

REGIONE
TOSCANA



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

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

relativo al

CONTRATTO REGIONE TOSCANA- TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO 2023-33

**Schema predisposto per la consultazione pubblica prevista al
p.to 8 della Misura 3 della Delibera ART 16/2018**

INDICE

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

PREMESSA

Scopo

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

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

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

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

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

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

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

Come da Articolo 26 (Trasparenza e riservatezza) del Contratto le due esigenze trovano sintesi dei contenuti previsti dall'Autorità di Regolazione Trasporti¹; ogni diverso accesso al dato dovrà essere trovato reciproco accordo tra le parti.

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

Attuazione

Il presente documento costituisce "Piano di Accesso al Dato" ai sensi della Misura 3, punto 8 della Delibera ART N. 16/2018 relativo al "CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI

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

INTERESSE REGIONALE E LOCALE TRA REGIONE TOSCANA E TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO SPA, ANNI 2023-2033 ” (di seguito Contratto).

Il “Piano di accesso al dato” è composto dalla presente relazione e dagli allegati elencati in calce.

Anche con riferimento al punto 10 della Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018², il “Piano di accesso al dato” è sottoposto a progressive revisioni.

Consultazione stakeholder

La data per la consultazione dei principali stakeholder, necessaria ai fini della predisposizione del presente documento (PAD) è stata stabilita per l'11 dicembre 2023. Essendo, tale data, a ridosso della firma del Contratto di Servizio, in considerazione dei tempi amministrativi necessari per pervenire al nuovo affidamento, si stabilisce che le risultanze di tale consultazione saranno recepire nel PAD (come sopra detto) in occasione del primo aggiornamento.

Principali riferimenti normativi

Principali riferimenti normativi sono i seguenti:

- **Allegato A alla Delibera ART N. 16/2018** “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, avviato con delibera n. 54/2015. Conclusione del procedimento.”
- **Allegato A alla Delibera ART N. 154/2019** “Conclusione del procedimento per l'adozione dell'atto di regolazione recante la revisione della delibera n. 49/2015, avviato con delibera n. 129/2017”.
- **Legge 11 febbraio 2005, n. 15** “Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa”.
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

PIANO DI ACCESSO AL DATO

Il percorso tecnico-amministrativo che ha portato al contratto di cui trattasi tra Regione Toscana e Trasporto Ferroviario Toscano spa sarà pubblicato sul portale della Regione Toscana; le varie fasi di questo percorso troveranno posizione in varie sezioni del portale in funzione della loro tipologia.

In generale valgono le seguenti indicazioni:

Ambito	Sezione
Documenti di pianificazione	Varie sezioni
Atti amministrativi relativi al contratto	La Regione / Leggi, atti e normative

² “10. L'EA aggiorna il “Piano di Accesso al dato”, in funzione dei progressi tecnologici verificando la sua adeguatezza, almeno al termine di ciascun periodo di regolazione contrattuale”

Informazioni al viaggiatore	La Regione / speciali / Muoversi in toscana
Monitoraggio del contratto	Esplora i temi / Infrastrutture e mobilità / Trasporto Pubblico Locale

Documenti di pianificazione

Atti di pianificazione

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

Esplora i temi / Infrastrutture e mobilità

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

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

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

sono pubblicati tutti gli aggiornamenti del PRIIM dal 2014 al 2023

Pubblicazioni sulla domanda

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

- Regione Toscana, Direzione Generale delle Politiche Territoriali ed Ambientali, Area Trasporti e Logistica, Settore Pianificazione della Mobilità e Trasporti, **"La domanda di mobilità. Censimenti 1991 e 2001"**. Aggiornamento del Quadro Conoscitivo del Piano Regionale della Mobilità e della Logistica", Novembre 2006
- Regione Toscana, Settore Pianificazione Integrata della Mobilità e dei Trasporti e Sistema Informativo della Mobilità, DG Politiche Territoriali e Ambientali. **"I comportamenti di mobilità dei cittadini toscani: indagine campionaria 2009"**, Firenze, 2010
- Regione Toscana, Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio regionale di Statistica, **"Pendolarismo per motivi di lavoro o studio in Toscana (XV Censimento della Popolazione)"**, documento web, giugno 2016
- Regione Toscana, Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio regionale di Statistica, **"La mobilità e l'infomobilità in Toscana"**, 2016.
- Regione Toscana, Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio regionale di Statistica, **"Infrastrutture e trasporti in Toscana"**, varie annualità, versione più recente 2020 con dati 2016-2018
- Regione Toscana, **Indagini di customer satisfaction sull'utilizzo del mezzo pubblico** (varie annualità)
- Regione Toscana, **Indagini sul sistema integrato di trasporti regionali PEGASO** (varie annualità)
- Regione Toscana, **Mobilità e covid in Toscana: indagine campionaria nel mese di ottobre 2020**
- Regione Toscana, **Trasporto pubblico su gomma in Toscana: il Rapporto 2022 sulla soddisfazione degli utenti**
- Regione Toscana, **Trasporto pubblico locale su ferro e gomma: indagine 2023 sull'abbonamento Unico metropolitano**

Tali pubblicazioni rispondono alla richiesta di cui al punto c) Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018.³

Atti amministrativi relativi al contratto

Atti

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

La Regione / Leggi, atti e normative

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

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

Contratto

Il "CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE TRA REGIONE TOSCANA E TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO SPA, ANNI 2023-2033", comprensivo di ogni suo allegato sarà pubblicato sul portale della Regione Toscana nella sezione ad esso relativa posta in:

Esplora i temi / Infrastrutture e mobilità / Trasporto Pubblico Locale

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

Tale pubblicazione sarà comprensiva tra le altre cose di:

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

Relazione di affidamento ai sensi della Misura 2 Delibera ART 154/2019

Nella stessa sezione sarà pubblicata la "RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLE RAGIONI E DELLA SUSSISTENZA DEI REQUISITI PREVISTI PER L'AFFIDAMENTO DIRETTO DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE, AI SENSI DELLA MISURA 2 DELLA DELIBERA ART n. 154/2019 e AI SENSI DELL'ARTICOLO 5 PARAGRAFO 6 DEL REGOLAMENTO (CE) 1370/2007".

Informazioni per il viaggiatore

Informazioni su offerta ferroviaria e tariffazione

L'offerta ferroviaria di contratto è contenuta in Allegato 02 del contratto; i titoli di viaggio utilizzabili su tali servizi sono riportati in Allegato 11.

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

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

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

La diffusione dell'offerta conseguente è curata da Trasporto Ferroviario Toscano spa attraverso vari canali, per mezzo dei quali normalmente esercita il servizio di vendita dei titoli di viaggio (Orario cartaceo o digitale, Biglietterie, biglietterie automatiche, pannelli presso stazioni ferroviarie, sito internet, app per smartphone entro 1 anno)

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

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

La Regione / Leggi, atti e normative

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

Informazioni su modifiche non programmabili

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

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

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

Attualmente il gestore dell'infrastruttura ed il gestore del servizio, a differenza di altre IF e GI presenti sul territorio toscano, non sono dotati della tecnologia atta a fornire informazioni in real time agli utenti (informazioni relative alle cancellazioni totali o parziali di treni, alle soppressioni o aggiunte di fermate ecc.). Pertanto sia gli utenti che i soggetti commerciali terzi possono avere, ad oggi, accesso solo alle informazioni relative al servizio programmato (vedi sotto consultazioni orari desumibili dal sito internet aziendale).

Lo sviluppo previsto, nell'ambito del presente Contratto, dell'Osservatorio regionale dei trasporti per i servizi di tpl ferroviari, permetterà l'accesso e lo scarico delle informazioni concernenti il servizio aggiornato con le modifiche programmate. La disponibilità di tali informazioni potrà essere utile anche ad eventuali soggetti commerciali terzi (sviluppatori di piattaforme digitali) ed ai canali di vendita.

Sito internet Trasporti Ferroviari Toscani

Sul sito internet di Trasporto Ferroviario Toscano spa è possibile consultare gli orari vigenti del servizio sulle linee:

- Stia/Pratovecchio-Arezzo
- Sinalunga-Arezzo.

Il sito internet attraverso il quale Trasporto Ferroviario Toscano diffonde tali informazioni è raggiungibile all'indirizzo:

<https://www.trasportoferroviariotoscano.it>

Inoltre allo stesso indirizzo internet è possibile trovare le modalità di acquisto dei titoli di viaggio, le specifiche sul sistema di pagamento "Pay and go", le tariffe, le specifiche dei mezzi, le condizioni di viaggio e le informazioni per il trasporto disabili.

Per la modalità d'acquisto dei titoli di viaggio, sul sito sono riportate le seguenti fattispecie:

- **ON-LINE**

- **TRAMITE IL SISTEMA "PAY AND GO"**

- Presso la

Biglietteria – Ticket Point

Via Piero della Francesca, 1 – Arezzo

Tel **800100403** gratuito da rete fissa e **199122344** da mobile al costo proprio del piano tariffario.

Aperta dal lunedì al Sabato 8.00-13.30, Lunedì e Giovedì pomeriggio 15.30-17.00.

Ultimi 3 gg e primi 2 gg lavorativi del mese 7.30-13.30 / 14.30-18.30.

Chiusa Domenica e Festivi.

- Oppure presso i punti vendita autorizzati dislocati sul territorio e presenti nella lista scaricabile da "Documenti Utili".

ed è possibile, tramite il sito internet, consultare e scaricare l'elenco dei punti vendita autorizzati.

Per quanto concerne la modalità di pagamento del sistema "Pay and go", sono pubblicate le modalità di accesso con la possibilità di scaricare gli opuscoli informativi relativi alla tratta Stia-Arezzo ed alla tratta Sinalunga-Arezzo.

Per quanto concerne le tariffe, sono pubblicati gli importi relativi ai titoli di viaggio in funzione della distanza chilometrica, con la possibilità di scaricarle unitamente alle tariffe Pegaso ed alle condizioni di viaggio.



Per quanto concerne il trasporto disabili sono pubblicate le modalità per l'accesso al servizio ed è possibile consultare e scaricare il grafo interconnessioni ed accessibilità alle stazioni delle due tratte Stia-Arezzo e Sinalunga-Arezzo.

App Trasporto Ferroviario Toscano

E' prevista la realizzazione a cura del gestore di una APP dedicata alla consultazione delle informazioni concernenti il servizio, all'acquisto dei titoli di viaggio ecc entro 1 anno dalla sottoscrizione del Contratto.

Sito internet e app MUOVERSINTOSCANA di Regione Toscana

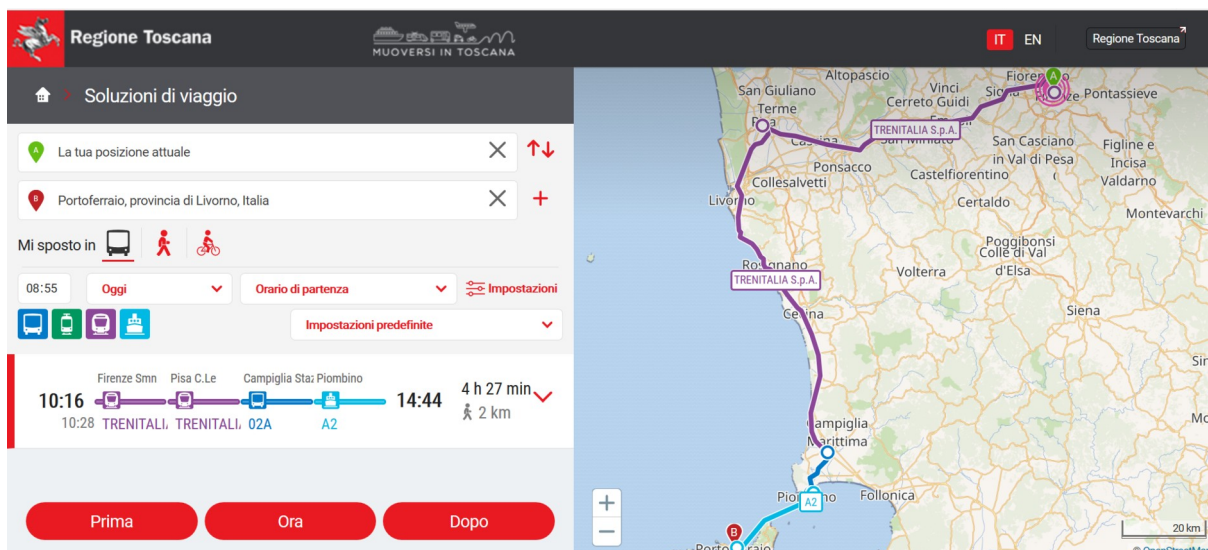
Scopo del portale "Muoversi in Toscana" è la diffusione di informazioni utili agli utenti di mobilità, sia essa privata o pubblica, sia essa su bus, treno o traghetto.

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

La Regione / Speciali / Muoversi in Toscana

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

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




Travel planner del sito internet muoversintoscana

Entro 6 mesi dall'avvio del nuovo CdS sarà implementata una specifica sezione dedicata al contratto che indicativamente comprenderà le seguenti sezioni :

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

La sezione Documenti riporterà informazioni relative al Contratto richieste dagli utenti dei servizi ferroviari nell'ambito degli incontri che avverranno nel corso degli anni , a solo titolo di esempio:

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






Regione Toscana

[Uffici](#)
[URP](#)
[PEC](#)
[Mappa del sito](#)
[Amministrazione trasparente](#)
[Intranet](#)
[ToscanaNotizie](#)

seguici su

[Esplora i temi](#)
[La Regione](#)
[Bandi e opportunità](#)
[Accesso veloce](#)



> Pendolari in treno

> Treni News

> Treni in tempo reale

> Bus in tempo reale

> Aerei in tempo reale

> Traghetti in tempo reale


> Traffico in tempo reale


> Travel Planner


> APP Mobile


Pendolari in treno


Treni News


18:14
 29-11-2023
 Sciopero


12:01
 30-11-2023
 Sciopero

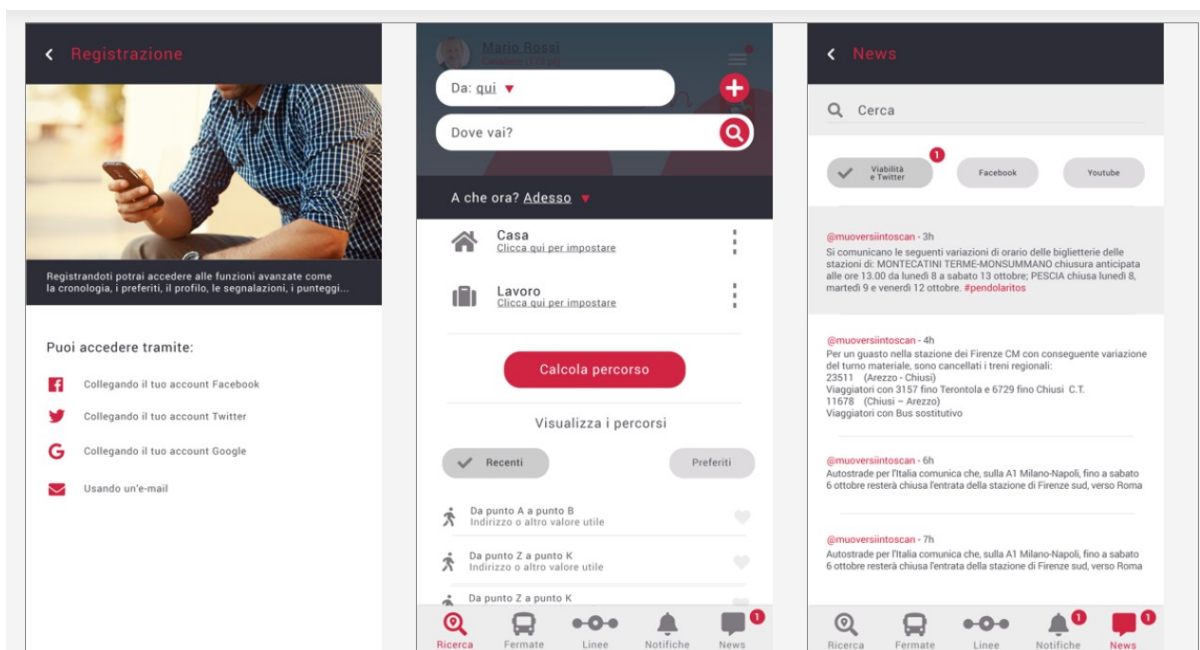

11:49
 30-11-2023
 Cancellazioni per sciopero


11:24
 30-11-2023
 Provvedimenti sciopero

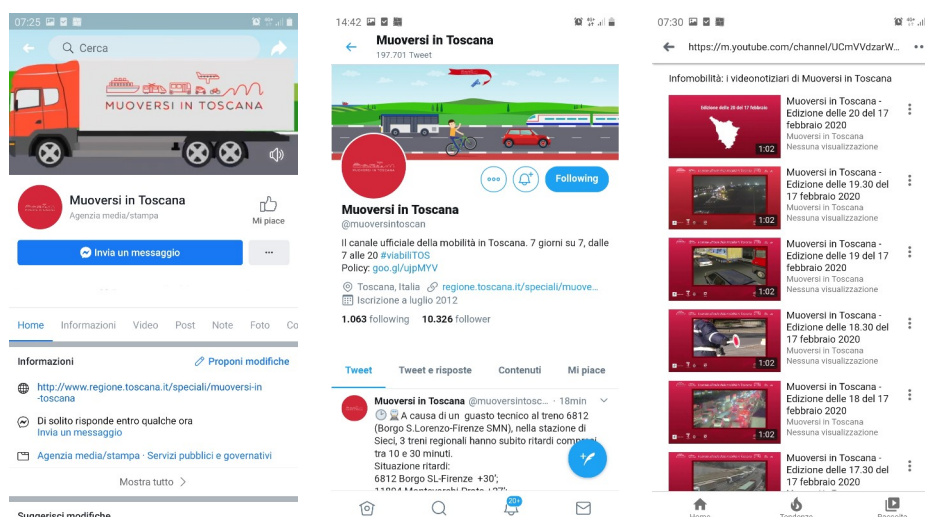

10:46
 30-11-2023
 Cancellazioni per sciopero

Preferenze dei cookie

Sezione “pendolari in treno” del sito internet muoversintoscana (30 novembre 2023)



App muoversintoscana



Canale facebook, twitter e youtube di muoversintoscana

Monitoraggio sul contratto

Per rendere più agevole la consultazione di documenti che altrimenti troverebbero collocazione presso disparate sezioni, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del Contratto sarà implementata la specifica sezione, già presente, che conterrà anche le informazioni di monitoraggio tecnico gestionale relativo al Contratto Regione Toscana – Trasporto Ferroviario Toscano che dalla home page del sito della Regione Toscana potrà essere raggiunti attraverso il percorso:

Esplora i temi / Infrastrutture e mobilità / Trasporto Pubblico Locale

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

Tale sezione verrà progressivamente alimentata con il prosieguo del contratto.

Procedura per diffusione a terzi di dati relativi al contratto

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

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

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

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

Dati sullo svolgimento del servizio

Il dettaglio delle informazioni sullo svolgimento dei servizi è reso disponibile a Regione Toscana mensilmente (entro il mese successivo a quello di riferimento) nell'ambito del monitoraggio (vedi sotto) e dell'invio periodico da parte del gestore, dei risultati come previsto all'art 22.

L'accesso a questi dati non è pubblico.

Monitoraggio tecnico gestionale (allegato 7)

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

- Art. 22 (Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia e di efficienza)
- Art. 23 (Condizioni minime di qualità, penali e mitigazione delle stesse)

Il monitoraggio del servizio si esplica principalmente attraverso controlli degli ispettori regionali e analisi della documentazione che Trasporto Ferroviario Toscano è tenuta ad inviare periodicamente; elenco e modalità di invio della documentazione sono riassunti in Allegato 7 di Contratto, richiamato in Art. 22.⁴

In sede di Comitato Tecnico di Gestione vengono analizzati i risultati del monitoraggio e previste eventuali azioni correttive in caso di scostamenti.⁵

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

Dati di frequentazione del servizio

⁴ "1. Trasporto Ferroviario Toscano fornisce le rilevazioni interne sul rispetto delle condizioni minime di qualità secondo le modalità definite nell'Allegato 7, nonché le periodicità rispettivamente ivi indicate; inoltre Trasporto Ferroviario Toscano trasmette annualmente, come previsto al precedente art.9 comma 2, la Relazione Illustrativa di cui alla Delibera 120/2018, nella quale sono esaminate le performance e individuate le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive." (**Articolo 22, comma 1**)

⁵ "2. Trasporto Ferroviario Toscano illustra i risultati conseguiti alla Regione in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui al successivo articolo 24. La Regione ha facoltà di chiedere a Trasporto Ferroviario Toscano tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli eventuali scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi, e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie. Il Comitato Tecnico di Gestione valuta il rispetto degli standard di qualità ed indica le eventuali azioni di miglioramento." (**Articolo 22, comma 2**)

La realizzazione delle indagini di frequentazione è in carico a Trasporto Ferroviario Toscano che la effettua e la rende disponibile a Regione Toscana come da disposizioni dell'Articolo 22 comma 8.⁶

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁶ "8. Trasporto Ferroviario Toscano è tenuta a fornire i dati relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, nonché l'indice di affollamento per fascia oraria - misurato come passeggeri in piedi/metri quadrati, considerando la sola superficie utile del vagone per il viaggio in piedi (esclusa quindi la superficie occupata da posti a sedere e gli spazi destinati al deflusso dei passeggeri). Trasporto Ferroviario Toscano effettua al momento dette rilevazioni in modalità manuale, con valutazione dei saliti e discesi a cura del capotreno, su una settimana di riferimento, con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con la Regione. Con la progressiva introduzione di nuove tecnologie tali rilevazioni saranno gradualmente effettuate in modalità automatica. La Regione utilizza tali rilevazioni al fine di programmare la progressiva riduzione dell'indice di affollamento." (Articolo 22, comma 8)

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

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

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

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

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

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

Report relativi alla puntualità e regolarità

Già da alcuni anni, in modo saltuario, sono pubblicati report relativi alla puntualità ed alla regolarità sulle due linee Stia-Arezzo e Sinalunga-Arezzo;

La documentazione più recente (dal 2019 al 2023) è riscontrabile nella specifica sezione del sito internet di Trasporto Ferroviario Toscano :

https://www.trasportoferroviariotoscano.it/wp-content/uploads/2023/11/REPORT_REGOLARITA_TRENI_10_2023_per_ART.pdf

FERROVIA AREZZO - PRATOVECCHIO - STIA					
ANNO 2023	N° TRENI PROGRAMMATI	N° TRENI CON RITARDO > 15 MINUTI O SOPPRESSI	% TRENI IN RITARDO O SOPPRESSI	INCREMENTO DEL 20% DELLA % DI TRENI IN RITARDO O SOPPRESSI	% INCREMENTATA DEI TRENI IN RITARDO O SOPPRESSI
GENNAIO	782	14	1,79%	0,36%	2,15%
FEBBRAIO	760	18	2,37%	0,47%	2,84%
MARZO	856	4	0,47%	0,09%	0,56%
APRILE	718	7	0,97%	0,19%	1,17%
MAGGIO	824	10	1,21%	0,24%	1,46%
GIUGNO	758	6	0,79%	0,16%	0,95%
LUGLIO	770	9	1,17%	0,23%	1,40%
AGOSTO	772	0	0,00%	0,00%	0,00%
SETTEMBRE	798	11	1,38%	0,28%	1,65%
OTTOBRE	824	2	0,24%	0,05%	0,29%
NOVEMBRE			0,00%	0,00%	0,00%
DICEMBRE			0,00%	0,00%	0,00%

FERROVIA AREZZO - SINALUNGA					
ANNO 2023	N° TRENI PROGRAMMATI	N° TRENI CON RITARDO > 15 MINUTI O SOPPRESSI	% TRENI IN RITARDO O SOPPRESSI	INCREMENTO DEL 20% DELLA % DI TRENI IN RITARDO O SOPPRESSI	% INCREMENTATA DEI TRENI IN RITARDO O SOPPRESSI
GENNAIO	672	2	0,30%	0,06%	0,36%
FEBBRAIO	664	15	2,26%	0,45%	2,71%
MARZO	748	8	1,07%	0,21%	1,28%
APRILE	618	7	1,13%	0,23%	1,36%
MAGGIO	720	13	1,81%	0,36%	2,17%
GIUGNO	624	8	1,28%	0,26%	1,54%
LUGLIO	614	14	2,28%	0,46%	2,74%
AGOSTO	616	7	1,14%	0,23%	1,36%
SETTEMBRE	670	3	0,45%	0,09%	0,54%
OTTOBRE	720	11	1,53%	0,31%	1,83%
NOVEMBRE			0,00%	0,00%	0,00%
DICEMBRE			0,00%	0,00%	0,00%

esempi di pubblicazioni di report sulla puntualità e regolarità sulle due linee

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

Tali informazioni sono pubbliche; l'emissione di tali informazioni è a cura del gestore

Carta dei servizi (punto 1 b) Misura 10)

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

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

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

Indagini customer satisfaction (punto 1 c) Misura 10)

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

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

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

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

ALLEGATI

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