

REGIONE  
TOSCANA



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

**PIANO MIGLIORAMENTO DELLE  
ATTIVITÀ DI VERIFICA  
(Misura 3 Del ART 16/2018)**

relativo al

**CONTRATTO REGIONE TOSCANA-  
TRENITALIA 2019-33**

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

## INDICE

---

INDICE.....	2
PREMESSA.....	3
Scopo.....	3
Riferimenti.....	3
Misura 3 Del. ART 16/2018.....	3
Contratto.....	4
MODALITÀ' DI MONITORAGGIO E VERIFICA DEL CONTRATTO.....	5
Obblighi di monitoraggio e rendicontazione dell'IF.....	6
Modalità di accertamento e verifica delle prestazioni dell'EA.....	7
Controllo in ufficio.....	7
Controllo sui servizi.....	7
PIANO DI MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI VERIFICA.....	8
1. Implementazione del gruppo ispettivo.....	9
2. Miglioramento degli strumenti dell'Osservatorio Regionale.....	9
3. Frequenza trimestrale delle verifiche in sito.....	9
ALLEGATI.....	9

## PREMESSA

### Scopo

Attraverso il punto 4 della Misura 3 della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART) N. 16/2018, è richiesta per ciascun contratto di servizio per il quale è in vigore il rispetto delle prescrizioni della Delibera, la redazione di un "Piano di miglioramento delle attività di verifica" da inviarsi ad ART entro un anno dalla sottoscrizione del contratto.

Il presente documento risponde a tale richiesta in relazione al "Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Regione Toscana e Trenitalia S.p.A., ANNI 2019-2034" siglato il 21 novembre 2019 (di seguito Contratto).

Il documento in oggetto è presentato in sede del Comitato Tecnico di Gestione del 20/01/2021 e costituisce la schema sul quale è effettuata la consultazione di cui al punto 3 della stessa Misura 3.

Revisione	Data	Descrizione
<b>0.1</b>	20/01/2021	Presentazione del documento in sede di Comitato Tecnico di Gestione
...	...	...

### Riferimenti

#### *Misura 3 Del. ART 16/2018*

I riferimenti normativi sono prevalentemente desunti dalla **Misura 3 dell'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."

#### **Obblighi di monitoraggio e rendicontazione dell'IF**

*"1. L'EA, in coerenza con le finalità e le specificità delle Misure sulle CMQ di cui al presente atto e del sistema di penali a tal fine adottato, stabilisce nel CdS gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico dell'IF e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni di propria responsabilità, secondo criteri che garantiscano l'efficacia-efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli stakeholder e la loro regolare pubblicazione e condivisione."*

#### **Monitoraggio**

*"2. Il monitoraggio delle prestazioni effettuato dalle IF può avvenire in maniera automatica o attraverso rilevazione manuale con rendicontazione periodica dei dati all'EA. In presenza di monitoraggio automatico, l'IF compie ogni sforzo al fine di consentire all'EA l'accesso ai sistemi informatizzati per l'acquisizione dei dati per la verifica degli indicatori. Nell'ambito delle attività di monitoraggio, l'IF attiva un sistema di ascolto del cliente che raccoglie e analizza i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti."*

#### **Confronto con le associazioni dei consumatori**

*"3. L'EA effettua le attività di verifica dell'adeguatezza delle condizioni minime con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244."*

## Controllo a campione

“4. L’EA predispone le attività di verifica con un controllo a campione **con frequenza almeno semestrale**, ad eccezione di quanto previsto alla successiva Misura 7, punto 20, con riferimento alla sola frequenza di verifica. La scelta degli elementi da ispezionare potrà essere integrata tenendo in considerazione le informazioni derivanti da eventuali segnalazioni e/o reclami. Le modalità di verifica sono sottoposte a un piano di miglioramento durante il periodo di decorrenza del CdS al fine di garantire progressivamente il raggiungimento di una **verifica trimestrale basata su rilevazioni a frequenza mensile per ciascun CdS**. L’EA descrive il piano di miglioramento all’interno di una relazione da inviare all’ART entro un anno dalla sottoscrizione del contratto.”

## Contratto

### Art. 21 (Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia e di efficienza)

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

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

3. Trenitalia si impegna a rendere puntualmente disponibili gli aggiornamenti dell'allegato 2 alla Regione ed in particolare al personale regionale incaricato delle ispezioni.

4. **La Regione si riserva di verificare il rispetto delle condizioni minime di qualità del servizio ed il livello di soddisfazione della clientela (qualità percepita) tramite proprie strutture o personale esterno appositamente incaricato**, attraverso rilevazioni campionarie sulla rete.

5. Relativamente alla verifica della qualità erogata, gli Ispettori regionali, ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità, comunicano ove possibile al personale di Trenitalia le evidenze negative dell’ispezione.

6. Per l’effettuazione delle suddette verifiche, le Parti concordano che su tutti i treni regionali di competenza della Regione è concessa la libera circolazione a dipendenti della Regione o a rilevatori individuati dalla Regione stessa, muniti di apposita credenziale di libera circolazione. Tali credenziali, specifiche per le verifiche di cui sopra, sono nominative, annuali e sono emesse da Trenitalia in un numero massimo annuale pari a 100.

7. La Regione trasmette a Trenitalia trimestralmente un report delle verifiche con le relative risultanze effettuate nel trimestre precedente; inoltre, trasmette mensilmente i dati delle risultanze dei controlli effettuati.

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

9. Per agevolare il monitoraggio continuo dell’effettuazione e della regolarità dei servizi, Trenitalia cura gli adempimenti presso il Gestore dell’Infrastruttura affinché la Regione sia abilitata con due (2) postazione per **l’accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione del Gestore dell’Infrastruttura** con il profilo di “Committente/cliente di Impresa Ferroviaria”, definendo contestualmente le modalità operative per la sicurezza informatica di cui all’art. 35.”

### Art. 22 (Condizioni minime di qualità, penali e mitigazione delle penali)

- “1. Le Parti, anche con riferimento alla Delibera ART 16/2018, hanno individuato **indicatori di qualità, con relativi valori obiettivo**, nonché gli **obiettivi di efficacia ed efficienza di cui al PRO**, secondo cui possono maturare penalità e forme di riduzioni/mitigazioni delle medesime, secondo quanto previsto nell'allegato 6.
2. Le Parti concordano che l'ammontare complessivo massimo delle **penali per tardiva consegna dei nuovi treni**, di cui all'allegato 13, è pari allo 0,3% del valore del singolo treno per ogni mese di ritardo, a decorrere dal quinto mese fino al 24esimo. Le Parti concordano che laddove il mancato rispetto del cronoprogramma degli investimenti in nuovo materiale rotabile si protragga oltre 24 mesi, si procederà al riequilibrio del PEF.
3. Qualora le riduzioni/mitigazioni delle penali superassero nell'anno di riferimento gli importi delle penali, la differenza concorrerà a ridurre le penali dell'anno successivo. In nessun caso, comunque, gli importi delle riduzioni/mitigazioni potranno determinare per Trenitalia un incremento di corrispettivo.
4. Ai sensi dell'art. 4 comma 6 del D.Lgs. 70/2014, è consentita l'applicazione di penali a Trenitalia solo con riferimento a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del predetto decreto.
5. La Regione e Trenitalia si danno reciprocamente atto che gli standard di qualità e le caratteristiche del servizio affidato con il presente Contratto sono definiti a tutela dell'utenza regionale, anche in relazione a quanto previsto dal Regolamento (CE) 1371/07. Le Parti convengono che le somme che Trenitalia dimostri di aver sostenuto per l'applicazione del Regolamento (CE) 1371/07 e della delibera ART 106/2018 in termini di compensazione delle indennità da ritardo dei servizi oggetto del presente Contratto, vanno a ridurre in maniera corrispondente gli importi delle eventuali penali non utilizzate per il risarcimento dei disagi all'utenza di cui al successivo punto.
6. Il sistema delle penalità ha lo scopo di assicurare all'utenza regionale il ristoro di eventuali disagi e danni e, in particolare, i relativi importi economici, detratte le mitigazioni e gli importi impiegati per l'applicazione del Regolamento (CE) 1371/07 e della Delibera ART 106/2018, sono utilizzati dalla Regione a beneficio della clientela, principalmente in forma di bonus per l'acquisto di abbonamenti.
7. Ai fini della contestazione della violazione che può dar luogo a penale, la Regione provvede ad inoltrare, a mezzo pec, l'avviso di violazione entro 30 giorni dalla data di accertamento della medesima. Trenitalia, entro 30 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, può produrre alla Regione le proprie controdeduzioni via pec. La Regione, qualora non ritenga valide le suddette controdeduzioni, entro 30 giorni dal ricevimento delle medesime e comunque, entro 60 giorni dalla data di avviso della violazione, provvede ad inoltrare mediante pec la notifica della penalità applicata corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle controdeduzioni presentate da Trenitalia.”

## MODALITÀ' DI MONITORAGGIO E VERIFICA DEL CONTRATTO

Il Contratto prevede numerosi adempimenti finalizzati al monitoraggio; un'intera Sezione del Contratto è dedicata allo sviluppo di questo tema: **SEZIONE TERZA: SISTEMI DI MONITORAGGIO**.

Tale sezione è composta dai due Articoli:

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

e richiama a uno specifico Allegato:

- **Allegato 7 – Monitoraggio**

Gli adempimenti di monitoraggio a cui è richiamato il Gestore sono parte del Contratto di Servizio e sono pertanto parte dei **“servizi connessi al trasporto medesimo”** oggetto del Contratto di Servizio e richiamati in Articolo 3 comma 1.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> “1. La Regione affida a Trenitalia, che accetta, lo svolgimento in esclusiva dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse regionale e locale sulle relazioni di traffico di competenza della Regione di cui all'allegato 1, secondo il programma di esercizio di cui all'allegato 2, nonché i servizi connessi al trasporto medesimo, come descritti nel presente Contratto e secondo le condizioni minime di qualità ivi fissate.” (Articolo 3, comma1 di Contratto)

La verifica dell'Ente Affidante si esplica attraverso varie forme di **controllo in ufficio** sulla documentazione resa disponibile dal Gestore ma anche e soprattutto attraverso un **controllo diretto sui servizi**.

Laddove possibile, le verifiche sono effettuate facendo riferimento a dati messi a disposizione da parte di soggetti diversi dal gestore dei servizi (ad esempio dati messi a disposizione dal Gestore dell'Infrastruttura, RFI SpA, dati provenienti dai reclami, dati provenienti da ispezioni di personale dipendente dalla Regione).

**Lo strumento fondamentale del monitoraggio è la tabella prevista in Allegato 7**, riassuntiva anche delle attività di verifica in sito di Regione Toscana; i risultati vengono esaminati in sede di **Comitato Tecnico di Gestione**.<sup>2 3</sup>

Ovviamente tale strumento può essere integrato in quanto rimane ferma la facoltà di Regione di richiedere a Trenitalia *“tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli eventuali scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti”* prevista in sede di comma 2 di Articolo 21 di Contratto.<sup>4</sup>

### Obblighi di monitoraggio e rendicontazione dell'IF

L'elenco degli obblighi di monitoraggio previsti in sede di Contratto sono stati riassunti in Allegato 7 “Monitoraggio” che viene allegato alla presente relazione. L'allegato presenta due tabelle:

- **Tabella 1 – Modalità e termini di trasmissione**, dove vengono riassunti tutti gli adempimenti di monitoraggio;
- **Tabella 2 – Schema di sintesi dati di monitoraggio**, dove si formalizza lo schema di tabella richiesto per il monitoraggio mensile.

Sono riconducibili alle seguenti aggregazioni:

- **ADEMPIMENTI CONTRATTUALI** quali invio del CER, dello SCHEMA DI CARTA DEI SERVIZI, aggiornamento delle tariffe e del sistema di vendita, ...;
- **MODIFICHE DI PROGRAMMA DI ESERCIZIO**, siano esse contemplate in orario (“modifiche programmate” secondo la dizione in contratto) o rese necessarie in sede di gestione (“variazioni in gestione”);
- **MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI** in termini di puntualità, regolarità, offerta posti ed altri indici previsti in sede di CMQ la cui competenza di raccolta e calcolo è di Trenitalia;
- **MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI** in termini di frequentazione.

Il monitoraggio sulle modifiche in programma di esercizio, puntualità, regolarità ed offerta posti, anche in ottemperanza alle prescrizioni di cui alla Delibera ART 16/2018, è effettuato **mensilmente**.<sup>5</sup>

Al fine di permettere il monitoraggio completo ad entrambi i soggetti firmatari del contratto è contestualmente prevista la trasmissione dei dati in possesso dell'Ente Affidante al Gestore (in particolare gli esiti delle verifiche del gruppo ispettivo regionale e degli indici di CMQ previsti in contratto nella competenza della Regione).

<sup>2</sup> “2. Trenitalia illustra i risultati conseguiti alla Regione in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui al successivo articolo 24.” (Articolo 21 comma 2 di Contratto)

<sup>3</sup> “4. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali, e all'esame dei Piani di cui agli articoli 5 comma 10 e 17 comma 8 nonché al monitoraggio dei dati, alla prevenzione e soluzione delle controversie, all'applicazione delle penali e delle riduzioni/mitigazioni delle medesime a consuntivo annuale, agli adempimenti relativi al riequilibrio economico-finanziario del Contratto, nonché alla verifica sullo stato di attuazione del programma di investimenti di cui al precedente articolo 20.” (Articolo 24 comma 4 di Contratto)

<sup>4</sup> “La Regione ha facoltà di chiedere a Trenitalia tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli eventuali scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi, e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie.”

<sup>5</sup>

Il monitoraggio su parametri tecnici si esplica inoltre attraverso la consultazione da parte di entrambi i soggetti della **piattaforma PIC-WEB** del gestore della rete, RFI SpA, che riporta numerose informazioni circa:

- il servizio programmato;
- il servizio effettuato.

In piena ottemperanza al disposto della punto 2 della misura 3<sup>6</sup>. Trenitalia in qualità di gestore dei servizi ha l'onere contrattuale di curare gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura affinché la Regione sia abilitata con due postazioni per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione del Gestore dell'Infrastruttura con il profilo di "Committente/cliente di Impresa Ferroviaria".

### Modalità di accertamento e verifica delle prestazioni dell'EA

---

La verifica delle prestazioni da parte di Regione Toscana è effettuata attraverso:

- il **controllo in ufficio** circa la documentazione di monitoraggio;
- il **controllo diretto sui servizi** all'atto della loro realizzazione.

#### Controllo in ufficio

---

Le **verifiche in ufficio** si sostanziano attraverso il confronto delle varie fonti di dati (Trenitalia, Pic-Web, Osservatorio Regionale, Osservatorio Nazionale, Contabilità Regolatoria ART, altro).

Le verifiche in ufficio sono comprensive anche dell'**analisi dei reclami** la cui raccolta Regione Toscana ha voluto ricondurre a se stessa con la previsione di un numero verde opportunamente pubblicizzato su tutti i modi di trasporto e per la quale ha predisposto un ufficio interno, comune a tutti i modi di trasporto pubblico. Laddove i reclami pervengano anche (o solo) a Trenitalia, l'analisi dei reclami è svolta in modo indipendente da essa ed è nota a Regione Toscana attraverso gli esiti in Carta dei Servizi.

I reclami sono fonte per individuare nuove esigenze dell'utenza e, in generale, per far emergere l'attenzione su circostanze particolari ai fini di una loro possibile soluzione attraverso il continuo confronto con il gestore.

#### Controllo sui servizi

---

Le verifiche dirette sui servizi sono realizzate attraverso un gruppo ispettivo regionale che trae origine dalla previsione normativa in Articolo 24 della Legge Regionale N. 42/1998 "Norme per il trasporto pubblico locale".<sup>7</sup>

L'attività del gruppo ispettivo è prevista direttamente in sede di Contratto; in tale sede è prevista la circostanza della verifica diretta sui treni e Trenitalia si impegna a garantire attraverso "credenziali di libera circolazione". Non è esclusa la circostanza di verifiche da parte di personale non dipendente della Regione ma da essa comunque delegato.

---

<sup>6</sup> "In presenza di monitoraggio automatico, l'IF compie ogni sforzo al fine di consentire all'EA l'accesso ai sistemi informatizzati per l'acquisizione dei dati per la verifica degli indicatori."

<sup>7</sup> "1. Le funzioni relative alla vigilanza sui servizi di trasporto sono esercitate dagli enti competenti tramite proprio personale, munito di tessera di riconoscimento.

2. Le funzioni di vigilanza sono altresì esercitate, assicurando il necessario coordinamento tra enti, dalla Regione per la generalità dei servizi effettuati in Toscana, nonché dalle province per la generalità dei servizi effettuati in ambito provinciale.

3. La Regione esercita le funzioni di vigilanza di cui ai commi 1 e 2, anche avvalendosi del personale degli enti locali:

a) per i servizi di trasporto pubblico locale automobilistici, secondo quanto previsto nella convenzione di cui all'articolo 85 della legge regionale 29 dicembre 2010, n. 65 (Legge finanziaria per l'anno 2011);

b) per i servizi ferroviari e marittimi mediante stipula di convenzione nella quale sono individuati i relativi oneri a carico della Regione.

4. Il personale di cui al presente articolo accerta le violazioni e contesta le sanzioni amministrative di cui all'articolo 23." (Art. 24 – Vigilanza, LR 42/1998)

Ad oggi (gennaio 2021) il gruppo ispettivo è composto da 88 ispettori; il numero massimo di ispettori dotati di "credenziali di libera circolazione" non può superare le 100 unità.

**Si sottolinea che per espressa volontà della Regione Toscana l'attività del gruppo ispettivo non è limitata ad una mera verifica parallela degli indicatori forniti da Trenitalia ma al diretto accertamento dell'indicatore e della conseguente penale contrattuale.**

Malgrado gli oneri notevoli che questa decisione comporta (strutturazione di un ufficio dedicato e ore giorno dei circa 90 dipendenti regionali di altre strutture dedicate allo scopo, soggetti a specifica formazione continua) si ritiene infatti che il diretto coinvolgimento del personale regionale, spesso esso stesso pendolare, sia fonte di un punto di vista aggiuntivo, indipendente ed utile.

Il campione necessario per il calcolo dell'indicatore e, conseguentemente, il numero di ispezioni richieste contrattualmente, ai fini di garanzia di una rappresentatività generale è particolarmente elevato.

Circa l'**ambito territoriale delle verifiche** si segnala che:

- le verifiche vengono svolte su tutto il territorio regionale;
- le verifiche vengono svolte sui servizi di tutti i contratti di competenza regionale (Trenitalia SpA, TFT SpA, One Scarl);
- in alcune circostanze (e a seguito di accordo tra Amministrazioni) vengono svolte anche su treni che pur non essendo di competenza del contratto toscano sviluppano il percorso in Toscana (come recentemente effettuato sui treni provenienti da Foligno di competenza umbra ma di interesse toscano).

Circa la **periodicità delle verifiche** si segnala che:

- le verifiche vengono svolte con continuità durante tutto l'anno;
- mensilmente vengono trasmessi da Regione a Trenitalia i dati delle risultanze dei controlli;
- trimestralmente vengono trasmessi da Regione a Trenitalia report delle verifiche con le relative risultanze effettuate nel trimestre precedente;<sup>8</sup>
- seguendo una prassi già consolidata anche con il precedente contratto, il numero di ispezioni tale da rendere rappresentativo il campione ai fini dell'applicazione della penale normalmente è su base semestrale;
- Il calcolo degli indicatori e delle eventuali penali da ispezioni è su base annuale.

Tenuto conto di quanto sopra si ritiene di aver ottemperato alla richiesta in punto 4 della Misura 3 della Delibera ART 16/2018.<sup>9</sup>

infine si segnala che la gestione dei reclami attraverso una propria struttura regionale consente il pieno rispetto dell'indicazione contenuta in punto 4 della misura 3: i reclami sono spesso utilizzati quale fonte per identificare gli ambiti territoriali, le problematiche o in alcune circostanze i treni da dover ispezionare.<sup>10</sup>

## **PIANO DI MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI VERIFICA**

---

<sup>8</sup> "7. La Regione trasmette a Trenitalia trimestralmente un report delle verifiche con le relative risultanze effettuate nel trimestre precedente; inoltre, trasmette mensilmente i dati delle risultanze dei controlli effettuati." ((Articolo 21 del Contratto). In realtà recentemente, grazie allo sviluppo degli strumenti informatici, il report è inviato direttamente con cadenza mensile e non sussiste più la differenza tra invio mensile e trimestrale.

<sup>9</sup> "4. L'EA predispone le attività di verifica con un controllo a campione con frequenza almeno semestrale, ad eccezione di quanto previsto alla successiva Misura 7, punto 20, con riferimento alla sola frequenza di verifica."

<sup>10</sup> "La scelta degli elementi da ispezionare potrà essere integrata tenendo in considerazione le informazioni derivanti da eventuali segnalazioni e/o reclami"

Atteso il rispetto delle prescrizioni minime della Delibera ART N. 16/2018 in Contratto, al fine di migliorare l'attività di verifica Regione Toscana intende perseguire i seguenti obiettivi:

### 1. Implementazione del gruppo ispettivo

---

**Regione Toscana persegue la soluzione di un gruppo ispettivo interno e ne implementa progressivamente le dotazioni, umane e strumentali.**

A tal proposito sono già in fase operativa e quasi completate le revisioni dell'app per smartphone che permetta in sede di ispezione la raccolta dati al fine del calcolo in modalità completamente digitale di molti indicatori previsti in Contratto e le revisioni dei sistemi di creazione di report dei dati raccolti.

Prosegue con regolarità la formazione specifica dedicata agli ispettori regionali: in occasione dell'accesso al gruppo ispettivo viene effettuato un corso di formazione che permette l'attività anche al personale facente parte di strutture regionali senza diretta competenza sulla gestione dei contratti di TPL. Inoltre vengono periodicamente organizzati momenti di formazione più brevi in occasione di novità contrattuali.

### 2. Miglioramento degli strumenti dell'Osservatorio Regionale

---

**Regione Toscana persegue il monitoraggio dei servizi attraverso il proprio Osservatorio Regionale, previsto in Legge Regionale N. 42/1998.**

Ad oggi l'invio dei dati di programmazione all'Osservatorio Regionale è effettuato attraverso strumenti che il tempo ha reso obsoleto; sono in fase di valutazione soluzioni alternative che permettano una soluzione aggiornata e che rendano possibile in modo automatico alcune verifiche previste dal contratto.

### 3. Frequenza trimestrale delle verifiche in sito

---

**Con esplicito riferimento alla richiesta in Delibera ART N. 16/2018 di garantire progressivamente il raggiungimento di una verifica trimestrale basata su rilevazioni a frequenza mensile per ciascun CdS durante il periodo di decorrenza del CdS <sup>11</sup>, Regione Toscana intende promuoverne il raggiungimento in occasione della revisione dell'Allegato 5 delle Condizioni Minime di Qualità al termine del primo periodo regolatorio di cinque anni impostando il campione rappresentativo del numero di ispezioni minime per trimestre.**

La richiesta in oggetto richiede un confronto con il gestore al fine di una modifica contrattuale e un'implementazione ulteriore del gruppo di ispettori regionale.

## ALLEGATI

---

E' allegato al presente Piano il documento "Allegato 7 – Monitoraggio" di Contratto.

---

<sup>11</sup> "Le modalità di verifica sono sottoposte a un piano di miglioramento durante il periodo di decorrenza del CdS al fine di garantire progressivamente il raggiungimento di una verifica trimestrale basata su rilevazioni a frequenza mensile per ciascun CdS."

## ALLEGATO 7 – MONITORAGGIO

La tabella 1 definisce modalità e termini di trasmissione degli elementi riportati nella colonna “Oggetto”. La tabella 2 definisce lo schema di sintesi dei dati di monitoraggio.

**Tabella 1 - Modalità e termini di trasmissione**

ARTICOLO/ ALLEGATO DI RIFERIMENTO	TEMA	OGGETTO	TERMINI E TEMPI CONSEGNA	REFERENTE	MODALITA'
ART 9.2	CER	CER certificato e Relazione Illustrativa	entro 60 giorni (e comunque non oltre 120 giorni) dall'approvazione del bilancio d'esercizio di Trenitalia	DRTO	PEC
ART 17	TARIFFE	Comunicazione adeguamento all'indice inflattivo	entro la fine del mese di aprile dell'anno di riferimento	DRTO	email
ART 19.6	CARTA DEI SERVIZI	Schema di Carta dei Servizi	entro il 15 ottobre dell'anno precedente a quello di validità della Carta	DRTO	email
ART 21.7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Report trimestrale delle risultanze/penalità delle verifiche effettuate dagli Ispettori regionali	entro la fine del mese successivo al trimestre di riferimento	RT	email+PEC
ART 21.7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Report mensile delle verifiche effettuate dagli Ispettori regionali	entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	RT	email
ART 21.8	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Dati di frequentazione del servizio	entro la fine del mese successivo al trimestre di riferimento	DRTO	email
ART 5.8	VARIAZIONE SERVIZIO	Comunicazione dei servizi sostitutivi con modalità automobilistica di cui ai punti b) e c) art 5.8 e indicazione della durata	entro 24 ore dall'inizio dei servizi (esclusi i casi estemporanei)	DRTO	email
ALLEGATO 3	VARIAZIONE SERVIZIO	Copia della richiesta di tracce da presentare a RFI	entro il mese di aprile	DRTO	email

Contratto di Servizio Regione Toscana – Trenitalia  
 Periodo 1° dicembre 2019 – 30 novembre 2034

		Progetto orario elaborato da RFI, eventuali comunicazioni di rigetto tracce o proposte alternative	entro il mese di luglio		
		Progetto orario definitivo nazionale approvato da RFI	entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte di RFI entro il mese di novembre		
ART 14.3	VARIAZIONE SERVIZIO	Comunicazione di modifiche all'offerta per lavori programmati sull'infrastruttura o in conseguenza di modifiche strutturali temporanee della stessa infrastruttura	entro 30 giorni antecedenti alla loro attuazione (per le modifiche che sono a noi note da PIR o comunicate con anticipo da RFI)	DRTO	email
		Invio aggiornamenti al programma di esercizio dovuti a VCO (variazioni in corso d'orario)	entro 10 giorni dalla modifica		
ART 5.4	VARIAZIONE SERVIZIO/ MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Offerta di posti - comunicazione anticipata di modifiche preventive all'offerta di posti minima	entro 15 giorni antecedenti alla modifica	DRTO	PEC
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Offerta di posti - Report delle variazioni della composizione dei treni rispetto all'offerta posti programmata	entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Puntualità - Report puntualità StB1 dei treni circolati nell'arco del mese per linea	entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Puntualità - Report treni “*” in arrivo con un ritardo superiore a 15 minuti per cause Trenitalia ed RFI in anche una sola delle seguenti stazioni: Pisa, Lucca, Arezzo, Siena.	entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Regolarità - Report mensile delle variazioni al servizio non programmate con indicazione delle cause, dei treni in tutto o in parte soppressi e della eventuale sostituzione	entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Misura 10 Delibera ART 16/2018 - Indicatori e livelli minimi di trasparenza	Sub a), b), c) entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento	DRTO	email

Contratto di Servizio Regione Toscana – Trenitalia  
 Periodo 1° dicembre 2019 – 30 novembre 2034

			Sub d), e), f) entro il 31 marzo		
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: - %ACV - %BTEL - %BAUT - %VAL	entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Programmazione interventi di pulizia	entro il 25 del mese precedente	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (%PULT_EX)	entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Dati disponibilità servizi bici (%SBICI)	entro gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Dotazione degli impianti di climatizzazione (%CLI_DT)	entro gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Disponibilità di servizi PMR (%CORSEACC)	entro gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Elenco treni attrezzati PMR e variazioni	entro 10 giorni dalla modifica	DRTO	email
ALLEGATO 6	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Modifiche orario di apertura biglietterie	48 ore prima della modifica salvo variazioni per cause accidentali e non programmabili	DRTO	email
ALLEGATO 4	VARIAZIONE SERVIZIO	Elenco aggiornato delle biglietterie	- entro 6 mesi in caso di chiusura definitiva - entro 15 giorni in caso di chiusura temporanea superiore a 30 giorni	DRTO	PEC

**Tabella 2 – Schema di sintesi dati di monitoraggio**

	Descrizione Indicatore	MESE	VALORE CUMULATO/MEDIO	IMPORTO PENALE CUMULATO	IMPORTO MITIGAZIONE CUMULATO
<b>Programmazione</b>	Tr*km soppressi per modifiche programmate in corso d'orario				
	Tr*km in aggiunta per modifiche programmate in corso d'orario				
	Tr*km effettuati per produzione straordinaria richiesta da Regione				
	Bus*km soppressi per modifiche programmate in corso d'orario				
	Bus*km in aggiunta per modifiche programmate in corso d'orario				
<b>Gestione</b>	Tr*km soppressi per tutte le cause escluso sciopero				
	Bus*km soppressi per tutte le cause escluso sciopero				
	Tr*km soppressi per sciopero nazionale				
	Tr*km soppressi per sciopero locale				
	Tr*km effettuati in più in gestione (decisione estemporanea per servizio commerciale)				
	Bus*Km effettuati in più in gestione				
	Tr*km sostituiti in modo "adeguato"				
<b>Puntualità</b>	Puntualità STB1 %OS(0'-5')				

Contratto di Servizio Regione Toscana – Trenitalia  
 Periodo 1° dicembre 2019 – 30 novembre 2034

	Numero treni “*” con ritardo > 15' nelle stazioni indicate in all. 6				
<b>Regolarità</b>	Indice di regolarità (treni) (%Rt)				
	Indice di regolarità (minuti) (%Rt)				
<b>Offerta posti</b>	N. decurtazioni treni “Indecurtabili” (CONF)				
	N. decurtazioni altri (CONF)				
<b>Pulizia</b>	A1, A2, B (PR1 e PR2) (%PULT_CF)				
	C, D (PR3 e PR4) (%PULT_CF)				
	Esecuzione cicli di pulizia (%PULT_EX)				
<b>Informazione</b>	Informazioni prima del viaggio (INFO_AN)				
	Informazioni durante il viaggio (INFO_DU statiche)				
	Informazioni durante il viaggio (INFO_DU dinamiche)				
<b>Comfort</b>	Riscaldamento flotta nuova (%CLI_FN flotta nuova)				
	Riscaldamento flotta restante (%CLI_FN flotta restante)				
	Dotazione di impianti di climatizzazione (%CLI_DT)				
	Climatizzazione flotta nuova (%CLI_FN flotta nuova)				

Contratto di Servizio Regione Toscana – Trenitalia  
 Periodo 1° dicembre 2019 – 30 novembre 2034

	Climatizzazione flotta restante (%CLI_FN flotta restante)				
	Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta nuova (%WC_AFN flotta nuova)				
	Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta restante (%WC_AFN flotta restante)				
Accessibilità	PMR: n. posti non attrezzati rispetto orario (%SPMR_POSTAZIONE)				
	PMR: n. toilette non funzionanti rispetto orario (%SPMR_SERV_IGIENICI)				
	Disponibilità di servizi PMR (%CORSEACC)				
	Disponibilità di servizi bici (%SBICI)				
	Funzionalità delle porte (%PAF)				
Accessibilità commerciale	Dotazione adeguata canali di vendita (%ACV)				
	Rispetto orario di apertura biglietterie (BIGLIETTERIE)				
	Funzionamento canali telematici (%BTEL)				
	Funzionamento biglietterie automatiche full (%BAUT)				
	Funzionamento validatrici (%VAL)				
Altri	Integrità degli arredi (%ACCOGLIENZA)				
	N° casi di non conformità Apposizione Logo (LOGO)				
	Reclami inviati al n° verde regionale con risposta superiore a 30 giorni (N_VERDE)				

Contratto di Servizio Regione Toscana – Trenitalia  
Periodo 1° dicembre 2019 – 30 novembre 2034

Ritardo trasmissione CER certificato (giorni)				
Ritardo consegna nuovi treni (mesi)				