

Linee Ferroviario
Bacino Sud [LFS]
Cuneo-Saluzzo-Savigliano
Ceva-Ormea

ALLEGATO 1
Programma di Esercizio

Linee Ferroviarie
Bacino Sud [LFS]
Cuneo-Saluzzo-Savigliano
Ceva-Ormea

ALLEGATO 2
Materiale Rotabile

	ATR 220
Quantità	4 Unità da 3 casse
Anzianità al 01/01/2025	14
Numero posti a sedere	155 posti di cui 2 PRM
Accessibilità PRM	Si, conforme STI
Postazione PRM	Si, conforme STI
Toilettes	2x di cui, 1x ritirata PRM
Piano Ribassato	Si, 600 mm
Sonorizzazione	Si
Wifi	Si, gratuito
Videosorveglianza	Si
Indicatori di fermata / video	Si, indicatori sia esterni che interni
Trasporto bici	Si
Prese elettriche	Si
Porta bagagli	Si
Tavolini	No
Climatizzazione	Si, riscaldamento e raffreddamento
Illuminazione LED	No
Contapersona	Si
Alimentazione	Diesel
Velocità max	130 km/h
Accelerazione m/s ²	0,5 m/s ²
Porte automatiche per lato	3 porte per lato
Larghezza porte	1300 mm

Linee Ferroviarie
Bacino Sud [LFS]
Cuneo-Saluzzo-Savigliano
Ceva-Ormea

ALLEGATO 4

PEF Piano Economico Finanziario
PRO Piano Raggiungimento Obiettivi
regolatori

Indice

1	Introduzione.....	3
2	Definizioni	4
3	Il percorso della qualità	8
4	Selezione dei fattori di qualità del servizio erogato	11
4.1	Offerta di posti	12
4.2	Regolarità e puntualità del servizio	12
4.2.a	Definizioni: Regolarità e puntualità.....	12
4.2.b	Modalità di rilevazione	15
4.2.c	Obiettivi	16
4.2.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi	16
4.2.e	Penalità contrattuali.....	16
4.2.f	Ritardi per garantire la coincidenza con altri treni nelle stazioni di Savigliano e Ceva....	19
4.3	Informazione all’utenza	19
4.3.a	Definizione	19
4.3.b	Modalità di rilevazione	20
4.3.c	Obiettivi rispetto all’informazione.....	20
4.3.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi	21
4.3.e	Penalità contrattuali.....	22
4.4	Accessibilità commerciale	30
4.4.a	Definizione	30
4.4.b	Modalità di rilevazione	31
4.4.c	Obiettivi rispetto alla vendita dei titoli di viaggio.....	31
4.4.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi	31
4.4.e	Penalità contrattuali.....	32
4.5	Qualità del servizio	35
4.5.a	Definizioni.....	35
4.5.b	Modalità di rilevazione	38
4.5.c	Obiettivi	38
4.5.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi	38
4.5.e	Penalità contrattuali.....	38
4.6	Indicatori di Efficienza ed efficacia (ex delibera 120/2018).	48
	Allegato 1 – Cause di forza maggiore	50
	Allegato 2 – Contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi ferroviari	52
	Allegato 3 – Contenuti minimi della registrazione del reclamo	60

1 INTRODUZIONE

Il presente Allegato è strutturato nei seguenti capitoli:

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

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

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

Nel seguito del presente documento sono identificati:

- Longitude Holding Srl con OE
- AMP con EC

2 DEFINIZIONI

Si richiamano le definizioni delle dizioni notevoli che ricorrono nel presente documento;

Campagne di monitoraggio	Specifici monitoraggi degli elementi del servizio ferroviario LFS (a titolo di esempio non esaustivo si menzionano campagne di rilevamento delle frequentazioni, campagne di misurazione della qualità erogata, indagini di customer satisfaction, ecc.) che l'EC commissiona a terzi.
Cause esterne (CE)	Cause di ritardo o di soppressione di treni indipendenti dall'Impresa Ferroviaria. Sono definite all' Allegato 1 – Cause di forza maggiore al presente documento.
Consuntivo Economico del Contratto (CEC)	Il consuntivo economico finanziario annuale, raffrontabile con il PEF
Ente Concedente (EC)	Ente concedente sottoscrittore del Contratto di Concessione dei Servizi ferroviari LFS
Elementi	Cose e condizioni che incidono sulla qualità del servizio
Fattori della qualità	Fattori di qualità del servizio sono gli indicatori di qualità del servizio.
Ispettori	Incaricati di imprese terze impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche condotte dall'EC.
LFS: Linee Ferroviarie del bacino Sud,	complesso dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri sottoposti a regime di obbligo di servizio pubblico oggetto del contratto sulle linee ferroviarie Cuneo – Saluzzo – Savigliano e Ceva – Ormea.
Livello di conformità	E' dato dal rapporto tra gli elementi definiti conformi dall'EC (che rispondono positivamente alle aspettative dell'OE) e il totale degli elementi misurati.

Misura Diretta della Prestazione (MDP)	Come definita nella norma UNI EN 13816, punto C.6
Piano economico-finanziario (PEF)	Il Piano Economico Finanziario predisposto dall'OE nel corso della durata del contratto
Operatore Economico (OE)	Operatore Economico individuato all'esito della procedura di manifestazione d'interesse
Orario programmato (teorico)	Orario previsto per la marcia di un treno.
Orario reale	Orario effettivo realizzato da un treno.
Stazioni di rilevamento:	Punti dell'infrastruttura ferroviaria di riferimento per l'identificazione dei treni dell'ora di punta e per la rilevazione degli indicatori di puntualità. Si tratta di: a) Stazione di origine o destinazione del treno: ovviamente variabile in funzione del treno considerato;

Treno	<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">• un definito orario di partenza dalla stazione di origine,• un definito orario di arrivo alla stazione di destinazione,• una definita sequenza di fermate intermedie,• definiti orari di arrivo e partenza ad ogni fermata intermedia,• una definita distanza percorsa,• una definita composizione di materiale rotabile impiegato, <p>che si ripete nel tempo con identiche caratteristiche con una definita periodicità.</p> <p>E' identificato nell'orario ferroviario dell'OE da un numero treno (esempio: treno 4196 da Cuneo a Savigliano che si effettua nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e non circola dal 23/12/2023 al 6/1/2024).</p>
Treno a domanda di trasporto rilevante	<p>treno programmato in arrivo in una stazione di rilevamento nella fascia oraria 6:00-9:00 o in partenza da una stazione di rilevamento nella fascia oraria 17:30-20:00, nelle giornate dal lunedì al venerdì.</p> <p>Le fasce orarie indicate sono coerenti con l'attuale complesso di servizi LFS; nel corso della durata del Contratto di Servizio l'andamento dell'offerta di servizi LFS potrà rendere necessario rimodulare le fasce dell'ora di punta.</p>
Treno in ritardo	<p>treno che nella località di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato superiore a 5 minuti.</p>

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

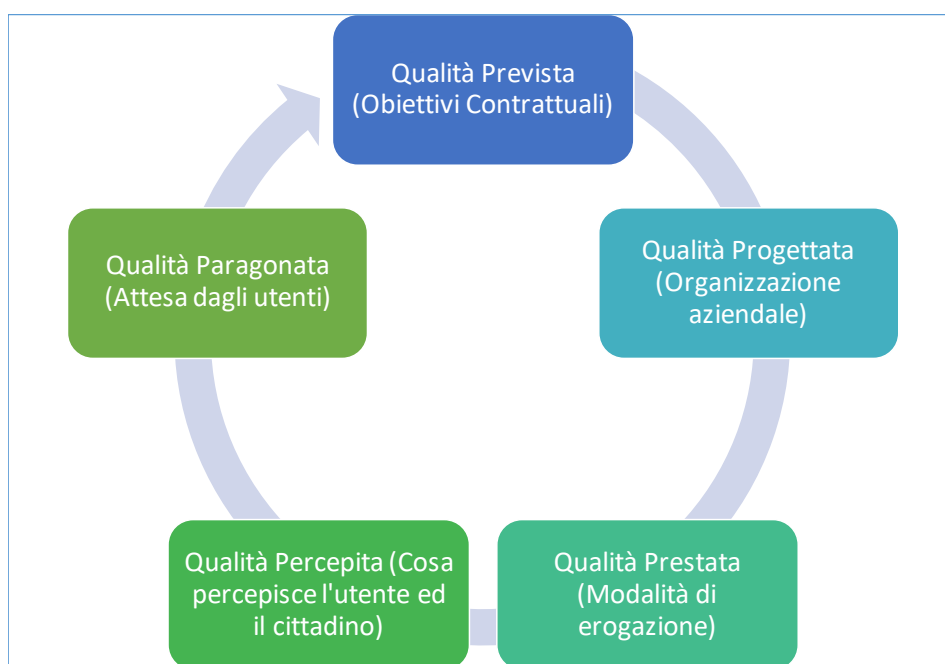
3 IL PERCORSO DELLA QUALITÀ

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

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

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

Il percorso della qualità può essere rappresentato con lo schema seguente



Sono state individuate le seguenti dimensioni della qualità:

Qualità obiettivo o Qualità prevista dall'EC

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

Qualità progettata dall'OE

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

Qualità erogata o Qualità prestata dall'OE

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

Qualità percepita dagli utenti e dai cittadini

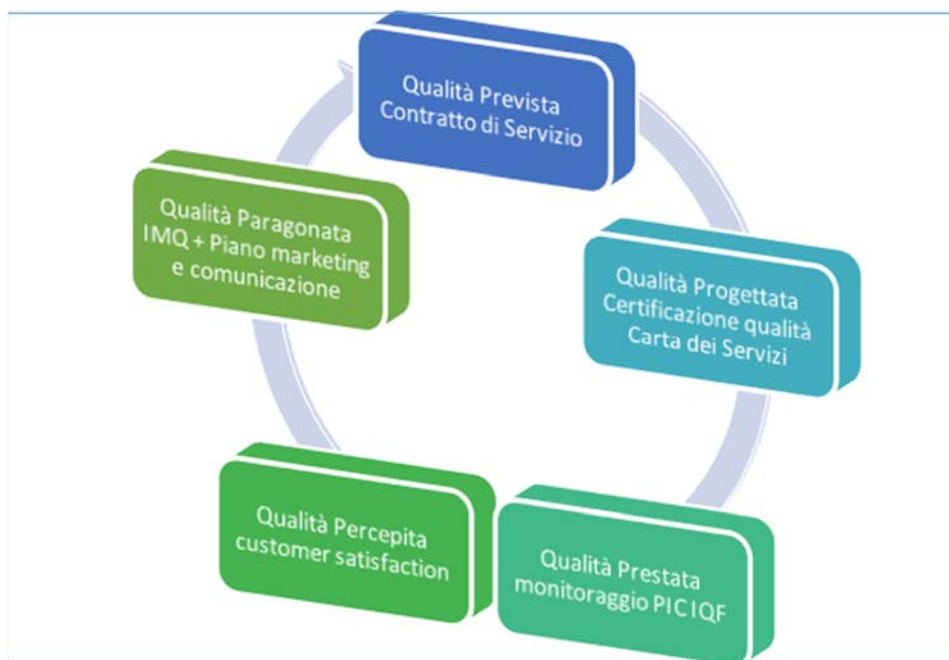
Rappresenta il livello di qualità percepito dai passeggeri per i loro viaggi. Il modo in cui i passeggeri percepiscono il servizio dipende dalle loro precedenti esperienze personali con il servizio, o con i servizi ad esso associati, da tutte le informazioni che ricevono sul servizio – non solo quelle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

Qualità paragonata

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

Il percorso della qualità ha un andamento ciclico; il monitoraggio e le risultanze della *"Qualità Paragonata"* rappresentano nuovi input per la *"Qualità Prevista"* riattivando pertanto il percorso della Qualità, e contribuendo così a realizzare il *"miglioramento continuo"* che l'EC si prefigge.

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



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 LFS erogato. Tale passaggio si fonda sulle indicazioni/prescrizioni del quadro normativo (comunitario, nazionale e regionale) e sull'esperienza maturata nello specifico contesto regionale nel monitoraggio e gestione dei servizi ferroviari (Contratti di servizio stipulati con gli OE e Rapporto monitoraggio dei fattori della qualità).

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

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

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

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

Nell'ottica del miglioramento continuo con cadenza pari ai Periodi Regulatori stabiliti dal CdS durante il periodo di validità contrattuale l'EC e l'OE operano un'analisi:

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

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

4.1 Offerta di posti

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

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

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

Per ogni non conformità della composizione prevista di cui all'allegato 1 Programma d'Esercizio, come da dichiarazione mensile, è applicata una penale pari a 100 euro a treno.

4.2 Regolarità e puntualità del servizio

La regolarità e puntualità del servizio erogato sono individuate come parametri di qualità dalle norme nazionali-regionali e comunitarie nonché specificatamente dalla delibera ART n.16/2018 del 08/02/2018.

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

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

4.2.a DEFINIZIONI: REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

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

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

Dove

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

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

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

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

Tabella 1

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

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

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

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

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

dove:

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

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

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

dove:

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

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

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

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

Tabella 2

Per il calcolo delle penalità contrattuali è utilizzato l'Indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S] e l'indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP] (cfr 4.2.e Penalità contrattuali)

4.2.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

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

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

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

Per agevolare il monitoraggio continuo della regolarità e puntualità dei servizi, l'OE cura gli adempimenti presso RFI affinché l'EC e la Regione Piemonte siano abilitati

per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione di RFI con il profilo di "Committente/cliente di Impresa Ferroviaria".

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

4.2.c OBIETTIVI

Attraverso il parametro 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 e di conseguenza dell'efficacia nell'uso delle risorse pubbliche;
- degli utenti, rispetto delle condizioni di viaggio stabilite dal contratto tra l'OE e l'utente.

4.2.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

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

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

4.2.e PENALITÀ CONTRATTUALI

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

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	99,250%	99,250%	99,250%	99,275%	99,300%
Anno	6^anno	7^anno	8^anno	9^anno	10^anno
livello minimo di prestazione richiesto	99,325%	99,350%	99,375%	99,400%	99,425%

Tabella 3 - standard indice di regolarità di sistema

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

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

Nel caso in cui l'indice di regolarità mensile sia inferiore al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale per il mese di riferimento pari ad Euro 150 per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento mancante rispetto al livello minimo prefissato; lo scostamento in valore assoluto è arrotondato per eccesso al centesimo di punto.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel caso in cui gli indici di puntualità 0-5 di sistema [P05-S] e/o gli indici di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP] siano inferiori al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale per il mese di riferimento pari ad Euro 100 per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento mancante rispetto al livello minimo prefissato; lo scostamento in valore assoluto è arrotondato per eccesso al centesimo di punto.

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

$$Penale = S * p_u$$

dove

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

p_u = penale unitaria pari a 100 euro

Le penali sono in detrazione rispetto ai corrispettivi contrattuali.

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

Al termine di ogni Periodo Regolatorio stabilito dal CdS, l'EC si riserva di operare un'analisi dell'andamento della regolarità del servizio in contraddittorio con l'OE. Nel corso di tale analisi saranno verificate:

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

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

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

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

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

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

4.3 Informazione all'utenza

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

4.3.a DEFINIZIONE

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

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

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

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

4.3.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

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

4.3.c OBIETTIVI RISPETTO ALL'INFORMAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

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

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

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

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

4.3.e PENALITÀ CONTRATTUALI

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

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

Per quanto riguarda l'**informazione a distanza**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella (cfr delibera ART 16/2018):

n.	definizione
<i>Informazione statica a distanza</i>	
D1	<p>Sito internet. Deve essere realizzato un apposito sito internet (o una sezione dedicata del sito aziendale) in cui sono contenute tutte le informazioni sull'LFS.</p> <p>Tra le varie funzioni presenti nel sito deve essere possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visualizzare e stampare gli orari aggiornati • effettuare una ricerca di viaggio per origine e destinazione. Tale ricerca deve comprendere tutti i servizi ferroviari (compresi quelli regionali e a lunga distanza). <p>Nel sito devono essere presenti (almeno) le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni generali di trasporto • Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno • Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza • Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza • Sistema tariffario in vigore • Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido • Mappa della rete • Disponibilità di servizi a bordo dei treni • Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti • Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici • Informazioni generali sull'accessibilità al servizio (PRM, stazioni, ascensori, scale, ecc) • Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR • Modalità di richiesta per assistenza a PMR • Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero • Obiettivi e documenti relativi ai risultati ambientali e alla sostenibilità <p>Nel sito devono essere presenti (almeno) i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • contratto di servizio (CdS) • schema di sintesi dei principali elementi del CdS • consuntivo delle penali • carta della qualità dei servizi • schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di customer satisfaction • principali indicatori gestionali • sintesi dei reclami ricevuti <p>Il sito deve essere ottimizzato per la consultazione con dispositivi portatili (smartphone e tablet).</p>

D2	<p>App: deve essere disponibile un App (almeno per le piattaforme Android/IOS) Tra le varie funzioni presenti nell'APP deve essere possibile: effettuare una ricerca di viaggio per origine e destinazione. Tale ricerca deve comprendere tutti i servizi ferroviari (compresi quelli regionali e a lunga distanza).</p> <p>Nell'APP devono essere presenti (almeno) le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto • Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno • Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza • Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza • Modalità di consultazione della carta dei servizi • Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido • Disponibilità di servizi a bordo dei treni • Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti • Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici • Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR • Modalità di richiesta per assistenza a PMR • Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero
D3	<p>Contact Center: deve essere disponibile un numero di telefono per ottenere informazioni sul servizio. Per l'accesso al servizio l'utente non deve sostenere costi aggiuntivi rispetto alla propria normale tariffa telefonica.</p>
<p><i>Informazione dinamica a distanza</i></p>	
D4	<p>Informazioni in tempo reale: attraverso il sito Internet, l'App e il Contact Center deve essere resa disponibile una completa informazione in tempo reale dell'andamento del servizio.</p> <p>Devono essere presenti (almeno) le seguenti informazioni in tempo reale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orari degli arrivi e delle partenze aggiornati ad ogni variazione • Binario di arrivo e partenza dei treni • Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione • Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto (solo sito/ Contact Center)

Tabella 7

Per quanto riguarda gli elementi D1 (sito internet), D2 (App) e D3 (Contact Center) sono considerati funzionanti quando non si verificano interruzioni superiori a 60 minuti per motivi imputabili all'OE. sia per quanto riguarda le informazioni statiche che le informazioni in tempo reale. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli

interventi di manutenzione dei sistemi, purché precedentemente comunicati o le interruzioni del servizio dovute a problemi tecnici purché l'interruzione, la causa e la successiva riattivazione siano comunicate tempestivamente all'EC.

Il funzionamento è verificato con la metodologia delle MDP; l'ispettore verificherà mensilmente il funzionamento dei sistemi e, nel caso in cui l'esito della verifica sia negativa, l'operazione sarà ripetuta ogni 60' per almeno 3 volte. L'EC comunicherà tempestivamente all'OE l'eventuale non funzionamento dei sistemi. Il monitoraggio dell'EC potrà anche essere effettuato in contraddittorio con l'OE.

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

ore di mancato funzionamento	1	2	3	> 3
Importo della penale	500	750	1000	1500

Tabella 8

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

INFORMAZIONE IN STAZIONE

n.	definizione
<i>Informazione statica in stazione</i>	
D1	Mappa della rete LFS. con indicazioni dell'interscambio con i servizi ferroviari (SFR/SFM/IC) ed altri servizi TPL
D2	Orario murale aggiornato dei treni (arrivi/partenze)
D3	Indicazione fermata bus sostitutivi: deve essere indicata la localizzazione della fermata dei bus sostitutivi del servizio ferroviario in caso di mancata effettuazione della corsa ed il percorso per il suo raggiungimento.
D4	Indicazione delle modalità di acquisto dei titoli di viaggio: rivendite (di cui deve essere indicata in modo chiaro localizzazione e orari di apertura) sia utilizzando il sito internet o applicazioni dell'OE
D5	Estratto della Carta della qualità del servizio ferroviario: predisposto dall'OE d'intesa con l'EC che conterrà anche le modalità di consultazione
D6	Informazioni generali: Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto; Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF; Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti; Indicazioni per accedere a sito internet, contact center e App
D7	Mappa dell'interscambio modale: in ogni stazione/fermata dovrà essere indicata attraverso una cartografia semplice e chiara la presenza e la localizzazione dei seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"> • Fermata bus di interscambio: localizzazione, linee e destinazioni raggiungibili con i bus. • Parcheggio di interscambio (localizzato a 350m massimo dalla stazione): localizzazione, numero di posti auto, numero posti riservati a PMR, tariffa

	applicata ed eventuale integrazione con abbonamento ferroviario (se presente), orario di apertura-chiusura (se previsto) <ul style="list-style-type: none"> • Stalli per le biciclette e/o velostazione adiacente alla stazione (con orari apertura/chiusura, eventuali tariffe applicate, servizi accessori disponibili) • Postazioni car sharing localizzate a 350m massimo dalla stazione • Postazioni bike sharing localizzate a 350m massimo dalla stazione • Colonnine di ricarica elettrica in prossimità della stazione (max 350m di distanza). Le informazioni presenti nella mappa dovranno essere aggiornate in caso di variazioni.
<i>Informazione dinamica in stazione</i>	
D8	Teleindicatori/monitor sulle banchine di stazione/fermata funzionanti
D9	Diffusori sonori sulle banchine di stazione/fermata funzionanti

Tabella 9

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

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

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

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

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

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

La penale è calcolata con la seguente formula:

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

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

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

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

X = valore del livello di conformità misurato

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

		Livello di conformità			
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia	4^ fascia
Fasce di scostamento		99,99% - 92,00%	91,99% - 85,00%	84,99% - 78,50%	<=78,50%
coefficiente di gradualità (C_g)		Penale unitaria (p_u)			
1^ semestre 1^ anno	0,50	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
2^ semestre 1^ anno	0,65	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
1^ semestre 2^ anno	0,80	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
valore max penale in fascia		€ 40.000	€ 60.000	€ 80.000	

Tabella 10

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

ESEMPIO Lo scostamento fra livello di conformità atteso (100%) e il livello misurato (90,48%) è pari a 8,00 punti percentuali riferiti alla prima fascia (ovvero 800 centesimi di punto percentuale) e 1,52 punti percentuali riferiti alla seconda fascia (ovvero 152 centesimi di punto percentuale); la penale risultante è pari a 50 euro x 800 centesimi di scostamento + 75 euro x 152 centesimi di scostamento = 51.400 euro per il semestre di riferimento.

Ipotizzando inoltre che il semestre di riferimento sia il secondo semestre del primo anno di esercizio è applicato il coefficiente di gradualità di 0,65 e la penale applicata è pari a 33.410 euro.

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

INFORMAZIONI A BORDO TRENO	
n.	definizione
<i>Informazione statica a bordo treno</i>	
T1	Mappa della rete LFS. con indicazioni dell'interscambio con i servizi ferroviari (SFR/SFM/IC) ed altri servizi TPL
T2	Estratto della Carta della qualità del servizio ferroviario: predisposto dall'OE d'intesa con l'EC che conterrà anche le modalità di consultazione del documento completo
T3	Informazioni generali: Disponibilità di servizi a bordo; Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR; Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza; Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF; Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti; Indicazioni per accedere a sito internet, contact center e App
<i>Informazione dinamica a bordo treno:</i>	
T4	Indicazione della linea, della stazione di destinazione e della numerazione di treno nei display presenti sulla fiancata del veicolo ferroviario e indicazione della linea e della stazione di destinazione sui display in testa e coda della composizione , ove presenti.
T5	Impianto di informazione sonoro e visivo L'impianto informativo a bordo treno deve offrire informazioni corrette ed esaustive relative a: <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni di viaggio programmate (orario di arrivo e indicazione prossima fermata/stazione); • Segnalazione dei servizi ferroviari e automobilistici integrati offerti nei principali nodi del LFS, ovvero nelle stazioni di destinazioni della corsa del treno, nelle fermate ferroviarie intermedie che presentano un'offerta di servizi di trasporto integrata con il servizio LFS. • Segnalazione delle condizioni di viaggio perturbate (ritardi durante la marcia, anomalie della circolazione, treno fermo in stazione per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato, soppressione del treno) nonché le modalità di risoluzione e la mitigazione del danno arrecato al passeggero. Comunicazione della predisposizione dei servizi sostitutivi e indicazione delle modalità di accesso da parte degli utenti coinvolti a garanzia del completamento del proprio viaggio. Comunicazione di eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto.

Tabella 11

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

Funzionamento delle **validatrici a bordo treno**

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

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

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

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

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

$$Penale = Cg \cdot [Maxf_{(x)-1} + pf_{(x)} \cdot (Inff_{(x)-1} - X)]$$

Dove:

Cg = coefficiente di gradualità

pi = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

$Infi$ = estremo inferiore della fascia i di livello di conformità misurato

$Maxi$ = valore massimo della penale nella fascia i , con $Max0 = 0$

X = valore del livello di conformità misurato

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

	Livello di conformità		
	1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
Fasce di scostamento	99,99% - 75,00%	74,99% - 50,00%	< 50,00%
coefficiente di gradualità (C_g)	Penale unitaria (p_u)		

1^ semestre 1^ anno	0,50	€ 50	€ 75	€ 100
2^ semestre 1^ anno	0,65	€ 50	€ 75	€ 100
1^ semestre 2^ anno	0,80	€ 50	€ 75	€ 100
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	€ 50	€ 75	€ 100
	valore max penale in fascia	€ 40.000	€ 60.000	€ 100.000

Tabella 14

Qualità del servizio.

4.4 Accessibilità commerciale

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

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

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

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

4.4.a DEFINIZIONE

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

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

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

L'EC ha individuato quelle che ritiene le condizioni minime di vendita a terra, individuando modalità anche fra loro alternative.

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

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

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

4.4.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

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

4.4.c OBIETTIVI RISPETTO ALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

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

4.4.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Nell'ottica del miglioramento continuo, il piano "LFS – Piano di facilità acquisto dei titoli di viaggio e sviluppo delle reti di vendita" deve essere costantemente

aggiornato e rimesso all'approvazione dell'EC nel corso della durata del contratto. In particolare si terrà conto delle lacune e anomalie eventualmente evidenziate dal monitoraggio degli ispettori, dall'introduzione e diffusione di nuove tecnologie, dall'emergere di nuove opportunità e necessità.

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

4.4.e PENALITÀ CONTRATTUALI

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

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

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

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

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

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

Tabella 12

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

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

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

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

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

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

X = valore del livello di conformità misurato

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

		Livello di conformità		
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
	Fasce di scostamento	99,99% - 75,00%	74,99% - 50,00%	< 50,00%
	coefficiente di gradualità (C_g)	Penale unitaria (p_u)		
1^ semestre 1^ anno	0,50	€ 50	€ 75	€ 100
2^ semestre 1^ anno	0,65	€ 50	€ 75	€ 100
1^ semestre 2^ anno	0,80	€ 50	€ 75	€ 100
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	€ 50	€ 75	€ 100
	valore max penale in fascia	€ 40.000	€ 60.000	€ 100.000

Tabella 13

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

Funzionamento delle validatrici a bordo treno

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

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

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

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

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

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

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

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

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

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

X = valore del livello di conformità misurato

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

		Livello di conformità		
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
	Fasce di scostamento	99,99% - 75,00%	74,99% - 50,00%	< 50,00%
	coefficiente di gradualità (C_g)	Penale unitaria (p_u)		
1^ semestre 1^ anno	0,50	€ 50	€ 75	€ 100
2^ semestre 1^ anno	0,65	€ 50	€ 75	€ 100
1^ semestre 2^ anno	0,80	€ 50	€ 75	€ 100
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	€ 50	€ 75	€ 100
	valore max penale in fascia	€ 40.000	€ 60.000	€ 100.000

Tabella 14

4.5 Qualità del servizio

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

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

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

4.5.a DEFINIZIONI

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

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

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

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

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

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

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

Tabella 15 - Qualità del servizio: sintesi descrittiva dei fattori

4.5.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

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

4.5.c OBIETTIVI

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

4.5.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

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

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

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

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

4.5.e PENALITÀ CONTRATTUALI

A. Velocità commerciale

Non sono ammesse riduzioni rispetto allo standard definito.

B. Comfort del viaggio

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

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

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

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

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

Tabella 16

Note:

- i. in materia di pulizia dei locali il treno si intende conforme quando 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 il treno si considera conforme quando non presenta superfici esternamente sporche; le superfici si intendono sporche quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, con macchie localizzabili; una superficie si intende 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. Il monitoraggio della qualità sarà effettuato sui treni e nelle giornate costituenti il campione rappresentativo dell'orario. Le superfici con graffiti e/o scritte circoscritte o diffuse si intendono sporche.
- iii. In materia di pulizia ed integrità dei sedili il treno si intende conforme quando il numero di sedili sporchi e/o danneggiati nelle loro componenti (seduta, schienale, braccioli, poggiatesta) è in numero non maggiore a cinque. I sedili si intendono sporchi quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, scritte;
- iv. Il treno si intende conforme quando almeno il 50% dei servizi igienici ha caratteristiche di accessibilità e fruibilità; laddove nella composizione sia presente un solo servizio igienico questo deve essere accessibile e fruibile; al minimo deve essere accessibile e fruibile il servizio igienico in disponibilità delle persone con disabilità;
- v. Il treno è conforme quanto tutte gli ambienti adibiti al trasporto passeggeri sono dotati di impianto funzionante di riscaldamento nel periodo invernale e di raffrescamento nel periodo estivo, garantendo nelle aree con posti a sedere una temperatura variabile fra 20°-22°; la temperatura si misura con termometro digitale a bordo, nel centro della vettura, a porte esterne chiuse;
- vi. Il treno è conforme se almeno il 100% delle porte di accesso su ciascun lato monitorato risulta funzionante. Le porte sono considerate funzionanti se apertura e chiusura avvengono correttamente automaticamente o agendo sull'apposito comando (pulsante o maniglia); in caso di porta a 2 battenti, la porta è considerata funzionante se entrambi i battenti sono funzionanti;
- vii. Il treno si intende conforme se almeno il 100% del totale delle porte intercomunicanti risulta funzionante; in caso sia prevista l'apertura elettropneumatica con apposito comando (pulsante o maniglia) la porta intercomunicante è ritenuta funzionante solo se il dispositivo è a sua volta funzionante;
- viii. Il treno si intende conforme ovvero adeguatamente illuminato se nelle aree con posti a sedere in tutte le vetture in composizione è consentito leggere un qualunque scritto;

- ix. Il treno si intende conforme se in tutte le vetture sono attive le prese di corrente a disposizione dell'utenza per l'alimentazione delle proprie apparecchiature elettroniche; l'ispettore effettuerà 2 prove per ogni vettura scegliendo casualmente 2 prese posizionate in maniera opposta rispetto al corridoio centrale;
- x. Il treno si intende conforme se in tutte le vetture in composizione alcuni posti a sedere sono contrassegnati con apposito pittogramma indicante la priorità dell'uso alle persone con disabilità;
- xi. Il treno si intende conforme se tutti i dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine per persone con disabilità sono integri e funzionanti;
- xii. Il treno si intende conforme se la mappa della rete LFS e l'Estratto della Carta dei Servizi (quest'ultima dal secondo semestre del primo anno contrattuale) sono presenti e leggibili in ogni veicolo ferroviario, i display presenti sulla fiancata indicano correttamente la linea, la stazione di destinazione e il numero di treno e i display in testa e coda della composizione indicano correttamente la linea e la stazione di destinazione;
- xiii. Il treno si intende conforme se gli impianti di informazione sonora e visiva presenti a bordo funzionano regolarmente, sono comprensibili e riproducono correttamente le informazioni sul servizio.
- xiv. Il treno si intende conforme se il 100% degli spazi e degli agganci previsti per il trasporto delle biciclette sono fruibili.

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

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

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

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p_i = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia i

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

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

X = valore del livello di conformità misurato

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

		Livello di conformità			
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia	4^ fascia
	Fasce di scostamento	99,99% - 92,00%	91,99% - 85,00%	84,99% - 78,50%	≤ 78,49%
	coefficiente di gradualità (C_g)	Penale unitaria (p_u)			
1^ anno	0,50	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
2^ anno	0,55	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
3^ anno	0,60	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
4^ anno	0,65	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
5^ anno	0,70	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
6^ anno	0,75	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
7^ anno	0,80	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
8^ anno	0,85	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
9^ anno	0,90	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
10^ anno	1,00	€ 50	€ 75	€ 100	€ 125
	valore max penale in fascia	€ 40.000	€ 60.000	€ 80.000	

Tabella 17

Al termine dei Periodi Regolatori stabiliti dal CdS, l'EC si riserva di operare un'analisi dell'andamento della regolarità e della puntualità del servizio in contraddittorio con l'OE. Nel corso di tale analisi saranno verificate:

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

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

C. Accessibilità ai servizi ferroviari

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

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

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

Ogni qualvolta il treno sia effettuato con una composizione inferiore rispetto a quella programmata o il numero di posti offerti risulta inferiore a quelli programmati, si applica la penale prevista al punto 4.1.

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

D. Accessibilità a bordo delle persone con disabilità

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

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

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

In ogni caso l'IOE è tenuto a:

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

Nondimeno l'OE deve prevedere:

- una procedura di verifica delle prenotazioni già effettuate presso il circuito di accoglienza del GI e le azioni di riparazione nel caso di servizi (corse) individuate da programma di esercizio come accessibili ma momentaneamente non accessibili (ad es. le azioni in capo all'OE nel

caso di treni con unica carrozza a pianale ribassato con porte non funzionanti o nel caso di treni accessibili ma con toilette temporaneamente non fruibile);

- una procedura che garantisca l'utilizzo di autobus accessibili alle persone con disabilità motoria nel caso di servizi sostitutivi.

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

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

Dove:

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

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

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

La penale è calcolata semestralmente ed è pari a € 50 per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento.

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

E. Sicurezza del viaggio per i passeggeri

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

Il contenuto minimo del Piano deve prevedere azioni congiunte per:

- la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
- l'incremento e la formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata alla assistenza dei passeggeri;

- il progressivo incremento di dotazione tecnologica del materiale rotabile funzionale all'incremento del livello di sicurezza;

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

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

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

La domanda posta ai viaggiatori è la seguente:

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

Viene considerata positiva una valutazione compresa tra 7 e 9.

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

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

L'eventuale penale semestrale per una misura insufficiente dell'indice è pari a € 50,00 per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento.

F. Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio

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

Il contenuto minimo del Piano deve prevedere azioni congiunte per:

- verificare all'utente il possesso del titolo di viaggio valido in banchina, prima della salita a bordo;

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

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

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

La domanda posta ai viaggiatori è la seguente:

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

Viene considerata positiva una valutazione compresa tra 7 e 9.

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

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

L'eventuale penale semestrale per misura insufficiente dell'indice è pari a € 50 per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento come descritto in precedenza.

G. Gestione adeguata dei reclami

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

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

Entro 45 giorni dalla fine del semestre l'OE renderà all'EC AMP i reclami pervenuti nel semestre. Il rendiconto comprende:

- Un database editabile dei reclami ricevuti. Le informazioni minime sono indicate all'Allegato 3 al presente documento. Le parti potranno concordare, in sua vece, l'accesso da parte dell'EC al "Customer Database" aziendale:

- Un report con una sintesi (semestrale e annuale) dei reclami ricevuti per motivo di reclamo secondo la catalogazione indicata dal “Modulo reclamo” presente sul sito dell’ART alla sezione “Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)”

Si specifica che la gestione di un reclamo pervenuto l’ultimo giorno del semestre (ad esempio 31 dicembre) sarà conforme se il cittadino che ha inviato il reclamo riceve riscontro entro i trenta giorni successivi (ad esempio entro il 30 gennaio); i reclami pervenuti successivamente al termine del semestre di riferimento, anche se l’OE ha già fornito riscontro al cittadino, saranno rendicontati nel semestre successivo.

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

H. Carta della Qualità dei servizi ferroviari

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

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

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

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

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

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

4.6 Indicatori di Efficienza ed efficacia (ex delibera 120/2018).

I valori degli indicatori di Efficienza previsti dalla delibera ART 120/2018 sono misurati annualmente. I valori obiettivo sono riportati nel paragrafo 18 dell'allegato 5 "Relazione di Affidamento, Piano Economico Finanziario, Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori". Il mancato raggiungimento dei valori obiettivo comporta l'applicazione di una penale annuale.

Sono di seguito individuate le penali per il mancato rispetto degli obiettivi relativi agli indicatori di Efficienza.

Efficienza operativa	unità di misura	soglia di scostamento
Costo operativo per treno-km	€ (a treno- km)	maggiore di 0,250

Tabella 18

Per l'indicatore di "Efficienza Operativa" nel caso lo scostamento del valore annuale rispetto al valore obiettivo sia superiore alla soglia di scostamento indicata nella Tabella 18 si applica una penale di euro 250.

Efficienza - costi	unità di misura	soglia di scostamento
Costo operativo per posto-km	€ (a posto- km)	maggiore di 0,002
Costo operativo per passeggero-km	€ (a pax-km)	maggiore di 0,013
Costi Manutenzione per ore di servizio treni	€ (ad ora di servizio)	maggiore di 2,300
Costi Manutenzione per treno – km	€ (a treno- km)	maggiore di 0,050
Costi Manutenzione per costi operativi	%	maggiore di 0,30%

Tabella 19

Per ogni indicatore di "Efficienza-costi" nel caso lo scostamento del valore annuale rispetto al valore obiettivo sia superiore alla soglia di scostamento indicata nella Tabella 19, si applica una penale di euro 250.

Efficienza - ricavi	unità di misura	soglia di scostamento
Ricavi da Traffico per treno-km	€ (a treno- km)	minore di -0,050
Ricavi da Traffico per posto-km	€ (a posto- km)	minore di -0,001
Ricavi da Traffico per passeggero-km	€ (a pax-km)	minore di -0,003
Ricavi totali per treno-km	€ (a treno- km)	minore di -0,400
Ricavi totali per posto-km	€ (a posto- km)	minore di -0,003
Ricavi totali per passeggero-km	€ (a pax-km)	minore di -0,020
Coverage Ratio	%	minore di -0,45%

Tabella 20

Per ogni indicatore di “Efficienza-costi” nel caso lo scostamento del valore annuale rispetto al valore obiettivo sia inferiore alla soglia di scostamento indicata nella Tabella 20 si applica una penale di euro 250.

Riguardo gli indicatori di Efficacia, fermo restando la misurazione annuale degli indicatori di Puntualità, Scostamento da orario e Regolarità previsti dalla delibera ART 120/2018, l’applicazione della penali avviene secondo quanto previsto nel paragrafo 4.2.

ALLEGATO 1 – CAUSE DI FORZA MAGGIORE

L'esecuzione dei servizi di trasporto può essere condizionata da

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

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

Gli eventi non configurabili come CE sono quelli:

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

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

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

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

- che dipendono dal Gestore dell'Infrastruttura;

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

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

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

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

² Capo III

Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi

Art. 11.

Qualità dei servizi pubblici

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

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

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

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

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

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

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

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

b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SEZIONE I

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

SEZIONE II

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

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

SEZIONE III

1 Informazioni obbligatorie

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

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

⁵ Nello specifico degli oggetti/bagagli smarriti si propone la seguente procedura per il recupero:
"In caso di smarrimento di oggetti, bagagli a mano o di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o mobilità ridotta, il passeggero dovrà contattare l'impresa ferroviaria, descrivendo le circostanze dello smarrimento, l'oggetto e/o il bagaglio ed il suo contenuto, al fine di agevolare la ricerca:

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

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

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

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

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

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

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

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

Gli oggetti deteriorabili o pericolosi saranno immediatamente distrutti.

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

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

2 Diritto all'accessibilità e fruibilità del servizio

La Carta deve riportare analiticamente:

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

3 Diritto alla sicurezza del servizio

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

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

4.1 Ritardi e soppressioni

La Carta deve riportare analiticamente:

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

La Carta deve segnalare:

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

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

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

La Carta deve segnalare che:

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

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

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

PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE

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

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

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

ELENCO E RECAPITI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

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

ALLEGATO 3 – CONTENUTI MINIMI DELLA REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

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

Codice	Codice identificativo del reclamo
Data segnalazione	Data segnalazione da parte del cliente
Data risposta	Data risposta da parte di IF
Tempo risposta	Tempo di risposta da parte di IF
Origine	Indicare la modalità di ricezione reclamo (esempio e-mail, fax, ecc.)
Treno	Numero treno di riferimento
Impianto	Nome stazione/fermata di riferimento
Linea	Nome linea di riferimento
Motivo del reclamo	Indicare il motivo del reclamo secondo la catalogazione indicata dal “Modulo reclamo” presente sul sito dell’ART alla sezione “Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)”

**Linee Ferroviarie
Bacino Sud [LFS]
*Cuneo-Saluzzo-Savigliano
Ceva-Ormea***

ALLEGATO 4

***PEF Piano Economico Finanziario
PRO Piano Raggiungimento Obiettivi
regolatori***

Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori	3
1 <i>PREMESSA</i>	3
2 <i>CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PRO E DEL PEF</i>	4
3 <i>FATTORI DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO</i>	4
3.1 Modello di esercizio e produzione prevista	5
3.1.1 Modello di esercizio linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano	8
3.1.2 Modello di esercizio linea Ceva-Ormea	10
3.2 Depositi	12
3.3 Parco Rotabile	12
3.4 Addetti	13
3.5 Informazioni, assistenza e canali di vendita	14
4 <i>PROGRAMMA DI INVESTIMENTI</i>	16
5 <i>PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI.</i>	18
5.1 Pertinenza dei Ricavi	18
5.2 Effetti di rete	18
5.3 Pertinenza dei Costi	19
5.4 Matrice dei rischi	19
5.5 Dinamica Inflattiva	22
6 <i>RICAVI</i>	23
6.1 Ricavi da traffico viaggiatori	24
7 <i>COSTI</i>	28
7.1 Costi di processo	28
7.2 Dinamica dei costi per materie prime	28
7.3 Dinamica dei costi per servizi e beni di terzi e per oneri diversi	29
7.4 Dinamica dei costi del personale	30
7.5 Ammortamenti	31
8 <i>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE INVESTITO NETTO (CIN).</i>	33
9 <i>DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA</i>	34
9.1 Indicatore di efficienza operativa	38
9.2 Indicatori di efficienza – costi	38
9.3 Indicatori di efficienza – ricavi	40
9.4 Indicatori di produttività	41
9.5 Indicatori di efficacia	42
10 <i>CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI</i>	44
11 <i>RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA</i>	44
Piano Economico Finanziario Simulato	45
1 <i>Conto Economico Regolatorio (Schema 1 Annesso 5 delibera ART n.154/2019)</i>	46
2 <i>Stato patrimoniale Regolatorio (Schema 2 Annesso 5 delibera ART n.154/2019)</i>	47
3 <i>Piano Finanziario Regolatorio Simulato (Schema 3 Annesso 5 delibera ART n.154/2019)</i>	48

PIANO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI REGOLATORI

1 PREMESSA

L’Agenzia della Mobilità Piemontese (AMP) è Ente Concedente (EC) del servizio ferroviario sulle linee Cuneo-Saluzzo-Savigliano e Ceva-Ormea secondo quanto già disposto con la determina di aggiudicazione provvisoria (DR 2020/2024) ove sono richiamati le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal Regolamento CE 1370/2007 per la forma di affidamento prescelta.

In coerenza con la normativa regolatoria adottata dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), l’EC ha redatto il presente documento **“Piano Economico Finanziario e Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori”** in modo congiunto con la **“Relazione di Affidamento”**.

- La **“Relazione di Affidamento”** (RDA), prevista dalla misura 2 dell’Allegato A della delibera ART 154/2019 e in linea con quanto previsto dall’Annesso 8C della delibera ART 64/2024, contiene, tra l’altro, le caratteristiche tecniche del servizio, gli obblighi di servizio pubblico, i profili relativi alla qualità del servizio, i costi e benefici per l’ente locale e per gli utenti
- Il **“Piano Economico Finanziario e Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori”** (PEF PRO), parte integrante del Contratto di Servizio (CdS), redatto ai sensi della Delibera ART 120/2018 funge da strumento di programmazione e monitoraggio per il Contratto e contiene le caratteristiche economiche del servizio e le relative compensazioni, inclusi i criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovracompenzazioni.

I due documenti sono finalizzati a descrivere le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio prestato dall’Operatore Economico (OE), inclusi i profili relativi alla qualità del servizio, i costi e benefici per l’ente locale e per gli utenti, gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche, inclusi i relativi criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovracompenzazioni. I contenuti sono anche conformi a quanto disposto ex art 14 comma 3 del D.lgs 201/2022.

La **“Relazione di Affidamento”** e il **“Piano Economico Finanziario e Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori”** costituiscono parte integrante della documentazione che disciplina la procedura di affidamento all’Operatore economico (OE), volta a garantire adeguate condizioni di trasparenza e la valutazione della legittimità delle scelte effettuate.

Il Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO) è il documento redatto ai sensi della Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 120/2018 che funge da strumento di programmazione e monitoraggio per il Contratto di Servizio (CdS) stipulato tra l’Agenzia della Mobilità Piemontese AMP (EC) e l’Operatore economico Longitude Holding s.r.l. (OE) per il periodo 2025-2034. Questo documento non solo fornisce un quadro di riferimento, ma illustra anche gli obiettivi specifici di investimento, qualità, efficacia ed efficienza che devono essere raggiunti durante il periodo contrattuale, oltre ad evidenziare gli aspetti economico – finanziari del contratto tramite il Piano Economico Finanziario (PEF), parte integrante del PRO.

Il PRO è strettamente collegato al PEF del CdS. Questo documento fa riferimento alle informazioni fornite dall’OE, che sono essenziali per identificare i fattori di contesto, descrivere il programma di investimenti e formulare il PEF associato. Il PEF definisce la compensazione economica necessaria per gli obblighi di servizio. Questa compensazione è determinata nel

rispetto del regolamento 1370/2007 e conformemente ai criteri di contabilità regolatoria stabiliti dalle Delibere dall'ART.

In linea con le indicazioni fornite dall'ART, il documento include anche i contenuti necessari per stabilire gli obiettivi annuali in termini di efficienza, efficacia, qualità e investimento. Questi obiettivi sono definiti in funzione degli orizzonti temporali di riferimento, permettendo così una pianificazione e un monitoraggio efficaci.

Il presente Piano funge anche da guida per gli obblighi di monitoraggio che l'OE si impegna a rispettare con la sottoscrizione del CdS. Questi obblighi saranno gestiti secondo le modalità stabilite dal CdS, con la massima trasparenza e collaborazione tra le parti. Questo processo avverrà nell'ambito del tavolo di confronto appositamente costituito nel Comitato Tecnico del Contratto.

2 CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PRO E DEL PEF

Il contenuto del presente documento è basato sui dati e sulle elaborazioni derivanti dalla documentazione di offerta inviata dall'OE durante la fase istruttoria.

Il PRO descrive in dettaglio le attività che si prevede di svolgere e gli obiettivi che si prevede di raggiungere nel corso del periodo contrattuale. Per monitorare il progresso verso il raggiungimento di questi obiettivi, sono valutati significativi e pertinenti indicatori, sia quantitativi che qualitativi. Inoltre, il PRO specifica la tempistica prevista per il raggiungimento degli obiettivi.

Il PEF è un'altra componente fondamentale del CdS. Il PEF è redatto in conformità con i principi stabiliti dall'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 1370/2007 e dalle deliberazioni dell'ART. Il PEF include una proiezione dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti, per l'intero periodo del CdS.

Il PEF si basa anche sulle ipotesi di ripartizione delle varie tipologie di rischio tra l'EC e l'OE, come definite nella Matrice dei rischi. Questa ripartizione dei rischi è fondamentale per garantire un equilibrio contrattuale. Infine, il PEF è utilizzato per stimare la congruità delle compensazioni economiche e del ragionevole margine di utile. Queste stime sono essenziali per garantire che il contratto sia economicamente sostenibile per tutte le parti coinvolte.

Il CdS è riferito al periodo 2025-2034. L'arco di vigenza del contratto di servizio è diviso nei seguenti periodi regolatori, ai sensi della delibera ART n.120/2018 e della delibera ART n.154/2019 e s.m.i.

L'articolazione dei periodi regolatori tiene conto della previsione di apertura delle linee (cfr. paragrafo 2.1.3 della RDA "Attivazione delle linee").

1. anni 2025-2027 (primo periodo regolatorio, caratterizzato dal solo servizio Cuneo-Saluzzo-Savigliano);
2. anni 2028-2030 (secondo periodo regolatorio, caratterizzato dallo sviluppo del servizio su entrambe le linee);
3. anni 2031-2034 (terzo periodo regolatorio, caratterizzato dalla piena entrata in funzione dei nuovi poli attrattivi sulla rete).

3 FATTORI DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO

La produzione dei servizi ferroviari regionali è un processo complesso che dipende dal modello di esercizio previsto (paragrafo 3.1) e da una serie di fattori chiave. Questi fattori, che sono analizzati in questo documento, includono il Personale (paragrafo 3.4), il Parco rotabile (paragrafo 3.3), i Depositi e le aree di manutenzione (paragrafo 3.2).

È di particolare rilievo il dimensionamento del personale in funzione delle esigenze di trasporto nella programmazione del servizio. Questo significa che il numero di dipendenti deve essere sufficiente per garantire un servizio efficiente e affidabile.

Allo stesso modo, il numero dei veicoli deve essere proporzionato alla domanda di servizio.

I depositi e le aree di manutenzione rivestono un ruolo molto importante nel garantire la disponibilità e l'efficienza dei veicoli utilizzati nel servizio ferroviario; è necessario che siano ottimizzati ed adeguati a rispondere alle esigenze del servizio e devono essere organizzati in modo da minimizzare i costi e massimizzare la loro efficienza operativa

Di fondamentale importanza è poi la digitalizzazione del TPL; si tratta di un processo in corso già delineato dalla Regione Piemonte e che vede l'OE impegnato nella trasformazione del modo in cui i servizi di trasporto vengono organizzati, forniti ed utilizzati. I punti chiave sono:

- i sistemi di bigliettazione elettronica, finalizzati a semplificare l'accessibilità al servizio, a favorire l'individuazione dei titoli di viaggio più adatti al cittadino, a rendere più efficace il controllo dell'evasione;
- le infrastrutture digitali, che includono piattaforme hardware e software, che svolgono un ruolo cruciale nel raccogliere e gestire tutte le informazioni dell'OE, dai dettagli operativi e del servizio ai dati sulla domanda, e li rendono facilmente accessibili; questo permette di ottimizzare l'organizzazione e la gestione del servizio di TPL. Le infrastrutture digitali non solo migliorano l'efficienza operativa dell'OE, ma forniscono anche dati preziosi per il monitoraggio del servizio da parte dell'EC e dell'ART per valutare le prestazioni del servizio.
- la piena operatività del MaaS della Regione Piemonte che rappresenta un obiettivo fondamentale per garantire una informazione tempestiva e sempre aggiornata ai cittadini; inoltre il MaaS è finalizzato all'integrazione ed all'ottimizzazione dell'intero sistema di TPL e per combinare e coordinare vari servizi di trasporto, sia pubblici che privati, in un'unica piattaforma accessibile e facile da usare;

Questi fattori necessariamente devono essere dimensionati in funzione della Rete di Trasporto prevista dal Cds.

Di seguito è fornita una descrizione sintetica dei fattori di produzione impiegati per il servizio dall'OE considerando gli elementi necessari e sufficienti per la gestione dello specifico Contratto di Servizio, al netto di quanto l'OE utilizza per ulteriori attività economiche che interessano la propria gestione economica, finanziaria e patrimoniale.

Questa descrizione fornisce una panoramica dei fattori di produzione e delle strategie di gestione utilizzate per garantire un servizio ferroviario efficace ed efficiente, nonché della loro evoluzione verso gli obiettivi di sostenibilità economica ed ambientale e di transizione digitale.

3.1 Modello di esercizio e produzione prevista

Il modello di esercizio è ispirato agli studi prodotti da AMP per ciascuna linea¹ e successivamente affinato nella definizione del progetto. La produzione annua complessiva a regime sulle due linee è di 307.966 Km treni*km (Tabella 1).

Si prevede che la linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano sia operativa dal primo anno di contratto, mentre la Ceva-Ormea possa essere attivata a partire dal quarto anno (cfr. paragrafo 2.1.3 della RDA “Attivazione delle linee”).

Panoramica della produzione annuale	
Linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano	
Totale Produzione Treni *km/anno	226.766
Linea Ceva-Ormea	
Totale Produzione Treni *km/anno	81.200
TOTALE	
Totale Produzione Treni *km/anno	307.966

Tabella 1 - Produzione annuale prevista

I modelli di esercizio delle linee si differenziano a seconda del giorno della settimana (lunedì-venerdì feriale, sabato feriale e festivo) e a seconda del periodo dell’anno. È previsto un “periodo di alta” corrispondente in buona parte alle settimane scolastiche per un totale di 40 settimane/anno e un “periodo di bassa” corrispondente alle restanti 12 settimane (Tabella 2/Tabella 1).

Per permettere la rimodulazione e riorganizzazione dei servizi, qualora necessaria in base a rilevate esigenze di domanda, il CdS prevede l’inserimento di clausole di flessibilità.

¹ “Studio servizio ferroviario linea Savigliano-Saluzzo-Cuneo” e “Studio servizio ferroviario Ceva-Ormea”, pubblicati sul sito AMP alla pagina <https://mtm.torino.it/it/piani-progetti/progetti-a-scala-regionale/studi-su-linee-ferroviarie-sospese/>

Dettaglio della produzione annuale

Linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano

Produzione Treni*km/anno	LUN-VEN	SAB	FEST	TOTALE
<i>Periodo di Alta</i>	163.824	26.813	15.322	205.958
<i>periodo di Bassa</i>	20.808	-	-	20.808
TOTALE	184.632	26.813	15.322	226.766

Linea Ceva-Ormea

Produzione Treni*km/anno	LUN-VEN	SAB	FEST	TOTALE
<i>Periodo di Alta</i>	70.000	11.200	-	81.200
TOTALE	70.000	11.200	-	81.200

TOTALE

Produzione Treni*km/anno	LUN-VEN	SAB	FEST	TOTALE
<i>Periodo di Alta</i>	233.824	38.013	15.322	287.158
<i>periodo di Bassa</i>	20.808	-	-	20.808
TOTALE	254.632	38.013	15.322	307.966

Tabella 2 - Produzione annuale prevista – dettaglio per periodo

Oltre che dal modello di esercizio, l'efficienza del sistema è data dalla localizzazione delle attività di manutenzione, pulizia, rifornimento e sosta notturna dei treni. Come indicato nel paragrafo 1.2.1 della RDA "Linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano", questi elementi sono stati particolarmente critici durante l'attivazione del servizio ferroviario sulla linea Saluzzo-Savigliano nel periodo 2019-2020. Per le scelte operate dall'OE su questo aspetto si rimanda al paragrafo 3.2 sui depositi.

L'attivazione del servizio ferroviario comporta la revisione dei servizi bus presenti sulle due direttrici richiamati nel paragrafo 1.3 della RDA, "Contesto operativo di riferimento" e dei servizi bus afferenti alle stazioni servite. Tale revisione avverrà per fasi. Una prima fase coincide con l'apertura al servizio della linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano e comporta la riduzione dei servizi bus direttamente sovrapposti al servizio ferroviario. È in corso la definizione di questa prima fase attraverso l'interlocuzione con l'operatore su gomma. Una seconda fase prevede la riorganizzazione completa dei servizi sulla direttrice Cuneo-Saluzzo-Savigliano e sulle linee ad essa afferenti e sarà oggetto del nuovo affidamento dei servizi di TPL su gomma del bacino sud². Una terza fase, che sarà anch'essa elemento delle procedure di affidamento del servizio TPL su gomma riguarderà l'attivazione dei servizi ferroviari sulla linea Ceva-Ormea. La rimodulazione dei servizi bus ha l'obiettivo di rendere il sistema su gomma cooperativo al servizio ferroviario attraverso la sostituzione di tutte le corse concorrenziali e il potenziamento delle corse complementari e di adduzione e distribuzione ai treni. Per questo motivo è difficile quantificare

² Il processo di affidamento dei servizi TPL su gomma del Bacino Sud è iniziato nella seconda metà del 2024: con la DD 394 del 16/06/2024, AMP ha deliberato la riattivazione del percorso consultivo previsto negli avvisi di preinformazione per l'affidamento dei servizi. Il 18/9/2024 è iniziata la procedura di consultazione per l'affidamento dei servizi del Bacino Sud la cui conclusione è prevista il 18/11/2024 AMP (il processo di consultazione è interamente riportato sul sito AMP alla pagina <https://amppartecipa.mtm.torino.it/processes/bacino-sud>).

l'effetto finanziario della revisione dei servizi bus, dal momento che si prevede che i servizi sostituiti dal treno possano essere reinvestiti per potenziare l'intero sistema

3.1.1 Modello di esercizio linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano

Il modello di esercizio prevede:

nel "periodo di alta":

- nei giorni feriali dal lunedì al venerdì: 14 treni/giorno lungo tutto il percorso Cuneo-Saluzzo-Savigliano e 10 treni/giorno nella tratta Saluzzo-Savigliano (Figura 1)
- il sabato feriale: 14 treni/giorno lungo tutto il percorso Cuneo-Saluzzo-Savigliano (Figura 2)
- nei giorni festivi: 8 treni/giorno lungo tutto il percorso Cuneo-Saluzzo-Savigliano (Figura 3)

Orario Lunedì - Venerdì (ALTA)

Treno	R A	R A	R B	R A	R A	R B	R B	R A	R A	R B	R B	R A
Cuneo	5:55		7:55	11:55		13:55		15:55		17:55		19:55
Busca	6:09		8:09	12:09		14:09		16:09		18:09		20:09
Costigliole Saluzzo	6:16		8:16	12:16		14:16		16:16		18:16		20:16
Verzuolo	6:20		8:20	12:20		14:20		16:20		18:20		20:20
Manta	6:24		8:24	12:24		14:24		16:24		18:24		20:24
Saluzzo	6:29	7:31	8:29	12:29	13:31	14:29	15:31	16:29	17:31	18:29	19:31	20:29
Savigliano	6:45	7:47	8:45	12:45	13:47	14:45	15:47	16:45	17:47	18:45	19:47	20:45

Treno	R B	R A	R A	R B	R A	R A	R B	R B	R A	R A	R B	R B
Savigliano	6:12	7:08	8:12	12:12	13:08	14:12	15:08	16:12	17:08	18:12	19:08	20:12
Saluzzo	7:00	07:24	8:29	12:29	13:24	14:29	15:24	16:29	17:24	18:29	19:24	20:29
Manta	7:05		8:34	12:34		14:34		16:34		18:34		20:34
Verzuolo	7:09		8:38	12:38		14:38		16:38		18:38		20:38
Costigliole Saluzzo	7:13		8:42	12:42		14:42		16:42		18:42		20:42
Busca	7:20		8:49	12:49		14:49		16:49		18:49		20:49
Cuneo	7:33		9:02	13:02		15:02		17:02		19:02		21:02

Figura 1 –orario linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano (lunedì-venerdì feriale "periodo di alta")

Orario Sabato (ALTA)

Treno	R A	R B	R A	R B	R A	R B	R A
Cuneo	5:55	7:55	11:55	13:55	15:55	17:55	19:55
Busca	6:09	8:09	12:09	14:09	16:09	18:09	20:09
Costigliole Saluzzo	6:16	8:16	12:16	14:16	16:16	18:16	20:16
Verzuolo	6:20	8:20	12:20	14:20	16:20	18:20	20:20
Manta	6:24	8:24	12:24	14:24	16:24	18:24	20:24
Saluzzo	6:29	8:29	12:29	14:29	16:29	18:29	20:29
Savigliano	6:45	8:45	12:45	14:45	16:45	18:45	20:45

Treno	R B	R A	R B	R A	R B	R A	R B
Savigliano	6:12	8:12	12:12	14:12	16:12	18:12	20:12
Saluzzo	7:00	8:29	12:29	14:29	16:29	18:29	20:29
Manta	7:05	8:34	12:34	14:34	16:34	18:34	20:34
Verzuolo	7:09	8:38	12:38	14:38	16:38	18:38	20:38
Costigliole Saluzzo	7:13	8:42	12:42	14:42	16:42	18:42	20:42
Busca	7:20	8:49	12:49	14:49	16:49	18:49	20:49
Cuneo	7:33	9:02	13:02	15:02	17:02	19:02	21:02

Figura 2 –orario linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano (sabato feriale “periodo di alta”)

Orario Festivi (ALTA)

Treno	R A	R A	R A	R A
Cuneo	07:55	11:55	14:55	17:55
Busca	08:09	12:09	15:09	18:09
Costigliole Saluzzo	08:16	12:16	15:16	18:16
Verzuolo	08:20	12:20	15:20	18:20
Manta	08:24	12:24	15:24	18:24
Saluzzo	08:29	12:29	15:29	18:29
Savigliano	08:45	12:45	15:45	18:45

Treno	R A	R A	R A	R A
Savigliano	09:12	13:12	16:12	19:12
Saluzzo	09:29	13:29	16:29	19:29
Manta	09:34	13:34	16:34	19:34
Verzuolo	09:38	13:38	16:38	19:38
Costigliole Saluzzo	09:42	13:42	16:42	19:42
Busca	09:49	13:49	16:49	19:49
Cuneo	10:02	14:02	17:02	20:02

Figura 3 –orario linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano (festivi “periodo di alta”)

nel “periodo di bassa”:

- nei giorni feriali dal lunedì al venerdì: 6 treni/giorno lungo tutto il percorso Cuneo-Saluzzo-Savigliano e 4 treni/giorno nella tratta Saluzzo-Savigliano (Figura 4)

Orario Lunedì - Venerdì (BASSA)

Treno	R A	R A	R A	R A	R A
Cuneo	06:55		11:55		16:55
Busca	07:09		12:09		17:09
Costigliole Saluzzo	07:16		12:16		17:16
Verzuolo	07:20		12:20		17:20
Manta	07:24		12:24		17:24
Saluzzo	07:29	08:31	12:29	14:31	17:29
Savigliano	07:45	08:47	12:45	14:47	17:45

Treno	R A	R A	R A	R A	R A
Savigliano	08:08	09:12	13:08	15:12	18:12
Saluzzo	08:25	09:29	13:25	15:29	18:29
Manta		09:34		15:34	18:34
Verzuolo		09:38		15:38	18:38
Costigliole Saluzzo		09:42		15:42	18:42
Busca		09:49		15:49	18:49
Cuneo		10:02		16:02	19:02

Figura 4 –orario linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano (feriali lunedì-venerdì “periodo di bassa”)

La produzione della linea (rappresentato nella Tabella 3) prevede 142 treni alla settimana nel “periodo di alta” e 50 treni alla settimana nel “periodo di bassa”

Sintesi del programma di esercizio Cuneo-Saluzzo-Savigliano		
"Periodo di alta" 40 settimane	Intero percorso Cuneo-Saluzzo-Savigliano <i>Lunedì - Venerdì</i>	14
	Shuttle Saluzzo-Savigliano <i>Lunedì - Venerdì</i>	10
	Intero percorso Cuneo-Saluzzo-Savigliano <i>Sabato</i>	14
	Intero percorso Cuneo-Saluzzo-Savigliano <i>Domenica e Festivi</i>	8
	Totale Treni/Settimana	142
"Periodo di bassa" 12 settimane	Intero percorso Cuneo-Saluzzo-Savigliano <i>Lunedì - Venerdì</i>	6
	Shuttle Saluzzo-Savigliano <i>Lunedì - Venerdì</i>	4
	Totale Treni/Settimana	50

Tabella 3 - Cuneo-Saluzzo-Savigliano - Sintesi del programma di esercizio

3.1.2 Modello di esercizio linea Ceva-Ormea

Il modello di esercizio prevede nel “periodo di alta” prevede

- nei giorni feriali dal lunedì al venerdì: 10 treni/giorno

- il sabato feriale: 8 treni/giorno

Orario Lunedì - Venerdì (ALTA)

	R	R	R	R	R
CEVA	7:25	10:05	13:55	16:05	20:00
Nucetto	7:35	10:15	14:05	16:15	20:10
Bagnasco	7:40	10:20	14:10	16:20	20:15
Pievetta	7:46	10:26	14:16	16:26	20:21
Priola	7:49	10:29	14:19	16:29	20:24
GARESSIO	7:56	10:36	14:26	16:36	20:31
Trappa	8:00	10:40	14:30	16:40	20:35
Eca Nasago	8:05	10:45	14:35	16:45	20:40
ORMEA	8:11	10:51	14:41	16:51	20:46

	R	R	R	R	R
ORMEA	6:30	9:10	11:10	15:10	17:10
Eca Nasago	6:36	9:16	11:16	15:16	17:16
Trappa	6:41	9:21	11:21	15:21	17:21
GARESSIO	6:46	9:26	11:26	15:26	17:26
Priola	6:50	9:30	11:30	15:30	17:30
Pievetta	6:55	9:35	11:35	15:35	17:35
Bagasco	7:02	9:42	11:42	15:42	17:42
Nucetto	7:07	9:47	11:47	15:47	17:47
CEVA	7:17	9:57	11:57	15:57	17:57

Figura 5 – orario linea Ceva-Ormea (lunedì-venerdì feriale “periodo di alta”)

Orario Sabato (ALTA)

	R	R	R	R
CEVA	10:05	13:55	16:05	20:00
Nucetto	10:15	14:05	16:15	20:10
Bagnasco	10:20	14:10	16:20	20:15
Pievetta	10:26	14:16	16:26	20:21
Priola	10:29	14:19	16:29	20:24
GARESSIO	10:36	14:26	16:36	20:31
Trappa	10:40	14:30	16:40	20:35
Eca Nasago	10:45	14:35	16:45	20:40
ORMEA	10:51	14:41	16:51	20:46

	R	R	R	R
ORMEA	9:10	11:10	15:10	17:10
Eca Nasago	9:16	11:16	15:16	17:16
Trappa	9:21	11:21	15:21	17:21
GARESSIO	9:26	11:26	15:26	17:26
Priola	9:30	11:30	15:30	17:30
Pievetta	9:35	11:35	15:35	17:35
Bagasco	9:42	11:42	15:42	17:42
Nucetto	9:47	11:47	15:47	17:47
CEVA	9:57	11:57	15:57	17:57

Figura 6 – orario linea Ceva-Ormea (sabato feriale “periodo di alta”)

La produzione della linea (rappresentata nella Tabella 4) prevede 58 treni alla settimana nel “periodo di alta”

Sintesi del programma di esercizio Ceva-Ormea		
"Periodo di alta" 40 settimane	Lunedì – Venerdì	10
	Sabato	8
	Domenica e Festivi	0
	Totale Treni/Settimana	58

Tabella 4 - Ceva-Ormea - Sintesi del programma di esercizio

3.2 Depositi

Non è previsto l'uso di depositi propri, ma l'utilizzo in locazione di una parte del centro di manutenzione di RFI di Savona. La superficie in uso è di circa 4.200 metri quadri di superficie, di cui 3.200 coperta e prevede aree per il ricovero del materiale rotabile, per il lavaggio e la manutenzione ordinaria.

Per il deposito sono previsti canoni di affitto e di accesso all'impianto (che rientrano nei costi di godimento beni di terzi/locazioni immobiliari) e non costi di investimento e relativi ammortamenti.

A Savona sono previste le sole attività manutentive. Le altre attività, come la sosta notturna, le pulizie e il rifornimento saranno effettuate in maniera diffusa sul territorio in modo da migliorare l'efficienza del servizio. In questo modo l'OE stima che gli invii del materiale rotabile a Savona costituiscano l'8,1% della produzione per il servizio sulla linea Cuneo - Saluzzo - Savigliano, e il 5,5% della produzione per il servizio sulla linea Ceva - Ormea.

Con riferimento al primo periodo regolatorio, con l'attivazione della linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano, l'OE ha programmato di effettuare presso la stazione di Cuneo le attività di rifornimento idrico; raccolta reflui dei servizi igienici a bordo e rifornimento combustibile. Le operazioni di pulizia avverranno sia a Cuneo che a Savigliano, in particolar modo durante la fascia di interruzione mattutina. Il deposito notturno dei treni avverrà sia a Cuneo che a Savigliano.

L'OE ha già effettuato le visite tecniche e sta finalizzando gli accordi con RFI per l'utilizzo del centro di Savona e delle aree di impianto di Cuneo e Savigliano. Di queste attività ha reso conto all'EC nelle relazioni mensili previste dal Piano di Mobilitazione (cfr. paragrafo 5 della RDA "Piano di mobilitazione")

3.3 Parco Rotabile

L'OE prevede di effettuare l'esercizio con 4 treni trazione termica (comprendendo anche le scorte operative). I treni utilizzati sono 4 complessi a tre casse Pesa ATR 220, immatricolati nel 2010, omologati per l'esercizio in Italia, dotati ognuno di 155 posti a sedere.

TRENI

	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Treni (num)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
età media	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

Tabella 5 – Consistenza ed età media del parco rotabile

L'OE avrà in uso i 4 treni, di cui 3 consegnati prima dell'inizio del servizio e il quarto nel corso del 2025. I treni saranno utilizzati in forza di due contratti decennali di locazione, ognuno valido per due materiali rotabili, rispettivamente con FER (Ferrovie Emilia Romagna) e TPER (trasporto

Passeggeri Emilia Romagna). I contratti di locazione prevedono la possibilità di riscatto del materiale rotabile al termine del sesto anno di locazione previo il pagamento di un riscatto pari a 580.000 euro +IVA. L'OE ha previsto di attivare tale possibilità di riscatto, per cui all'interno del PEF è previsto un leasing del materiale rotabile secondo i principi contabili IFRS 16 nei primi sei anni e l'ammortamento del valore residuo del materiale rotabile negli ultimi quattro anni³.



Figura 7 - Render del treno Pesa ATR 220 con livrea dell'OE

La flotta sarà interamente disponibile fin dal primo anno, al fine di garantire una maggiore operatività nelle fasi iniziali del servizio.

3.4 Addetti

L'andamento preventivato del numero di addetti è indicato nella Tabella 6. È previsto un incremento del personale di bordo (macchinisti e personale viaggiante) con l'inizio del servizio sulla linea Ceva-Ormea mentre il resto del personale è costante nel periodo di validità del CdS.

Il Piano di Mobilitazione approvato dall'EC prevede le tempistiche di assunzione e di formazione del personale da parte dell'OE.

³ Come esplicitato ai rigli 1.b.ii.3 e 1.b.ii.4 dello Schema 2 Stato patrimoniale Regolatorio di p.79

PERSONALE	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Totale addetti (FTE)	24	24	24	30	30	30	30	30	30	30
addetti personale operativo	17	17	17	23	23	23	23	23	23	23
- di cui: Macchinisti	7	7	7	10	10	10	10	10	10	10
- di cui: Personale viaggiante	5	5	5	8	8	8	8	8	8	8
- di cui: Produzione e Circolazione treno ¹	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
- di cui: Gestione equipaggi ²	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
- di cui: Manutenzione	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
- di cui: Direttore Tecnico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
altri addetti	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
- di cui: Marketing	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
- di cui: Staff ³	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

1 Personale della sala operativa, operatori della circolazione, gestione turni materiale rotabile, formazione treni, informazioni alla clientela.

2 Personale gestione turni e gestione amministrativa dei macchinisti e personale viaggiante.

3 Personale addetto assegnato alle strutture amministrative e informatiche centrali.

Tabella 6 – Personale (FTE)

3.5 Informazioni, assistenza e canali di vendita

I servizi di assistenza e di vendita costituiscono un fattore di qualità del servizio e rappresentano una componente fondamentale per facilitare l'accesso al servizio di trasporto. Data la natura delle linee con volumi di traffico ridotti, non è inizialmente prevista l'apertura di biglietterie fisiche o di postazioni self service nelle stazioni. Come indicato nel dettaglio nel Piano di Accesso al Dato (PAD) le informazioni saranno fornite sia attraverso i canali digitali (sito internet multilingue e app disponibile per i principali sistemi operativi) sia attraverso un Contact Center dedicato. Quest'ultimo è accessibile sia attraverso un numero telefonico gratuito sia attraverso servizi di chat istantanei (via sito internet, WhatsApp e Messenger). Il servizio di Contact Centre verrà fornito dal team di una ditta esterna.

La vendita dei titoli di viaggio, oltre che attraverso i citati canali digitali (sito e app) è effettuata attraverso punti di vendita convenzionati (bar, tabaccherie ed edicole) appartenenti ai principali circuiti di vendita (Mooney e Puntolis).

L'ulteriore sviluppo della rete di vendita è dettagliato nel capitolo 1 "Piano di facilità di acquisto titoli di viaggio e sviluppo reti di vendita" dell'allegato 7 "Progetti specifici" e prevede:

- Ampliamento della rete di vendita fisica, con lo sviluppo della rete di vendita convenzionata e la fornitura agli esercizi in prossimità o all'interno delle stazioni servite di materiali informativi come totem con gli orari e l'opzione di un monitor con avvisi e promozioni sul servizio ferroviario gestito dall'OE da remoto.
- Vendita tramite OTA (Online Ticket Agency) ed aggregatori: il sistema di vendita dell'OE sarà integrato con i principali aggregatori quali Omio, Trainline e MooneyGO
- Accettazione di forme di pagamento innovative quali, ad esempio, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, Satispay, Amazon Pay, Scalapay
- Distribuzione e marketing nelle strutture ricettive del territorio che potranno vendere i titoli di viaggio dell'OE
- Vendita dei titoli di viaggio dell'OE sulla piattaforma FlixBus

- Implementazione del sistema di bigliettazione FAIRTIQ
- Creazione ed implementazione annuale del Piano Antievasione e Antifrode

4 PROGRAMMA DI INVESTIMENTI

L'OE prevede investimenti e relativi ammortamenti per:

- il materiale rotabile
- gli investimenti ICT

Il materiale rotabile, come indicato nel paragrafo 3.3, comprende 4 treni in uso all'OE sulla base di due contratti di locazione con il riscatto previsto al sesto anno. Nel PEF sono quindi indicati:

- il leasing del materiale rotabile secondo i principi contabili IFRS 16 nei primi sei anni
- l'ammortamento del valore residuo del materiale rotabile negli ultimi quattro anni.

Gli investimenti ICT comprendono

il sistema di infotainment e Wifi a bordo treno: sui treni sono installati un gateway per fornire la connettività da treno a terra e punti d'accesso tri-band e antenne integrate in ogni carrozza. È previsto lo sviluppo di una piattaforma di infotainment e dei sistemi di gestione;

- il sistema contapasseggeri: sui treni sono installati sensori 3D localizzati su ciascuna porta e sincronizzati al sistema GPS di bordo. Il sistema permette di rilevare i passeggeri saliti/discesi in ogni fermata e di segmentare i passeggeri per tipo (adulti, bambini, PMR ecc.). È previsto lo sviluppo di una piattaforma di gestione con cui sia l'EC che l'OE possono accedere a distanza ai dati rilevati;
- i sistemi di bigliettazione: sono attivate le seguenti piattaforme tecnologiche: Turnit Ride (per la vendita online, la distribuzione sulle OTA (Online Ticket Agency, come Trainline, Omnio ecc.), Fairtiq (sistema di bigliettazione digitale basato sull'attivazione del viaggio via app al momento della salita o discesa), Biglietto Integrato Piemonte (BIP) (sistema che permette l'integrazione con i servizi bus) Gli investimenti ICT prevedono due investimenti, uno al primo e uno al quinto anno rispettivamente ammortizzati nei successivi 5 anni.

Lo sviluppo dei citati sistemi ICT sono riportati nel PEF con due investimenti, uno al primo e uno al quinto anno rispettivamente ammortizzati nei successivi 5 anni.

L'importo degli ammortamenti è riportato al paragrafo 7.5.

Per quanto riguarda il materiale rotabile, si segnala inoltre che a novembre 2023, L'OE ha siglato una Lettera di Intenti con Škoda Transportation Italia per lo sviluppo e l'importazione di un treno bimodale batteria/elettrico adatto ai servizi sulle linee secondarie. Si tratta di treni con una autonomia a batteria di oltre 80 km che potrebbero realizzare collegamenti a zero emissioni ricaricando le batterie nelle stazioni collegate alla linea elettrica (Cuneo, Savigliano e Ceva).

Dal momento che lo sviluppo di questi treni per il mercato italiano è nelle sue fasi iniziali, l'utilizzo di questi treni non è stato considerato nel PEF. L'OE si impegna a continuare allo sviluppo di questo progetto e a presentare all'EC informazioni sull'analisi della eventuale fattibilità tecnica, operativa ed economica dell'immissione in esercizio di questi treni.



Tabella 7 – Render del treno bimodale si Škoda Transportation

5 PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI.

5.1 Pertinenza dei Ricavi

Il PEF individua i Ricavi Operativi attesi, strettamente pertinenti al CdS, tenendo conto:

- per i Ricavi da traffico: dell'evoluzione dei viaggiatori legata all'apertura delle linee e all'incremento della qualità del servizio ed ai programmi di investimento; dell'incremento dei ricavi legato agli incrementi tariffari derivanti dall'andamento inflattivo. Il monitoraggio regolare dei ricavi da traffico e delle singole componenti è un elemento chiave per la gestione efficace del contratto di servizio di TPL.
- per le compensazioni economiche degli Obblighi di Servizio Pubblico (OSP): dell'equilibrio economico finanziario come verificato dallo schema 3 dei PEF di scenario e delle disponibilità destinate al servizio in funzione dei vincoli del bilancio dell'EC;

I valori e le valutazioni inseriti nel PEF si riferiscono al perimetro dei servizi del contratto in oggetto, secondo quanto previsto dall'Autorità per la Regolazione dei Trasporti nella Delibera n.154/2019.

5.2 Effetti di rete

Questa voce di ricavo è definita dalla norma europea (Reg. n.1370/2007, Allegato) come "gli eventuali effetti finanziari positivi generati all'interno della rete gestita in base all'obbligo o agli obblighi di servizio pubblico in questione".

Data l'assenza al momento di altri servizi realizzati dall'OE è difficile stimare gli effettivi Effetti di rete generati dal CdS. Si è comunque ritenuto necessario stimare gli effetti di rete che possono derivare da sinergie di marketing e dalla vendita di biglietti per servizi commerciali che potranno essere realizzati dall'OE. Una valutazione più accurata degli effetti di rete potrà essere effettuata alla fine del primo periodo regolatorio

La stima previsionale fornita a PEF è indicata nella tabella seguente.

	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Effetti di rete	2.349 €	2.511 €	2.619 €	4.580 €	4.813 €	5.039 €	5.220 €	5.408 €	5.603 €	5.805 €

Tabella 8 – Effetti di rete (euro annui)

Il Contratto di Servizio prevede il monitoraggio delle attività economiche che generano gli effetti di rete per contabilizzarne il valore.

5.3 Pertinenza dei Costi

Il PEF individua i Costi di produzione, strettamente pertinenti al CdS, necessari per l'assolvimento degli OSP, secondo quanto previsto dall'ART con le Delibere 154/2019 e 113/2021, tenendo conto delle spese sostenute dall'operatore di trasporto per l'erogazione del servizio; questi includono:

- Costi operativi: spese direttamente associate all'operazione del servizio di trasporto, come i salari dei conducenti e del personale di accompagnamento, i costi di manutenzione dei veicoli, i costi del carburante;
- Costi amministrativi: spese associate alla gestione dell'organizzazione, come i salari del personale amministrativo, i costi di formazione, i costi di assicurazione, e così via;
- Costi di ammortamento: rappresentano la riduzione del valore dei beni a lungo termine, come i veicoli o le infrastrutture, nel corso del tempo. L'ammortamento è calcolato in base alla durata di vita utile prevista di questi beni;
- Costi di capitale: includono le spese sostenute per gli investimenti quali l'acquisto di nuovi veicoli o la costruzione o l'ammodernamento delle infrastrutture di trasporto; i costi di capitale definiscono il Capitale investito netto (CIN) del CdS.

5.4 Matrice dei rischi

La matrice dei rischi è strumento fondamentale nei contratti di servizio di TPL per il monitoraggio dei Ricavi e dei Costi. In particolare, serve a identificare e assegnare i vari tipi di rischio tra le parti contrattuali. È importante sottolineare che la definizione e l'interpretazione della matrice dei rischi richiede un attento e continuo monitoraggio di tutte le componenti di costi e ricavi così come previsto nel CdS.

La Matrice dei Rischi e la descrizione delle azioni di mitigazione dei rischi sono oggetto di uno specifico allegato contrattuale, la cui redazione ha seguito i principi e le modalità riportate nel paragrafo 9 della RDA "Allocazione dei rischi".

Di seguito si riporta la tabella di sintesi dell'allocazione dei rischi (Tabella 9)

a.1 RISCHI CONNESSI ALL'ANDAMENTO DELLA DOMANDA							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
a.1.1	Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle politiche di trasporto, differente da quello atteso e contabilizzato nel PEF	Valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF		1		2,00	
a.1.2	Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle azioni di miglioramento della qualità erogata, differente da quanto previsto dal PEF		1		2,00		
a.1.3	Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle strategie di marketing, differente da quanto previsto dal PEF per strategia di marketing differente da quella attesa		1		2,00		
a.1.4	Andamento della domanda differente da quanto previsto dal PEF per inefficienze commerciali		1		2,00		
a.1.5	Andamento della domanda differente da quanto previsto dal PEF per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		1	1	3,00	3,00	
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			4	2			
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					9,00	5,00	14,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					2,25	2,50	2,33

a.2 RISCHI CONNESSI ALL'ANDAMENTO DELL'OFFERTA							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
a.2.1	Programmazione dell'offerta richiesta dall'EA differente da quanto previsto dal PEF	Variazione dei costi a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF		1		2,00	
a.2.2	Programmazione dell'offerta da parte dall'IA differente da quanto previsto dal PEF		1		2,00		
a.2.3	Programmazione dell'offerta da parte dall'EA inferiore a quanto richiesto dall'andamento della domanda			1		2,00	
a.2.4	Erogazione dell'offerta da parte dall'IA non conforme a quanto previsto dal PEF		1		2,00		
a.2.5	Andamento dei costi di accesso all'infrastruttura e servizi accessori praticato dal Gestore dell'Infrastruttura differente da quanto previsto dal PEF			1		4,00	
a.2.6a	Variazione dinamica del costo del gasolio per trazione differente da quanto previsto dal PEF.			1		5,00	
a.2.6b	Andamento del costo del gasolio per trazione differente da quanto previsto dal PEF.		1		5,00		
a.2.7	Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio commerciali		1	1	3,00	3,00	
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			4	5			
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					12,00	16,00	28,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					3,00	3,20	3,11

b.1 RISCHI CONNESSI A VARIAZIONI DELLE NORMATIVE								
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio			
			IA	EA	IA	EA	Totale	
b.1.1	Politica tariffaria differente da quanto previsto dal PEF	Valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF		1		2,00		
b.1.2	Introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del CdS e non previste dal PEF			1		2,00		
b.1.3	Introduzione/modifica di progetti di integrazione tariffaria e/o modale non previsti dal PEF autorizzati dall'EA			1		1,00		
b.1.4	Introduzione/modifica di sistemi di ticketing elettronico non previsti dal PEF			1		2,00		
b.1.5	Introduzione/modifica di sistemi MaaS non previsti dal PEF			1		2,00		
b.1.6	Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per effetto di modifiche legislative o regolatorie		Variazione dei costi di gestione/di investimento rispetto a quanto previsto nel PEF		1		3,00	
b.1.7	Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi dipendenti dall'EA				1		2,00	
b.1.8	Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi non dipendente dall'EA			1		2,00		
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			1	7				
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					2,00	14,00	16,00	
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					2,00	2,00	2,00	

b.2 RISCHI DERIVANTI DA CONTENZIOSI							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.2.1	Ritardi nella consegna di materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano degli investimenti e ritardi del piano di mobilitazione.	Aumento dei costi di gestione rispetto a quanto previsto nel PEF	1		3,00		
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			1				
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					3,00	0,00	3,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					3,00	0,00	3,00

b.3 RISCHI CONNESSI ALLE RELAZIONI INDUSTRIALI							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.3.1	Variazioni CCNL	Aumento dei costi di gestione rispetto a quanto previsto nel PEF	1		1,00		
b.3.1	Variazioni CCNL (dinamica del costo del lavoro ISTAT)	Aumento dei costi di gestione rispetto a quanto previsto nel PEF		1		3,00	
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			1	1			
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					1,00	3,00	4,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					1,00	3,00	2,00

b.4 RISCHI CONNESSI AGLI ASPETTI GESTIONALI							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.4.1	Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali	Aumento dei costi di gestione rispetto a quanto previsto nel PEF	1		1,00		
b.4.2	Effetti delle azioni per il contrasto dell'evasione differenti da quanto previsto dal PEF	Valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF	1		4,00		
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			2				
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					5,00	0,00	5,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					2,50		2,50

b.5 RISCHI CONNESSI AGLI ASPETTI FINANZIARI							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
	Mancata/ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali	Valore dei ricavi a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF					
b.5.1	· imputabile all'IA per aspetti procedurali e/o	rispetto a quanto previsto nel PEF	1		1,00		
b.5.2	· in altri casi			1		1,00	
b.5.3	Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF	Aumento dei costi di investimento rispetto a quanto previsto nel PEF	1		5,00		
	Valore degli "Altri ricavi" inferiore a quanto previsto nel PEF	valore dei ricavi a consuntivo inferiore rispetto a quanto previsto nel PEF					
b.5.4	· per responsabilità dell'EA chiaramente identificabile,	rispetto a quanto previsto nel PEF		1		2,00	
b.5.5	· negli altri casi		1		3,00		
	NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO		3	2			
	SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO				9,00	3,00	12,00
	VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO				3,00	1,50	2,40
b.7 RISCHI CONNESSI A CAUSE DI FORZA MAGGIORE							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.7.1	Alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio per cause di forza maggiore indipendenti sia dall'EA sia dall'IA	valore dei ricavi a consuntivo inferiore e/o valore dei costi a consuntivo inferiore rispetto a quanto previsto nel PEF	1	1	3,00	3,00	
	NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO		1	1			
	SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO				3,00	3,00	6,00
	VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO				3,00	3,00	3,00
TOTALE RISCHI							
			Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
	NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO		17	18			
	SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO				44,00	44,00	88,00
	VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO				2,59	2,44	2,51

Tabella 9 – Riepilogo dell'allocazione dei rischi

5.5 Dinamica Inflattiva

Il PEF prevede un adeguamento annuo all'inflazione programmata (TIP)⁴ delle tariffe e dei costi, secondo l'andamento indicato nella Tabella 10:

	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Tasso di inflazione	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Tabella 10 – Dinamica inflattiva

A partire dal secondo anno di validità del Contratto, la Compensazione economica di cui al rigo P dello schema 3 del PEF è aggiornata annualmente dall'EC nella misura del 50% della quota eccedente il tasso di inflazione programmato definito nel DEF utilizzato dall'OE nella previsione del PEF rispetto al tasso rilevato alla data del 30 novembre dell'anno precedente.

⁴ www.dt.mef.gov.it/attivita_istituzionali/analisi_programmazione_economico_finanziaria/inflaz_programmata/

6 RICAVI

Di seguito sono riportati i Ricavi preventivati dall'OE (Tabella 11), classificati in:

- Ricavi da traffico viaggiatori.
- Ricavi non rimborsabili da altre fonti pubbliche
- Altri proventi

RICAVI	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
1.a Ricavi da traffico	613.262	656.095	683.710	1.197.785	1.258.861	1.318.018	1.365.461	1.414.612	1.465.532	1.518.285
1.c Ricavi non rimborsabili da altre fonti pubbliche	8.573	8.745	8.920	9.098	9.280	9.466	9.655	9.848	10.045	10.246
1.d Altri proventi (escluso proventi finanziari)	34.000	35.139	36.044	37.026	38.092	39.152	40.119	41.113	42.134	43.182
TOTALE	655.836	699.979	728.674	1.243.909	1.306.233	1.366.635	1.415.235	1.465.573	1.517.711	1.571.713

Tabella 11 – Composizione dei ricavi nel PEF

La Tabella 12 riporta i ricavi al netto degli effetti inflattivi. Si nota un progressivo incremento dei ricavi da traffico dovuto all'aumento del numero dei viaggiatori con un incremento più significativo nel 2028 per l'apertura della linea Ceva-Ormea.

RICAVI DEFLAZIONATI	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
1.a Ricavi da traffico	613.262	625.327	641.837	1.143.894	1.191.828	1.229.680	1.262.970	1.297.239	1.332.517	1.368.837
1.c Ricavi non rimborsabili da altre fonti pubbliche	8.573	8.573	8.573	8.573	8.573	8.573	8.573	8.573	8.573	8.573
1.d Altri proventi (escluso proventi finanziari)	34.000	34.000	34.000	34.000	34.000	34.000	34.000	34.000	34.000	34.000
TOTALE	655.836	667.901	684.410	1.186.468	1.234.401	1.272.254	1.305.544	1.339.812	1.375.090	1.411.410

Tabella 12 – Composizione dei ricavi nel PEF (deflazionati)

nella Tabella 13 è indicato il dettaglio dei ricavi in coerenza con la struttura degli schemi della Contabilità Regolatoria ART.

RICAVI (euro)	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
1.a Ricavi da traffico	613.262	656.095	683.710	1.197.785	1.258.861	1.318.018	1.365.461	1.414.612	1.465.532	1.518.285
1.a.1 - di cui: ricavi da vendita titoli di viaggio singoli	81.385	87.163	90.737	160.646	168.839	176.775	183.139	189.732	196.562	203.638
1.a.2 - di cui: ricavi da vendita titoli di viaggio integrati	97.661	104.595	108.884	192.776	202.607	212.130	219.766	227.678	235.874	244.366
1.a.3 - di cui: ricavi da vendita di abbonamenti (sett.mens.ann.plurmens stud)	146.492	156.893	163.326	289.163	303.911	318.195	329.650	341.517	353.812	366.549
1.a.4 - di cui: clearing e compensazioni da agevolazioni/esenzioni tariffarie	277.724	297.442	309.638	543.570	571.292	598.143	619.676	641.985	665.096	689.039
1.a.5 - di cui: ricavi di vendita altri titoli di viaggio	10.000	10.001	11.126	11.629	12.212	12.776	13.230	13.701	14.188	14.693
1.a.6 - di cui: contributi covid, bonus abbonamenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.c Ricavi non rimborsabili da altre fonti pubbliche	8.573	8.745	8.920	9.098	9.280	9.466	9.655	9.848	10.045	10.246
1.c.1 - di cui: per oneri CCNL, indennità malattia, ecc.	8.573	8.745	8.920	9.098	9.280	9.466	9.655	9.848	10.045	10.246
1.c.2 - di cui: a destinazione vincolata (manutenzione rotabili, sicurezza, ecc.)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.c.3 - di cui: altro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.d Altri proventi (escluso proventi finanziari)	34.000	35.139	36.044	37.026	38.092	39.152	40.119	41.113	42.134	43.182
1.d.1 - di cui: per locazioni immobiliari a terzi per fini commerciali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.d.2 - di cui: per affitto a terzi di spazi pubblicitari	20.000	20.400	20.808	21.224	21.649	22.082	22.523	22.974	23.433	23.902
1.d.3 - di cui: per attività di marketing (ricavi di distribuzione)	5.000	5.100	5.202	5.306	5.412	5.520	5.631	5.743	5.858	5.975
1.d.4 - di cui: per noleggio a terzi di materiale rotabile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.d.5 - di cui: altro (sanzioni utenti, ecc.)	9.000	9.639	10.034	10.496	11.031	11.550	11.965	12.396	12.842	13.305

Tabella 13 – Dettaglio dei ricavi nel PEF

6.1 Ricavi da traffico viaggiatori

L'OE ha stimato i ricavi da traffico utilizzando come base di partenza i seguenti elementi:

- I volumi di traffico iniziale: determinati partendo dai quelli disponibili e forniti negli studi di AMP sulle linee sospese pre-chiusura.
- Le tariffe in vigore⁵ (riportate per le relazioni principali nella Tabella 13).

⁵ Con riferimento alle tariffe per fasce pentachilometriche valide in Regione Piemonte, definite dal D.G.R. 13- 6608 del 04/11/2013 e seguenti integrazioni. In particolare, per il 2025 si considerano le tariffe in vigore dal 1° Luglio 2024 così come da Deliberazione del CdA di AMP n.05/2024. Il quadro completo delle tariffe è contenuto nell'Allegato 6 – Tariffe del Cds

	Cuneo - Saluzzo - Savigliano			Ceva - Ormea	
	Saluzzo - Savigliano	Cuneo - Saluzzo	Corto Raggio	Ceva - Ormea	Ceva -Garessio
Scaglione Km	10,1 - 15	30,1 - 35	5,1 - 10	35,1 - 40	20,1 - 25
Abbonamenti Annuali	€ 502,50	€ 838,50	€ 416,50	€ 902,00	€ 712,00
Abbonamenti 10 Mese Studenti	€ 447,50	€ 741,00	€ 366,00	€ 803,00	€ 630,50
Abbonamenti Mensili	€ 56,00	€ 93,00	€ 46,00	€ 101,00	€ 79,00
Andata/Ritorno	€ 5,00	€ 9,20	€ 4,60	€ 10,00	€ 7,40
Corsa Singola	€ 2,50	€ 4,60	€ 2,30	€ 5,00	€ 3,70

Tabella 14 – Tariffe in vigore da Luglio 2024

- Le assumptions di incremento tariffe e aumento passeggeri indicate nella Tabella 15. In particolare:
 - l'incremento tariffario è quello stimato nel Contratto di Servizio Regionali Veloci e Regionali (SFR) (1 luglio 2022 - 30 giugno 2031) sottoscritto tra AMP e Trenitalia;
 - l'aumento passeggeri annui (compreso tra il 2 e 3,5% annuo) è stimato in funzione degli elementi qualitativi del servizio offerto, del confort e i servizi a bordo (Wifi e infotainment, vending machine), dell'attenzione al cliente (sistemi di vendita innovativi, canali di contatto diretto) e della continua promozione del servizio (marketing nelle strutture ricettive, pacchetti turistici, programma di fidelizzazione per le aziende)⁶.

	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Incremento Tariffe	BASE	5,1%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%
Aumento Passeggeri Trasportati	BASE	2,0%	2,5%	3,0%	3,5%	3,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
Totale		7,1%	4,1%	4,6%	5,1%	4,6%	3,6%	3,6%	3,6%	3,6%

Tabella 15 – Assumptions Incremento Tariffe e Passeggeri

La Tabella 16 riporta il numero di viaggiatori/giorno stimati⁷

		2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	
RE 1	Savigliano - Saluzzo	64%	442	450	462	476	492	502	512	522	533	543
	Cuneo - Saluzzo	33%	228	232	238	245	254	259	264	269	275	280
	Corto Raggio	3%	21	21	22	22	23	24	24	24	25	25
	TOTALE	100%	690	704	721	743	769	784	800	816	832	849
RE 2	Ceva - Ormea	50%				188	195	199	203	207	211	215
	Ceva - Garessio	50%				188	195	199	203	207	211	215
	TOTALE	100%				377	390	398	406	414	422	431

Tabella 16 – Stima del numero di passeggeri nel giorno ferial medio

Nella Tabella 17 è indicata la distribuzione della vendita di titoli di viaggio stimata dall'OE sulla base delle seguenti ipotesi:

- data la tipologia di servizio, i biglietti di corsa singola costituiscono la parte più rilevante del venduto;
- l'implementazione della biglietteria digitale (con lo sviluppo dei canali di vendita diretti dell'OE e degli altri canali come, ad esempio, FAIRTIQ, previsti dal "Piano di facilità acquisto titoli di viaggio e sviluppo reti di vendita" contenuto nell'Allegato 7 Progetti

⁶ Per i miglioramenti di qualità, confort e servizi si fa riferimento agli allegati 3 Qualità e 7 Progetti Specifici.

⁷ Sono indicati i viaggiatori/giorno per tratta. Per la linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano sono anche indicati in modo separato i viaggiatori a "corto raggio" che fanno brevi spostamenti tra le località intermedie

Specifici del CdS) portano ad un aumento dell'uso dei biglietti di corsa singola nel corso della durata del contratto (aumento a partire dal 2030 di 1 punto percentuale).

- la popolazione studentesca rimane stabile al 30% per tutto il periodo e, pertanto, la base di abbonamenti studenti rimane invariata sul periodo.

	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Abbonamenti Annuali	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Abbonamenti 10 Mese Studente	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Abbonamenti Mensili	12%	12%	12%	12%	12%	11%	11%	11%	11%	11%
Corsa Singola	55%	55%	55%	55%	55%	56%	56%	56%	56%	56%
Totale Abbonamenti	45%	45%	45%	45%	45%	44%	44%	44%	44%	44%
Totale Corsa Singola	55%	55%	55%	55%	55%	56%	56%	56%	56%	56%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: Trend crescente di corsa singola grazie a BIP, Tap&Go ed integrazione modale

Tabella 17 – Frazionamento dei titoli di viaggio

L'OE ha effettuato ulteriori valutazioni relative alla suddivisione dei ricavi dovuti alla ripartizione della quota modale tra i diversi operatori e all'applicazione delle integrazioni tariffarie. L'OE ha tenuto conto dell'integrazione modale, funzionale e tariffaria, con altre modalità di trasporto pubblico proposta all'interno del "Piano di integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico" contenuto nell'Allegato 7 Progetti Specifici del CdS.

Il piano prevede, tra l'altro l'adesione al Biglietto Integrato Piemonte (BIP) e la completa integrazione tariffaria con gli operatori su gomma del Bacino Sud. In questo modo il viaggiatore potrà utilizzare il proprio titolo di viaggio (abbonamento e/o tessera BIP con credito trasporti) sui diversi vettori indistintamente. Il clearing delle tariffe è effettuato, come già avviene tra i diversi operatori del consorzio Grandabus che gestisce il TPL su gomma del Bacino Sud, sulla base delle effettive validazioni effettuate dai viaggiatori.

Nella Tabella 18 sono riportate le ipotesi di ripartizione delle quote per operatore (considerando viaggiatori che utilizzano i soli servizi dell'OE, e i viaggiatori che utilizzano anche i servizi bus GrandaBus o i servizi ferroviari Trenitalia)⁸

	Saluzzo - Savigliano			Saluzzo - Cuneo & Corto Raggio			Ceva - Ormea & Ceva - Gressio		
	Solo AW	AW + GrandaBus	AW + Trenitalia	Solo AW	AW + GrandaBus	AW + Trenitalia	Solo AW	AW + GrandaBus	AW + Trenitalia
Abbonamenti Annuali	5%	80%	15%	5%	80%	15%	10%	20%	70%
Abbonamenti 10 Mese Studente	10%	60%	30%	10%	70%	20%	10%	40%	50%
Abbonamenti Mensili	30%	40%	30%	30%	40%	30%	33%	34%	33%
Giornaliero	70%	15%	15%	70%	15%	15%	70%	15%	15%
Corsa Singola	70%	15%	15%	70%	15%	15%	70%	15%	15%

Tabella 18 – Determinazione della percentuale di mercato per collegamento e per operatore TPL OE (denominato AW)/Granda Bus/Trenitalia

Attraverso questa metodologia, l'OE ha stimato il totale dei ricavi da traffico per ciascuno degli anni del PEF 2025- 2034, così come i risultanti ricavi da Integrazione Tariffaria. I valori sono riportati nella Tabella 13.

Nella tabella le voci relative ai ricavi da vendita da titoli di viaggio singoli, integrati e abbonamenti, comprendono le vendite che l'OE effettua direttamente attraverso i propri canali

⁸ Nella ripartizione indicata i ricavi delle corse singole sono attribuite principalmente all'OE, mentre gli abbonamenti sono attribuiti in percentuale maggiore ai collegamenti integrati, considerando sulla Ceva-Ormea le relazioni dirette oltre Ceva (in particolare i flussi degli studenti su Mondovì) e sulla Saluzzo-Savigliano i proseguimenti verso Torino. Nelle ipotesi di ripartizione si è tenuto conto della rimodulazione dei servizi esistenti in funzione del nuovo servizio ferroviario.

di vendita. La voce compensazioni e clearing da integrazioni tariffarie/esenzioni tariffarie, comprende:

1. le compensazioni per l'accesso con tessere di Libera Circolazione (disabili, forze dell'ordine ecc.) prevista dalla normativa regionale
2. le compensazioni per l'accesso al servizio a tutti gli abbonati e/o possessori di titoli di viaggio (compresi i titoli di viaggio FORMULA) validi sul Servizio Ferroviario della Regione con destinazione le località servite dai servizi dell'OE
3. il clearing derivante dall'integrazione con il servizio di TPL su gomma del bacino Sud con l'adesione al sistema BIP (Biglietto Integrato Piemonte)

L'incidenza della voce compensazioni e clearing sui ricavi complessivi risulta elevata, in particolare per le quote derivanti dai punti 2 e 3, in quanto le linee oggetto del servizio sono parte di un sistema di trasporto complessivo e fortemente integrato a livello regionale (in modo particolare per i collegamenti con l'area urbana di Torino) e a livello locale (per i collegamenti all'interno del bacino sud).

7 COSTI

7.1 Costi di processo

Nella Tabella 19 sono riportati i costi di processo preventivati dall'OE. Come si vede dal confronto con la Tabella 20 che riporta i costi deflazionati, nel corso del contratto di servizio i costi subiscono un incremento sostanzialmente legato all'inflazione e all'incremento del costo del lavoro, con un ulteriore incremento nel 2028 dovuto all'aumento della produzione per l'apertura della linea Ceva-Ormea.

COSTI (euro)	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	- 537.107	- 547.849	- 558.806	- 768.597	- 783.969	- 799.649	- 815.642	- 831.954	- 848.593	- 865.565
Costi per servizi di terzi	-1.080.185	-1.103.151	-1.124.926	-1.440.392	-1.468.912	-1.498.002	-1.527.674	-1.557.939	-1.588.810	-1.620.298
Costi per godimento beni di terzi	- 108.775	- 131.767	- 155.203	- 179.107	- 203.489	- 228.358	- 122.499	- 124.949	- 127.448	- 129.997
Costo del personale	-1.209.264	-1.237.070	-1.265.523	-1.631.620	-1.669.147	-1.707.538	-1.746.811	-1.786.988	-1.828.088	-1.870.135
Oneri diversi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (costi capitalizzati)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	-2.935.331	-3.019.838	-3.104.458	-4.019.716	-4.125.517	-4.233.547	-4.212.625	-4.301.830	-4.392.940	-4.485.995

Tabella 19 – Composizione dei costi nel PEF (euro)

COSTI DEFLAZIONATI (euro)	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
3.a Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	- 537.107	- 537.107	- 537.107	- 724.266	- 724.266	- 724.266	- 724.266	- 724.266	- 724.266	- 724.266
3.b Costi per servizi di terzi	-1.080.185	-1.080.185	-1.080.185	-1.378.759	-1.378.759	-1.378.759	-1.378.759	-1.378.759	-1.378.759	-1.378.759
3.c Costi per godimento beni di terzi	- 108.775	- 129.592	- 150.808	- 172.449	- 194.522	- 217.037	- 108.775	- 108.775	- 108.775	- 108.775
3.d Costo del personale	-1.209.264	-1.209.264	-1.209.264	-1.448.102	-1.448.102	-1.448.102	-1.448.102	-1.448.102	-1.448.102	-1.448.102
3.e Oneri diversi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.f Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (costi capitalizzati)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	-2.935.331	-2.956.148	-2.977.364	-3.723.575	-3.745.649	-3.768.164	-3.659.902	-3.659.902	-3.659.902	-3.659.902

Tabella 20 – Composizione dei costi nel PEF (euro deflazionati)

Nei paragrafi seguenti si forniscono alcune analisi di dettaglio.

Il contratto di servizio prevede il monitoraggio periodico dell'andamento dei costi applicando puntuali criteri di ripartizione tra le diverse attività dell'OE. L'obiettivo di questo monitoraggio è la verifica del PEF e dell'equilibrio economico del CdS.

7.2 Dinamica dei costi per materie prime

La dinamica dei costi delle materie prime è strettamente legata all'andamento dei costi di approvvigionamento dei carburanti e dell'energia; Nell'analisi previsionale del PEF, l'OE ha tenuto in debito conto gli effetti inflattivi. La voce di costo prevede inoltre un incremento nel 2028 dovuto all'aumento della produzione.

COSTI MATERIE PRIME (euro)	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
3.a Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	- 537.107	- 547.849	- 558.806	- 768.597	- 783.969	- 799.649	- 815.642	- 831.954	- 848.593	- 865.565
3.a.1 - di cui: carburante	- 389.116	- 396.899	- 404.837	- 556.823	- 567.960	- 579.319	- 590.905	- 602.723	- 614.778	- 627.073
3.a.2 - di cui: energia elettrica per trazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.a.3 - di cui: ricambi e materiali per manutenzione del materiale rotabile	- 147.991	- 150.951	- 153.970	- 211.774	- 216.009	- 220.330	- 224.736	- 229.231	- 233.816	- 238.492
3.a.4 - di cui: ricambi e materiali per manutenzione dell'infrastruttura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.a.5 - di cui: altro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Tabella 21 – Costi Materie Prime (euro)

La variazione dei costi delle materie prime dovuta al maggior/minor consumo di carburante da quello preventivato e dalla dinamica dei costi dei carburanti viene monitorato dall'EC.

Il monitoraggio di questo parametro ricopre particolare importanza in quanto potrebbe comportare l'adeguamento delle compensazioni. Per questo motivo è previsto l'invio di un report da parte dell'OE a cadenza mensile, dettagliato sul consumo di carburante del materiale rotabile e il relativo prezzo unitario. Il parametro di riferimento è il prezzo medio del carburante rilevato dal MISE per l'anno di riferimento.

7.3 Dinamica dei costi per servizi e beni di terzi e per oneri diversi

La dinamica dei costi per servizi e beni di terzi e per oneri diversi è, in generale, legata alla componente inflattiva. All'interno di questi costi sono presenti come voci rilevanti:

- il Canone di Accesso all'Infrastruttura. Per la previsione di costo del PEF si è fatto riferimento all'edizione del PIR 2024, in vigore dal cambio orario di dicembre 2023. Non essendo al momento disponibili informazioni di dettaglio su eventuali revisioni della tariffa del PIR per il periodo regolatorio 2025-2029 le tariffe attuali sono state applicate per tutta la durata del contratto di servizio, coerentemente con quanto successo negli scorsi anni. La voce di costo prevede un incremento nel 2028 dovuto all'inizio del servizio sulla linea Ceva-Ormea. È da notare che l'aumento del canone è, in proporzione, superiore all'aumento dei chilometri di produzione. Questo è dovuto al fatto che il canone di accesso della Cuneo-Saluzzo-Savigliano è ridotto in quanto la linea rientra nel Catalogo PROMO (cfr. Delibera ART 111/2020). Nella stima dei costi si è prudenzialmente tenuto conto che, al momento, la linea Ceva-Ormea non compare nell'elenco delle linee soggetta a tariffe PROMO.
- I costi di manutenzione del materiale rotabile. La voce di costo prevede un incremento nel 2028 dovuto all'aumento della produzione

All'interno dei costi per godimento beni terzi sono comprese le locazioni immobiliari di cui al paragrafo 3.2. La voce "altro" rappresenta la previsione dei costi che l'OE corrisponderà per il

leasing del materiale rotabile, l'evoluzione di questa voce nel corso del CdS è legata agli accordi presi dall'OE nei contratti di locazione di cui al paragrafo 3.3 e non segue le dinamiche inflattive.

COSTI PER SERVIZI E BENI DI TERZI E PER ONERI DIVERSI (euro)	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
3.b Costi per servizi di terzi	-1.080.185	-1.103.151	-1.124.926	-1.440.392	-1.468.912	-1.498.002	-1.527.674	-1.557.939	-1.588.810	-1.620.298
3.b.1 - di cui: per canoni di accesso e utilizzo infrastruttura	- 168.966	- 174.596	- 178.088	- 347.213	- 354.157	- 361.240	- 368.465	- 375.834	- 383.351	- 391.018
3.b.2 - di cui: per manutenzione del materiale rotabile	- 345.312	- 352.218	- 359.262	- 494.139	- 504.022	- 514.102	- 524.384	- 534.872	- 545.570	- 556.481
3.b.3 - di cui: servizi per il marketing	- 111.000	- 112.620	- 114.872	- 117.170	- 119.513	- 121.904	- 124.342	- 126.828	- 129.365	- 131.952
3.b.4 - di cui: servizi per la distribuzione	- 135.400	- 137.820	- 140.288	- 142.806	- 145.374	- 147.994	- 150.666	- 153.391	- 156.171	- 159.006
3.b.5 - di cui: provvigioni vendita biglietti	- 8.960	- 9.139	- 9.322	- 9.508	- 9.699	- 9.893	- 10.090	- 10.292	- 10.498	- 10.708
3.b.6 - di cui: per manutenzione dell'infrastruttura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.b.7 - di cui: per polizze assicurative	- 144.000	- 146.880	- 149.818	- 152.814	- 155.870	- 158.988	- 162.167	- 165.411	- 168.719	- 172.093
3.b.8 - di cui: per utenze (acqua/fogna, elettricità, telefonia...)	- 14.400	- 14.688	- 14.982	- 15.281	- 15.587	- 15.899	- 16.217	- 16.541	- 16.872	- 17.209
3.b.9 - di cui: per prestazioni professionali (studi legali, studi tecnici...)	- 60.494	- 61.704	- 62.938	- 64.197	- 65.481	- 66.790	- 68.126	- 69.489	- 70.878	- 72.296
3.b.10 - di cui: per servizi informatici	- 30.094	- 30.696	- 31.310	- 31.936	- 32.575	- 33.226	- 33.891	- 34.569	- 35.260	- 35.965
3.b.11 - di cui: altro	- 61.559	- 62.790	- 64.046	- 65.327	- 66.634	- 67.966	- 69.326	- 70.712	- 72.127	- 73.569
3.c Costi per godimento beni di terzi	- 108.775	- 131.767	- 155.203	- 179.107	- 203.489	- 228.358	- 122.499	- 124.949	- 127.448	- 129.997
3.c.1 - di cui: per locazioni immobiliari	- 108.775	- 110.951	- 113.170	- 115.433	- 117.742	- 120.097	- 122.499	- 124.949	- 127.448	- 129.997
3.c.2 - di cui: per leasing di materiale rotabile										
3.c.3 - di cui: altro	-	- 20.816	- 42.033	- 63.673	- 85.747	- 108.262				

Tabella 22 – Costo per Servizi e Beni di Terzi e per Oneri diversi (euro)

7.4 Dinamica dei costi del personale

La stima del Conto Economico Simulato si è basata sugli addetti indicati per la realizzazione del servizio riportati nel paragrafo 3.4. I costi complessivi del personale del Conto Economico Regulatorio sono riportati nella Tabella 23.

COSTI PERSONALE (euro)	CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
3.d Costo del personale	-1.209.264	-1.237.070	-1.265.523	-1.631.620	-1.669.147	-1.707.538	-1.746.811	-1.786.988	-1.828.088	-1.870.135
3.d.1.1 - di cui: stipendi macchinisti	- 384.962	- 393.810	- 402.867	- 571.820	- 584.972	- 598.426	- 612.190	- 626.270	- 640.674	- 655.410
3.d.1.2 - di cui: altri costi macchinisti	- 47.460	- 48.552	- 49.668	- 76.216	- 77.969	- 79.762	- 81.597	- 83.473	- 85.393	- 87.357
3.d.1.3 - di cui: stipendi accompagnatori	- 209.619	- 214.440	- 219.372	- 359.069	- 367.327	- 375.776	- 384.419	- 393.260	- 402.305	- 411.558
3.d.1.4 - di cui: altri costi accompagnatori	- 26.850	- 27.468	- 28.099	- 45.993	- 47.051	- 48.133	- 49.240	- 50.373	- 51.531	- 52.716
3.d.2 - di cui: personale distribuzione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.d.3 - di cui: personale staff / management	- 475.650	- 486.590	- 497.781	- 509.230	- 520.943	- 532.924	- 545.181	- 557.721	- 570.548	- 583.671
3.d.4 - di cui: personale di marketing	- 39.723	- 40.637	- 41.571	- 42.527	- 43.506	- 44.506	- 45.530	- 46.577	- 47.648	- 48.744
3.d.5 - di cui: personale manutenzione	- 25.000	- 25.575	- 26.163	- 26.765	- 27.381	- 28.010	- 28.655	- 29.314	- 29.988	- 30.678

Tabella 23 – Costo del Personale (euro)

L'evoluzione del costo del personale segue le dinamiche della componente inflattiva tenuta a riferimento nel rinnovo del CCNL; i costi del personale previsionali nel PEF sono stati rivalutati secondo un incremento stimato del costo del lavoro annuo pari al 2,3% e fisso per tutta la durata del contratto:

COSTO DEL LAVORO

	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Andamento										
Costo del lavoro	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%

Tabella 24 – Andamento del costo del lavoro

Dal momento che l'OE al momento non effettua altri servizi di trasporto, si ritiene che in fase di avvio il personale dell'OE possa coincidere con quello impiegato per il CdS. Tuttavia per monitorare l'effettiva forza lavoro impegnata ai fini del servizio del CdS e la corretta attribuzione dei costi, annualmente saranno calcolati i seguenti indicatori, comunicati dall'OE all'interno della Relazione Annuale:

- $P1 = (\text{addetti alla guida e movimento}) / (\text{addetti alla guida e movimento intera azienda}),$
- $P2 = (\text{addetti alla manutenzione}) / (\text{addetti alla manutenzione intera azienda})$
- $P3 = (\text{addetti amministrazione}) / (\text{addetti amministrazione intera azienda}),$

7.5 Ammortamenti

All'interno del PEF sono previsti investimenti e relativi ammortamenti per (cfr. paragrafo 4):

- il materiale rotabile
- gli investimenti ICT

Per il materiale rotabile, i contratti di leasing sottoscritti dall'OE prevedono il pagamento di un canone di locazione annuo pari a euro 260.000 più IVA per treno e un riscatto al sesto anno pari a 580.000 euro +IVA per treno.

Nel PEF sono quindi indicati:

- il leasing del materiale rotabile secondo i principi contabili IFRS 16 nei primi sei anni. Il differente valore del canone di leasing per l'anno 2025 è dovuto alla consegna in corso d'anno del 4 treno (cfr. paragrafo 3.3).
- l'ammortamento del valore residuo del materiale rotabile negli ultimi quattro anni

Gli investimenti ICT comprendono, come dettagliato nel paragrafo 4, il sistema di infotainment e Wifi a bordo treno, il sistema contapasseggeri, i sistemi di bigliettazione. Lo sviluppo dei sistemi ICT sono riportati nel PEF con due investimenti, uno al primo di 203.135 euro e uno al quinto anno di 109.940 euro. Gli investimenti in ICT sono ammortizzati in 5 anni.

L'importo degli ammortamenti è riportato nella Tabella 25.

AMMORTAMENTI

(euro)		2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
5.a	Ammortamenti per beni strumentali autofinanziati	- 885.640	- 1.080.627	- 1.080.627	- 1.080.627	- 1.080.627	- 1.061.988	- 991.300	- 991.300	- 991.300	- 991.300
5.a.11	- di cui: per materiale rotabile	-	-	-	-	-	-	- 969.312	- 969.312	- 969.312	- 969.312
5.a.12	- di cui: per altro materiale rotabile (pilotina e carrozze)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.a.2	- di cui: per infrastruttura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.a.3	- di cui: per investimenti immobiliari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.a.4	- di cui: altro (impianti di manutenzione)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.a.5	- di cui: per investimenti ICT	- 40.627	- 40.627	- 40.627	- 40.627	- 40.627	- 21.988	- 21.988	- 21.988	- 21.988	- 21.988
5.a.6	- di cui: per canoni di leasing/noleggio contabilizzati in applicazione dell'IFRS 16	- 845.013	- 1.040.000	- 1.040.000	- 1.040.000	- 1.040.000	- 1.040.000	-	-	-	-

Tabella 25 – Ammortamenti

8 REMUNERAZIONE DEL CAPITALE INVESTITO NETTO (CIN).

Conformemente alle norme vigenti in Italia, il PEF dell'SFS comprende uno Stato Patrimoniale Regolatorio (Tabella 26), ovvero un sottoinsieme dello Stato Patrimoniale del bilancio italiano in cui sono presenti le voci prescritte dall'ART. Il risultato, ottenuto come somma delle immobilizzazioni (= valore degli asset utilizzati per la produzione) e del circolante netto (= differenza tra i crediti ed i debiti), è il Capitale Investito Netto (in breve, CIN).

La metodologia di remunerazione del CIN è quella prevista dalle deliberazioni ART citate e si riferisce al perimetro del servizio contrattualmente previsto.

STATO PATRIMONIALE REGOLATORIO

(euro)	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	TOTALE
1 Totale immobilizzazioni	11.224.722	11.691.718	10.204.861	8.718.004	7.231.147	5.872.870	4.404.652	2.936.435	1.468.217	-	63.752.626
2 Totale attivo circolante	780.780	846.635	860.556	969.133	980.090	992.089	1.007.621	1.023.299	1.039.120	1.055.082	9.554.404
3 Totale debiti	199.804	208.884	213.507	273.885	280.001	286.257	292.657	299.203	305.900	312.749	2.672.848
4=1+2-3 Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	11.805.698	12.329.468	10.851.910	9.413.252	7.931.237	6.578.702	5.119.616	3.660.530	2.201.438	742.332	70.634.183

Tabella 26 – Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio

La normativa europea ed italiana riconosce alle imprese titolari di contratti di servizio il diritto ad una ragionevole remunerazione che tiene conto dell'esistenza o della mancanza del rischio assunto da parte dell'OE, che è calcolato come percentuale di remunerazione del CIN il cui limite massimo è calcolato e aggiornato annualmente dall'ART.

La Misura 17 della Delibera ART n.154/2019 attribuisce all'Autorità la decisione annuale del valore di riferimento del tasso di remunerazione (determinato secondo il metodo basato sul costo medio ponderato delle fonti di finanziamento Weighted Average Cost of Capital - WACC): alla data di redazione di questo PEF vige la Delibera n.32/2024 del 7 marzo 2024 che fissa il WACC nominale pre-tax massimo per il trasporto ferroviario all'8.47%.

Considerando la matrice dei rischi, la quota di ripartizione dei rischi e il livello medio di rischio complessivo risultanti per l'OE di cui all'Allegato 5 "Matrice dei rischi e azioni di mitigazione per la gestione dei rischi" (cfr. Paragrafo 9 della RDA "Allocazione dei rischi") si è convenuto di fissare la remunerazione del CIN su una soglia più bassa rispetto al valore WACC, al 7,45%.

Le tabelle riportate nel capitolo "Piano Finanziario Regolatorio" evidenziano i risultati con maggiore dettaglio.

9 DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

La definizione degli obiettivi di efficacia ed efficienza deve tenere conto delle caratteristiche del servizio oggetto dell'affidamento:

- come indicato nel paragrafo 1.2 della RDA “Contesto Territoriale”, le linee si sviluppano su territori che esprimono una domanda di mobilità medio-bassa (cfr paragrafi 2.1.1 e 2.1.2 della RDA);
- come indicato nel paragrafo 2.1 della RDA “Infrastrutture e beni immobili”, il servizio si svolge interamente su linee della rete complementare, non elettrificate e a trazione diesel

Tenendo conto di questi fattori l'EC nella determinazione degli obiettivi di efficacia ed efficienza ha fatto riferimento sia ai KPI sviluppati per l'intera Regione Piemonte sia ai KPI sviluppati per Comparto Italia – Banca dati Altre IF (Contratti di Servizio, trasporto ferroviario regionale), che fanno riferimento – generalmente – a servizi con caratteristiche simili a quelle del presente contratto.

Inoltre il servizio si presenta come “nuovo” dal momento che:

- come indicato nel paragrafo 1.3 della RDA “Contesto operativo di riferimento”, si sviluppa su linee in cui da più di dieci anni non viene effettuato un servizio ferroviario regionale (salvo una breve parentesi sulla tratta Savigliano-Saluzzo, comunque per un periodo troppo breve per essere significativo)
- l'OE non effettua servizi ferroviari regionali su altre relazioni. Pertanto si può presumere che operi fin dall'inizio al massimo dell'efficienza.

Tenendo conto di questi fattori l'EC non ha indicato nel corso primo periodo regolatorio un recupero di efficienza. Come indicato nel paragrafo 2.1.3 della RDA “Attivazione delle linee”, dal momento che la linea Ceva-Ormea sarà attivabile solo dal 2028 nel corso del primo periodo regolatorio (2025-2027), è previsto il servizio sulla sola linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano. Con l'apertura della seconda linea e l'aumento della produzione, dal 2028 il PEF prevede un significativo recupero di efficienza dovuto al miglior uso delle risorse industriali.

Per ogni KPI sono stati identificati i valori in termini di valori massimi, medi e minimi, che rappresentano statistiche descrittive delle prestazioni utilizzati come termini di confronto per la fissazione degli obiettivi di efficacia ed efficienza da applicare al PEF. Si precisa che gli obiettivi forniti sono stati determinati sulla base di un periodo che ricomprende annualità precedenti alla pandemia Covid-19.

Tenuto conto della comunicazione dell'autorità di Regolazione dei Trasporti, Protocollo ART N.0010801/2022 del 21/04/2022, di seguito si riportano i valori KPI sviluppati con i dati 2015 – 2019 di cui all'Annesso 2 della misura 2 della delibera ART 120 / 2018 per la **Regione Piemonte** (Contratto di Servizio, trasporto ferroviario regionale, Gestore dei servizi Trenitalia S.p.a.)

valore percentuale relativo al recupero	
valore di periodo	7,97%
valore annuale (T=5)	165%

INDICATORE DI EFFICIENZA OPERATIVA - PIEMONTE						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Costo operativo per treno-km (tot)	costi operativi/treni- km	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile. (KM TOTALI comprensivi di invi)	10,491	10,208	10,672	€ (a treno- km)

EFFICIENZA (COSTI) - PIEMONTE						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti- km a sedere	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile.	0,027	0,026	0,031	€ (a posto- km)
Costo operativo per passeggero- km	costi operativi/pax- km		0,086	0,083	0,088	€ (a pax-km)
Costi M manutenzione per ore di servizio dei treni	costi di manutenzione/ore servizio treni		€53,363	€46,499	€58,449	€ (ad ora di servizio)
Costi M manutenzione per treno-km	costi di manutenzione/treni- km	Il costo di manutenzione include quello del personale addetto alla manutenzione.	2,579	2,466	2,662	€ (a treno- km)
Costi M manutenzione per costi operativi	costo di manutenzione/costi operativi		24,58%	23,71%	25,11%	%

EFFICIENZA (RICAVI) - PIEMONTE						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Ricavi da Traffico per treno km	ricavi da traffico/treni-km	I ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio al netto dell'IVA.	5,585	5,279	5,812	€ (a treno- km)
Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere		0,014	0,014	0,016	€ (a posto- km)
Ricavi da Traffico per passeggero- km	ricavi da traffico/pax- km		0,046	0,044	0,047	€ (a pax-km)
Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	I ricavi totali sono dati dalla somma dei corrispettivi da contratto di servizio, dei ricavi da traffico e da altri ricavi.	17,696	17,302	18,031	€ (a treno- km)
Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere		0,046	0,043	0,052	€ (a posto- km)
Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km		0,146	0,143	0,149	€ (a pax-km)
Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		53,26%	50,76%	56,94%	%

PRODUTTIVITA' - PIEMONTE						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Costo del lavoro totali per numero addetti totali	costi del lavoro totale/n. addetti totali	Il costo del lavoro totale è dato dalla somma del costo del lavoro del personale operativo, di manutenzione e addetto ad altre mansioni.	64.780,19	62.936,79	65.869,04	€(ad addetto)
Treni-km per numero addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		15.544,43	14.724,12	16.323,18	treni-km (ad addetto op.)
Treni-km per numero addetti totali	treni-km/n. addetti totali	Gli addetti totali sono dati dalla somma degli addetti operativi, di manutenzione e addetti ad altre mansioni. Gli addetti sono misurati in FTE units.	12.141,78	11.569,64	12.691,38	treni-km (ad addetto)

EFFICACIA - PIEMONTE						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Puntualità (solo causa IF)**	n. treni in orario/n. treni circolati	Numero dei treni con ritardo inferiore ai 5 minuti (solo causa IF) in rapporto al numero dei treni effettivamente circolati.	89,13%	87,97%	89,54%	%
Scostamenti da orario (solo causa IF)**	tempo di ritardo/tempo di percorrenza*	Il tempo è espresso in minuti.	131%	0,82%	170%	%
Regolarità Treni (solo causa IF)**	n. treni circolati/n. treni programmati	Numero di treni effettivamente circolati nell'anno di riferimento in rapporto al numero di treni programmati.	98,17%	96,29%	98,87%	%

* I valori indicati sono riferiti alla variabile treni-km in ritardo (>5 min; causa IF)/ treni km circolati, in quanto proxy dello scostamento orario.

** I valori indicati sono riferiti a tutte le cause per mancanza del dato di dettaglio.

Tabella 27 – KPI Regione Piemonte - riferimento 2019

Tenuto conto della comunicazione dell'autorità di Regolazione dei Trasporti, Protocollo ART N.0043986/2023 del 14/09/2023, di seguito si riportano i valori KPI sviluppati con i dati 2017-2021 di cui all'Annesso 2 della misura 2 della delibera ART 120 / 2018 per il **Comparto Italia – Banca dati "Altre IF"**.

valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo Comparto Italia – Altre IF	
valore di periodo	6,70%
valore annuale (T=5)	1,38%

INDICATORE DI EFFICIENZA OPERATIVA - ALTRE IIFF						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni- km	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, so no esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile.	10,017	5,346	14,825	€ (a treno- km)

EFFICIENZA (COSTI) - ALTRE IIFF						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti- km a sedere	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile.	0,066	0,021	0,132	€ (a posto- km)
Costo operativo per passeggero- km	costi operativi/pax- km		0,274	0,079	0,62	€ (a pax-km)
Costi M manutenzione per ore di servizio dei treni	costi di manutenzione/ore servizio treni		117,404	26,993	248,559	€ (ad ora di servizio)
Costi M manutenzione per treno-km	costi di manutenzione/treni- km	Il costo di manutenzione include quello del personale addetto alla manutenzione.	2,67	0,737	5,727	€ (a treno- km)
Costi M manutenzione per costi operativi	costo di manutenzione/costi operativi		25,99%	10,77%	43,70%	%

EFFICIENZA (RICAVI) - ALTRE IIFF						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Ricavi da Traffico per treno km	ricavi da traffico/treni-km	I ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio al netto dell'IVA.	2,447	0,005	4,796	€ (a treno- km)
Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere		0,013	0	0,041	€ (a posto- km)
Ricavi da Traffico per passeggero- km	ricavi da traffico/pax- km		0,051	0	0,107	€ (a pax-km)
Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	I ricavi totali sono dati dalla somma dei corrispettivi da contratto di servizio, dei ricavi da traffico e da altri ricavi.	13,693	6,345	22,663	€ (a treno- km)
Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere		0,089	0,035	0,169	€ (a posto- km)
Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km		0,385	0,121	1,099	€ (a pax-km)
Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		21,78%	0,05%	43,03%	%

PRODUTTIVITA' - ALTRE IIFF						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
Costo del lavoro totali per numero addetti totali	costi del lavoro totale/n. addetti totali	Il costo del lavoro totale è dato dalla somma del costo del lavoro del personale operativo, di manutenzione e addetto ad altre mansioni.	49.917,44	26.680,95	69.860,66	€(ad addetto)
Treni-km per numero addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		15.809,10	8.183,23	30.14145	treni-km (ad addetto o.p.)
Treni-km per numero addetti totali	treni-km/n. addetti totali	Gli addetti totali sono dati dalla somma degli addetti operativi, di manutenzione e addetti ad altre mansioni. Gli addetti sono misurati in FTE units.	9.965,79	4.098,45	15.373,74	treni-km (ad addetto)

EFFICACIA - ALTRE IF						
Nome	Formulazione	Note	media	min	max	unità di misura
P puntualità (tutte le cause)	n. treni in orario/n. treni circolati	Numero dei treni con ritardo inferiore ai 5 minuti (solo causa IF) in rapporto al numero dei treni effettivamente circolati.	85,95%	46,59%	99,72%	%
Scostamenti da orario (tutte le cause)	tempo di ritardo/tempo di percorrenza*	Il tempo è espresso in minuti.	16,07%	0,29%	74,99%	%
Regolarità Treni	n. treni circolati/n. treni programmati	Numero di treni effettivamente circolati nell'anno di riferimento in rapporto al numero di treni programmati.	97,44%	85,97%	108,79%	%

* I valori indicati sono riferiti alla variabile treni-km in ritardo (>5 min; tutte le cause)/treni km circolati, in quanto proxy dello scostamento orario.

Tabella 28 – KPI Italia –Altre IF - riferimento 2019

Le Parti hanno concordato i seguenti target per ciascun anno del contratto di servizio da utilizzarsi per confronto, basati sui KPI precedentemente enunciati e tenuto conto delle dinamiche previste dal piano Piano Economico-Finanziario.

Al fine di operare un confronto su dati omogenei, nelle tabelle seguenti gli indicatori forniti dall'ART, riferiti al 2019, sono stati inflazionati al 2025 (anno di inizio del contratto) utilizzando i tassi reali di inflazione (IPCA) a tutto il 31/12/2023, ed ipotizzando un tasso d'inflazione al 2% al 31/12/2024.

Per evidenziare in modo chiaro le dinamiche di evoluzione dei costi previste dal PEF gli indicatori di costo sono stati calcolati con i dati del conto economico previsionale deflazionato riportato nel PRO. I target del secondo periodo regolatorio (2028-30) saranno aggiornati al termine del primo periodo.

9.1 Indicatore di efficienza operativa

Riferimenti indicati da ART:

Efficienza operativa		Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per treno-km	Piemonte	12,878 €	12,531 €	13,100 €
	Italia –Altre IF	12,296 €	6,562 €	18,198 €

Tabella 29 – Indicatore efficienza operativa da ART (riportato al 2025)

Target:

Efficienza operativa PEF	2025	2026	2027	Media 25-27
Costo operativo per treno-km	12,199 €	12,291 €	12,385 €	12,292 €

Tabella 30 – Indicatore target di efficienza operativa da PEF (€ deflazionati)

9.2 Indicatori di efficienza – costi

Riferimenti indicati da ART:

Efficienza – costi		Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per posto-km	Piemonte	0,033 €	0,032 €	0,038 €
	Italia –Altre IF	0,081 €	0,026 €	0,162 €
Costo operativo per passeggero-km	Piemonte	0,106 €	0,102 €	0,108 €
	Italia –Altre IF	0,336 €	0,097 €	0,761 €
Costi Manutenzione per ore di servizio treni	Piemonte	188,259 €	179,833 €	194,134 €
	Italia –Altre IF	144,118 €	33,135 €	305,116 €
Costi Manutenzione per treno – km	Piemonte	3,166 €	3,027 €	3,268 €
	Italia –Altre IF	3,278 €	0,905 €	7,030 €
Costi Manutenzione per costi operativi	Piemonte	24,58%	23,71%	25,11%
	Italia –Altre IF	25,99%	10,77%	43,70%

Tabella 31 – Indicatori di efficienza – costi da ART (riportati al 2025)

Target:

Efficienza - costi PEF	2025	2026	2027	Media 25-27
Costo operativo per posto-km	0,079 €	0,079 €	0,080 €	0,079 €
Costo operativo per passeggero-km	0,654 €	0,646 €	0,635 €	0,645 €
Costi Manutenzione per ore di servizio treni	109,624 €	109,624 €	109,624 €	109,624 €
Costi Manutenzione per treno – km	2,286 €	2,286 €	2,286 €	2,286 €
Costi Manutenzione per costi operativi	18,74%	18,60%	18,46%	18,60%

Tabella 32 – Indicatori target di efficienza - costi da PEF (€ deflazionati)

9.3 Indicatori di efficienza – ricavi

Riferimenti indicati da ART:

Efficienza – ricavi		Media	Minimo	Massimo
Ricavi da Traffico per treno-km	Piemonte	6,856 €	6,480 €	7,134 €
	Italia –Altre IF	2,636 €	0,006 €	5,887 €
Ricavi da Traffico per posto-km	Piemonte	0,017 €	0,017 €	0,020 €
	Italia –Altre IF	0,016 €	- €	0,050 €
Ricavi da Traffico per passeggero-km	Piemonte	0,056 €	0,054 €	0,058 €
	Italia –Altre IF	0,063 €	- €	0,131 €
Ricavi totali per treno-km	Piemonte	21,723 €	21,239 €	22,134 €
	Italia –Altre IF	16,809 €	7,789 €	27,820 €
Ricavi totali per posto-km	Piemonte	0,056 €	0,053 €	0,064 €
	Italia –Altre IF	0,109 €	0,043 €	0,207 €
Ricavi totali per passeggero-km	Piemonte	0,179 €	0,176 €	0,183 €
	Italia –Altre IF	0,473 €	0,149 €	1,349 €
Coverage Ratio	Piemonte	53.26%	50.76%	56.94%
	Italia –Altre IF	21,78%	0,05%	43,03%

Tabella 33 – Indicatori di efficienza – ricavi da ART (riportati al 2025)

Target:

Efficienza - ricavi PEF	2025	2026	2027	Media 25-27
Ricavi da Traffico per treno-km	2,704 €	2,758 €	2,830 €	2,764 €
Ricavi da Traffico per posto-km	0,017 €	0,018 €	0,018 €	0,018 €
Ricavi da Traffico per passeggero-km	0,145 €	0,145 €	0,145 €	0,145 €
Ricavi totali per treno-km*	20,238 €	20,292 €	20,364 €	20,298 €
Ricavi totali per posto-km*	0,131 €	0,131 €	0,131 €	0,131 €
Ricavi totali per passeggero-km*	1,085 €	1,067 €	1,045 €	1,066 €
Coverage Ratio*	22,17%	22,60%	23,20%	22,66%

*si applica la compensazione costante del PEF deflazionato. Pertanto i valori dei KPI differiscono rispetto al PEF non deflazionato anche il primo anno

Tabella 34 – Indicatori target di efficienza - ricavi da PEF (€ deflazionati)

9.4 Indicatori di produttività

Riferimenti indicati da ART:

Produttività		Media	Minimo	Massimo
Costo del lavoro totali per numero addetti totali	Piemonte	79.520,300 €	77.257,450 €	80.856,910 €
	Italia –Altre IF	61.275,670 €	32.751,940 €	85.756,780 €
Treni-km per numero addetti operativi	Piemonte	15.544,430	14.724,120	16.323,180
	Italia –Altre IF	15.809,100	8.183,230	30.141,450
Treni-km per numero addetti totali	Piemonte	12.141,780	11.569,640	12.691,380
	Italia –Altre IF	9.965,790	4.098,450	15.373,740

Tabella 35 – Indicatori di efficienza – ricavi da ART (riportati al 2025)

Target:

Produttività	2025	2026	2027	Media 25-27
Costo del lavoro totali per numero addetti totali	50.385,993 €	50.385,993 €	50.385,993 €	50.385,993 €
Treni-km per numero addetti operativi	13.339,200	13.339,200	13.339,200	13.339,200
Treni-km per numero addetti totali	9.448,600	9.448,600	9.448,600	9.448,600

Tabella 36 – Indicatori target di efficienza - ricavi da PEF (€ deflazionati)

9.5 Indicatori di efficacia

Riferimenti indicati da ART:

Efficacia		Media	Minimo	Massimo
Puntualità (tutte le cause)	Piemonte	89,13%	87,97%	89,54%
	Italia –Altre IF	85,95%	46,59%	99,72%
Scostamenti da orario (tutte le cause)*	Piemonte	1,31%	0,82%	1,70%
	Italia –Altre IF	16,07%	0,29%	74,99%
Regolarità Treni	Piemonte	98,17%	96,29%	98,87%
	Italia –Altre IF	97,14%	85,97%	108,79%

* I valori indicati sono riferiti alla variabile treni-km in ritardo (>5 min; tutte le cause)/treni km circolati, in quanto proxy dello scostamento orario.

Tabella 37 – Indicatori di efficacia da ART)

Riguardo gli indicatori di Efficacia previsti, si è fatto riferimento ai valori obiettivo presenti nell'allegato Qualità. Per quanto riguarda la Puntualità e la Regolarità (o Affidabilità) i valori obiettivo prevedono l'esclusione delle cause esterne, i valori comprendenti tutte le cause sono stati stimati sulla base dei dati registrati sui servizi regionali piemontesi nel triennio 2021-2023⁹. Il valore dello scostamento orario è stato ottenuto come complemento a 1 del valore di puntualità

⁹ Dall'analisi dei dati di tutti i treni piemontesi nel triennio 2021-2023 si è rilevato che la differenza media annua tra la Puntualità (tutte le cause) e la Puntualità (escluse cause esterne) è stata di 1.64 punti percentuali e tra la Regolarità (tutte le cause) e la Regolarità (escluse cause esterne) è stata di 1.25 punti percentuali. Tali valori sono stati utilizzati per riportare i valori obiettivo al riferimento comprendenti tutte le cause.

Efficacia	2025	2026	2027	Media 25-27
Puntualità (escluse cause esterne)	95,25%	95,50%	95,50%	95,42%
Puntualità (tutte le cause)	93,61%	93,86%	93,86%	93,78%
Scostamenti da orario (tutte le cause)*	6,39%	6,14%	6,14%	6,22%
Regolarità Treni (escluse cause esterne)	99,25%	99,25%	99,25%	99,25%
Regolarità Treni (tutte le cause)	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%

Tabella 38 – Indicatori target di efficacia

10 CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Il contratto di prevede un sistema di monitoraggio disciplinato dalle pattuizioni contrattuali, gli obiettivi di efficacia ed efficienza sono disciplinati dal testo contrattuale e dal presente Allegato.

Per quanto concerne le tempistiche di raggiungimento degli obiettivi per il primo periodo regolatorio, esse sono determinate dai target annuali riportati nelle tabelle del paragrafo 9 del presente Allegato. In queste tabelle sono indicati i valori minimi di ciascun KPI che l'OE si è impegnata a raggiungere. Per il periodo regolatorio successivo i target annuali saranno definiti in contraddittorio tra le Parti dopo il ricevimento da ART di nuovi conteggi.

Il monitoraggio del raggiungimento dei livelli obiettivo (target) degli indicatori di efficacia ed efficienza (KPI) avverrà contestualmente a quello degli altri dati economico-gestionali che fanno parte della Contabilità regolatoria di cui alla delibera ART n.120/2018. La contabilità regolatoria deve essere trasmessa all'EC ogni anno entro il termine dal contratto di servizio coerentemente con la delibera ART n.120/2018, accompagnata da una relazione illustrativa e da una certificazione predisposta da una società di revisione o da un revisore legale dei conti.

I valori dei KPI calcolati a consuntivo saranno quindi allegati alla Contabilità regolatoria con il calcolo dello scostamento dall'obiettivo.

11 RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA

La responsabilizzazione dell'OE verso il raggiungimento degli obiettivi definiti dal presente PRO avverrà annualmente, con il monitoraggio dei dati economico-gestionali e dei KPI. Per ogni KPI, in caso di mancato raggiungimento del valore target indicato per ogni anno nelle tabelle del paragrafo 9 del presente Allegato l'OE presenterà una breve nota di spiegazione. Gli scostamenti e le loro spiegazioni potranno essere oggetto di confronto tra l'EC e l'OE per individuare di comune accordo eventuali azioni correttive nel rispetto delle pattuizioni contrattuali anche sull'attribuzione dei rischi.

Il sistema di responsabilizzazione prevede all'interno del CdS l'applicazione di penali per il mancato raggiungimento dei livelli obiettivo KPI.

PIANO ECONOMICO FINANZIARIO SIMULATO

Nei paragrafi seguenti è riportato il Piano Economico Finanziario del Cds redatto secondo gli schemi della delibera ART 154/2019

Sono riportati i Prospetti

- Schema 1 relativo al Conto Economico Regolatorio
- Schema 2 relativo allo Stato Patrimoniale Regolatorio
- Schema 3 relativo al Piano Finanziario Regolatorio Simulato

Lo Schema 3 consente di valutare la compensazione degli obblighi di servizio che viene stimata per l'intera durata contrattuale in totali € 42.313.938 (sommatoria valori della riga I) per una compensazione costante pari a € 4.246.002 (riga P)

Gli schemi riportati sono oggetto di specifico monitoraggio e di confronto secondo le modalità previste dal CdS in quanto obbligo informativo. In particolare, il CdS prevede che l'OE trasmetta entro 15 giorni dalla certificazione del bilancio, gli schemi economico-finanziari secondo la modulistica dell'ART, in formato editabile, all'ART e all'EC. Il mancato rispetto da parte dell'OE di questo adempimento prevede una specifica penale per ogni giorno di ritardo.

In sede di consuntivazione annuale si precederà attraverso il confronto tra EC ed OE a dettagliare i singoli contenuti.

1 Conto Economico Regulatorio (Schema 1 Annesso 5 delibera ART n.154/2019)

L'obiettivo del presente schema è quello di calcolare la quota di costi della gestione caratteristica sostenuti per l'adempimento degli OSP, non coperti dai ricavi generati dall'assolvimento degli stessi (inclusi gli effetti positivi di rete).

Schema 1 - Conto Economico Regulatorio		CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
		2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
1.a	Ricavi da traffico										
	<i>Ricavi da titoli di viaggio</i>	335.538	358.652	374.072	654.215	687.569	719.875	745.785	772.627	800.436	829.246
	<i>Ricavi da agevolazioni tariffarie</i>	277.724	297.442	309.638	543.570	571.292	598.143	619.676	641.985	665.096	689.039
1.b	Altri ricavi e proventi inerenti al servizio (non finanziari)										
	<i>Ricavi da attività complementari (es. pubblicità)</i>	34.000	35.139	36.044	37.026	38.092	39.152	40.119	41.113	42.134	43.182
	<i>Ricavi non rimborsabili da altre fonti pubbliche</i>	8.573	8.745	8.920	9.098	9.280	9.466	9.655	9.848	10.045	10.246
1	Totale ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	655.836	699.979	728.674	1.243.909	1.306.233	1.366.635	1.415.235	1.465.573	1.517.711	1.571.713
	<i>*Ricavi da Effetti finanziari positivi quantificabili sulle reti dell'operatore in questione di cui al Regolamento n. 1370/2007, Allegato, paragrafo 2, punto 2</i>	2.349	2.511	2.619	4.580	4.813	5.039	5.220	5.408	5.603	5.805
2	Effetti positivi di rete indotti*	2.349	2.511	2.619	4.580	4.813	5.039	5.220	5.408	5.603	5.805
3.a	Costi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	- 537.107	- 547.849	- 558.806	- 768.597	- 783.969	- 799.649	- 815.642	- 831.954	- 848.593	- 865.565
3.b.i	Costi per servizi di terzi	- 1.080.185	- 1.103.151	- 1.124.926	- 1.440.392	- 1.468.912	- 1.498.002	- 1.527.674	- 1.557.939	- 1.588.810	- 1.620.298
	<i>di cui per accesso all'infrastruttura</i>	- 168.966	- 174.596	- 178.088	- 347.213	- 354.157	- 361.240	- 368.465	- 375.834	- 383.351	- 391.018
3.c	Costi per godimento beni di terzi	- 108.775	- 131.767	- 155.203	- 179.107	- 203.489	- 228.358	- 122.499	- 124.949	- 127.448	- 129.997
3.d.i	Costo del personale macchinisti e accompagnatori	- 668.891	- 684.269	- 700.007	- 1.053.097	- 1.077.319	- 1.102.097	- 1.127.445	- 1.153.376	- 1.179.904	- 1.207.042
	<i>- di cui: stipendi macchinisti</i>	- 384.962	- 393.810	- 402.867	- 571.820	- 584.972	- 598.426	- 612.190	- 626.270	- 640.674	- 655.410
	<i>- di cui: altri costi macchinisti</i>	- 47.460	- 48.552	- 49.668	- 76.216	- 77.969	- 79.762	- 81.597	- 83.473	- 85.393	- 87.357
	<i>- di cui: stipendi accompagnatori</i>	- 209.619	- 214.440	- 219.372	- 359.069	- 367.327	- 375.776	- 384.419	- 393.260	- 402.305	- 411.558
	<i>- di cui: altri costi accompagnatori</i>	- 26.850	- 27.468	- 28.099	- 45.993	- 47.051	- 48.133	- 49.240	- 50.373	- 51.531	- 52.716
	<i>3.d.ii Costo del personale altro</i>	- 540.373	- 552.801	- 565.516	- 578.523	- 591.829	- 605.441	- 619.366	- 633.611	- 648.184	- 663.093
	<i>- di cui: personale distribuzione</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<i>- di cui: personale staff / management</i>	- 475.650	- 486.590	- 497.781	- 509.230	- 520.943	- 532.924	- 545.181	- 557.721	- 570.548	- 583.671
	<i>- di cui: personale di marketing</i>	- 39.723	- 40.637	- 41.571	- 42.527	- 43.506	- 44.506	- 45.530	- 46.577	- 47.648	- 48.744
	<i>- di cui: personale manutenzione</i>	- 25.000	- 25.575	- 26.163	- 26.765	- 27.381	- 28.010	- 28.655	- 29.314	- 29.988	- 30.678
3.e	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.f	Oneri diversi di gestione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Totale costi operativi **	- 2.935.331	- 3.019.838	- 3.104.458	- 4.019.716	- 4.125.517	- 4.233.547	- 4.212.625	- 4.301.830	- 4.392.940	- 4.485.995
	<i>** Tutti i costi operativi riportati nel prospetto devono essere al netto dei costi capitalizzati.</i>										
4 = 1+2+3	Risultato operativo lordo (EBITDA)	- 2.277.147	- 2.317.349	- 2.373.166	- 2.771.227	- 2.814.471	- 2.861.872	- 2.792.169	- 2.830.849	- 2.869.626	- 2.908.477
5.a	Ammortamenti per beni strumentali autofinanziati	- 40.627	- 40.627	- 40.627	- 40.627	- 40.627	- 21.988	- 991.300	- 991.300	- 991.300	- 991.300
	<i>di cui per treni</i>	-	-	-	-	-	-	- 969.312	- 969.312	- 969.312	- 969.312
	<i>di cui per altri rotabili</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<i>di cui per officine</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.b	Altri ammortamenti	- 845.013	- 1.040.000	- 1.040.000	- 1.040.000	- 1.040.000	- 1.040.000	-	-	-	-
5	Totale ammortamenti	- 885.640	- 1.080.627	- 1.080.627	- 1.080.627	- 1.080.627	- 1.061.988	- 991.300	- 991.300	- 991.300	- 991.300
6 = 4-5	Risultato operativo netto (EBIT)	- 3.162.787	- 3.397.976	- 3.453.793	- 3.851.855	- 3.895.098	- 3.923.860	- 3.783.469	- 3.822.149	- 3.860.926	- 3.899.777
7	Utilizzo fondi per rischi ed oneri pertinenti agli OSP ***	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*** In relazione agli accantonamenti e rischi [voce A12] - A13]], sono rilevanti ai fini della contabilizzazione dei costi operativi solo gli utilizzi dei relativi fondi di cui alla voce del Passivo B4) dello Stato Patrimoniale di cui all'art. 2424 del codice civile.

Tabella 39 – Schema 1 Conto Economico Regulatorio

2 Stato patrimoniale Regolatorio (Schema 2 Annesso 5 delibera ART n.154/2019)

L'obiettivo dello schema 2 è quello di determinare il Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio su cui applicare il WACC per il calcolo del margine di utile ragionevole.

Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio		CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA						
		2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
1.a	Immobilizzazioni immateriali	1.384.320,88	1.230.507,45	1.076.694,02	922.880,59	769.067,16	615.253,73	461.440,29	307.626,86	153.813,43	0
1.b	Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria										
1.b.i	di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.b.ii	di cui: impianti e macchinario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.b.ii.3	di cui: materiale rotabile acquisito in leasing e contabilizzato IFRS 16	9.677.892	10.339.328	9.046.912	7.754.496	6.462.080	5.169.664	0	0	0	0
1.b.ii.4	di cui: materiale rotabile	0	0	0	0	0	0	3.877.248	2.584.832	1.292.416	0
1.b.iii	di cui: attrezzature industriali e commerciali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.b.iii.2	di cui: attrezzature ICT	162.510	121.882	81.255	40.627	0,00	87.952	65.964	43.976	21.988	0
1.b.iv	di cui: altre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Totale immobilizzazioni	11.224.722	11.691.718	10.204.861	8.718.004	7.231.147	5.872.870	4.404.652	2.936.435	1.468.217	0
* Include il materiale rotabile acquisito in leasing/noleggio da imputare sulla base di quanto previsto dai principi contabili IFRS n. 16 laddove il leasing/noleggio in questione presenti le caratteristiche previste dallo stesso IFRS 16 (da indicare separatamente).											
2.a	Rimanenze	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.b	Crediti	780.780	846.635	860.556	969.133	980.090	992.089	1.007.621	1.023.299	1.039.120	1.055.082
2.b.i	di cui: commerciali **	780.780	846.635	860.556	969.133	980.090	992.089	1.007.621	1.023.299	1.039.120	1.055.082
2.b.ii	di cui: altri crediti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Totale attivo circolante	780.780	846.635	860.556	969.133	980.090	992.089	1.007.621	1.023.299	1.039.120	1.055.082
** In coerenza con altri provvedimenti dell'Autorità, i crediti commerciali sono ammessi nel limite del 30% dei costi regolatori ammessi dati dalle voci 3, 5 e 7 dello schema 1.											
3.a	Debiti	199.804	208.884	213.507	273.885	280.001	286.257	292.657	299.203	305.900	312.749
3.a.i	di cui: debiti verso fornitori	199.804	208.884	213.507	273.885	280.001	286.257	292.657	299.203	305.900	312.749
3	Totale debiti	199.804	208.884	213.507	273.885	280.001	286.257	292.657	299.203	305.900	312.749
4=1+2-3	Capitale investito Netto (CIN) Regolatorio	11.805.698	12.329.468	10.851.910	9.413.252	7.931.237	6.578.702	5.119.616	3.660.530	2.201.438	742.332

Tabella 40 – Schema 2 Stato patrimoniale Regolatorio

3 Piano Finanziario Regolatorio Simulato (Schema 3 Annesso 5 delibera ART n.154/2019)

L'obiettivo dello Schema 3 è la determinazione della compensazione per l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico (OSP) da riconoscere all'OE per l'intera durata contrattuale.

Schema 3 - Piano Finanziario Regolatorio Simulato			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO			CUNEO-SALUZZO-SAVIGLIANO e CEVA-ORMEA							
riferimenti incrociati			2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	
Schema 1	A	Entrate relative a ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	655.836	699.979	728.674	1.243.909	1.306.233	1.366.635	1.415.235	1.465.573	1.517.711	1.571.713	
Schema 1	B	Effetti positivi di rete indotti *	2.349	2.511	2.619	4.580	4.813	5.039	5.220	5.408	5.603	5.805	
C=A+B ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE			658.184	702.489	731.292	1.248.488	1.311.046	1.371.674	1.420.456	1.470.981	1.523.314	1.577.518	
Schema 1: 3+5	D	Uscite relative a costi sostenuti per l'assolvimento degli OSP	3.820.972	4.100.465	4.185.085	5.100.343	5.206.144	5.295.535	5.203.925	5.293.130	5.384.240	5.477.295	
	G=F*E	Remunerazione del capitale investito (utile ragionevole)	879.524	918.545	808.467	701.287	590.877	490.113	381.411	272.709	164.007	55.304	
	H=D+G	USCITE + UTILE RAGIONEVOLE	4.700.496	5.019.011	4.993.553	5.801.630	5.797.021	5.785.648	5.585.337	5.565.840	5.548.247	5.532.599	
Schema 2: 4	E	Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	11.805.698	12.329.468	10.851.910	9.413.252	7.931.237	6.578.702	5.119.616	3.660.530	2.201.438	742.332	
	F	Tasso di congrua remunerazione del CIN (%)	7,45%	WACC aziendale									
I=H-C	EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)		4.042.312	4.316.522	4.262.261	4.553.142	4.485.975	4.413.973	4.164.881	4.094.858	4.024.933	3.955.081	
L=C+I			4.700.496	5.019.011	4.993.553	5.801.630	5.797.021	5.785.648	5.585.337	5.565.840	5.548.247	5.532.599	
M	VAN L		37.018.956	=VAN(F; L: Anno1-AnnoN)									
N	VAN H		37.018.956	=VAN(F; H: Anno1-AnnoN)									
O	VAN I		29.211.559	=VAN(F; I: Anno1-AnnoN)									
P	COMPENSAZIONE COSTANTE		4.246.002	=RATA(F; N; O) dove N è il numero di anni del PEF									
Q=I-P	POSTE FIGURATIVE		- 203.690	70.519	16.258	307.140	239.973	167.971	- 81.122	- 151.144	- 221.069	- 290.921	
CONDIZIONI DI EQUILIBRIO													
	G		M = N	Sì	=SE(M = N; "Sì"; "NO")								
	H		VAN Q = 0	Sì	=SE(VAN(F; Q: Anno1-AnnoN)=0;"Sì";"NO")								
	I		WACC = TIR										

** Condizione di equilibrio:

G) Il PEF deve assicurare per tutta la durata del contratto, l'equivalenza finanziaria tra il flusso dei ricavi attesi e dei costi attesi, attualizzati utilizzando il WACC Conseguentemente, il valore attuale netto (VAN) dei RICAVI deve risultare pari al valore attuale netto (VAN) dei COSTI.

H) Il valore attuale netto (VAN) delle poste figurative deve risultare pari a zero (da verificarsi in caso di compensazione costante).

I) Il Tasso di congrua remunerazione del capitale investito netto (CIN) corrisponde, in fase di elaborazione del piano, con il Tasso Interno di rendimento (TIR) dei flussi operativi pre-tax (WACC=TIR).

Tabella 41 – Schema 3 Piano Finanziario Regolatorio Simulato

Linee Ferroviarie
Bacino Sud [LFS]
Cuneo-Saluzzo-Savigliano
Ceva-Ormea

ALLEGATO 5

Matrice dei Rischi
Azioni di mitigazione
per la gestione dei rischi

ALLOCAZIONE DEI RISCHI E MISURE DI MITIGAZIONE

Con riferimento alla Misura 13 della Delibera ART n. 154/2019 che così recita:

In caso di concessione, sulla base del modello di matrice di cui all'Annesso 4, l'EA definisce e alloca i rischi tra ciascuna delle parti contrattuali (EC e IA) e individua ulteriori eventuali tipologie di rischio a integrazione della predetta matrice.

In linea generale i rischi sono allocati tra le parti secondo la matrice di cui all'Annesso 4 alla detta Delibera ART riportata in Tabella 74:

- a) Rischi di natura operativa
 - a.1) Rischi connessi all'andamento della domanda**
 - a.2) Rischi connessi all'andamento dell'offerta**
- b) Rischi di altra natura
 - b.1) Rischi connessi a variazioni delle normative**
 - b.2) Rischi derivanti da contenziosi**
 - b.3) Rischi connessi alle relazioni industriali**
 - b.4) Rischi connessi agli aspetti gestionali**
 - b.5) Rischi connessi agli aspetti finanziari**
 - b.6) Rischi connessi agli aspetti socio-ambientali**
 - b.7) Rischi connessi a cause di forza maggiore**

Nei paragrafi che seguono sono esaminati gli eventi ritenuti possibili fonti di rischio con indicazione, per ciascuno di essi di:

- allocazione del rischio tra le parti: EA (Ente Affidante) o IA (Impresa Affidataria),
- impatto sull'equilibrio economico del CdS causato dal verificarsi dell'evento.

Per i rischi allocati in capo all'EA sono indicate anche le possibili misure di mitigazione.

Nel seguente allegato vengono utilizzati sia le sigle riportate nel Contratto di riferimento **"EC" (Ente Concedente)** e **"OE" (Operatore Economico)**, sia le sigle **"EA"** e **"IA"** sopra esplicitate e utilizzate all'interno della Delibera ART n. 154/2019 e relativa matrice dei rischi di cui all'Annesso 4, Tabella 74, utilizzata come riferimento per la matrice presentata nel presente allegato.

MATRICE DEI RISCHI - AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE

Identificazione del rischio (1)			Allocazione (2)		Risk Assessment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS (art.)	Descrizione impatto	
Natura	Driver	Evento	EA	IA					
Operativo (5)	Domanda	Contrazione della domanda di servizio (6)		X				Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF	
	Offerta	Surplus programmatico (7)			X			Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF	
		Deficit programmatico (8)	X					Deterioramento della qualità del servizio (e.g. sovraffollamento a bordo, aumento tempi d'attesa/incarrozzamento in fermata)	
		Disponibilità			X			Incapacità dell'IA, totale o parziale, di erogare i servizi programmati in conformità con quanto previsto dal CdS (9)	
		Variazione dei costi per effetto di fattori non controllabili da EA o IA (e.g. carburante, energia, materie prime, materiali)			X			Incremento dei costi registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF	
Altri rischi	Normativo	Modifiche legislative (e.g. fiscali, ambientali, tariffarie) o regolatorie (e.g. condizioni minime di qualità)	X					Aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio	
		Ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte di soggetti competenti	X						
	Contenzioso	Allungamento imprevisto dei tempi di svolgimento della gara	X					Aumento degli oneri connessi allo svolgimento della procedura di gara. Impatto sulla capacità dell'IA di assicurare le condizioni e/o il livello di servizio originariamente offerto in gara	
	Relazioni industriali	Variazioni del CCNL di settore, del contratto territoriale o integrativo			X			Aumento dei costi del personale	
	Gestionale	Errata stima previsionale dei costi legata a inefficienze organizzative e/o gestionali (10)			X			Aumento dei costi di produzione	
	Finanziario	Mancato o ritardato pagamento dei corrispettivi da parte dell'EA	X						Impossibilità per l'EA di garantire il pagamento dei corrispettivi nei tempi contrattualmente previsti
		Mancato adeguamento dei corrispettivi per assenza di copertura con risorse pubbliche	X						Impossibilità per l'EA di garantire l'adeguamento dei corrispettivi a quanto contrattualmente previsto
	Socio-ambientale	Eventi accidentali in corso di esercizio dei beni strumentali necessari per lo svolgimento del servizio (e.g. materiale rotabile, depositi, officine)			X				Aumento dei costi di esercizio derivante dall'attivazione di procedure di gestione dei rischi industriali (da incidenti rilevanti) e/o di risanamento ambientale (aria, acqua, suolo, gestione rifiuti)
Cause di forza maggiore	Alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio	X						Impossibilità per l'IA di garantire il livello di servizio offerto in gara	

NOTE

(1) Il rischio è un evento incerto che qualora si verifichi ha un impatto (positivo o negativo) sul CdS, con il coinvolgimento della parte contrattuale interessata dall'allocazione (EA e/o IA); la matrice considera esclusivamente l'impatto negativo.

(2) EA = rischio allocato in capo all'ente affidante;

IA = rischio allocato in capo al vettore affidatario.

(3) Probabilità del verificarsi dell'evento associato al rischio, espressa in % o scala tipo Likert 1-5.

(4) Meccanismi che permettono di minimizzare gli effetti derivanti dal verificarsi dell'evento (strumento di mitigazione, come descritto nella documentazione che disciplina la procedura di affidamento e nel CdS di riferimento).

(5) Cfr. Direttiva 2014/23/UE, Considerando n.20 ("un rischio operativo dovrebbe derivare da fattori al di fuori del controllo delle parti") e d.lgs. n. 50/2016, art. 3, comma, lettera zz) ("rischio operativo: rischio legato alla gestione dei lavori o dei servizi sul lato della domanda o sul lato dell'offerta o di entrambi trasferito all'operatore economico").

(6) Diminuzione dei ricavi per inefficienze commerciali (e.g. rete di vendita, disponibilità titoli di viaggio, malfunzionamento piattaforme), errate stime previsionali o cause esterne (e.g. crisi economica, concorrenza modale, evoluzione tecnologica); in caso di contratti gross cost tale rischio permane in capo all'EA.

(7) Eccesso di offerta programmata in relazione alla domanda effettiva.

(8) Sottodimensionamento dell'offerta programmata dall'EA, in relazione alla domanda effettiva.

(9) A titolo d'esempio: disponibilità materiale rotabile idoneo, malfunzionamento sistema AVM e/o apparati di sicurezza, assenza dispositivi accessibilità PMR a terra/a bordo, performance infrastrutturale (con possibili ricadute sulla velocità commerciale delle linee, rispetto a quanto previsto dal CdS).

(10) A titolo d'esempio: assenteismo, inadempimenti contrattuali fornitori e subappaltatori, costi manutenzione, obsolescenza tecnica dei beni.

A titolo di prima valutazione, si è dato seguito alle indicazioni della misura 13 sopra citata, effettuando una previsione dell'asseveramento della probabilità del verificarsi dell'evento, ovvero della stima del "Livello di rischio", misurato secondo la seguente scala Linkert a 5 punti:

Livello di rischio	Probabilità del verificarsi dell'evento possibile fonte di rischio
1	Evento molto improbabile
2	Evento piuttosto improbabile
3	Evento egualmente probabile quanto improbabile
4	Evento piuttosto probabile
5	Evento molto probabile

Nel seguito si analizzano gli eventi individuati dal modello di matrice di cui all'Annesso 4 della Delibera ART n. 154/2019 declinandoli nei possibili sotto-casi, attribuendo il livello stimato di rischio, allocando il rischio tra le parti ed esprimendo i connessi danni/benefici per l'OE Affidatario.

Per i rischi che permangono in capo all'Ente Affidante, sono identificate le eventuali azioni di mitigazione che sono prevedibili all'interno del Contratto di Servizio.

A.1) RISCHI CONNESSI ALL'ANDAMENTO DELLA DOMANDA

Evento	Descrizione impatto
<i>Contrazione della domanda di servizio per inefficienze commerciali, errate stime previsionali o cause esterne</i>	<i>Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF</i>

L'evento individuato viene così declinato

a.1.1 Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle politiche di trasporto, diverso da quello atteso e contabilizzato nel PEF allegato al CdS

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

a.1.2 Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle azioni di miglioramento della qualità erogata, diverso da quello atteso e contabilizzato nel PEF allegato al CdS.

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

a.1.3 Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle strategie di marketing, diverso da quello atteso e contabilizzato nel PEF allegato al CdS.

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

a.1.4 Andamento della domanda inferiore a quello atteso e contabilizzato nel PEF allegato al CdS a causa di inefficienze commerciali.

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

a.1.5 Andamento della domanda differente da quello atteso e contabilizzato nel PEF allegato al CdS a causa di alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio.

Livello di rischio: 3 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria per impatti sull'equilibrio economico del CdS contenuti entro una soglia stabilita (caso IA); Ente Affidante per impatti sull'equilibrio economico del CdS eccedenti la soglia stabilita (caso EA).

Danno/Beneficio Potenziale per l'OE

In tutti i casi sopra enumerati la variazione del numero di viaggiatori realizzato rispetto a quello atteso e contabilizzato nel PEF allegato al Contratto di Servizio potrebbe determinare sia un beneficio per l'Affidatario (incremento maggiore di quello previsto) che un danno (incremento minore di quello previsto) con conseguente impatto sull'equilibrio finanziario del Contratto in relazione ai maggiori/minori ricavi da vendita di Titoli di Viaggio.

Per quanto riguarda il punto **a.1.5** la soglia percentuale di diminuzione dei ricavi da vendita di TdV rispetto alle previsioni del PEF entro la quale il rischio viene allocato all'IA è pari al 35%; il rischio che la diminuzione ecceda questa soglia viene allocato all'EA. Nel caso del verificarsi di quest'ultimo evento rimane allocata all'EA la quota parte di diminuzione dei ricavi eccedente la soglia stabilita.

Eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi

Per i rischi allocati in capo all'Ente Affidante il perimetro delle azioni di mitigazione in caso di impatto negativo può prevedere un aumento delle tariffe, la riduzione della produzione chilometrica e/o un aumento delle compensazioni sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

A.2) RISCHI CONNESSI ALL'ANDAMENTO DELL'OFFERTA

Evento	Descrizione impatto
<i>Surplus programmatico (Eccesso di offerta programmata in relazione alla domanda effettiva)</i>	<i>Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF</i>

L'evento individuato viene così declinato

a.2.1 Programmazione dell'offerta da parte dell'EA superiore a quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

a.2.2 Programmazione dell'offerta da parte dell'IA superiore a quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

Evento	Descrizione impatto
<i>Deficit programmatico (Sotto-dimensionamento dell'offerta programmata dall'EA, in relazione alla domanda effettiva)</i>	<i>Deterioramento della qualità del servizio (e.g. sovraffollamento a bordo, aumento tempi d'attesa/incarrozzamento in fermata)</i>

L'evento individuato viene così declinato

a.2.3 Programmazione dell'offerta da parte dell'EA inferiore a quanto richiesto dal livello di domanda.

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

Evento	Descrizione impatto
<i>Disponibilità</i>	<i>Incapacità dell'IA, totale o parziale, di erogare i servizi programmati in conformità con quanto previsto dal CdS ([in]disponibilità materiale rotabile idoneo, malfunzionamento sistema AVM e/o apparati di sicurezza, assenza dispositivi accessibilità PMR a terra/a bordo, [bassa] performance infrastrutturale con possibili ricadute sulla velocità commerciale delle linee, rispetto a quanto previsto dal CdS).</i>

L'evento individuato viene così declinato

a.2.4 Erogazione dell'offerta da parte dell'IA non conforme a quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

Evento	Descrizione impatto
<i>Variazione dei costi per effetto di fattori non controllabili da EA o IA (carburante, energia, materie prime, materiali)</i>	<i>Incremento dei costi registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF</i>

L'evento individuato viene così declinato

a.2.5 Costi di accesso all'infrastruttura e servizi accessori praticato dal Gestore dell'Infrastruttura differente da quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 4 Allocazione del rischio: Ente Affidante

a.2.6a Variazione dinamica costo del carburante/energia per trazione differente da quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 5 Allocazione del rischio: Ente Affidante

a.2.6b Costo di carburante/energia per trazione differente da quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 5 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

a.2.7 Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio commerciale

Livello di rischio: 3 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria per impatti sull'equilibrio economico del CdS contenuti entro una soglia stabilita (caso IA); Ente Affidante per impatti sull'equilibrio economico del CdS eccedenti la soglia stabilita (caso EA);

Danno/Beneficio Potenziale per l'OE

Nei casi sopra enumerati che comportano la variazione del valore dei costi operativi registrato a consuntivo rispetto a quello atteso e contabilizzato nel PEF allegato al Contratto di Servizio, si potrebbe determinare sia un beneficio per l'Affidatario (valore dei costi inferiore a quello atteso) che un danno (valore dei costi superiore a quello atteso) con conseguente impatto sull'equilibrio finanziario del Contratto.

Per quanto riguarda il punto **2.6a**, la variazione dinamica dovuta al maggior/minor consumo di carburante da quella preventivata, rapportata al prezzo medio del carburante rilevato dal MISE per l'anno di riferimento, determina l'adeguamento delle compensazioni a carico dell'EC. L'andamento dei consumi, che potrebbe impattare negativamente sui costi per l'OE, viene monitorato dall'EC, con l'invio di un report da parte dell'OE a cadenza mensile, dettagliato sul consumo di carburante del materiale rotabile e il relativo prezzo unitario.

Nel caso di sottodimensionamento dell'offerta si potrebbe determinare il deterioramento della qualità del servizio

Per quanto riguarda il punto **a.2.7**, la soglia percentuale di aumento dei costi rispetto alle previsioni del PEF entro la quale il rischio viene allocato all'IA è pari a 35%; il rischio che l'aumento dei costi ecceda questa soglia viene allocato all'EA. Nel caso del verificarsi di quest'ultimo evento rimane allocata all'EA la quota parte di incremento dei costi eccedente la soglia stabilita

Eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi

Per i rischi allocati in capo all'Ente Affidante, il perimetro delle azioni di mitigazione in caso di impatto negativo sull'equilibrio finanziario può prevedere un aumento delle tariffe, la riduzione della produzione chilometrica e/o un aumento delle compensazioni sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

Nel caso di sottodimensionamento dell'offerta l'azione di mitigazione può prevedere un aumento dell'offerta (aumento della produzione chilometrica e/o aumento della capacità unitaria delle corse) condizionato ad un aumento delle tariffe e/o un aumento delle compensazioni sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

Il perimetro delle azioni di mitigazione al riguardo della variazione dinamica del costo del gasolio per trazione può prevedere per l'EC un aumento delle compensazioni stabilite dal contratto di servizio, tale aumento sarà valorizzato prendendo come fattore di calcolo la differenza incrementale tra il valore % dell'andamento costo del gasolio per trazione preventivato in fase di stesura del PEF e il valore % del prezzo medio del carburante rilevato dal MISE per l'anno di riferimento¹.

B.1) RISCHI CONNESSI A VARIAZIONI DELLE NORMATIVE

Evento	Descrizione impatto
<i>Modifiche legislative (fiscali, ambientali, tariffarie) o regolatorie (condizioni minime di qualità)</i>	<i>Aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio</i>

L'evento individuato viene così declinato

b.1.1 Politica tariffaria differente da quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

b.1.2 Introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del CdS e non previste dal PEF

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

b.1.3 Introduzione di progetti di integrazione tariffaria e/o modale non previsti o modificati rispetto a quanto previsto dal PEF autorizzati dall'EA

Livello di rischio: 1 Allocazione del rischio: Ente Affidante

b.1.4 Introduzione di sistemi di ticketing elettronico non previsti o modificati rispetto a quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

b.1.5 Introduzione di sistemi MaaS non previsti o modificati rispetto a quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

b.1.6 Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per effetto di modifiche legislative o regolatorie

Livello di rischio: 3 Allocazione del rischio: Ente Affidante

Evento	Descrizione impatto
<i>Ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte di soggetti competenti</i>	<i>Aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio</i>

L'evento individuato viene così declinato

b.1.7 Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi dipendenti dall'EA.

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

b.1.8 Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi non dipendenti dall'EA.

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

Danno/Beneficio Potenziale per l'OE

Nei casi sopra enumerati da **b.1.1** a **b.1.3** la variazione del valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF potrebbe determinare sia un beneficio per l'Affidatario (valore dei ricavi maggiore di quello previsto) che un danno (valore dei ricavi minore di quello previsto); nei rimanenti casi la variazione del valore dei costi operativi e/o di investimento registrato a consuntivo rispetto a quello atteso e contabilizzato nel PEF allegato al Contratto di Servizio potrebbe determinare sia un beneficio per l'Affidatario (valore dei costi inferiore a quello atteso) che un danno (valore dei costi superiore a quello atteso con conseguente impatto sull'equilibrio finanziario del Contratto).

Eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi

Per i rischi, tutti allocati in capo all'Ente Affidante, il perimetro delle azioni di mitigazione in caso di impatto negativo può prevedere un aumento delle tariffe, la riduzione della produzione chilometrica e/o un aumento delle compensazioni sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

B.2) RISCHI DERIVANTI DA CONTENZIOSI

Evento	Descrizione impatto
<i>Ritardi nella consegna di materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano degli investimenti e del piano di mobilitazione.</i>	<i>Aumento degli oneri connessi al piano investimenti. Impatto sulla capacità dell'IA di assicurare le condizioni e/o il livello di servizio originariamente offerto in gara</i>

Il rischio derivante da contenziosi viene declinato come segue.

b.2.1 Ritardi nella consegna di materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano degli investimenti e ritardi del piano di mobilitazione.

Livello di rischio: 3 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

Danno/Beneficio Potenziale per l'OE

Il ritardo nella consegna di materiale rotabile o i ritardi del mancato rispetto del piano di mobilitazione può generare un aumento dei costi di gestione per l'OE affidatario rispetto a quanto atteso e contabilizzato nel PEF allegato al Contratto di Servizio nonché il mancato raggiungimento dei livelli di qualità attesi, con conseguente impatto negativo sull'equilibrio finanziario del Contratto stesso.

Eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi

Non vi sono rischi allocati in capo all'Ente Affidante

B.3) RISCHI CONNESSI ALLE RELAZIONI INDUSTRIALI

Evento	Descrizione impatto
<i>Variazioni del CCNL di settore, del contratto territoriale o integrativo</i>	<i>Aumento dei costi del personale</i>

L'evento è così declinati:

b.3.1 Variazioni del CCNL

Livello di rischio: 1 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

b.3.2 Variazioni dinamica del costo del lavoro Istat

Livello di rischio: 3 Allocazione del rischio: Ente Affidante

Danno/Beneficio Potenziale per l'OE

Variazioni del CCNL possono generare un aumento dei costi del personale dell'OE affidatario rispetto a quanto atteso e contabilizzato nel PEF allegato al Contratto di Servizio con conseguente impatto negativo sull'equilibrio finanziario del Contratto stesso.

Eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi

Il perimetro delle azioni di mitigazione può prevedere per l'EC un aumento delle compensazioni su quanto stabilito dal contratto di servizio, tale aumento sarà valorizzato prendendo come fattore di calcolo la differenza incrementale tra il valore % dell'andamento del costo del lavoro preventivato in fase di stesura del PEF e il valore % dell'indice ISTAT delle retribuzioni contrattuali per l'anno di riferimentoⁱⁱ.

B.4) RISCHI CONNESSI AGLI ASPETTI GESTIONALI

Evento	Descrizione impatto
<i>Errata stima previsionale dei costi legata a inefficienze organizzative e/o gestionali (assenteismo, inadempimenti contrattuali di fornitori e subappaltatori, costi manutenzione, obsolescenza tecnica dei beni)</i>	<i>Aumento dei costi di produzione</i>

L'evento individuato viene così declinato

b.4.1 Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali

Livello di rischio: 1 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

b.4.2 Effetti delle azioni per il recupero dell'evasione differenti da quanto previsto dal PEF

Livello di rischio: 4 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

Danno/Beneficio Potenziale per l'OE

Inefficienze organizzative e/o gestionali generano un aumento dei costi di gestione dell'OE affidatario rispetto a quanto atteso e contabilizzato nel PEF allegato al Contratto di Servizio con conseguente impatto negativo sull'equilibrio finanziario del Contratto stesso.

Gli effetti delle azioni per il recupero dell'evasione potrebbero determinare sia un beneficio per l'Affidatario (riduzione dell'evasione maggiore di quella prevista) che un danno (riduzione dell'evasione minore di quello previsto) con conseguente impatto sull'equilibrio finanziario del Contratto in relazione ai maggiori/minori introiti da vendita di titoli di viaggio

Eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi

Non vi sono rischi allocati in capo all'Ente affidante

B.5) RISCHI CONNESSI AGLI ASPETTI FINANZIARI

Evento	Descrizione impatto
<i>Mancato o ritardato pagamento dei corrispettivi da parte dell'EA</i>	<i>Impossibilità per l'EA di garantire il pagamento dei corrispettivi nei tempi contrattualmente previsti</i>
<i>Mancato adeguamento dei corrispettivi per assenza di copertura con risorse pubbliche</i>	<i>Impossibilità per l'EA di garantire l'adeguamento dei corrispettivi a quanto contrattualmente previsto</i>

Gli eventi individuati vengono così declinati

b.5.1 Mancata/ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali imputabile all'IA per aspetti procedurali e/o documentali.

Livello di rischio: 1 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

b.5.2 Mancata/ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali negli altri casi.

Livello di rischio: 1 Allocazione del rischio: Ente Affidante

b.5.3 Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF

Livello di rischio: 5 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

b.5.4 Valore degli Altri ricavi inferiore a quanto previsto nel PEF per responsabilità dell'EA chiaramente identificabile

Livello di rischio: 2 Allocazione del rischio: Ente Affidante

b.5.5 Valore degli Altri ricavi inferiore a quanto previsto nel PEF negli altri casi

Livello di rischio: 3 Allocazione del rischio: Impresa Affidataria

Danno/Beneficio Potenziale per l'OE

La mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali genera una diminuzione del valore dei ricavi rispetto a quanto previsto

nel PEF; Ciò con conseguente impatto negativo sull'equilibrio finanziario del Contratto stesso. Gli effetti legati al tardivo pagamento da parte dell'EA, depurati degli eventuali interessi di mora liquidati per i medesimi ritardi, sono in capo all'EA, salvo che il ritardo sia imputabile all'IA per aspetti procedurali e/o documentali.

Il valore inferiore degli "Altri ricavi" rispetto a quanto atteso e contabilizzato nel PEF determina un impatto negativo sull'equilibrio finanziario del Contratto. I mancati "Altri ricavi" sono posti a carico dell'IA salvo che sia chiaramente identificabile la responsabilità dell'EA.

Eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi

Il perimetro delle azioni di mitigazione può prevedere una rimodulazione del piano di investimenti in materiale rotabile, un aumento delle tariffe, la riduzione della produzione chilometrica e/o un aumento delle compensazioni sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

B.6) RISCHI CONNESSI AGLI ASPETTI SOCIO-AMBIENTALI

Evento	Descrizione impatto
<i>Eventi accidentali in corso di esercizio dei beni strumentali necessari per lo svolgimento del servizio (e.g. materiale rotabile, depositi, officine)</i>	<i>Aumento dei costi di esercizio derivante dall'attivazione di procedure di gestione dei rischi industriali (da incidenti rilevanti) e/o di risanamento ambientale (aria, acqua, suolo, gestione rifiuti)</i>

Questa tipologia di rischio è considerata rientrante in quella dei rischi industriali da gestire con le relative coperture assicurative.

B.7) RISCHI CONNESSI A CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Evento	Descrizione impatto
<i>Alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio</i>	<i>Impossibilità per l'IA di garantire il livello di servizio offerto in gara</i>

L'evento individuato viene così declinato

b.7.1 Alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio per cause di forza maggiore indipendenti sia dall'Ente Affidante sia dall'Impresa Affidataria.

Livello di rischio: 3 *Allocazione del rischio:* Impresa Affidataria per impatti sull'equilibrio economico del CdS contenuti entro una soglia stabilita (caso IA); Ente Affidante per impatti sull'equilibrio economico del CdS eccedenti la soglia stabilita (caso EA).

Danno/Beneficio Potenziale per l'OE

L'alterazione delle condizioni di svolgimento del servizio può determinare una diminuzione dei ricavi complessivi e/o un aumento dei costi complessivi con conseguente impatto negativo sull'equilibrio finanziario del Contratto.

Per quanto riguarda i punti **b.7.1** la soglia percentuale di variazione negativa della differenza tra introiti e costi, rispetto alle previsioni del PEF, entro la quale il rischio viene allocato all'IA è pari

al 35%; il rischio che la variazione ecceda questa soglia viene allocato all'EA. Nel caso del verificarsi di quest'ultimo evento rimane allocata all'EA la quota parte di variazione eccedente la soglia stabilita

Eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi

Il perimetro delle azioni di mitigazione può prevedere un aumento delle tariffe, la riduzione della produzione chilometrica e/o un aumento delle compensazioni sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

REPILOGO

a.1 RISCHI CONNESSI ALL'ANDAMENTO DELLA DOMANDA							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
a.1.1	Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle politiche di trasporto, differente da quello atteso e contabilizzato nel PEF	Valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF		1		2,00	
a.1.2	Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle azioni di miglioramento della qualità erogata, differente da quanto previsto dal PEF		1		2,00		
a.1.3	Andamento della domanda, conseguente all'attuazione delle strategie di marketing, differente da quanto previsto dal PEF per strategia di marketing differente da quella attesa		1		2,00		
a.1.4	Andamento della domanda differente da quanto previsto dal PEF per inefficienze commerciali		1		2,00		
a.1.5	Andamento della domanda differente da quanto previsto dal PEF per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		1	1	3,00	3,00	
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			4	2			
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					9,00	5,00	14,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					2,25	2,50	2,33

a.2 RISCHI CONNESSI ALL'ANDAMENTO DELL'OFFERTA							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
a.2.1	Programmazione dell'offerta richiesta dall'EA differente da quanto previsto dal PEF	Variazione dei costi a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF		1		2,00	
a.2.2	Programmazione dell'offerta da parte dall'IA differente da quanto previsto dal PEF		1		2,00		
a.2.3	Programmazione dell'offerta da parte dall'EA inferiore a quanto richiesto dall'andamento della domanda			1		2,00	
a.2.4	Erogazione dell'offerta da parte dall'IA non conforme a quanto previsto dal PEF		1		2,00		
a.2.5	Andamento dei costi di accesso all'infrastruttura e servizi accessori praticato dal Gestore dell'Infrastruttura differente da quanto previsto dal PEF			1		4,00	
a.2.6a	Variazione dinamica del costo del gasolio per trazione differente da quanto previsto dal PEF.			1		5,00	
a.2.6b	Andamento del costo del gasolio per trazione differente da quanto previsto dal PEF.		1		5,00		
a.2.7	Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio commerciali		1	1	3,00	3,00	
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			4	5			
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					12,00	16,00	28,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					3,00	3,20	3,11

b.1 RISCHI CONNESSI A VARIAZIONI DELLE NORMATIVE							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.1.1	Politica tariffaria differente da quanto previsto dal PEF	Valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF		1		2,00	
b.1.2	Introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del CdS e non previste dal PEF			1		2,00	
b.1.3	Introduzione/modifica di progetti di integrazione tariffaria e/o modale non previsti dal PEF autorizzati dall'EA			1		1,00	
b.1.4	Introduzione/modifica di sistemi di ticketing elettronico non previsti dal PEF			1		2,00	
b.1.5	Introduzione/modifica di sistemi MaaS non previsti dal PEF			1		2,00	
b.1.6	Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per effetto di modifiche legislative o regolatorie			1		3,00	
b.1.7	Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi dipendenti dall'EA			1		2,00	
b.1.8	Andamento dei costi differente da quanto previsto dal PEF per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi non dipendente dall'EA		1		2,00		
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			1	7			
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					2,00	14,00	16,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					2,00	2,00	2,00

b.2 RISCHI DERIVANTI DA CONTENZIOSI							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.2.1	Ritardi nella consegna di materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano degli investimenti e ritardi del piano di mobilitazione.	Aumento dei costi di gestione rispetto a quanto previsto nel PEF	1		3,00		
	NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO		1				
	SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO				3,00	0,00	3,00
	VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO				3,00	0,00	3,00

b.3 RISCHI CONNESSI ALLE RELAZIONI INDUSTRIALI							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.3.1	Variazioni CCNL	Aumento dei costi di gestione rispetto a quanto previsto nel PEF	1		1,00		
b.3.1	Variazioni CCNL (dinamica del costo del lavoro ISTAT)	Aumento dei costi di gestione rispetto a quanto previsto nel PEF		1		3,00	
	NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO		1	1			
	SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO				1,00	3,00	4,00
	VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO				1,00	3,00	2,00

b.4 RISCHI CONNESSI AGLI ASPETTI GESTIONALI							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.4.1	Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali	Aumento dei costi di gestione rispetto a quanto previsto nel PEF	1		1,00		
b.4.2	Effetti delle azioni per il contrasto dell'evasione differenti da quanto previsto dal PEF	Valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF	1		4,00		
	NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO		2				
	SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO				5,00	0,00	5,00
	VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO				2,50		2,50

b.5 RISCHI CONNESSI AGLI ASPETTI FINANZIARI							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.5.1	Mancata/ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali	Valore dei ricavi a consuntivo differente rispetto a quanto previsto nel PEF	1		1,00		
b.5.2	· imputabile all'IA per aspetti procedurali e/o in altri casi			1		1,00	
b.5.3	Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF	Aumento dei costi di investimento rispetto a quanto previsto nel PEF	1		5,00		
b.5.4	Valore degli "Altri ricavi" inferiore a quanto previsto nel PEF	valore dei ricavi a consuntivo inferiore rispetto a quanto previsto nel PEF		1		2,00	
b.5.5	· per responsabilità dell'EA chiaramente identificabile, negli altri casi		1		3,00		
	NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO		3	2			
	SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO				9,00	3,00	12,00
	VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO				3,00	1,50	2,40

b.7 RISCHI CONNESSI A CAUSE DI FORZA MAGGIORE							
Codifica	Evento possibile fonte di rischio	Impatto sull'equilibrio finanziario del CdS	Allocazione		Livello di rischio		
			IA	EA	IA	EA	Totale
b.7.1	Alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio per cause di forza maggiore indipendenti sia dall'EA sia dall'IA	valore dei ricavi a consuntivo inferiore e/o valore dei costi a consuntivo inferiore rispetto a quanto previsto nel PEF	1	1	3,00	3,00	
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO			1	1			
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO					3,00	3,00	6,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO					3,00	3,00	3,00

TOTALE RISCHI					
	Allocazione		Livello di rischio		
	IA	EA	IA	EA	Totale
NUMERO DI TIPOLOGIE DI EVENTO	17	18			
SOMMA DEI LIVELLI DI RISCHIO			44,00	44,00	88,00
VALORE MEDIO DEL LIVELLO DI RISCHIO			2,59	2,44	2,51

Complessivamente sono considerati 35 eventi potenziali fonti di rischio: l'impatto del verificarsi di 17 di essi è allocato all'IA mentre l'impatto del verificarsi di altri 18 è allocato all'EA.

Complessivamente il livello medio (non ponderato, ovvero considerando tutti gli eventi egualmente "importanti") di rischio è pari a 2,51.

Considerando i 17 eventi il cui impatto potenziale è allocato all'IA il livello medio di rischio (non ponderato) per tale soggetto è pari a 2,59, mentre considerando i 18 eventi il cui impatto potenziale è allocato all'EA il livello medio di rischio (non ponderato) è pari a 2,44. Si può dunque concludere che all'EA è stato dato un rischio aggiuntivo, ma il valore del livello di rischio medio è inferiore.

Fattispecie di rischio diverse e allocazioni diverse da quelle sopra elencate possono essere scelte in relazione allo specifico affidamento come pure possono essere individuati livelli di rischio diversi e loro diversa ponderazione.

La quota di ripartizione dei rischi e il livello medio di rischio complessivo risultanti per l'IA costituiscono elementi quantitativi da porre in relazione al margine di utile ragionevole.

In caso di erogazione di contributi "ad hoc" per compensare l'impatto negativo - dovuto a eventi eccezionali e/o situazioni imprevedibili specifiche - sull'equilibrio economico del Contratto di Servizio, il detto equilibrio è da raggiungere con una riduzione del margine di utile pattuito proporzionale alla diminuzione del livello medio di rischio.

ⁱ Il prezzo medio annuale del gasolio per autotrazione è monitorato dal MISE che sviluppa la media annuale, nel caso specifico si prederà a riferimento la base dati più aggiornata (attualmente dicembre 2023=100) del corrispondente prezzo come da tabella qui riportata.

Governo Italiano IT | EN

Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica
Statistiche energetiche e minerarie

HOME PUBBLICAZIONI OPEN DATA RILEVAZIONI

Tabella dati

Periodo	Prezzo	IVA	Accisa	Netto	Senza IVA	Imposte
2023	1.791,77	323,11	617,40	851,26	1.468,66	940,51

Per esplicitare meglio la procedura, si riportano i seguenti esempi:

Ipotizzati i valori dell'incremento del costo gasolio per autotrazione nella fase di redazione del Piano Economico Finanziario Simulato - incremento nel 2025 = + 2%; incremento nel 2026 = + 2 %; analizziamo la seguente casistica

- in fase di confronto PEF/CEC a consuntivo 2025 si registra un aumento del costo medio del gasolio al treno-km del 2,4%; il MISE registra un aumento del costo del gasolio per autotrasporto medio annuo del 2,1% per il 2025; in sede di ripartizione del rischio sono a carico di AMP i costi relativi alla differenza tra il 2,1% registrato dal MISE ed il valore preventivato nel PEF pari al 2,0% riportati al valore unitario del treno-km;
- in fase di confronto PEF/CEC a consuntivo 2025 si registra un aumento del costo medio del gasolio al treno-km del 2,4%; il MISE registra un aumento del costo del gasolio annuo dell'1,8% per il 2024; in sede di ripartizione del rischio non sono previsti costi a carico di AMP in quanto l'indice è inferiore al 2% già previsto a PEF;
- Si registra un aumento del costo del gasolio per autotrasporto medio annuo rilevato sul biennio 2025-2026; ad esempio nel 2025 il MISE rileva un aumento pari al 1,8% (inferiore al 2% da Assumption EC) e nel 2026 pari al 2,1% (superiore al 2% da Assumption EC) l'incremento composto del costo del gasolio per autotrazione rilevato dal MISE è pari a 3,9%; poiché il valore composto preventivato a PEF è pari al 4% in sede di ripartizione del rischio non sono previsti costi a carico di AMP;

ii L'indice annuale delle retribuzioni contrattuali monitorato dall'ISTAT è calcolato su un collettivo di lavoratori costante e caratterizzato da una composizione fissa per qualifica e per livello di inquadramento contrattuale, nel caso specifico si si prederà a riferimento la base dati grezzi più aggiornata (attualmente dicembre 2015=100) del gruppo corrispondente a "attività ferroviarie" come da tabella qui riportata.

Qualifica professionale del dipendente	Indice della retribuzione contrattuale oraria - base dicembre 2015=100							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2022	2023
quadro, impiegato	100	100	102,9	104,8	104,8	104,8	106,5	109,1
operario	100	100	102,9	104,8	104,8	104,8	106,5	109,1
totale dipendenti al netto dei dirigenti	100	100	102,9	104,8	104,8	104,8	106,5	109,1

Per esplicitare meglio la procedura, si riportano i seguenti esempi:

Ipotizzati i valori dell'incremento del Costo del Lavoro nella fase di redazione del Piano Economico Finanziario Simulato - incremento nel 2024 = + 3%; incremento nel 2025 = +2,5 %; analizziamo la seguente casistica

- aumento dei costi unitari medi del personale del 3,4 % registrato in fase di confronto PEF/CEC a consuntivo 2024; aumento del costo del lavoro annuo registrato dall'ISTAT del 3,1% per il 2024; in sede di ripartizione del rischio sono a carico di AMP i costi relativi pari alla differenza tra il 3,1% registrato da Istat ed il valore preventivato nel PEF pari al 3,0%; si avrà un incremento dello 0,1% pertanto il costo da ripartizione del rischio a carico di AMP sarà determinato da: $0,1\% \cdot \text{costo medio unitario} \cdot \text{numero di FTE dell'anno}$;
- aumento dei costi unitari medi del personale del 3,4% registrato in fase di confronto PEF/CEC a consuntivo 2024; aumento del costo del lavoro annuo registrato dall'ISTAT dell'2,8% per il 2024; in sede di ripartizione del rischio non sono previsti costi a carico di AMP in quanto l'indice è inferiore al 3% già previsto a PEF;
- aumento della contrattazione collettiva nazionale misurata sul biennio 2024-2025; ad esempio nel 2024 indice ISTAT pari al 2,8% (inferiore al 3% da Assumption EA) e nel 2025 pari al 2,6% (superiore al 2,5 % da Assumption EA) l'incremento composto del costo del lavoro misurato da ISTAT è pari a 5,5 %; poiché il valore composto preventivato a PEF è pari al 5,6% in sede di ripartizione del rischio non sono previsti costi a carico di AMP;

Linee Ferroviarie
Bacino Sud [LFS]
Cuneo-Saluzzo-Savigliano
Ceva-Ormea

ALLEGATO 6
Tariffe

1	<i>PREMESSA</i>	3
2	<i>TARIFFE REGIONALI</i>	3
2.1	CORSA SEMPLICE A FASCE CHILOMETRICHE	3
2.2	ABBONAMENTI	3
3	<i>AGEVOLAZIONI TARIFFARIE</i>	4
3.1.1	Tessere di libera Circolazione	4
3.1.2	Agevolazioni per bambini e ragazzi	5
4	<i>IRREGOLARITÀ E ABUSI</i>	5
5	<i>ADEGUAMENTI TARIFFARI</i>	5

1 PREMESSA

Sui Servizi delle LFS sono applicate le tariffe regionali piemontesi approvate dalla Regione Piemonte con Deliberazione della Giunta Regionale 4 novembre 2013, n. 13-6608 riportate nell'Allegato A tabella A.1 alla D.G.R. stessa e *adeguate al tasso di inflazione programmata con Deliberazione del Consiglio d'Amministrazione AMP N. 5/2024 e da altri atti deliberativi indicati nel testo.*

2 TARIFFE REGIONALI

Di seguito si riporta un quadro sintetico delle tariffe in vigore all'atto della stesura del presente contratto¹.

2.1 CORSA SEMPLICE A FASCE CHILOMETRICHE

Le tariffe riportate nella Tabella 1 sono valide per la determinazione dei prezzi di trasporto per viaggi di corsa semplice nell'area regionale del Piemonte.

FASCIA CHILOMETRICA	CORSA SEMPLICE
km	euro
0-5	1,80
5,1-10	2,30
10,1-15	2,50
15,1-20	3,30
20,1-25	3,70
25,1-30	4,30
30,1-35	4,60
35,1-40	5,00
40,1-45	5,30
45,1-50	5,60
50,1-60	6,30
60,1-70	6,90
70,1-80	7,70
80,1-90	8,50
90,1-100	9,40
100,1-125	10,50
125,1-150	11,20

Tabella 1 Tariffe di corsa semplice a fasce chilometriche

2.2 ABBONAMENTI

Per i viaggi effettuati con origine e destinazione al di fuori dell'area integrata Formula, si applicano le tariffe indicate nella Tabella 2.

¹ Per le tariffe chilometriche non sono riportati le tariffe per distanze superiori ai 150 chilometri.

CLASSI CHILOMETRICHE	SETTIMANALE ILLIMITATO	MENSILE ILLIMITATO	ANNUALE ILLIMITATO	10 MESI STUDENTI ILLIMITATO
KM	EURO	EURO	EURO	euro
0-5	10,30	37,00	331,00	294,00
5,1-10	12,90	46,00	416,50	366,00
10,1-15	15,60	56,00	502,50	447,50
15,1-20	19,60	70,50	633,00	562,50
20,1-25	22,30	79,00	712,00	630,50
25,1-30	24,20	87,50	782,50	697,50
30,1-35	25,80	93,00	838,50	741,00
35,1-40	27,70	101,00	902,00	803,50
40,1-45	30,40	108,00	972,50	861,00
45,1-50	32,00	113,00	1015,00	899,50
50,1-60	33,50	121,50	1096,00	967,50
60,1-70	34,70	125,50	1135,50	1.000,50
70,1-80	35,80	130,00	1172,00	1.034,50
80,1-90	36,80	133,50	1206,00	1.063,50
90,1-100	37,80	137,00	1238,00	1.092,00
100,1-125	38,70	140,00	1267,50	1.116,50
125,1-150	40,30	154,50	1391,00	1.231,50

Tabella 2 Abbonamenti

2.3 BIP Credito Trasporti

Sulle LFS è utilizzabile il Credito Trasporti, borsellino elettronico su tessera BIP ricaricabile attivo nella provincia di Cuneo. Per utilizzarlo, la tessera BIP deve essere sempre validata sui treni LFS due volte, sia al momento della salita a bordo del treno che al momento della discesa, nella modalità di Credito Trasporti presso le validatrici locate nei vestiboli dei treni.

Il borsellino del Credito Trasporti è unico per tutto il circuito BIP della provincia di Cuneo e utilizzabile per fruire del trasporto su tutti i mezzi del circuito.

3 AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

3.1.1 Tessere di libera Circolazione

Sui servizi LFS è consentito l'accesso ai titolari di tessere di libera circolazione regionali emesse ai sensi delle L.R. 1/2000. In particolare è consentito l'accesso a:

- persone con disabilità, secondo quanto previsto dalla D.G.R. n. 62-1987 del 31 luglio 2015 e successiva D.G.R. n.37-3437 del 6 giugno 2016;

- Agenti e funzionari delle Forze dell'Ordine e assimilati ai sensi delle leggi regionali n. 9 del 14 maggio 2004, n. 9 del 23 aprile 2007, secondo quanto previsto dalla D.G.R. n. 56-6346 del 5 luglio 2007, e D.G.R. n. 8-4065 del 2 luglio 2012.

L'EC e la Regione Piemonte possono individuare ulteriori eventuali beneficiari di agevolazioni tariffarie definendo le relative condizioni e modalità, con oneri a carico dei propri bilanci, secondo quanto stabilito all'articolo 11 del Contratto di Servizio

3.1.2 Agevolazioni per bambini e ragazzi

Per i bambini e ragazzi sono previste le seguenti agevolazioni:

- i Bambini fino a 4 anni non compiuti viaggiano gratuitamente se accompagnati da un adulto e non occupano un posto a sedere.
- i ragazzi fino a 12 anni non compiuti hanno uno sconto del 50% sul prezzo intero del biglietto

4 IRREGOLARITÀ E ABUSI

Sono in vigore le sanzioni previste dalla Regione Piemonte all'articolo 20 della L.R. 1/2000 così come modificata dalla legge n. 16 del 31/10/2017. In particolare gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio da esibire, a richiesta, agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, ed a:

- a. validarlo all'inizio del viaggio in conformità alle prescrizioni del gestore;
- b. validarlo ad ogni singola uscita, laddove previsto, ed in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati, in conformità alle prescrizioni del gestore;
- c. conservarlo per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa.

Il passeggero sprovvisto di valido ed idoneo titolo di viaggio ha la possibilità di acquistare il biglietto singolo dietro il pagamento di un sovrapprezzo di € 5,00 avvisando all'atto della salita a bordo del treno il Personale di Accompagnamento (c.d. regolarizzazione a bordo).

il pagamento del sovrapprezzo di € 5,00 non è dovuto dai viaggiatori in partenza da località sprovviste di biglietterie o di punti vendita convenzionati o di emettitrici self-service, attivi e funzionanti al momento della salita a bordo.

5 ADEGUAMENTI TARIFFARI

L'OE definisce entro il 15 maggio il valore percentuale di adeguamento/incremento delle tariffe (a far data dal 1° luglio di ogni anno con prevendita il 24 giugno) tenendo conto dell'inflazione programmata dal Governo misurata nel mese di novembre dell'anno precedente (o del più recente disponibile all'atto di emanazione del provvedimento).

Tali adeguamenti/incrementi sono applicati alle tariffe regionali per ogni scaglione tariffario con arrotondamento matematico ai 10 centesimi per la corsa semplice e ai 50 centesimi per gli abbonamenti settimanali, mensili e plurimensili.

Linee Ferroviarie
Bacino Sud [LFS]
Cuneo-Saluzzo-Savigliano
Ceva-Ormea

ALLEGATO 7
Progetti Specifici

1	PIANO DI FACILITÀ ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO E SVILUPPO RETI DI VENDITA	3
1.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	3
1.2	Sviluppo costante della rete di vendita fisica	4
1.3	Vendita dei biglietti su OTA ed aggregatori	6
1.4	Accettazione di forme di pagamento innovative	6
1.5	Distribuzione e marketing nelle strutture ricettive	6
1.6	Vendita sulla piattaforma FlixBus ed integrazione bus+treno	7
1.7	Implementazione del sistema di bigliettazione FAIRTIQ	7
1.8	Creazione ed implementazione del Piano Annuale antievasione e antifrode	7
2	PIANO ASSISTENZA ALLE PERSONE CON FRAGILITÀ ED A RIDOTTA MOBILITÀ – ASSISTENZA AI VIAGGIATORI NELLE ORE SERALI E NOTTURNE	8
2.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	8
2.2	Pianificazione scorta treni critici in collaborazione con la Polizia Ferroviaria	9
2.3	Sistema di chiamata automatica per emergenze a bordo treno	9
2.4	Defibrillatore a bordo di ogni treno	9
2.5	Informazioni accessibili agli utenti sui canali di vendita	9
2.6	Formazione di tutto il personale di bordo alla Lingua Italiana dei Segni	9
2.7	Canale dedicato “Travel Companion”: linea diretta con la Sala Operativa	10
3	PIANO DI PROMOZIONE DEI SERVIZI	10
3.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	10
3.2	Catalogo dei servizi “Vivere il treno”	11
3.3	Mobility welfare – Programma di fidelizzazione per aziende	11
3.4	Sistema di infotainment gratuito a bordo di ogni treno	12
3.5	Realtà aumentata per scoprire il territorio – Collaborazione con Tabui	13
4	PIANO DI INTEGRAZIONE FUNZIONALE E TARIFFARIA CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO PUBBLICO	13
4.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	13
4.2	Partecipazione al sistema FORMULA	14
4.3	Visualizzazione orari e tariffe su Google Maps, Apple Maps e Moovit	15
4.4	Integrazione con altri operatori di TPL	15
5	MONITORAGGIO DELL’UTENZA	16
5.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	16
5.2	Implementazione del sistema conta passeggeri	16
6	MONITORAGGIO DELL’ESERCIZIO	17
6.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	17
6.2	Monitoraggio dell’esercizio	17
7	FORMULE DI RIMBORSO ED EMISSIONE TITOLI DI VIAGGIO	18
7.1	Obiettivi generali e cronoprogramma	18
7.2	Semplificazione delle formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio	18

1 PIANO DI FACILITÀ ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO E SVILUPPO RETI DI VENDITA

1.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

I servizi di vendita costituiscono un fattore di qualità del servizio erogato in quanto rappresentano una componente fondamentale per l'accesso al servizio di trasporto. L'OE si impegna a fornire la più ampia base di accesso ai servizi ferroviari, attraverso l'implementazione di un proprio sistema di bigliettazione che permetta un approccio innovativo alla smart mobility. L'OE si doterà infatti di una propria piattaforma di bigliettazione che permetterà la vendita capillare su tutto il territorio, attraverso diversi strumenti che rispondono a tutti i requisiti della delibera Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16/2018, quali:

- Sito internet disponibile in italiano, inglese, tedesco
- Applicazione mobile disponibile principali piattaforme iOS/Android
- Servizio di Attenzione al cliente multicanale raggiungibile al telefono, con apposito numero verde dal Lunedì al Sabato, dalle 8:00 alle 20:45 o con servizio di chat istantaneo (via sito internet, WhatsApp o Facebook Messenger).
- Punti vendita abilitati ai circuiti Mooney e Puntolis, già utilizzati dagli operatori su gomma e dall'operatore del SFR Trenitalia, in bar e tabaccherie locati:
 - Internamente alla stazione (e.g. Cuneo)
 - Nei pressi della stazione in meno di 350 metri
 - Altri punti vendita sul territorio delle località servite dal servizio ferroviario e convenzionati, ma che non rientrano nei casi precedenti
- A bordo di ogni treno, attraverso il personale viaggiante (con sovrapprezzo)

L'OE si impegna inoltre a consolidare il ruolo del trasporto pubblico lungo le direttrici interessate dal servizio, attraverso l'implementazione di un piano di semplificazione e sviluppo della rete di vendita, come ad esempio:

- Ampliamento della rete di vendita fisica, con particolare focus su alcuni locali nella prossimità delle stazioni che possano diventare un centro di vendita del servizio ferroviario e garantire la fruibilità del servizio anche all'utenza con poca familiarità dei canali digitali;
- Sperimentazione ad applicazione di forme di bigliettazione e pagamento innovative, al fine di semplificare il più possibile l'accesso al servizio da parte degli utenti;
- Vendita attraverso canali di terze parti quali OTA, aggregatori ed integrazione commerciale con Flix al fine di soddisfare tutte le fasce di mercato
- Integrazione funzionale tra attività alberghiere e ricettive del territorio con il trasporto ferroviario, con pacchetti, sconti, dedicate ai turisti e ai viaggiatori.

Queste attività vanno inoltre prese nel contesto della più ampia integrazione tariffaria e commerciale con le altre realtà del territorio che l'OE intende promuovere nel corso del

Contratto. I principali elementi facenti parte del Piano “Facilità acquisto titoli di viaggio e sviluppo reti di vendita” e la loro prevista implementazione sono indicati nella tabella sottostante.

#	Azione	Implementazione entro il
1.2	Ampliamento della rete di vendita fisica	01/07/2025
1.3	Vendita tramite OTA ed aggregatori	01/06/2025
1.4	Accettazione di forme di pagamento innovative	01/01/2025
1.5	Distribuzione e marketing nelle strutture ricettive	01/06/2025
1.6	Vendita sulla piattaforma FlixBus ed integrazione modale	01/01/2025
1.7	Implementazione del sistema di bigliettazione FAIRTIQ	01/01/2025
1.8	Creazione ed implementazione Piano Antievasione e Antifrode	01/01/2025

1.2 Sviluppo costante della rete di vendita fisica

Al fine di assicurare una capillare distribuzione della bigliettazione in luoghi fisici e spesso locati nei pressi o dentro le stazioni ferroviarie stesse, i biglietti di viaggio regionali dell’OE saranno venduti in tutto il territorio nazionale aderente ai circuiti MOONEY e PUNTO LIS. I titoli di corsa semplice e giornalieri dell’OE potranno infatti essere acquistati anche in modalità “emissione istantanea” presso i numerosi esercenti commerciali convenzionati (tabacchi, edicole, bar, agenzie di viaggio) dotati degli appositi terminali.

L’integrazione con Mooney e Punto Lis permetterà di offrire, sin da subito, una capillare distribuzione di canali fisici alternativi per biglietteria “last minute” o per coloro che hanno un limitato accesso ai sistemi di biglietteria elettronica. Al cliente, basterà comunicare al gestore del punto vendita la stazione di partenza, quella di arrivo e la tipologia di biglietto, perché il terminale stampi una semplice ricevuta valido come titolo di viaggio, sul quale sono riportati data e ora di emissione, origine e destinazione, tipologia di biglietto e il periodo di validità.

# Punti Vendita per ogni Stazione (Gennaio 2024)	# Punti Vendita per ogni Stazione	
	Mooney	Punto Lis
Bagnasco	1	1
Busca	2	6
Ceva	1	3
Costigliole	2	2
Cuneo	15	28

Garessio	2	2
Manta	1	2
Ormea	2	2
Priola	0	1
Saluzzo	8	10
Savigliano	8	12
Trappa	0	1
Verzuolo	3	5
	45	75

Gli esercizi convenzionati alla vendita di biglietti saranno chiaramente indicati:

- Sul sito internet;
- Sull'App iOS/Android;
- Attraverso l'uso di vetrofanie negli esercizi stessi, in italiano ed inglese, come nell'esempio sottostante



Per dare ulteriore forza e promozione al servizio, in alcuni esercizi locati in particolare prossimità della stazione o all'interno della stessa, oltre alla possibilità di vendere i biglietti saranno forniti dall'OE ulteriori materiali promozionali ed operativi atti ad aumentare la qualità del servizio percepito, quali:

- Totem espositivi con gli orari integrati (treno+gomma);
- Un monitor (facoltativo per l' esercente) con eventuali avvisi e promozioni sul servizio ferroviario gestito dall'OE da remoto;
- Catalogo delle attività "Vivere il Treno"

1.3 Vendita dei biglietti su OTA ed aggregatori

Al fine di assicurare una capillare distribuzione dei biglietti anche ad utenti occasionali e turisti stranieri, soprattutto nell'ottica di una valorizzazione turistica dei collegamenti, il sistema di bigliettazione dell'OE sarà integrato con i principali aggregatori a livello mondiale quali:

- Omio
- Trainline
- MooneyGO

Essendo queste le piattaforme leader di mercato, la presenza su queste due piattaforme permetterà di raggiungere un ampio mercato di utenza: Trainline è stata installata su più di 55 milioni di dispositivi, Omio ha circa 20 milioni di utenti unici al mese. Su tutte e tre le piattaforme sarà infatti possibile vedere gli orari dei treni aggiornati in tempo reale nonché acquistare direttamente i biglietti.

1.4 Accettazione di forme di pagamento innovative

L'OE si impegna ad aumentare costantemente le modalità di pagamento disponibili sui propri portali di e-commerce (sito, App, etc.) attraverso l'introduzione di soluzioni innovative. Inizialmente, le forme di pagamento innovative inizialmente accettate saranno:

- Apple Pay,
- Google Pay,
- Samsung Pay,
- Satispay,
- Amazon Pay
- Scalapay

Resta inteso che quest'impegno dell'OE richieda un costante aggiornamento delle stesse al fine di mantenerle rilevanti rispetto alle evoluzioni tecnologiche che avverranno nel corso del Contratto di Servizio.

1.5 Distribuzione e marketing nelle strutture ricettive

Le strutture ricettive (alberghi, bed & breakfast, agriturismo, etc.) delle città attraversate dai collegamenti ferroviari e dal loro circondario, potranno diventare partner dell'OE al fine di assicurare un soggiorno piacevole agli ospiti offrendo la possibilità di scoprire il territorio circostante attraverso il treno ed il catalogo di attività "Vivere il treno".

L'OE metterà infatti a disposizione delle strutture ricettive i propri sistemi di vendita e marketing, così da permettere:

- Vendita dei biglietti del treno (corsa singola, pass giornalieri, etc.) direttamente alla reception dell'hotel.
- Brochure di escursioni integrate "treno+ singola attività" con calendario degli eventi annuale disponibile alla reception.
 - Ad esempio, un hotel a Cuneo potrà vendere il biglietto del treno A/R con l'ingresso al castello della Manta in una sola transazione. Il turista riceverà tutte le informazioni su cosa vedere e come arrivare sull'App dell'OE.

Inoltre, al fine di migliorare l'immagine turistica del Piemonte, con le strutture ricettive che lo vorranno sarà possibile includere un pass della durata del soggiorno con ogni prenotazione effettuata, che sarà essere fornita agli ospiti durante il ricevimento e che potrà diventare parte delle attività di marketing dell'hotel stesso. Ad esempio, gli hotel potranno mostrare che ogni persona ha accesso al servizio ferroviario incluso nel costo della camera.

1.6 Vendita sulla piattaforma FlixBus ed integrazione bus+treno

Con l'intento di fornire un'ampia rete di vendita e l'integrazione modale con diverse forme di trasporto, i biglietti regionali dell'OE saranno venduti anche sulla piattaforma di Flixbus, sulla quale saranno disponibili:

- Sia i biglietti e gli orari di corsa singola, acquistabili singolarmente come
- Sia con biglietto integrato bus+treno, tramite la quali sarà possibile con un solo biglietto viaggiare con Flix da e verso Cuneo che con il treno regionale.

1.7 Implementazione del sistema di bigliettazione FAIRTIQ

Al fine di semplificare l'accesso al servizio ferroviario, L'OE implementerà il sistema di bigliettazione innovativa FAIRTIQ. L'app permette di acquistare il biglietto regionale in maniera digitale e con un semplice "swipe". La soluzione di FAIRTIQ completamente priva di hardware consente di introdurre il biglietto più semplice nei trasporti pubblici. FAIRTIQ dispone anche della funzione "Stop Intelligente", con l'app è in grado di determinare quando il passeggero è sceso e si è dimenticato di fare check-out dal viaggio.

Inoltre, FAIRTIQ offre un sistema di campagne basato su voucher che consente di testare in modo controllato nuove offerte, bonus e ricompense. Tutto questo offre l'opportunità di perfezionare e reinventare la struttura tariffaria, migliorare l'esperienza del cliente e aumentare significativamente il numero di passeggeri.

1.8 Creazione ed implementazione del Piano Annuale antievasione e antifrode

Con l'obiettivo di ridurre l'evasione, l'OE si impegna a formulare annualmente un Piano Antievasione ed Antifrode che sarà inviato all'Agenzia della Mobilità Piemontese con un resoconto delle attività previste e realizzate annualmente.

In generale, per contrastare i fenomeni di evasione del pagamento del titolo di viaggio, il Personale di Bordo fornirà una continua attività di controllo dei titoli di viaggio idealmente su ogni treno/servizio.

Inoltre, controlli a terra a campione condotti nella stazione di partenza e/o arrivo del treno da parte del personale dell'OE, consentono non solo di verificare il possesso del titolo di viaggio, ma anche di evitare la creazione di situazioni di disturbo alla clientela, con indiretta positiva ricaduta sulla percezione della sicurezza del servizio. In occasione di eventi e/o manifestazioni, viene previsto un rafforzamento di tali controlli anche in ottica di assistenza e supporto alla clientela.

2 PIANO ASSISTENZA ALLE PERSONE CON FRAGILITÀ ED A RIDOTTA MOBILITÀ – ASSISTENZA AI VIAGGIATORI NELLE ORE SERALI E NOTTURNE

2.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

Sui tutti i treni dell'OE le parole "Accessibilità" e "Sicurezza" hanno un valore importante: L'OE si impegna infatti a garantire la massima accessibilità ai servizi prestati alle persone con fragilità (PMR e non solo) nonché a garantire tutte le azioni necessarie ad aumentare il livello di sicurezza percepita dei viaggiatori, in particolare nelle ore serali e notturne.

Il Piano "Assistenza alle persone con fragilità ed a ridotta mobilità – Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne" prevede dunque l'implementazione di azioni aggiuntive a quanto previsto dalle normative in vigore per quanto concerne l'accessibilità e la sicurezza, presentate nella tabella sottostante incluso il periodo di implementazione.

#	Azione	Implementazione entro il
Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne		
2.2	Pianificazione scorta treni critici in collaborazione con la Polizia Ferroviaria	01/01/2025
2.3	Sistema di chiamata automatica con le FFOO in caso di emergenze a bordo treno	01/06/2025
2.4	Defibrillatore a bordo di ogni treno e formazione del personale alla rianimazione di base	01/03/2025
Assistenza alle persone con fragilità e a ridotta mobilità		
2.5	Informazioni accessibili agli utenti sui canali di vendita	01/01/2025
2.6	Formazione di tutto il personale alla LIS	01/05/2025

2.7	Canale dedicato "Travel Companion" – Linea diretta con la Sala Operativa	01/01/2025
-----	--	------------

Resta inteso che questo Piano è per l'OE un punto di partenza, e che i temi dell'Accessibilità e Sicurezza verranno costantemente monitorati nel corso del Contratto di Servizio al fine di valutare nuove azioni rafforzative ai fini del miglioramento della sicurezza percepita ed implementare nuove tecnologie e processi che possano migliorare l'accessibilità del servizio alle persone fragili.

2.2 Pianificazione scorta treni critici in collaborazione con la Polizia Ferroviaria

L'OE intende siglare una Convenzione con la Polizia Ferroviaria prima dell'inizio del servizio (dunque non oltre il 01/01/2025) al fine di assicurare un servizio di scorta per i treni ad alto profilo di criticità. Tali treni, individuati a livello centrale su dati oggettivi (ad esempio, denunce di reato, segnalazioni dell'utenza, analisi della Sala Operativa dell'OE, etc.).

Inoltre, verrà istituito un numero di pronto intervento accessibile al solo personale ferroviario che consente di mettersi in comunicazione con il Centro Operativo Compartimentale Polizia Ferroviaria territorialmente più vicino al treno interessato.

2.3 Sistema di chiamata automatica per emergenze a bordo treno

L'OE si impegna ad implementare sulla propria App del personale di bordo un allarme di connessione diretta con il 112 e la Sala Operativa dell'OE al fine di assicurare una pronta risposta ed intervento in caso di necessità ed allertare sia il personale di bordo che le FFOO qualora necessario in caso di aggressione e/o pericolo per la propria incolumità o dei passeggeri.

2.4 Defibrillatore a bordo di ogni treno

Ogni treno della flotta dell'OE vedrà la presenza a bordo di un defibrillatore semiautomatico, accessibile in caso di emergenza e la cui presenza porterà un elemento di sicurezza aggiuntivo per tutti i passeggeri. Inoltre, tutto il personale di bordo sarà formato con gli appositi corsi prescritti per il corretto utilizzo del defibrillatore nonché delle tecniche base di rianimazione.

2.5 Informazioni accessibili agli utenti sui canali di vendita

L'OE si impegna a fornire ad i propri utenti le informazioni di viaggio in maniera accessibile, sviluppando il proprio sito web ed app secondo i più stringenti requisiti per l'accessibilità via web anche alle persone con disabilità visuali, uditive e motorie. Inoltre, ampio spazio verrà dedicato ad offrire informazioni e dettagli di viaggio per le persone Fragili, con l'obiettivo di migliorare costantemente l'esperienza utenze nel proprio viaggio.

2.6 Formazione di tutto il personale di bordo alla Lingua Italiana dei Segni

L'OE si impegna a fornire a tutto il personale di bordo (sia di macchina che di accompagnamento treno) e a quello a contatto con la clientela, un corso della durata di circa 30 ore in collaborazione con l'Istituto Italiano dei Sordi di Torino. Il corso ha il fine di fornire informazioni di base sulla

Lingua dei Segni Italiana e sulle altre modalità più idonee per rivolgersi con efficacia alle persone sorde.

Questo permetterà un netto miglioramento dell'accessibilità del servizio agli utenti con problemi auditivi.

2.7 Canale dedicato "Travel Companion": linea diretta con la Sala Operativa

Con l'obiettivo di creare un rapporto diretto ed immediato con gli utenti in difficoltà, l'OE istituirà un canale WhatsApp "Travel Companion" dedicato ai passeggeri con fragilità al fine di comunicare in maniera immediata eventuali problemi, difficoltà od imprevisti direttamente con la Sala Operativa dell'OE.

Che si tratti di un ascensore della stazione improvvisamente fuori servizio o di un utente PMR che ha bisogno dell'aiuto di un capo-treno mentre è a bordo, i clienti possono richiedere ulteriore assistenza inviando un messaggio all'OE in maniera immediata e gratuita su WhatsApp. Un membro della Sala Operativa scambierà quindi messaggi diretti con il cliente per verificare le sue esigenze e aiutarlo nel modo più adatto a lui nel momento del bisogno.

3 PIANO DI PROMOZIONE DEI SERVIZI

3.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

L'OE intende sviluppare un piano di marketing basato sui fabbisogni dei viaggiatori e che promuova i servizi ferroviari per il territorio. Il piano di marketing è basato su azioni di promozione e comunicazione per affermare un'immagine unitaria e coordinata dei servizi per ciascuno dei collegamenti: "MetroGranda" per la Cuneo – Saluzzo – Savigliano e "Il treno della Val Tanaro" per la Ceva – Ormea. La brand identity prevede l'utilizzo, in tutte le forme di comunicazione, dei seguenti loghi:



La brand strategy e le azioni di promozione sui canali di comunicazione saranno declinati per ciascun target di clienti considerato le differenze di utenza e target per ciascuno dei servizi.

I principali elementi facenti parte del Piano "Promozione dei servizi" e la loro prevista implementazione sono indicati nella tabella sottostante.

#	Azione	Implementazione entro il
3.2	Catalogo dei servizi “Vivere il treno”	01/06/2025
3.3	Mobility welfare – Programma di fidelizzazione per aziende	01/01/2025
3.4	Sistema di infotainment a bordo di ogni treno	01/01/2025
3.5	Realtà aumentata per scoprire il territorio – Collaborazione con Tabui	01/01/2025

Resta inteso che questo Piano è per l’OE un punto di partenza, e che la Promozione dei servizi verrà costantemente monitorata nel corso del Contratto di Servizio al fine di valutare nuove azioni rafforzative ed innovative.

3.2 Catalogo dei servizi “Vivere il treno”

L’OE si impegna infatti a realizzare un catalogo di gite ed escursioni fai-da-te nelle città e territori serviti dal treno. Ad esempio, un pass giornaliero potrà essere venduto negli hotel di Cuneo per permettere a turisti e non di muoversi liberamente con MetroGranda, oltre che biglietti integrati *treno+museo* o *treno+skipass* verso le varie attrazioni locali.

Il catalogo “*Vivere il Treno*” vuole inoltre fungere da collante con collaborazioni e progetti ideati con e per le scuole, le aziende e le associazioni locali, integrando il trasporto al tessuto culturale, turistico ed economico delle città servite, come ad esempio:

- Promozione di percorsi di trekking, cicloturistici ed enogastronomici
- Uscite didattiche per le scuole per mostrare e far conoscere il mondo del treno di ieri e di oggi ai bambini delle scuole del circondario con giornate speciali in collaborazione con il Museo Ferroviario Piemontese di Savigliano
- Creazione di eventi per manifestazioni culturali e nel periodo delle festività, senza contribuzione pubblica (ad esempio, concerti a Casa Cavassa, visite al Museo Ferroviario Piemontese, etc.)
- Tutti i servizi proposti su catalogo saranno organizzati in stretta collaborazione con le aziende che rappresentano le eccellenze del territorio.

In questo catalogo saranno inoltre inseriti ulteriori collegamenti turistici ferroviari a mercato e non contribuiti che siano in grado di offrire un significativo valore aggiunto al territorio Piemontese e la cui implementazione avverrà da parte dell’OE su basi puramente commerciali e a proprio rischio di impresa.

3.3 Mobility welfare – Programma di fidelizzazione per aziende

Al fine di supportare lo spostamento di traffico dai mezzi privati al trasporto pubblico locale e dare un ulteriore incentivo, l’OE implementerà un innovativo programma di fidelizzazione indirizzato alle aziende che supportano gli spostamenti in treno per i propri dipendenti.

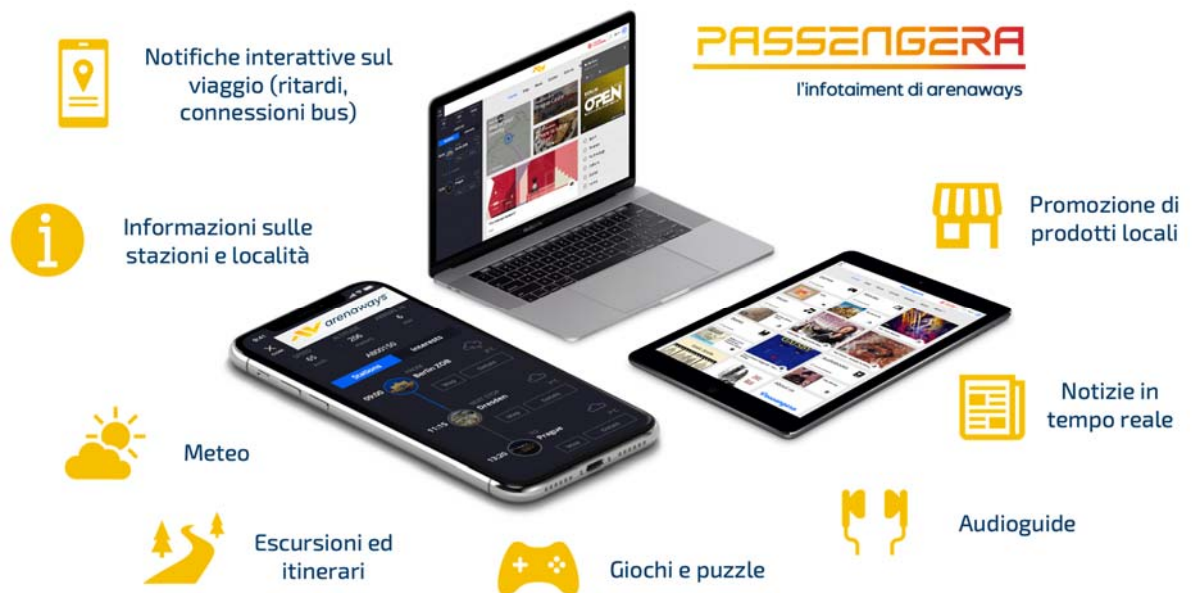
Il programma prevede che l'OE sottoscriva accordi commerciali con Aziende/Istituzioni che acquistano abbonamenti per lo spostamento casa-lavoro dei propri dipendenti. Al fine di creare un valido strumento di incentivazione, l'attivazione del sistema di loyalty sarà graduale ma porterà nel tempo ad avere una serie di benefici immediati per gli utenti quali, ad esempio:

- Cashback sugli acquisti da usare con partner e strutture convenzionate
- Possibilità di portare una persona gratuitamente sui treni nei fine settimana se possessore di abbonamento mensile o annuale
- Sconti per ingressi nei musei, eventi e del territorio
- Sconti per viaggi su Vivere il Treno e/o altri servizi ferroviari dell'OE a lunga percorrenza

3.4 Sistema di infotainment gratuito a bordo di ogni treno

Al fine di promuovere una nuova immagine del trasporto regionale su linee secondarie, tutti i treni dell'OE saranno dotati di un moderno sistema Wifi ed infotainment. In questo modo, il tempo a bordo dei passeggeri – che siano essi studenti, pendolari o turisti – passerà velocemente dal sistema di infotainment di ultima generazione che verrà installato a bordo di ogni treno ed accessibile gratuitamente tramite il proprio dispositivo (smartphone, tablet o laptop).

Il sistema porterà la qualità dell'alta velocità anche sui collegamenti regionali, con una soluzione efficace ed espandibile.



Oltre a fornire connessione Wifi veloce e gratuita a tutti i passeggeri, tramite l'installazione del sistema Passengera G7, ogni ospite a bordo avrà infatti accesso ad innumerevoli funzioni fornirà con una grafica curata nei minimi dettagli ed una mappa interattiva:

- Tutte le informazioni del viaggio quali velocità, ora di arrivo alle prossime fermate, altitudine, etc.
- Informazioni turistiche e culturali su ciascuna delle località toccate dal servizio, con promozione di attività locali, eventi del territorio e sconti per i possessori del biglietto del treno in negozi convenzionati.
- Notizie in tempo reale dall'Italia e dal mondo,
- Situazione in tempo reale del traffico ferroviario (sia dell'OE che di altri operatori)
- Orari dei bus in connessione con il treno nelle varie stazioni
- Modulo per fornire commenti direttamente all'OE
- Etc

3.5 Realtà aumentata per scoprire il territorio – Collaborazione con Tabui

L'OE e Tabui, l'innovativa app del territorio "made in Alba" collaboreranno a diffondere l'app di Tabui e a coprire ulteriormente di informazioni il territorio della Ceva – Ormea e Cuneo – Saluzzo – Savigliano sull'app. In questo modo, i passeggeri potranno accedere al sistema di realtà aumentata di Tabui: Sullo schermo del proprio smartphone sarà possibile visualizzare informazioni su quello che si sta inquadrando. Sarà infatti possibile di scoprire punti di interesse, paesi, percorsi o altre informazioni direttamente in realtà aumentata su tuo dispositivo.

Nei comuni partecipanti, migliaia di informazioni sono presenti in tabUi. Dall'Arte alla cultura, dall'enogastronomia allo sport, itinerari, percorsi, sentieri, punti di interesse, curiosità, beni architettonici, accessibilità e molto molto altro. A bordo di ogni treno sarà disponibile il QR Code per scaricare l'App di Tabui. Inoltre, nell'app saranno mostrati gli orari dei treni dell'OE.

4 PIANO DI INTEGRAZIONE FUNZIONALE E TARIFFARIA CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO PUBBLICO

4.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

Il servizio ferroviario implementato dall'OE vuole diventare la nuova spina dorsale dei trasporti lungo i territori interessate dal servizio. Per tale ragione, l'OE si impegna ad offrire la più vasta integrazione modale, funzionale e tariffaria, con altre modalità di trasporto pubblico:

- Partecipazione al sistema FORMULA per la mobilità integrata della Città Metropolitana di Torino ed il circondario attraverso l'Espansione MetroGranda;
- Partecipazione attiva al Biglietto Integrato Piemonte (BIP)
- Integrazione tariffaria Treno+Bus con l'operatore di TPL bus al fine di viaggiare con i diversi vettori indistintamente con un solo biglietto e/o abbonamento;
- Sinergie con operatori locali altre soluzioni mobilità (e.g. car-sharing) e di mobilità dolce il cui acquisto può essere integrato all'interno dei canali di vendita.

Inoltre, il sistema di bigliettazione dell'OE sarà a disposizione degli altri operatori ferro e gomma, al fine di visualizzare tutte connessioni intermodali integrate con una sola ricerca di itinerario, previo accordo gli altri operatori di titolari di contratti di servizio.

I principali elementi facenti parte del Piano "Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di Trasporto Pubblico" e la loro prevista implementazione sono indicati nella tabella sottostante.

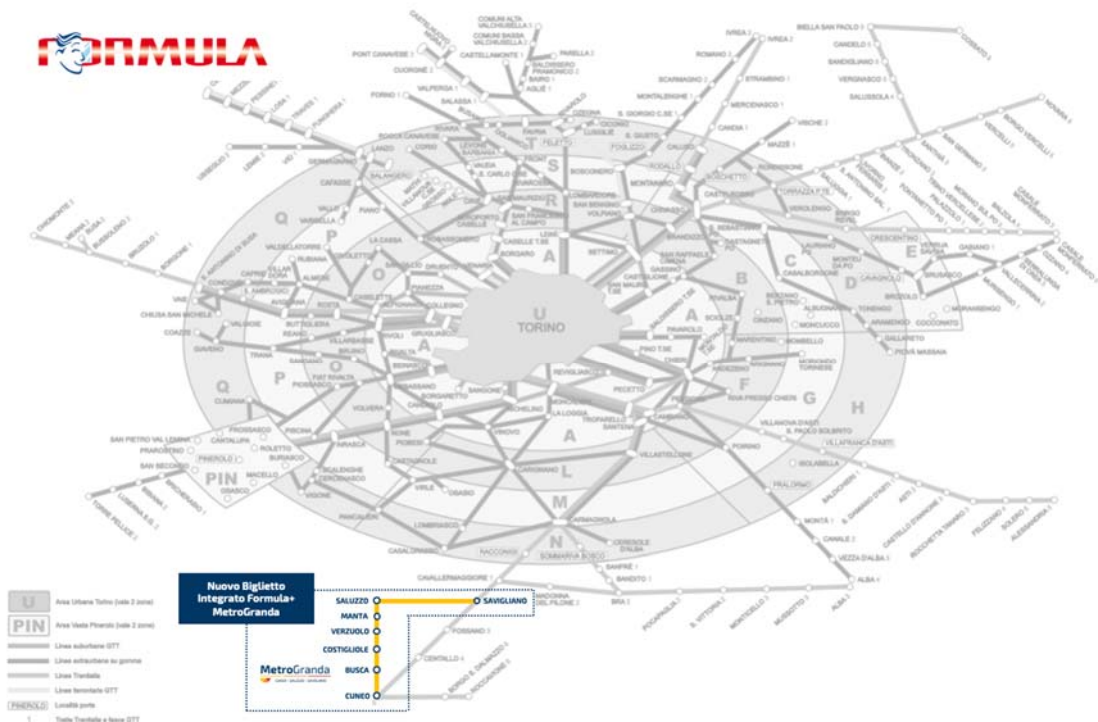
#	Azione	Implementazione entro il
4.2	Partecipazione al sistema FORMULA – Espansione MetroGranda	01/01/2025
4.3	Accessibilità orari e tariffe su Google Maps, Apple Maps e Moovit	01/03/2025
4.4	Integrazione con altri operatori di TPL	01/01/2025

4.2 Partecipazione al sistema FORMULA

Per facilitare l'interscambio tra le località servite dai collegamenti Cuneo – Saluzzo – Savigliano e viceversa con il sistema di trasporto metropolitano di Torino e della sua cintura, l'OE si impegna ad accettare i biglietti dell'Area Integrata "Formula" a bordo dei propri treni.

Previo accordo con gli altri operatori del sistema Formula, sarà possibile inserire queste località alle "espansioni" dell'Area Integrata di Torino "Formula".

Con l'Espansione "MetroGranda" sarà possibile ottenere un biglietto Formula 6 zone + 2 Tratte Trenitalia (interscambio a Savigliano) Biglietto MetroGranda per località di riferimento toccate dal servizio. Il sistema tariffario applicato sarà lo stesso delle espansioni dall'IF che gestisce i contratti di servizio SFR e SFM, con l'OE in carico dei collegamenti di propria competenza da Savigliano verso Saluzzo, Manta, Verzuolo, Costigliole Saluzzo, Busca e Cuneo.



Al fine di semplificare il più possibile questa tipologia tariffaria ed allinearla con quanto già previsto dall'Impresa Ferroviaria Trenitalia, le espansioni Formula per MetroGranda verranno contate a partire da Savigliano ("2"), secondo la seguente numerazione: Saluzzo (espansione "3"), Manta/Verzuolo/Castiglione/Busca (espansione "4") e Cuneo (espansione "5"). Da notare che i biglietti di espansione "5" per Cuneo varranno solamente per collegamenti via Saluzzo operati da MetroGranda.

4.3 Visualizzazione orari e tariffe su Google Maps, Apple Maps e Moovit

Che sia per il traffico pendolare o il turista occasionale, avere il pieno controllo degli orari sulle app di mobilità è un elemento importante e ormai dato per scontato nelle aree metropolitane. Per questo, gli orari dei servizi ferroviari dell'OE saranno integrati con le seguenti piattaforme:

- Google MAPS;
- Apple MAPS;
- MOOVIT;

La presenza degli orari, fermate e distanze, anche su queste piattaforme perfette di offrire agli utenti una ampia scelta di accesso ai dati del servizio, con la stessa qualità ed accessibilità dei principali aggregatori di trasporto urbano.

4.4 Integrazione con altri operatori di TPL

Grazie alla scelta di accettare a bordo anche i passeggeri in possesso di titoli di viaggio emessi dal consorzio esercente il servizio via bus sui collegamenti interessati dal treno e all'adozione

del Biglietto Integrato Piemonte (BIP), sarà possibile utilizzare indifferentemente treno o bus nei collegamenti:

- Savigliano – Saluzzo (linee bus 97 e 20 + MetroGranda)
- Saluzzo – Cuneo (linea bus 91 + MetroGranda)
- Ceva – Ormea (linea bus 202 + Treno della Val Tanaro)

Inoltre, gli abbonati che arrivano o partono da località diverse da Savigliano e/o Saluzzo ma in possesso di un titolo di viaggio che include la tratta Savigliano – Saluzzo potranno utilizzare indistintamente il treno o il bus per raggiungere la destinazione finale. Allo stesso modo un abbonato Granda Bus Barge-Savigliano, nella tratta Savigliano-Saluzzo, potrà scegliere tra bus e treno.

Inoltre, sui sistemi di biglietteria gestiti dall’OE (e dunque sul sito internet e app) saranno inoltre visualizzare le soluzioni di viaggio integrate con GrandaBus al fine di permettere con un solo abbonamento e/o biglietto l’integrazione dell’ultimo chilometro (ad esempio, biglietto Savigliano – Barge).

5 MONITORAGGIO DELL’UTENZA

5.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

L’OE si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo e attendibile degli utenti, oltre che a fornire le informazioni all’Agenzia della Mobilità Piemontese in maniera puntuale.

#	Azione	Implementazione entro il
5.2	Monitoraggio dell’utenza – Implementazione del sistema conta-passeggeri	01/01/2025

Il Piano “Monitoraggio dell’Utenza” prevede dunque l’implementazione di azioni fini a tale scopo e che potranno essere ampliate nel corso del Contratto di Servizio.

5.2 Implementazione del sistema conta passeggeri

L’OE si impegna a fornire all’Agenzia della Mobilità Piemontese i dati numerici relativi alle frequentazioni di tutti i treni eserciti sotto Obblighi di Servizio Pubblico, per giorno e per ogni fermata, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi. Queste rilevazioni saranno effettuate sia in modalità manuale che in modalità elettronica:

I numeri reali di passeggeri scesi e saliti rilevati dal sistema conta-passeggeri installati a bordo di ogni treno;

- I dettagli della bigliettazione (passeggeri, ricavi e altre statistiche demografiche) attraverso i sistemi dell’OE;

- I dettagli dei passeggeri in possesso di apposito titolo di viaggio Biglietto Integrato Piemonte, sia in possesso di abbonamenti che crediti di viaggio utilizzati attraverso i sistemi già forniti dalla società 5T
- I dettagli della controlleria fisica a bordo treno, al fine di assicurare il controllo dei titoli di viaggio ai fini di antievasione

Ogni treno dell'OE disporrà di un sistema di monitoraggio dei passeggeri basato su sensori 3D localizzati su ciascuna porta e sincronizzati al sistema GSP di bordo, e tale da permettere:

- Fornire il numero di passeggeri/scesi effettivi per ciascuna stazione e per ciascun viaggio;
- Fornire una dettagliata rendicontazione di tali passeggeri per segmento, fornendo inoltre le seguenti statistiche:
 - Passeggero Adulto;
 - Passeggero bambino;
 - Passeggero PMR;
 - Numero di bici (non smontate)

Tale sistema permetterà inoltre l'accesso remoto da parte di AMP dei dati attraverso un applicativo via web, che verrà fornito all'agenzia e la cui dashboard sarà sincronizzato giornalmente con i sensori.

6 MONITORAGGIO DELL'ESERCIZIO

6.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

L'OE si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo e attendibile della regolarità del servizio oltre che a fornire le informazioni all'Agenzia della Mobilità Piemontese in maniera puntuale.

#	Azione	Implementazione entro il
6.2	Monitoraggio dell'esercizio	01/01/2025

Il Piano "Monitoraggio dell'Esercizio" prevede dunque l'implementazione di azioni fini a tale scopo e che potranno essere ampliate nel corso del Contratto di Servizio.

6.2 Monitoraggio dell'esercizio

L'OE si impegna a garantire all'Agenzia della Mobilità Piemontese un monitoraggio completo dell'esercizio del LFS, secondo le seguenti modalità:

- Rende accessibile ad AMP la Piattaforma Integrata Circolazione (PIC) del Gestore dell’Infrastruttura RFI S.p.A. comprensivo dei dati in tempo reale;
- Mette a disposizione la reportistica raccolta attraverso propri sistemi di rilevazione e ne assicura l’accesso:
 - In tempo reale della dashboard dei sistemi informatici dell’OE;
 - Predisposizione dei report mensili, trimestrali e annuali previsti dal Contratto

7 FORMULE DI RIMBORSO ED EMISSIONE TITOLI DI VIAGGIO

7.1 Obiettivi generali e cronoprogramma

L’OE si impegna ad ampliare le casistiche di rimborso e a semplificarne l’ottenimento fino all’automatizzazione. I passeggeri abbonati potranno così ricevere voucher ed indennizzi digitalmente tramite il borsellino elettronico associato con il proprio account.

#	Azione	Implementazione entro il
7.2	Semplificazione delle formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio	01/01/2025

Il Piano “Formule di rimborso ed emissione titoli di viaggio” prevede dunque l’implementazione di azioni fini a tale scopo e che potranno essere ampliate nel corso del Contratto di Servizio.

7.2 Semplificazione delle formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio

L’OE si impegna ad offrire agli utenti modalità di rimborso e di emissione di duplicati dei titoli di viaggio efficaci ed in modo automatico. I passeggeri abbonati potranno così ricevere voucher ed indennizzi digitalmente tramite il borsellino elettronico associato con il proprio account.

L’OE si impegna inoltre ad aumentare la diffusione dei punti di emissione dei duplicati dei titoli di viaggio.

Contratto di Servizio LFS Piano di Accesso al Dato

ALLEGATO 8 SET INFORMATIVO E OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

INTRODUZIONE

In questa parte sono indicati i riferimenti normativi, le modalità di classificazione dei dati e gli acronimi utilizzati

SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

In questa parte è indicato DOVE TROVARE I DATI DI PROPRIO INTERESSE

SCHEDE DI DETTAGLIO

In questa parte sono presentati i dati, con i riferimenti normativi e al contratto di servizio

SEZIONE 1
INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO
FORNITORE DEL DATO: ENTE CONCEDENTE

SEZIONE 2
INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO
FORNITORE DEL DATO: ENTE CONCEDENTE

SEZIONE 3
INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO
FORNITORE DEL DATO: OPERATORE ECONOMICO

SEZIONE 4
INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO
FORNITORE DEL DATO: OPERATORE ECONOMICO

INTRODUZIONE

- L'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha previsto che gli Enti Affidanti predispongano uno specifico documento relativo alla messa a disposizione dei dati nelle procedure di affidamento e nella gestione dei Contratti di Servizio. Tale documento è stato denominato **PIANO DI ACCESSO AL DATO – PAD**
- Il primo riferimento al Piano di accesso al Dato è avvenuto con la delibera n. 16/2018 ad oggetto «*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico*»; in tale provvedimento viene sottolineata la necessità che l'Ente Affidante (EA) stabilisca nei Contratti di Servizio (CdS) una serie di indicatori (misurabili) delle prestazioni richieste, precisando nella Misura 3 (punto 6) che:
 - «*Allo scopo 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, i **dati necessari** alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure successive, **prodotti direttamente o indirettamente dalle IF, dai GS o dai GI, rientrano nella titolarità degli EA e/o del soggetto competente della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili** secondo quanto disposto ai punti 8 e seguenti della presente Misura, nel rispetto e nei limiti di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i.*»

- Il PAD è stato quindi introdotto come strumento di gestione dell'accesso ai dati condivisi, in particolar modo per i dati considerati «sensibili» dal punto di vista della riservatezza commerciale e industriale, come più volte richiamato dalle Imprese nelle interlocuzioni con ART; si ritiene opportuno richiamare di seguito la Misura 3, punto 8 della delibera n. 16/2018:
 - *«L'EA prima della stipula del CdS, definisce un "Piano di Accesso al dato", attraverso la consultazione dei principali stakeholder, quali – a titolo esemplificativo – IF (impresa ferroviaria), GI (gestore infrastruttura), o GS (gestore dei servizi), le Associazioni dei Consumatori, gli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione, individuando almeno i seguenti elementi concernenti:*
 - *a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità dell'EA di cui al precedente punto 6;*
 - *b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica avviene in tempo reale o "real-time"; in assenza di dispositivi automatici di monitoraggio, la modalità di rilievo manuale fornisce un dato "a consuntivo", rendicontato secondo un intervallo temporale definito;*
 - *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.*

INTRODUZIONE

- Con la delibera ART n. 154/2019 il PAD è stato successivamente esteso anche ai Contratti di Servizio Automobilistici prevedendone i medesimi contenuti (cfr. definizioni lettera w) e prevedendo la redazione di una Relazione di Affidamento (introdotta con la medesima deliberazione) come sede idonea ad allegare il PAD.
- Nelle delibere ART n. 16/2018 e n. 154/2019 vi sono svariati ulteriori richiami ad obbligo di pubblicazione di molteplici informazioni (dati / report / documenti), esplicitando all'occorrenza la modalità di pubblicazione e l'eventuale accessibilità in forma pubblica.
- La lettura congiunta delle delibere ART consente di individuare i seguenti contenuti :
 - viene attribuito al PAD il sottoinsieme delle informazioni condivise fornite dai soggetti esterni all'EA, soprattutto in caso di dati sensibili dal punto di vista della riservatezza commerciale e industriale;
 - viene individuato un ulteriore sottoinsieme di informazioni la cui messa a disposizione attiene all'EA, qui denominato Set Informativo Minimo (SIM) riprendendo la terminologia indicata nella delibera n. 154/2019 (Annesso 6);

Nella redazione del PAD, l'EC ha cercato di integrare le direttive ART in una raccolta del set informativo complessivo richiesto, organizzando tutti gli elementi con la seguente logica:

- Identificare il fornitore del dato elementare e/o elaborato (EC o OE)
- Evidenziare l'accessibilità e visibilità del dato (pubblica o riservata)
- Specificare il soggetto tenuto ad esporre il dato ed in quale modalità e formato

L'insieme delle informazioni è stato riportato in uno schema a matrice che intende rendere più immediata la classificazione del fornitore del dato e delle modalità di accessibilità dello stesso.



L'EC ha pubblicato il documento generale **Piano di Accesso al Dato – PAD di AMP** nella sezione del sito Servizi e contratti > Relazioni di affidamento

Sulla base del documento generale è stato redatto il presente allegato, che ne costituisce la declinazione all'interno del CdS **LFS 2025-2034**

Il presente allegato tratta nel dettaglio le informazioni previste nel CdS tenendo conto degli Obblighi di Servizio.



Per una agevole lettura del documento si riporta la lista degli acronimi utilizzati la cui descrizione è coincidente con quanto adottato da ART e da Regione Piemonte nei propri documenti

AMP	Agenzia della mobilità piemontese	IF	Impresa ferroviaria
API	Application Programming Interface	IMQ	Indagine mobilità e qualità
ART	Autorità di regolazione dei trasporti	MAAS	Mobility as a service
BIP	Biglietto integrato piemonte	OE	Operatore Economico
BIPex	BIP exchange	PAD	Piano di accesso al dato
CDS	Contratto di servizio	PMR	Persone a mobilità ridotta
CMQ	Condizioni minime di qualità	RAP	Regional access point
CSR	Centro servizi regionali	RP	Regione Piemonte
DIT	Debito informativo trasporti	SBE	Sistemi di bigliettazione elettronica
EC	Ente Concedente	SC	Soggetto competente
GI	Gestore infrastruttura	SIM	Set informativo minimo
GS	Gestore servizio	SIRI	Standard Interface for Real-time Information
GU	Gestore uscente	SITE	Sistema telematico di acquisizione reclami

Nel presente documento l'Ente Concedente EC coincide con l'Agenzia per la Mobilità Piemontese (AMP), mentre l'Operatore Economico OE coincide con l'Impresa [Longitude Srl](#).

SCHEMA SINTETICO

DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

SET INFORMATIVO E PIANO DI ACCESSO AL DATO

SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

CODIFICA	INFORMAZIONE/DATO/DOCUMENTO	SITO AMP	SITO OE	CONTACT CENTER	APP	SUL TRENO	IN STAZIONE	CARTA DEI SERVIZI	PIATTAFORME DATI
1.1	Contratto di servizio (CdS)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
1.2	Schema di sintesi dei principali elementi del CdS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
1.3	Consuntivo delle penali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
3A.1	Carta della qualità dei servizi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3A.2	Programma di esercizio (PEA)	<input checked="" type="checkbox"/>							
3A.3	Schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di customer satisfaction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
3A.4	Risultati delle indagini di customer satisfaction in forma sintetica							<input checked="" type="checkbox"/>	
3B.1	Livelli consuntivi relativi agli indicatori di Qualità							<input checked="" type="checkbox"/>	
3B.2	Principali indicatori gestionali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
3B.3	Reclami ricevuti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
3C.1	Condizioni generali di trasporto		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
3C.2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

SET INFORMATIVO E PIANO DI ACCESSO AL DATO

SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

CODIFICA	INFORMAZIONE/DATO/DOCUMENTO	SITO AMP	SITO OE	CONTACT CENTER	APP	SUL TRENO	IN STAZIONE	CARTA DEI SERVIZI	PIATTAFORME DATI
3C.6	Sistema tariffario in vigore		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.7	Modalità di consultazione della carta dei servizi		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.9	Orari di partenza e arrivo dei treni		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3C.10	Mappa della rete		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
3C.11	Mappa di interscambio modale						<input checked="" type="checkbox"/>		
3C.12	Disponibilità di servizi a bordo dei treni		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
3C.13	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.14	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.15	Informazioni generali sull'accessibilità al servizio (PRM, stazioni, ascensori, scale, ecc)		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.16	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.17	Modalità di richiesta per assistenza a PMR		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
3C.18	Ricerca Orario Per Origine/Destinazione		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
3C.19	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
3C.20	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		

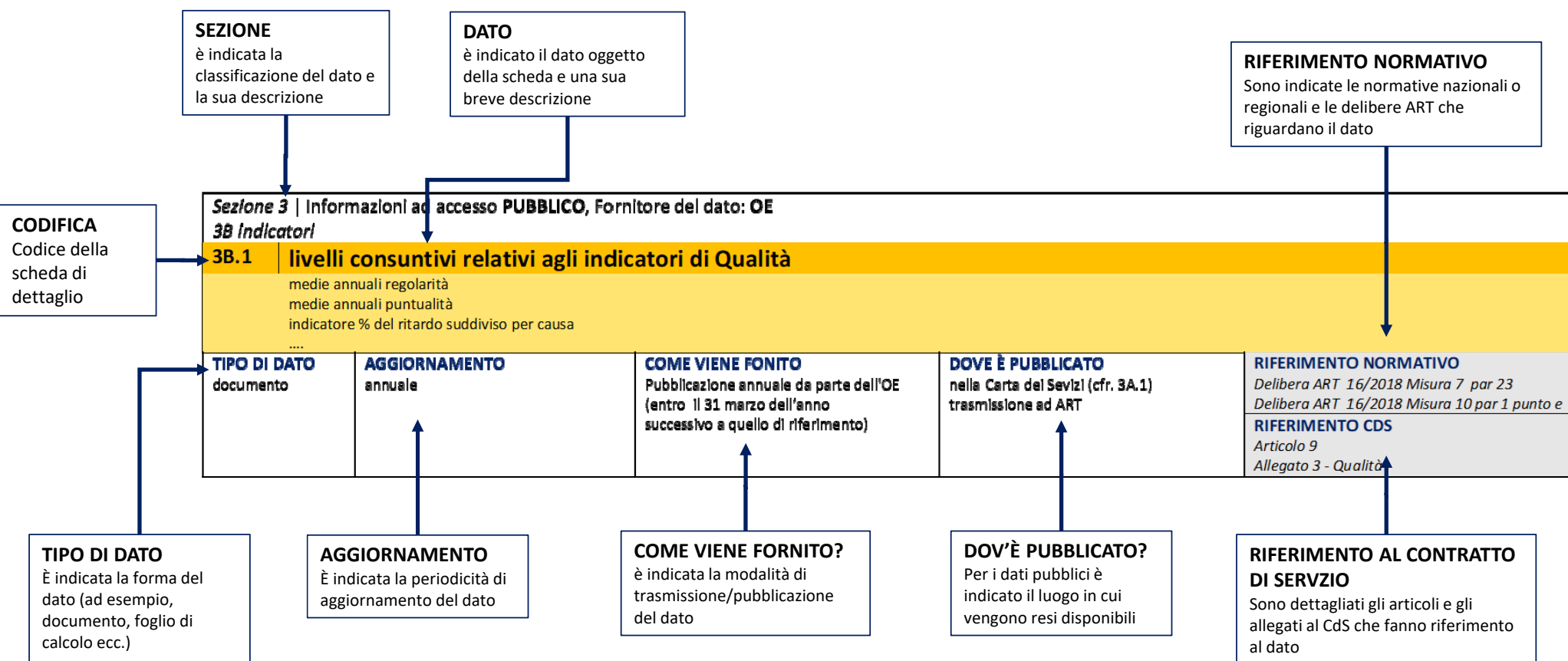
SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

CODIFICA	INFORMAZIONE/DATO/DOCUMENTO	SITO AMP	SITO OE	CONTACT CENTER	APP	SUL TRENO	IN STAZIONE	CARTA DEI SERVIZI	PIATTAFORME DATI
3C.21	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale		<input checked="" type="checkbox"/>						
3C.22	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali		<input checked="" type="checkbox"/>						
3C.23	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
3C.24	Binario di arrivo e partenza dei treni		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
3C.25	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
3C.26	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
3C.27	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti					<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.28	Disponibilità di servizi a bordo					<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.29	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR					<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.30	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza					<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.31	Indicazione della linea, della stazione di destinazione e della numerazione di treno					<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.32	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)					<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.33	Indicazioni andamento viaggio					<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.34	Indicazioni andamento viaggio (criticità)					<input checked="" type="checkbox"/>			
3C.35	Dati e servizi per MaaS di livello 1								<input checked="" type="checkbox"/>

SCHEDE DI DETTAGLIO

Nelle **SCHEDE DI DETTAGLIO** sono presentati i **DATI** con i riferimenti normativi e al contratto di servizio

Ogni elemento del Piano di Accesso al Dato è descritto da una scheda che contiene le seguenti informazioni:



SCHEDE DI DETTAGLIO

SEZIONE 1

INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

FORNITORE DEL DATO: ENTE CONCEDENTE

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO EC

Il contenuto della Sezione 1 è finalizzato a descrivere l'insieme delle informazioni (dati/report/documenti) soggette ad obbligo di pubblicazione:

- messe a disposizione da AMP, o per le quali AMP fornisce il riferimento esterno del Soggetto Competente SC (tipicamente un link al sito web)
- ad accesso pubblico, pubblicate dall'EC (e dall'OE in alcuni casi specificati)

In questa sezione sono raggruppate prevalentemente informazioni afferenti al Set Informativo Minimo (SIM), in particolare documenti pubblici e informazioni rese pubbliche per criteri di trasparenza.

Rispetto a quanto indicato nel documento generale **Piano di Accesso al Dato – PAD di AMP** nelle schede sono riportati solo gli elementi che l'EC deve pubblicare a seguito della stipula del CdS e durante il periodo di validità dello stesso.



	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO EC

Sezione 1 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: EC				
1.1	contratto di servizio (CdS)			
contratto di servizio vigente comprensivo di tutti gli allegati				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Pubblicazione da parte dell'EC e dell'OE (entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFS) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto a</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto a</i> RIFERIMENTO CDS

Sezione 1 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: EC				
1.2	schema di sintesi dei principali elementi del CdS			
con particolare riferimento a: - corrispettivo totale annuo (in euro); - compensazione finanziaria annua (in euro); - quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica - finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto); - compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Pubblicazione da parte dell'EC e dell'OE (entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFS) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto a</i> <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 20-</i> <i>23</i> RIFERIMENTO CDS

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO EC



Sezione 1 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: EC				
1.3 consuntivo delle penali				
consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFS) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto d</i>
				RIFERIMENTO CDS

SCHEDE DI DETTAGLIO

SEZIONE 2

INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO

FORNITORE DEL DATO: ENTE CONCEDENTE

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 2 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO EC

Il contenuto della Sezione 2 è finalizzato a descrivere l'insieme delle informazioni (dati / report / documenti):

- messe a disposizione dall'EA, o per le quali l'EA fornisce il riferimento esterno del Soggetto Competente (tipicamente un link con credenziali per accesso ad area riservata su sito web – data room)
- ad accesso riservato, pubblicate dall'EA e a disposizione (almeno) dell'IA e/o dei partecipanti alla procedura di affidamento/gara (PG); alcune di queste informazioni potrebbero comunque essere rese pubbliche al fine della trasparenza della procedura di gara.

I dati di sintesi degli indicatori di questa sezione sono oggetto di pubblicazione nella Carta dei Servizi di cui alla «Sezione 3 – Informazioni ad accesso pubblico fornitore del dato OE»

Rispetto a quanto indicato nel documento generale **Piano di Accesso al Dato – PAD di AMP** nelle schede sono riportati solo gli elementi che l'EC deve fornire all'OE per quanto riguarda le indagini e i rilevamenti di propria competenza a seguito della stipula del CdS e durante il periodo di validità dello stesso.



	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 2 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO EC

Sezione 2 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: EC Fattori della Qualità				
2.1 Fattori della Qualità: Informazioni all'utenza				
comprende la verifica relativa a: - informazione a distanza - informazione in stazione - informazione a bordo treno				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP)	COME VIENE FONITO Misure Dirette della Prestazione (MDP) basate su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti	DOVE È PUBBLICATO i dati di sintesi sono pubblicati nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 8</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

Sezione 2 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: EC Fattori della Qualità				
2.2 Fattori della Qualità: Accessibilità commerciale				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP)	COME VIENE FONITO Misure Dirette della Prestazione (MDP) basate su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti	DOVE È PUBBLICATO i dati di sintesi sono pubblicati nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 11</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.4</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 2 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO EC

Sezione 2 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: EC				
Fattori della Qualità				
2.3 Fattori della Qualità: pulizia e comfort del materiale rotabile				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP)	COME VIENE FONITO Misure Dirette della Prestazione (MDP) basate su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti	DOVE È PUBBLICATO i dati di sintesi sono pubblicati nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 12</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5</i>

Sezione 2 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: EC				
Fattori della Qualità				
2.4 Fattori della Qualità: Accessibilità ai servizi ferroviari				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP)	COME VIENE FONITO Misure Dirette della Prestazione (MDP) basate su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti	DOVE È PUBBLICATO i dati di sintesi sono pubblicati nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 13</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5</i>

SCHEDE DI DETTAGLIO

SEZIONE 3

INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

FORNITORE DEL DATO: OPERATORE

ECONOMICO

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Il contenuto della Sezione 3 è finalizzato a descrivere l'insieme delle informazioni (dati/report/documenti) soggette ad obbligo di pubblicazione:

- messe a disposizione dall'OE
- ad accesso pubblico, pubblicate dall'OE e/o dall'EC, con un focus sui dati per l'utenza

In questa sezione sono raggruppate prevalentemente informazioni afferenti al Piano di Accesso al Dato giudicate di interesse pubblico secondo i criteri di trasparenza e di informazione, anche ai fini del miglioramento dell'esperienza di viaggio dell'utenza



	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

<p>Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO, Fornitore del dato: OE 3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami</p>				
<p>3A.1 carta della qualità dei servizi</p>				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO Pubblicazione da parte dell'OE (entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFS) in stazione (come estratto) a bordo treno (come estratto) trasmissione ad ART	<p>RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto b</i></p> <p>RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 19</i> <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5 h</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i></p>
<p>Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO, Fornitore del dato: OE 3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami</p>				
<p>3A.2 Programma di esercizio (PEA)</p>				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO semestrale e in caso di variazione (è trasmesso dall'OE almeno 20 giorni prima dell'entrata in vigore)	COME VIENE FONITO Il Programma di Esercizio è strutturato con le informazioni indicate all'articolo 5.2 del CdS	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFS)	<p>RIFERIMENTO NORMATIVO</p> <p>RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 5</i> <i>Allegato 1 - Programma di esercizio annuale</i></p>
<p>Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO, Fornitore del dato: OE 3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami</p>				
<p>3A.3 schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di customer satisfaction</p>				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO Pubblicazione da parte dell'OE (entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFS) trasmissione ad ART	<p>RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto c</i></p> <p>RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 8.7</i> <i>Allegato 3 - Qualità (paragrafo 4.5d)</i></p>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

<i>Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO, Fornitore del dato: OE</i> <i>3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami</i>				
3A.4 risultati delle indagini di customer satisfaction in forma sintetica				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO Pubblicazione da parte dell'OE (entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento)	DOVE È PUBBLICATO nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto c</i> RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 19</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della</i> <i>Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

<i>Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO, Fornitore del dato: OE</i> <i>3B indicatori</i>				
3B.1 livelli consuntivi relativi agli indicatori di Qualità medie annuali regolarità medie annuali puntualità indicatore % del ritardo suddiviso per causa				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento)	DOVE È PUBBLICATO nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 7 par 23</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto e</i> RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 9</i> <i>Allegato 3 - Qualità</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3B indicatori				
3B.2 principali indicatori gestionali				
con riferimento a: 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.				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFS) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 10 par 1 punto f</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 13</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3B indicatori				
3B.3 Reclami ricevuti				
sintesi dei reclami ricevuti per motivo di reclamo secondo la catalogazione indicata dal "Modulo reclamo" presente sul sito dell'ART alla sezione "Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)"				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFS)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto h</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5.e g</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.1 Condizioni generali di trasporto				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 1</i>
				RIFERIMENTO CDS

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.2 Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO su app dell'OE a bordo treno	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 2</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.3 Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 3</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.4 Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE in stazione a bordo treno nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 4</i> <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 30</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.5 Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE su app dell'OE in stazione a bordo treno nella Carta dei Sevizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 5</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.6 Sistema tariffario in vigore				
livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE nella Carta dei Sevizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 6</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 8.5</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.7 Modalità di consultazione della carta dei sevizi				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center su app dell'OE in stazione a bordo treno	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 7</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.8 Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido				
con indicazione di: linea, corsa, calendario di servizio, fermate, orari di passaggio, percorsi				
TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
informazione	in caso di modifica	Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	contact center sul sito dell'OE su app dell'OE nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	<i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 8</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 8.5</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>
Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.9 Orari di partenza e arrivo dei treni				
con indicazione di: linea, corsa, calendario di servizio, fermate, orari di passaggio, percorsi				
TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
informazione	in caso di modifica	Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	contact center sul sito dell'OE su app dell'OE in stazione	<i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 9</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>
Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.10 Mappa della rete				
con indicazioni dell'interscambio con i servizi ferroviari (SFR/SFM/IC) ed altri servizi TPL				
TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
documento	in caso di modifica	Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	sul sito dell'OE in stazione a bordo treno	
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

3C.11 | Mappa di interscambio modale

con l'indicazione di:

- Fermata bus di interscambio
- Parcheggio di interscambio
- Stalli per le biciclette e/o velostazione
- Postazioni car sharing / bike sharing
- Colonnine di ricarica elettrica

TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
documento	in caso di modifica	Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	in stazione	
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

3C.12 | Disponibilità di servizi a bordo dei treni

TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
informazione	in caso di modifica	Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	<i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 10</i>
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.13 Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 12</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.14 Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 13</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.15 Informazioni generali sull'accessibilità al servizio (PRM, stazioni, ascensori, scale, ecc)				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE (riferimento a sito GI) nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.16 Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 14</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.17 Modalità di richiesta per assistenza a PMR				
Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 15</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i> <i>Allegato 3 - Qualità (Contenuti Minimi della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari)</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

<i>Sezione 3</i> Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
<i>3C Informazioni agli utenti</i>				
3C.18 Ricerca Orario Per Origine/Destinazione				
la ricerca deve permettere di cercare: - Orari e condizioni per viaggio più veloce - Orari e condizioni per tariffa più bassa				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 16-17</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

<i>Sezione 3</i> Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
<i>3C Informazioni agli utenti</i>				
3C.19 Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 18</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 28.2</i> <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

<i>Sezione 3</i> Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
<i>3C Informazioni agli utenti</i>				
3C.20 Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO contact center in stazione	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 19</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.21 Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 24
				RIFERIMENTO CDS Articolo 9.3 Allegato 3 - Qualità par 4.3

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.22 Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali				
La rendicontazione deve attestare i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Iniziative (GRI)				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 25
				RIFERIMENTO CDS Articolo 9.3 Allegato 3 - Qualità par 4.3

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.23 Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9 Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 26
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.24 Binario di arrivo e partenza dei treni				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9 Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 27
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.25 Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9 Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 28
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

3C.26 | Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto

TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 29</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

3C.27 | Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 31</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

3C.28 | Disponibilità di servizi a bordo

TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 32</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.29 Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 33
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.30 Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 34
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.31 Indicazione della linea, della stazione di destinazione e della numerazione di treno				
Indicazione della linea, della stazione di destinazione e della numerazione di treno nei display presenti sulla fiancata del veicolo ferroviario e indicazione della linea e della stazione di destinazione sui display in testa e coda della composizione, ove presenti				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.32 Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 36
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.33 Indicazioni andamento viaggio				
Prossima fermata Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI) Ritardi durante la marcia Anormalità della circolazione Soppressione del treno				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 35-38, 41
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.3

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

<i>Sezione 3</i> Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
<i>3C Informazioni agli utenti</i>				
3C.34	Indicazioni andamento viaggio (criticità)			
Treno fermo nella stazione o lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9</i> <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 39-42</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.3</i>

<i>Sezione 3</i> Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
<i>3C Informazioni agli utenti</i>				
3C.35	Dati e servizi per MaaS di livello 1			
Informazioni necessarie alla pianificazione del viaggio e per l'infomobilità				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO Informazioni statiche e dinamiche (in tempo reale) - invio alla piattaforma regionale di integrazione dati (es. CSR-BIP, RAP, MaaS) in formati standard (es. BIPEx, SIRI) - esposizione dati tramite API / Open data	DOVE È PUBBLICATO piattaforme dati, protocolli standard	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9</i> <i>Regione Piemonte</i> <i>DGR 17-5754 del 7.10.2022</i> <i>DGR 52-6344 del 22.12.2022</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 13</i>

SCHEDE DI DETTAGLIO

SEZIONE 4

INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO
FORNITORE DEL DATO OPERATORE
ECONOMICO

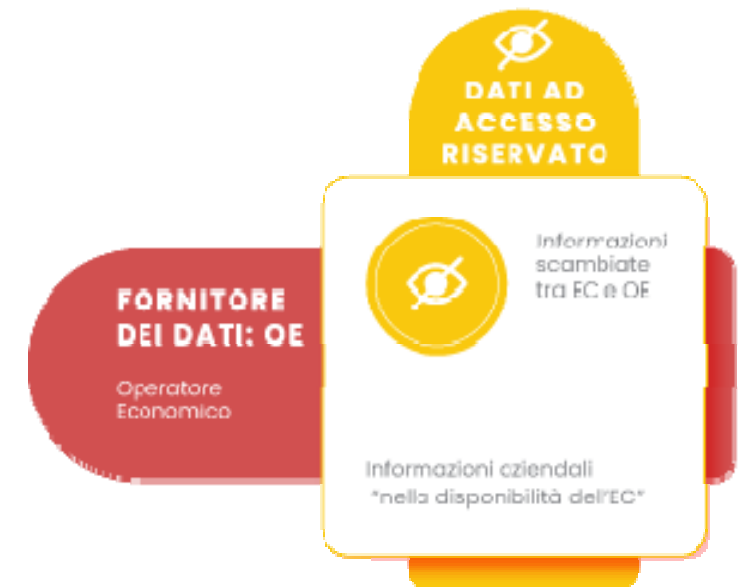
	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Il contenuto della Sezione 2 è finalizzato a descrivere l'insieme delle informazioni (dati / report / documenti):

- messe a disposizione dall'OE (IA nella rappresentazione grafica))
- ad accesso riservato, pubblicate dall'OE e a disposizione dell'EC (ed eventuali altri Soggetti Competenti / ART)

In questa sezione sono raggruppate prevalentemente informazioni afferenti al Piano di Accesso al Dato, in particolar modo le informazioni necessarie per il monitoraggio, il calcolo degli indicatori (al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle delibere ART e nei CdS) e per l'adempimento di quanto disposto da Regione Piemonte per il Debito Informativo Trasporti.



	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4A Relazione Annuale				
4A.1 Relazione Annuale:				
a. indicatori di qualità				
sono descritte le metodologie utilizzate per la raccolta dei dati, si calcolano gli indicatori, si motivano gli scostamenti sia in relazione ai due semestri dell'anno di riferimento, sia in relazione alle annualità precedenti; nel commentare l'andamento dell'esercizio e motivare gli scostamenti, l'OE fornisce eventuali analisi di dettaglio per periodi anche inferiori al semestre se necessario e descrive le proposte operative per affrontare le eventuali criticità riscontrate.				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Trasmissione annuale da parte dell'OE entro il 30 settembre (all'interno della Relazione Annuale trasmessa insieme al CEC)	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
				RIFERIMENTO CDS Articolo 24

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4A Relazione Annuale				
4A.2 Relazione Annuale:				
b. materiale rotabile				
l'OE rendiconta le attività svolte nell'esercizio, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare in merito agli investimenti in rotabili, attrezzature, nuove tecnologie se necessario.				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Trasmissione annuale da parte dell'OE entro il 30 settembre (all'interno della Relazione Annuale trasmessa insieme al CEC entro il 30 settembre dell'anno successivo)	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
				RIFERIMENTO CDS Articolo 24

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4A Relazione Annuale				
4A.3 Relazione Annuale:				
c. assistenza ai passeggeri				
l'OE descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, le eventuali criticità monitorate e se disponibili le proposte migliorative da attuare, anche in relazione alle indagini di customer satisfaction.				
TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
documento	annuale	Trasmissione annuale da parte dell'OE entro il 30 settembre (all'interno della Relazione Annuale trasmessa insieme al CEC entro il 30 settembre dell'anno successivo)		RIFERIMENTO CDS Articolo 24

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4A Relazione Annuale				
4A.4 Relazione Annuale:				
d. ricavi della rete di vendita				
l'OE rendiconta i ricavi da traffico dell'esercizio della propria rete di vendita disaggregati per tipologia tariffaria e periodi dell'anno, descrive le attività condotte, gli obiettivi raggiunti, gli effetti sulla componente ricavi da traffico interessata alla introduzione delle nuove tariffe, se presenti le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.				
TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
documento	annuale	Trasmissione annuale da parte dell'OE entro il 30 settembre (all'interno della Relazione Annuale trasmessa insieme al CEC entro il 30 settembre dell'anno successivo)		RIFERIMENTO CDS Articolo 24

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4A Relazione Annuale				
4A.5	Relazione Annuale e. personale			
l'OE elenca il personale utilizzato per il servizio ferroviario SFS con le specifiche qualifiche professionali, i relativi costi, gli accantonamenti per TFR, l'eventuale attività di formazione condotta e fornisce i dati in formato editabile secondo le modalità condivise con l'EC.				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Trasmissione annuale da parte dell'OE entro il 30 settembre (all'interno della Relazione Annuale trasmessa insieme al CEC entro il 30 settembre dell'anno successivo)	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 24</i>

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.1	Fattori della Qualità: Offerta di posti			
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO mensile	COME VIENE FONITO elenco dei treni la cui composizione impiegata ha offerto un numero di posti inferiore rispetto a quelli della composizione prevista dal PdE	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 6</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.1</i>

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.2	Fattori della Qualità: Regolarità del servizio e puntualità dei treni			
dati elementari				
TIPO DI DATO database	AGGIORNAMENTO giornaliero	COME VIENE FONITO l'OE fornisce a EC/RP accesso diretto al Portale Applicazioni Circolazione di RFI	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 7</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.2b</i>

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.3 Fattori della Qualità: Regolarità del servizio e puntualità dei treni – tempo reale				
dati elementari				
TIPO DI DATO database	AGGIORNAMENTO tempo reale	COME VIENE FONITO l'OE fornisce l'accesso in tempo reale della dashboard dei propri sistemi informatici	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 misura 7
				RIFERIMENTO CDS Allegato 7 - Progetti specifici par 6.2

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.4 Fattori della Qualità: Regolarità del servizio e puntualità dei treni – dati di consuntivo				
dati di consuntivo				
TIPO DI DATO foglio elettronico	AGGIORNAMENTO mensile	COME VIENE FONITO Foglio elettronico editabile trasmesso con cadenza mensile	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 misura 7
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.2b

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.5 Fattori della Qualità: Regolarità del servizio e puntualità dei treni – Ritardi per coincidenze				
ritardi dovuti alla coincidenza con altre imprese ferroviarie,				
TIPO DI DATO foglio elettronico	AGGIORNAMENTO mensile	COME VIENE FONITO report mensile con indicati i ritardi dovuti alla coincidenza con altre imprese ferroviarie, registrando il giorno, numero treno a cui si è garantita la coincidenza, numero treno che ha garantito la coincidenza, ritardo in partenza e in arrivo del treno	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 misura 7
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.2f

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.6 Fattori della Qualità: Accessibilità commerciale				
TIPO DI DATO foglio elettronico	AGGIORNAMENTO mensile	COME VIENE FONITO report mensili redatti dall'OE, comunicati semestralmente all'EC.	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 misura 11
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.4

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.7 Fattori della Qualità: Velocità commerciale.				
TIPO DI DATO foglio elettronico	AGGIORNAMENTO semestrale o in caso di modifica	COME VIENE FONITO trasmissione del PdE	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.5

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.8 Fattori della Qualità: Accessibilità a bordo da parte delle persone con disabilità				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO misura semestrale. report annuale redatto dall'OE	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera ART 16/2018 misura 13
				RIFERIMENTO CDS Allegato 3 - Qualità par 4.5

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.9 Fattori della Qualità: Sicurezza del viaggio per i passeggeri.				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO indagini di customer satisfaction. misura semestrale. report annuale redatto dall'OE	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 misura 14</i>
			RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5</i> <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5 e</i>	

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.10 Fattori della Qualità: Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO indagini di customer satisfaction. misura semestrale. report annuale redatto dall'OE	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
			RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5</i>	

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4B Fattori della Qualità				
4B.11 Fattori della Qualità: Gestione adeguata dei reclami.				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO semestrale	COME VIENE FONITO Entro 45 giorni dalla fine del semestre sono trasmessi: un database editabile dei reclami ricevuti (o accesso al "Customer Database" aziendale) un report con una sintesi (semestrale e annuale) dei reclami ricevuti per motivo di reclamo	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 2</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto h</i>
			RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5</i> <i>Allegato 3 - Qualità par 4.5.e g</i> <i>Allegato 3 – Allegato Contenuti Minimi della Registrazione del Reclamo</i>	

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4C Monitoraggi				
4C.1	Monitoraggio dei viaggiatori Campagne di rilevamento			
campagna di rilevazioni svolta in due settimane consecutive				
TIPO DI DATO foglio elettronico	AGGIORNAMENTO Quadrimestre (marzo, luglio, novembre)	COME VIENE FONITO Dati elementari trasmessi da parte dell'OE entro 30 giorni dalla fine della campagna di rilevamento	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
				RIFERIMENTO CDS articolo 31

Sezione 4 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: OE				
4C Monitoraggi				
4C.2	Monitoraggio dei viaggiatori Contapasseggeri			
accesso al sistema di monitoraggio e la possibilità di scaricare i dati al massimo livello di dettaglio disponibile				
TIPO DI DATO database	AGGIORNAMENTO giornaliero	COME VIENE FONITO accesso diretto ai dati	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
				Regione Piemonte DD 2779/A1800A/2021 del 24/09/2021.
				RIFERIMENTO CDS articolo 31

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4C Monitoraggi

4C.3 Rendiconto dell'uso dell'integrazione tariffaria

numero totale dei titoli di viaggio integrati venduti
ricavi dalla vendita dei titoli di viaggio
utilizzo su treni SFS dei titoli di viaggio integrati e dei di titoli di viaggio venduti da altre Imprese.

TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
foglio elettronico	semestrale	Dati elementari trasmessi da parte dell'OE		
				RIFERIMENTO CDS articolo 16.2-16.3

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4D Piattaforme Dati

4D.1 dati di trasporto, vendita e validazione dei titoli elettronici, attraverso i protocolli BIPEX 2.0 (dati statici)

Il BIPEX contiene 4 macrocategorie informative corrispondenti ai 4 flussi BIPEX:
- Servizio TPL Programmato
- Servizio TPL Esercito
- Anagrafiche tariffarie
- Consuntivo della bigliettazione elettronica

TIPO DI DATO	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
database	periodico e in caso di modifica	conferimento al CSR-BIP (Centro Servizi Regionale – Biglietto Integrato Piemonte)		
				RIFERIMENTO CDS Regione Piemonte DGR 17-5754 del 7 ottobre 2022. articolo 13.2

	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4D Piattaforme Dati

4D.2 | dati di trasporto, vendita e validazione dei titoli elettronici, attraverso i protocolli SIRI (dati dinamici).

scambio di dati in tempo reale con l'utilizzo dei seguenti servizi funzionali
 +C57SIRI-VM servizio di monitoraggio dei veicoli
 - SIRI-ET servizio orario stimato
 - SIRI-SX servizio di scambio degli eventi

TIPO DI DATO database	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO conferimento al CSR-BIP (Centro Servizi Regionale – Biglietto Integrato Piemonte)	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO Regione Piemonte DGR 52-6344 del 22/12/2022
				RIFERIMENTO CDS articolo 13.2

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4E Dati per successivo affidamento

4E.1 | dati per la successiva procedura di affidamento

dati utili per l'espletamento della successiva procedura di affidamento con particolare riferimento a personale e beni utilizzati per effettuare servizi del CdS

TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO al termine del anno di contratto	COME VIENE FONITO Documenti e dati aggregati / elementari come da Delibera 154/2019 Annesso 6	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 154/2019 Misura 25 punto 3 Delibera 154/2019 Annesso 6
				RIFERIMENTO CDS articolo 41