alle cancellazioni e sostituzioni con autobus, alle anomalie di circolazione (rif. sito web [www.viaggiatreno.it](http://www.viaggiatreno.it) e su smartphone <http://mobile.viaggiatreno.it>). Le informazioni rese riguardano esclusivamente le condizioni della mobilità durante il suo svolgimento e quindi in tempo reale, allineando così l'informazione resa al viaggiatore alle disposizioni della misura 3.9 Del. ART n. 16/2018.

In fase di programmazione del viaggio, sia sul sito web di Trenitalia [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) che presso le biglietterie automatiche, sono visibili ed accessibili a tutti, per ogni singolo treno selezionato, le informazioni sull'accessibilità alle persone con disabilità motoria e sul trasporto delle biciclette (non risulta ancora possibile la prenotazione del posto bici).

## Monitoraggio del servizio

Lo svolgimento dei servizi è oggetto di monitoraggi, con particolare riferimento ad indicatori di frequentazione e ad indicatori di qualità del servizio reso (Condizioni Minime di Qualità, CMQ, Allegato 7), con dettaglio sino al dato elementare (singolo treno).

Le informazioni sono rese disponibili periodicamente da Trenitalia alla Regione nell'ambito dell'attività di



monitoraggio, verifica e vigilanza, nelle modalità contrattualmente previste.

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

I dati aggregati relativi al contratto e alla gestione dei servizi di cui alla Misura 10 “Indicatori e livelli minimi di trasparenza” della Del. ART 16/2018 sono pubblicati nel sito web della Regione, in particolare:

- lo “schema di sintesi” dei principali elementi contrattuali di cui alla Misura 10.1 lett. a).

Si riportano nel seguito gli elementi e le informazioni principali relative al monitoraggio del servizio e alle modalità di pubblicazione (definizione e modalità di rilevazione del dato, modalità di accesso e fornitore del dato).

- **Dati sullo svolgimento del servizio**

Il dettaglio delle informazioni sullo svolgimento dei servizi è reso disponibile alla Regione attraverso un'utenza dedicata sulla piattaforma PIC WEB di proprietà di RFI. Attraverso tale strumento sono accessibili i dati sulla circolazione effettiva dei treni oggetto del Contratto, per giorno e per stazione, con l'evidenza dell'eventuale ritardo, della soppressione parziale o totale e delle cause del disservizio. L'accesso a questi dati non è pubblico.

- **Dati di frequentazione del servizio**

La realizzazione delle indagini di frequentazione è in carico a Trenitalia che le effettua e le rende disponibili alla Regione con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). L'accesso ai dati elementari di frequentazione non è pubblico mentre viene pubblicato il dato complessivo dei passeggeri trasportati da esso estrapolato.

- **Dati di qualità del servizio (misura 10.1 lett. d) - misura 10.1 lett. e)**

L'Allegato 7 del Contratto di servizio (“Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità Mitigazioni e Premi”) contiene un insieme di indicatori di verifica delle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) del servizio reso. Il conteggio dei livelli consuntivi di ciascun indicatore consente la determinazione degli importi delle penali, delle forme di mitigazione delle stesse e delle eventuali premialità. L'importo delle penali contrattuali è reso pubblico contestualmente ai dati relativi agli indicatori delle CMQ secondo le modalità indicate nell'Allegato 7.

Nel seguito si riporta il dettaglio delle disponibilità dei dati relativi ai vari indicatori di cui al Titolo II della Del. ART 16/2018 (CMQ):

#### *Offerta di posti [Misura 6]*

Il dato è fornito da Trenitalia, è contenuto nell'allegato 1 del Contratto (Programma di Esercizio) ed è



pertanto pubblicato nel sito web della Regione e di Trenitalia. La non conformità del materiale rotabile, in relazione all'offerta di posti, rispetto al Programma di Esercizio comporta l'applicazione di penali. Il dato relativo ai treni non conformi è fornito da Trenitalia a consuntivo e non è accessibile a terzi.

#### *Regolarità [Misura 7]*

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali ed è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi e nei siti web di Regione e Trenitalia. I dati elementari di base sono forniti da Trenitalia, resi accessibili alla Regione in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato PIC WEB del Gestore dell'Infrastruttura RFI, non accessibile a terzi.

#### *Puntualità [Misura 7]*

I dati riepilogativi annuali, distinti per linee aggregate e per domanda di trasporto rilevante (ore di punta) e non rilevante (ore di morbida), sono forniti da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto riportati nella Carta dei Servizi e nei siti web della Regione e di Trenitalia.

I dati elementari di base sono forniti da Trenitalia, resi accessibili alla Regione in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato PIC WEB del Gestore dell'Infrastruttura RFI, non accessibile a terzi.

La Regione pubblica i dati a consuntivo della puntualità (attraverso l'indicatore scostamento orario superiore ai 5 minuti) ai sensi della misura 7.23 della Delibera ART 16/2018 (scostamenti orario superiori a 5 minuti calcolati sui ritardi riconducibili all'impresa ferroviaria/gestore infrastruttura e su tutte le cause di ritardo).

#### *Informazioni all'utenza [Misura 8]*

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito alle informazioni da fornire prima e durante il viaggio, discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Regione Molise, sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ (Allegato 7) per l'applicazione delle penali e sono accessibili a tutti in quanto pubblicati nel sito web della Regione.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

#### *Livelli minimi di accessibilità commerciale – Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete [Misura 11]*

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, è accessibile a tutti in quanto pubblicato nei siti web della Regione Molise e di Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base sono accessibili a terzi, sul sito web Trenitalia.com, nella sezione Trasporto regionale [Home -Treni Regionali - Molise - Informazioni Molise].

#### *Livelli minimi di accessibilità commerciale. Funzionamento canali telematici - Funzionamento delle biglietterie automatiche (self service) - Funzionamento delle validatrici [Misura 11]*



I dati riepilogativi annuali sono forniti da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto pubblicati nei siti web della Regione Friuli Venezia Giulia e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

*Livelli minimi di pulizia – Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile [Misura 12]*

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, è accessibile a tutti in quanto pubblicato nei siti web della Regione Molise e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

*Livelli minimi di pulizia – Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile [Misura 12]*

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Regione Molise sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto riportati nei siti web della Regione e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

*Livelli minimi di comfort del materiale rotabile. Funzionamento impianti di climatizzazione - Accessibilità e funzionamento della toilette [Misura 12]*

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Regione Molise e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto riportati nei siti web della Regione e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

*Indicatori e livelli minimi di accessibilità. Disponibilità e fruibilità di servizi PMR - Porte di accesso funzionanti [Misura 13]*

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Molise e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto riportati nei siti web della Regione e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

*Indicatori e livelli minimi di accessibilità. Disponibilità di servizi bici [Misura 13]*

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, è accessibile a tutti in quanto riportato nei siti web della Regione Molise e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi. I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

- Carta dei servizi (misura 10.1 b) - Indagini di Customer satisfaction (misura 10.1 c)

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 definiti 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 dei Servizi sul proprio sito web e la Regione il relativo link al sito di Trenitalia. Nella Carta sono riportati anche i risultati in forma sintetica di un'indagine di "Customer satisfaction" (CS) realizzata da Trenitalia annualmente. Gli schemi dei questionari delle indagini sono pubblicati nei siti web di Regione e di Trenitalia, unitamente ai risultati in forma sintetica. L'indagine di CS si riferisce non solo alla permanenza a bordo treno ma al viaggio nel suo complesso, dalla fase cosiddetta di "preparazione del viaggio" all'arrivo e permanenza in stazione, al viaggio in treno e infine al deflusso dalla stazione di destinazione. Per queste ragioni, i risultati dell'indagine possono contribuire a fornire una valutazione complessiva delle caratteristiche del trasporto ferroviario regionale, che può rivelarsi utile per migliorare l'attrattività dei servizi di TPL e delle infrastrutture a supporto nonché per lo sviluppo di ulteriori e innovativi servizi dedicati alla mobilità.

- **Disponibilità dei dati e visibilità delle informazioni**

I dati descritti, in particolare i dati dell'offerta (Programma di Esercizio), i dati di frequentazione e i dati informativi in tempo reale sullo stato della circolazione dei mezzi, resi disponibili da Trenitalia, forniscono una descrizione completa e accessibile del livello di servizio reso e dell'attrattività dei servizi di trasporto ferroviario.

La disponibilità di tali informazioni, disciplinata nel contratto di Servizio tra Regione e Trenitalia, consente alla Regione di valutare eventuali migliorie, modifiche o potenziamenti dell'offerta, in un'ottica di flessibilità di esercizio prevista in Contratto.

- **Fonti e collegamenti utili;**

**Sito Istituzionale della Regione Molise:**

<https://www3.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1>

**Trasporti:**

<https://www.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/384>

**Affidamento Servizi TPL Ferroviari Regionali:**

<https://www.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/20016>