

Deliberazione della Giunta Regionale 7 novembre 2011, n. 27-2823

**Preso d'atto del Protocollo di Intesa "Alleanza per la qualità" siglato in data 13 ottobre 2011 tra i rappresentanti della Regione Piemonte, delle Ferrovie dello Stato Italiane e Trenitalia S.p.a. afferente il miglioramento del servizio ferroviario regionale in Piemonte.**

A relazione dell'Assessore Bonino:

Premesso che:

- il D.Lgs. 19 novembre 1997 n° 422 e sue successive modificazioni e integrazioni ha dato vita alla prima regionalizzazione del trasporto pubblico locale nel suo complesso, delegando alle Regioni i compiti amministrativi e di programmazione di tutti i servizi ferroviari di interesse locale.
- il comma 1 del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 delega alle Regioni funzioni e compiti di programmazione e di amministrazione inerenti ai servizi ferroviari di interesse regionale e locale in concessione a F.S. S.p.A., ora Trenitalia S.p.A.;
- il comma 2 del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 prevede, per quanto riguarda tali servizi, il subentro delle Regioni allo Stato nel rapporto con F.S. S.p.A., ora Trenitalia S.p.A., con la conseguente stipula dei relativi contratti di servizio;
- l'articolo 12 del citato decreto legislativo n. 422/97 per l'attuazione della delega ex articolo 9, prevede la sottoscrizione di apposito accordo di programma;
- il succitato accordo di programma tra la Regione Piemonte ed il Ministero dei Trasporti e della Navigazione, ora Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, è stato approvato con D.G.R. n. 30-28865 del 06.12.1999 e sottoscritto in data 20.12.1999.

Vista la D.G.R. n. 22-1095 del 30.11.2010 Indirizzi per l'avvio del processo di liberalizzazione dei servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e per l'attivazione delle procedure ad evidenza pubblica relative, attraverso la quale è stato stabilito che la Regione Piemonte intende promuovere la liberalizzazione del servizio ferroviario regionale, attraverso l'attivazione di procedure a valenza pubblica e che, per il periodo intercorrente tra l'indizione delle procedure di gara e l'avvio dei nuovi affidamenti, il servizio venga eseguito da Trenitalia s.p.a. perseguendo i seguenti obiettivi:

- investimenti economici volti al rinnovo ed ammodernamento del parco rotabile dei treni circolanti in Piemonte attraverso un dettagliato cronoprogramma;
- miglioramento dell'offerta dei servizi ferroviari, prevedendo a favore dei clienti delle ferrovie servizi affidabili e di alta qualità garantendo condizioni di sicurezza, puntualità, igiene, comodità ed accessibilità con particolare riferimento alle esigenze dei passeggeri diversamente abili;
- qualità e quantità dei servizi Intercity ed Eurostar City realizzati sulle linee interpolari ed in particolare sulla linea Torino – Milano;
- previsione di servizi Intercity ed Eurostar City a carattere regionale;
- realizzazione del progetto BIP regionale e la partecipazione di Trenitalia s.p.a. al progetto stesso;

- previsione di tutte le specificità storiche piemontesi a suo tempo contenute nei precedenti Contratti di Servizio (Carta Tutto Treno, Bonus Viaggiatori, Sanzioni Ispettive, Detrazioni, Diversamente Abili, Forze dell'Ordine, Treni storici e speciali, etc...) con particolare riferimento al miglioramento dell'offerta destinata ai pendolari;
- realizzazione di una politica di pianificazione volta all'integrazione e razionalizzazione dei servizi ferro/gomma;
- adeguamento di una politica tariffaria in relazione agli standard qualitativi del servizio.

Vista la D.G.R. n. 16-2262 del 27.06.2011 per l'affidamento a Trenitalia S.p.A. della gestione dei servizi ferroviari di interesse regionale per gli anni dal 2011 al 2016 ed approvazione del relativo schema di Contratto di Servizio successivamente siglato il 28.06.2011.

Atteso che in data 13.10.2011 è stato siglato tra i seguenti rappresentanti della Regione Piemonte:

- il Presidente della Giunta Regionale: On. Roberto Cota;
- l'Assessore ai Trasporti, Infrastrutture, Mobilità e Logistica: dott.ssa Barbara Bonino;

ed i rappresentanti delle Ferrovie dello Stato:

- l'Amministratore Delegato Ing. Mauro Moretti;

e di Trenitalia s.p.a.:

- l'Amministratore Delegato: Ing. Vincenzo Soprano;

un Protocollo d'Intesa afferente il potenziamento ed il miglioramento del servizio ferroviario regionale in piemonte (documento allegato al presente atto per farne parte sostanziale).

Alla luce di quanto sopra, si intende prendere atto del succitato Protocollo d'Intesa siglato in data 13.10.2011 tra i rappresentanti della Regione Piemonte, delle Ferrovie dello Stato e di Trenitalia s.p.a. ed allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante.

Per quanto sopra;

visto il Decreto legislativo 19 novembre 1997 n. 422;

vista la legge regionale 4 gennaio 2000, n. 1;

vista la D.G.R. n. 22-1095 del 30.11.2010;

vista la D.G.R. n. 16-2262 del 27.06.2011;

la Giunta regionale, unanime,

*delibera*

Di prendere atto, per le motivazioni nelle premesse riportate, del Protocollo d'Intesa siglato in data 13.10.2011 tra i rappresentanti della Regione Piemonte, delle Ferrovie dello Stato e di Trenitalia S.p.A. afferente il potenziamento ed il miglioramento del servizio ferroviario regionale in Piemonte, allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante.

Di dare atto che il presente atto non genera oneri a carico del Bilancio regionale.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul B.U. della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della l.r. 22/2010.

(omissis)

Allegato



# ALLEANZA PER LA QUALITA'

*Continuous Improvement*



Torino, 13 ottobre 2011

## LINEE GUIDA

Il progetto, da intendersi quale parte integrante del vigente Contratto di Servizio 2011 – 2016, prevede l'attivazione di iniziative destinate a produrre ulteriori effetti positivi sulla qualità del servizio regionale. Lo scopo finale è quello di migliorare e favorire la mobilità all'interno della Regione Piemonte, nonché di intercettare quella potenziale clientela che attualmente non utilizza il mezzo ferroviario per i propri spostamenti, siano essi sistematici od occasionali.

Il costante miglioramento della qualità si sviluppa secondo quattro filoni principali di intervento:

1. POTENZIAMENTO del servizio
2. SEMPLIFICAZIONE dell'utilizzo del treno
3. MIGLIORAMENTO del comfort del viaggiatore
4. SVILUPPO della comunicazione/informazione alla clientela



### 1. POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO

La soddisfazione del cliente viene perseguita attraverso l'implementazione di un orario organizzato per sistema secondo un cadenzamento dell'offerta per relazione, individuando due distinte fasce orarie, già determinate nel Contratto di Servizio 2011-2016: "punta" e "morbida".

In particolare l'obiettivo di ridurre l'affollamento dei treni durante l'ora di punta deve avvenire rinforzando l'offerta dei servizi in tale fascia oraria, in funzione della domanda di trasporto (ad es. treni ogni 30', ogni 60', ecc.).

### 2. SEMPLIFICAZIONE DELL'UTILIZZO DEL TRENO

Al fine di facilitare l'accesso e l'utilizzo del trasporto vengono attivati interventi mirati alla veloce individuazione del binario di partenza del treno e della carrozza dedicata al viaggiatore con specifiche esigenze:

- Binari dedicati (*ad es. partenza e arrivo standardizzati in un range di binari*)
- Composizione standard del treno (*ad es. per agevolare la clientela a destino verso Milano, la carrozza di 1<sup>a</sup> classe si troverà sempre immediatamente dopo il locomotore, seguita dalla 2<sup>a</sup> e da materiali adatti al trasporto delle persone diversamente abili*)

- Materiale dedicato secondo l'esigenza di trasporto (*ad es. nella relazione Torino – Milano viaggeranno sempre carrozze MDVE/C e Semipilota al fine di agevolare la sistemazione a bordo dei bagagli – zaini studenti – 24 ore, nonché al trasporto delle biciclette*)
- Strumenti informativi in banchina per agevolare la salita a bordo del viaggiatore. (*ad es. per la Torino – Milano è allo studio un totem progettato anche con le associazioni dei disabili – ad es. utilizzo integrato del linguaggio braille*)

### 3. MIGLIORAMENTO DEL COMFORT DEL VIAGGIATORE

Strumento fondamentale per lo sviluppo del comfort del viaggiatore è il miglioramento della qualità degli interni e dei sedili. Uno degli interventi basilari consiste nel rivestimento in *ecopelle* di tutte sedute delle vetture, già completato sull'intera flotta.

A questo si aggiunge la *pellicolatura* dei locali interni delle carrozze; il rinnovo degli ambienti adibiti ai servizi igienici; l'applicazione di rivestimento in resina sui pavimenti delle vetture ed il rinnovo degli esterni al fine di velocizzare la riconoscibilità del materiale rotabile da parte dell'utente.

Sono individuati inoltre posti a sedere dedicati alle Persone a Mobilità Ridotta, al fine di garantire il comfort anche alla clientela con difficoltà motorie.

### 4. SVILUPPO DELL'INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE

La comunicazione verso il cliente costituisce elemento fondamentale per facilitare l'utilizzo del treno.

Due sono i momenti principali sui quali porre la massima attenzione:

- Prima del viaggio
- Durante il viaggio.

Il miglioramento della comunicazione *preventiva* viene perseguito attraverso la distribuzione di timetable tascabili, dedicati per linea.

Il miglioramento della comunicazione a bordo del treno viene invece ottenuto attraverso l'apposizione di grafici della linea nelle carrozze. Verranno altresì attivati, specifici corsi di formazione al personale di Trenitalia, mirati a sviluppare le capacità relazionali (tra le principali novità il capo treno avrà l'obbligo di accogliere il viaggiatore a bordo tramite messaggi vocali illustrando il percorso del treno – l'orario di partenza – le fermate e, durante il viaggio, eventuali ritardi e difficoltà di circolazione).

## START UP E FASI SUCCESSIVE

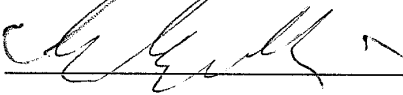
Il progetto prende forma a partire dall'11 dicembre 2011 con l'avvio della sperimentazione degli interventi sopra descritti sulla linea Torino – Milano (Regionali Veloci). Nell'ambito degli investimenti previsti dal Contratto di Servizio co-finanziati dalla Regione Piemonte, è incluso il programma di caratterizzazione di 80 carrozze media distanza da impiegare sulla direttrice Torino – Milano. Tale caratterizzazione comprende gli interventi di miglioramento del comfort come descritti.

A partire dall'orario 2013 si prevede l'estensione progressiva del progetto su altre linee secondo bacini di traffico seguendo in primis la logica dei collegamenti interpolo.

Torino, 13 ottobre 2011

**Mauro MORETTI**

(Amministratore Delegato Ferrovie dello Stato Italiane)



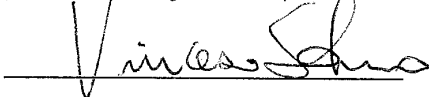
**On. Roberto COTA**

(Presidente Regione Piemonte)



**Vincenzo SOPRANO**

(Amministratore Delegato Trenitalia)



**Barbara BONINO**

(Assessore ai Trasporti, Infrastrutture, Mobilità e Logistica)

