

Deliberazione della Giunta Regionale 28 ottobre 2022, n. 17-5874

**D.lgs 112/2015, articolo 22, comma 5. Approvazione, in attuazione della D.G.R. n. 7-4724 del 4 marzo 2022, dello schema di "Allegato G Bis" all'Accordo Quadro sottoscritto tra Regione Piemonte e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. per l'assegnazione e l'utilizzo della capacità di infrastruttura ferroviaria, per il periodo 2023-2027.**

A relazione dell'Assessore Gabusi:

Premesso che:

il decreto legislativo 112/2015 “Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)”, in particolare, all’articolo 22, comma 5, sancisce che il gestore dell’infrastruttura e un richiedente possono concludere un accordo quadro, disciplinato dall’articolo 23, per l’utilizzo di capacità sull’infrastruttura ferroviaria interessata per un periodo superiore a quello di vigenza di un orario di servizio, e a partire dal primo cambio orario utile, compatibilmente con le procedure individuate per l’assegnazione di capacità nell’articolo 26 e riportate nel prospetto informativo della rete;

la delibera n. 16 del 8 febbraio 2018 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) riguardante le “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 201/2011, convertito, con modificazioni, dalla legge 214/2011, in particolare, al relativo Atto regolatorio, prevede che tali disposizioni, e nello specifico quelle di cui alla Misura 15 di tale Atto regolatorio debbano essere applicate agli Accordi Quadro sottoscritti tra il Gestore dell’Infrastruttura e le Regioni;

con D.G.R. n. 7-4724 del 4 marzo 2022 sono stati approvati lo schema di Accordo Quadro tra Regione Piemonte e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI), sottoscritto in data 11 marzo 2022, per l’assegnazione e l’utilizzo della capacità di infrastruttura ferroviaria ai sensi del suddetto articolo 22, comma 5, ed i relativi Allegati tecnici, che includevano l’Allegato G “Standard minimi di qualità del servizio”, finalizzato a dare corso alle indicazioni dell’Atto regolatorio della citata Delibera ART n. 16/2018 ed in particolare alla Misura 4 – “Criteri di applicazione delle penali” e Misura 15 – “Indicatori di qualità negli Accordi Quadro o in altri Atti negoziali diversi dal CdS”;

la suddetta D.G.R. n. 7-4724 del 4 marzo 2022 ha, in particolare, disposto di demandare alla Direzione regionale Opere Pubbliche, Difesa del Suolo, Protezione Civile, Trasporti e Logistica gli adempimenti per la determinazione, con specifico riferimento all’Allegato G, entro il 31 ottobre 2022 e di concerto con AMP e RFI S.p.A., delle penali unitarie, valori di riferimento e valori obiettivo degli indicatori di qualità, eventualmente individuandone dei nuovi, ovvero a concordare modifiche e o integrazioni all’Allegato G, stabilendo altresì che lo stesso, tramite provvedimento di giunta regionale, sarà sostituito dall’“Allegato Gbis” per diventare parte integrate e sostanziale dell’Accordo.

Dato atto che, al fine di giungere alla determinazione di tali valori, come da documentazione agli atti:

è stato istituito un Tavolo di lavoro tecnico tra RFI S.p.A. e le Regioni interessate, finalizzato ad armonizzare le modalità e i criteri di applicazione e declinazione, negli Allegati G, delle disposizioni della Delibera ART n. 16/2018;

i lavori del Tavolo hanno visto la partecipazione delle strutture della Direzione regionale Opere Pubbliche, Difesa del Suolo, Protezione Civile, Trasporti e Logistica, e il coinvolgimento di AMP; al termine delle attività di confronto si è addivenuti alla condivisione degli elementi necessari a definire il nuovo Schema di Allegato Gbis sostitutivo di quello originariamente unito all’Accordo Quadro sopra richiamato (Allegato G) e contenente le opportune modifiche ed integrazioni e la definizione delle penali unitarie, valori di riferimento e valori obiettivo degli indicatori di qualità.

Preso atto che il sopraccitato schema di “Allegato Gbis” e il relativo annesso “Indicatori Allegato Gbis” sono stati trasmessi da RFI S.p.A. a Regione Piemonte con nota prot. n. RFI-AD\PEC\P\2022\0001561 in data 24/10/2022, nostro prot. n. 45087/A1809B del 24/10/2022.

Richiamato che:

la legge regionale 4 gennaio 2000, n. 1, e s.m.i., recante “Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422”, disciplina il sistema di trasporto pubblico locale con il fine di promuovere l’equilibrato sviluppo economico e sociale del territorio regionale, elevandone l’accessibilità, e di raggiungere una maggiore qualità ambientale, riducendo i consumi energetici, le emissioni inquinanti ed il rumore derivanti dalle attività di trasporto sul territorio, tutelando la salute dei cittadini e migliorando la sicurezza della circolazione; la medesima legge regionale 1/2000, all’articolo 4, disciplina le funzioni attribuite al Piano regionale della mobilità e dei trasporti, che costituisce lo strumento strategico, di lungo periodo, di indirizzo e di sintesi delle politiche di settore, e che, in coerenza con gli indirizzi regionali di sviluppo economico e sociale e del territorio, delinea l’assetto delle infrastrutture e dei servizi regionali, anche sotto l’aspetto gerarchico, e lo coordina con la rete delle comunicazioni internazionali, nazionali e locali; per l’attuazione delle linee strategiche il piano regionale della mobilità e dei trasporti si declina in piani di settore, attualmente in corso di predisposizione, che definiscono, tra le altre, le politiche del trasporto pubblico e delle relative infrastrutture di trasporto; il Piano Regionale della Mobilità e dei Trasporti (PRMT), approvato con D.C.R. 256-2458 del 16 gennaio 2018, individua, tra le strategie alla base delle politiche regionali in materia di TPL, il miglioramento delle opportunità di spostamento e di accesso ai luoghi di lavoro, di studio, dei servizi e per il tempo libero, l’aumento dell’efficacia e dell’affidabilità nei trasporti, la riduzione dei rischi per l’ambiente e l’adozione di scelte energetiche a minor impatto in tutto il ciclo di vita di mezzi e infrastrutture;

il PRMT identifica, tra gli obiettivi da perseguire attraverso l’attuazione di tali strategie, la disponibilità e l’integrazione delle reti di trasporto, la qualità dell’offerta, l’uso razionale del suolo con la conseguente limitazione del consumo di suolo per nuove infrastrutture e la limitazione delle emissioni in atmosfera.

Ritenuto, per quanto sopra richiamato, di

- approvare, in attuazione della D.G.R. n. 7-4724 del 4 marzo 2022, lo schema di Allegato Gbis, comprensivo del relativo annesso “Indicatori Allegato Gbis”, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, sostitutivo dell’Allegato G all’Accordo Quadro tra Regione Piemonte e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. sottoscritto in data 11 marzo 2022;
- demandare al Direttore della Direzione regionale Opere Pubbliche, Difesa del Suolo, Protezione Civile, Trasporti e Logistica la formale condivisione del suddetto Allegato Gbis, quale integrazione all’Accordo Quadro sottoscritto in data 11 marzo 2022;
- demandare alla Direzione regionale Opere Pubbliche, Difesa del Suolo, Protezione Civile, Trasporti e Logistica l’adozione degli atti e dei provvedimenti necessari per l’attuazione della presente deliberazione, con particolare riferimento agli adempimenti per l’attuazione delle indicazioni contenute nell’Allegato Gbis nonché l’approvazione di integrazioni o adeguamenti tecnici che si rendessero necessari in relazione a variazioni di assetto del contesto infrastrutturale o di servizio e per la correzione o rettifica di meri errori materiali.

Dato atto che il presente provvedimento non comporta oneri aggiuntivi a carico del Bilancio Regionale

Visti:

il decreto legislativo 15/07/2015, n. 112;

la legge regionale 4 gennaio 2000, n. 1, e s.m.i.;

il Piano Regionale della Mobilità e dei Trasporti approvato con D.C.R. 256-2458 del 16/01/2018;

l'Allegato A (atto di regolazione) alla delibera n. 16 del 8 febbraio 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti “*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*”.

Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della D.G.R. n. 1-4046 del 17/10/2016, come modificata dalla D.G.R. 1-3361 del 14 giugno 2021.

Tutto quanto sopra premesso e considerato,  
la Giunta regionale, unanime,

*delibera*

- di approvare, in attuazione della D.G.R. n. 7-4724 del 4 marzo 2022, lo schema di Allegato Gbis, comprensivo del relativo annesso “Indicatori Allegato Gbis”, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, sostitutivo dell'Allegato G all'Accordo Quadro tra Regione Piemonte e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. sottoscritto in data 11 marzo 2022;
- di demandare al Direttore della Direzione regionale Opere Pubbliche, Difesa del Suolo, Protezione Civile, Trasporti e Logistica la formale condivisione del suddetto Allegato Gbis, quale integrazione all'Accordo Quadro sottoscritto in data 11 marzo 2022;
- di demandare alla Direzione regionale Opere Pubbliche, Difesa del Suolo, Protezione Civile, Trasporti e Logistica l'adozione degli atti e dei provvedimenti necessari per l'attuazione della presente deliberazione, con particolare riferimento agli adempimenti per l'attuazione delle indicazioni contenute nell'Allegato Gbis nonché l'approvazione di integrazioni o adeguamenti tecnici che si rendessero necessari in relazione a variazioni di assetto del contesto infrastrutturale o di servizio e per la correzione o rettifica di meri errori materiali;
- di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri aggiuntivi sul bilancio regionale.

Contro il presente provvedimento è ammessa proposizione di ricorso Giurisdizionale avanti al Tribunale Amministrativo del Piemonte entro sessanta giorni dalla sua piena conoscenza ovvero Ricorso Straordinario al Capo dello Stato entro 120 giorni dalla data di avvenuta notificazione ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica n. 1199 del 24/11/1971.

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

## ALLEGATO G-BIS ALL'ACCORDO QUADRO

### Condizioni minime di qualità dei servizi erogati da RFI ai sensi della misura 15 della Delibera ART n. 16/2018

#### 1. GENERALITÀ

Ai sensi della misura 15 della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità con riguardo alle seguenti categorie di servizi offerti da RFI ai viaggiatori nelle stazioni e nelle fermate, presenziate e impresenziate, nell'ambito dell'Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Piemonte:

- a) le informazioni che devono essere garantite nei confronti dei viaggiatori e dei cittadini all'interno della stazione, in relazione alle dotazioni infrastrutturali e alla disponibilità di spazi;
- b) le condizioni minime di pulizia e comfort da garantire all'interno dei locali aperti al pubblico presenti in stazione, stabilendo gli interventi che devono essere messi in atto, le relative modalità e frequenze di effettuazione e i correlati obiettivi;
- c) le condizioni minime da garantire per consentire l'accessibilità in autonomia alle stazioni per tutti gli utenti e i cittadini, comprese le PMR;
- d) le condizioni da garantire per un adeguato servizio di assistenza per le persone a ridotta mobilità (PMR);
- e) le condizioni minime di sicurezza del viaggiatore all'interno della stazione.

Le Parti si danno atto che il presente Allegato costituisce prima applicazione della richiamata Delibera ART 16/2018 e pertanto potrà essere oggetto, in vigore di Accordo, anche ad istanza della Regione e con procedura semplificata, di una verifica di completezza ed efficacia nonché di aggiornamento anche con riferimento ai valori obiettivo indicati negli anni di validità dell'Accordo Quadro.

Allo scopo si definiscono la classificazione delle linee (Tabella 1) e delle località atte a svolgere servizio viaggiatori (Tabella 2), interessate dai servizi del presente Accordo Quadro e limitatamente alla Regione Piemonte.

La tabella 2 ed i relativi indicatori correlati potranno essere oggetto di aggiornamento, previo accordo tra le parti, in ragione delle variazioni infrastrutturali ovvero del mutato modello di offerta programmato dalla Regione.

*TABELLA 1 – Classificazione delle linee ferroviarie*

Linee	Direttrici
<b>FR1</b> - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > a 4,5%	SFM 3 Torino-Susa/Bardonecchia SFM 2 Pinerolo-Chivasso SFM 1 Chieri - Rivarolo RV Torino-Milano RV Torino-Genova R Ivrea-Chivasso-Novara SFM 7 Torino-Fossano

	SFM 4 Torino-Alba R Santhià-Biella SFM 6 Torino-Asti
<b>FR2</b> - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > al 2% e ≤ al 4,5%	R Biella-Novara R Chivasso-Casale-Alessandria R Fossano-Limone RV Torino-Cuneo RV Torino-Savona-Ventimiglia R Alessandria-Acqui-Savona R Asti-Voghera R Fossano-S.Giuseppe R Asti- Acqui R Cuneo-Ventimiglia R Novara-Domodossola
<b>FR3</b> - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale ≤ al 2%	R Novara-Mortara-Alessandria R Novara-Arona R Alessandria-Arquata-(Genova) R Domodossola-Milano-(Arona) R Torino-Chivasso-Ivrea RV Asti-Milano

**TABELLA 2 – Elenco stazioni e fermate della Regione Piemonte**

<b>n°</b>	<b>Stazione/Fermata</b>	<b>Linea</b>	<b>Classificazione</b>
1	Acqui Terme	FR2	SILVER
2	Agliano-Castelnuovo Calcea	FR2	BRONZE
3	Airasca	FR1	BRONZE
4	Agognate	FR1	BRONZE
5	Alba	FR1	SILVER
6	Alessandria	FR1	GOLD
7	Alice Belcolle	FR2	BRONZE
8	Alpignano	FR1	SILVER
9	Arona	FR2	SILVER
10	Arquata Scrivia	FR1	SILVER
11	Asti	FR1	GOLD
12	Avigliana	FR1	SILVER
13	Baldichieri-Tigliole	FR1	BRONZE
14	Balzola	FR2	BRONZE
15	Bandito	FR1	BRONZE
16	Bardonecchia	FR1	SILVER
17	Baveno	FR3	BRONZE
18	Bazzana	FR2	BRONZE
19	Beaulard	FR1	BRONZE

20	Belgirate	FR3	BRONZE
21	Bellinzago	FR3	BRONZE
22	Bianzè	FR1	BRONZE
23	Biella S.Paolo	FR1	SILVER
24	Bistagno	FR2	BRONZE
25	Bolzano Novarese	FR2	BRONZE
26	Borgo Lavezzaro	FR3	BRONZE
27	Borgo Revel	FR2	BRONZE
28	Borgo S.Dalmazzo	FR2	BRONZE
29	Borgo S.Martino	FR2	BRONZE
30	Borgo Ticino	FR3	BRONZE
31	Borgo Vercelli	FR3	BRONZE
32	Borgofranco	FR3	BRONZE
33	Borgomanero	FR2	BRONZE
34	Borgone	FR1	BRONZE
35	Borgoratto	FR2	BRONZE
36	Bra	FR1	SILVER
37	Brandizzo	FR1	SILVER
38	Bruzolo di Susa	FR1	BRONZE
39	Bussoleno	FR1	SILVER
40	Caltignaga	FR2	BRONZE
41	Caluso	FR1	BRONZE
42	Cambiano-Santena	FR1	BRONZE
43	Candelo	FR1	BRONZE
44	Candia Canavese	FR1	BRONZE
45	Candiolo	FR1	SILVER
46	Carmagnola	FR1	SILVER
47	Carpignano Sesia	FR1	BRONZE
48	Casale Monferrato	FR2	SILVER
49	Casaleggio	FR1	BRONZE
50	Cassine	FR2	BRONZE
51	Castello d'Annone	FR2	BRONZE
52	Castelrosso	FR2	BRONZE
53	Cavallermaggiore	FR1	SILVER

54	Centallo	FR2	SILVER
55	Ceva	FR2	SILVER
56	Chieri	FR1	SILVER
57	Chiomonte	FR1	BRONZE
58	Chivasso	FR1	GOLD
59	Collegno	FR1	SILVER
60	Condove-Chiusa S.Michele	FR1	BRONZE
61	Cossato	FR1	BRONZE
62	Crescentino	FR2	BRONZE
63	Cressa-Fontaneto	FR2	BRONZE
64	Cuneo	FR1	GOLD
65	Cuzzago	FR2	BRONZE
66	Domodossola	FR2	GOLD
67	Dormelletto	FR2	BRONZE
68	Felizzano	FR2	BRONZE
69	Fontanetto Po	FR2	BRONZE
70	Fossano	FR1	SILVER
71	Frugarolo-Boscomarengo	FR3	BRONZE
72	Garbagna	FR3	BRONZE
73	Giarole	FR2	BRONZE
74	Gozzano	FR2	BRONZE
75	Gravellona Toce	FR2	BRONZE
76	Grugliasco	FR1	SILVER
77	Ivrea	FR1	SILVER
78	Lesa	FR3	BRONZE
79	Lesegno	FR2	BRONZE
80	Limone	FR2	BRONZE
81	Livorno Ferraris	FR1	BRONZE
82	Magliano-Crava-Morozzo	FR2	BRONZE
83	Marano Ticino	FR3	BRONZE
84	Meana	FR1	BRONZE
85	Meina	FR3	BRONZE
86	Merana	FR2	BRONZE
87	Mercenasco	FR1	BRONZE

88	Mergozzo	FR3	BRONZE
89	Molare	FR2	BRONZE
90	Mombaldone-Roccaverano	FR2	BRONZE
91	Mombaruzzo	FR2	BRONZE
92	Momo	FR2	BRONZE
93	Moncalieri Sangone	FR1	BRONZE
94	Moncalieri	FR1	SILVER
95	Mondovì	FR1	SILVER
96	Mongardino	FR2	BRONZE
97	Montanaro	FR1	BRONZE
98	Montechiaro-Denice	FR2	BRONZE
99	Montegrosso	FR2	BRONZE
100	Monticello D'Alba	FR1	BRONZE
101	Morano sul Po	FR2	BRONZE
102	Mussotto	FR1	BRONZE
103	Nibbia	FR1	BRONZE
104	Nichelino	FR1	SILVER
105	Nizza Monferrato	FR2	BRONZE
106	None	FR1	SILVER
107	Novara	FR1	GOLD
108	Novi Ligure	FR1	SILVER
109	Oleggio	FR3	BRONZE
110	Omegna	FR2	BRONZE
111	Omegna-Crusinallo	FR2	BRONZE
112	Ornavasso	FR2	BRONZE
113	Orta-Miasino	FR2	BRONZE
114	Oulx-Cesana-Claviere-Sestriere	FR1	SILVER
115	Ovada	FR2	SILVER
116	Palazzolo Vercellese	FR2	BRONZE
117	Pallanzeno	FR2	BRONZE
118	Pessione	FR1	BRONZE
119	Pettenasco	FR2	BRONZE
120	Piedimulera	FR2	BRONZE
121	Pieve Vergonte	FR2	BRONZE

122	Pinerolo	FR1	SILVER
123	Pinerolo Olimpica	FR1	SILVER
124	Piscina di Pinerolo	FR1	BRONZE
125	Pocapaglia	FR1	BRONZE
126	Pontecurone	FR2	BRONZE
127	Ponti	FR2	BRONZE
128	Prasco-Cremolino	FR2	BRONZE
129	Premosello-Chiovenda	FR2	BRONZE
130	Racconigi	FR1	SILVER
131	Rigoroso	FR1	BRONZE
132	Robilante	FR2	BRONZE
133	Rocavione	FR2	BRONZE
134	Rocchetta Tanaro-Cerro	FR2	BRONZE
135	Rodallo	FR1	BRONZE
136	Rosta	FR1	SILVER
137	Rovasenda	FR1	BRONZE
138	S.Ambrogio	FR1	BRONZE
139	S.Antonino di Saluggia	FR1	BRONZE
140	S.Antonino-Vaie	FR1	BRONZE
141	S.Germano Vercellese	FR1	BRONZE
142	S.Damiano d'Asti	FR1	BRONZE
143	S.Giuliano Piemonte	FR2	BRONZE
144	S.Paolo Solbrito	FR1	BRONZE
145	S.Vittoria	FR1	BRONZE
146	Salbertrand	FR1	BRONZE
147	Sale Langhe	FR2	BRONZE
148	Saliceto	FR2	BRONZE
149	Saluggia	FR1	BRONZE
150	Salussola	FR1	BRONZE
151	Sanfrè	FR1	BRONZE
152	Santhià	FR1	SILVER
153	Savigliano	FR1	SILVER
154	Serravalle Scrivia	FR1	SILVER
155	Settimo	FR1	SILVER

156	Solero	FR2	BRONZE
157	Sommariva del Bosco	FR1	BRONZE
158	Spigno	FR2	BRONZE
159	Spinetta	FR2	BRONZE
160	Strambino	FR1	BRONZE
161	Stresa	FR3	SILVER
162	Strevi	FR2	BRONZE
163	Suno	FR2	BRONZE
164	Susa	FR1	SILVER
165	Terzo-Montabone	FR2	BRONZE
166	Torino Rebaudengo Fossata	FR1	SILVER
167	Torino Lingotto	FR1	GOLD
168	Torino Porta Susa	FR1	PLATINUM
169	Torino Porta Nuova	FR1	PLATINUM
170	Torino Stura	FR1	SILVER
171	Torrazza Piemonte	FR1	BRONZE
172	Tortona	FR2	SILVER
173	Trecate	FR1	SILVER
174	Trinità-Bene Vagienna	FR2	BRONZE
175	Trino Vercellese	FR2	BRONZE
176	Trofarello	FR1	SILVER
177	Tronzano	FR1	BRONZE
178	Valenza	FR2	SILVER
179	Valmadonna	FR3	BRONZE
180	Vaprio d'Agogna	FR2	BRONZE
181	Varallo Pombia	FR3	BRONZE
182	Verbania-Pallanza	FR3	SILVER
183	Vercelli	FR1	GOLD
184	Vernante	FR2	BRONZE
185	Verolengo	FR2	BRONZE
186	Vespolate	FR3	BRONZE
187	Vicoforte-S.Michele	FR2	BRONZE
188	Vignale	FR3	BRONZE
189	Vigliano d'Asti	FR2	BRONZE

190	Villadossola	FR2	BRONZE
191	Villafranca-Cantarana	FR1	BRONZE
192	Villanova d'Asti	FR1	BRONZE
193	Villastellone	FR1	SILVER
194	Visone	FR2	BRONZE
195	Vogogna Ossola	FR2	BRONZE

*Nota: alcune stazioni sono state riclassificate in considerazione della loro appartenenza a più direttrici*

## **2. INFORMAZIONE AL PUBBLICO – PRINCIPI GENERALI**

RFI gestisce e mantiene in efficienza i supporti per fornire le informazioni ai viaggiatori nelle località di cui alla tabella 2: bacheche, avvisi al pubblico, orari murali di partenza e arrivo e segnaletica di indirizzamento; dispositivi per informazioni sonore e visive e interfono SOS, ove presenti. Fornisce inoltre, avvalendosi della propria organizzazione e del proprio personale, in accordo con le imprese ferroviarie che gestiscono i servizi di trasporto locale, le informazioni riguardanti la circolazione dei treni- (ivi compresi i servizi sostitutivi, ove programmati).

Il sistema di informazione nelle stazioni deve essere in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità, sia in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione. Le informazioni includono l'orario, le variazioni al servizio, la rete e le stazioni, la segnaletica di direzione e orientamento nelle stazioni.

Le informazioni nelle stazioni e fermate dovranno essere esposte solamente nelle stazioni direttamente interessate, essere opportunamente datate o comunque evidenziare la rispettiva successione temporale e il periodo di validità, al termine del quale dovranno essere rimosse da parte di RFI.

Le informazioni dovranno essere diffuse impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse le PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza ricorso a termini tecnici.

In caso di informazioni non vocali, dovranno essere rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per ubicazione, dimensione dei caratteri e uso dei colori.

In caso di informazioni vocali (annunci sonori), dovranno essere comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.

RFI si impegna ad affiggere le informazioni cartacee in bacheche o spazi protetti, ove disponibili, al fine di limitarne il deterioramento o il danneggiamento. In particolare RFI, nei limiti della disponibilità degli spazi, mette a disposizione bacheche riservate ai propri avvisi, agli avvisi delle imprese di trasporto, ai servizi di trasporto pubblico facenti capo alla stazione.

RFI concorda con l'obiettivo della Regione di uniformare l'impostazione e la logica informativa verso i viaggiatori secondo uno standard omogeneo su tutto il territorio regionale. A tal fine RFI si impegna a rendere disponibili, per quanto di competenza, informazioni sui servizi suburbani e regionali secondo i propri standard, omogenei a livello nazionale e in coerenza con gli schemi di rete programmati; in particolare:

- a) mantenere in efficienza la segnaletica fissa e di indirizzamento di stazione;
- b) esporre nelle fermate/stazioni mappe della rete dei servizi ferroviari regionali e suburbani

definite dalla Regione, e dalla stessa messe a disposizione di RFI, nei limiti della disponibilità degli spazi.

Nella Tabella 3 sono riportate le informazioni che RFI fornisce all'utenza, limitatamente alla presenza del servizio ed alla disponibilità di spazi, distinte per modalità di esposizione:

TABELLA 3 – Modalità di esposizione delle informazioni nelle località

Tipologia di informazione	Informazioni Statiche		Informazioni Dinamiche		
	Bacheche	Segnaletica	Monitor	Teleindicatori	Diffusione sonora
Area sosta taxi		X			
Parcheggi auto		X			
Parcheggi cicli/motocicli		X			
Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	X				
Servizi rivolti alle PMR	X				
Uffici informazione		X			
Biglietterie (con operatore o meccanizzate)		X			
Quadri orario	X				
Sale di attesa		X			
Reti Wi-Fi	X				
Informazioni relative alla sicurezza dei viaggiatori e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	X				X
Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazioni dei servizi dedicati a PMR	X				
Avvisi ed informazioni di servizio, destinate ai viaggiatori, da parte delle Imprese Ferroviarie					X
Partenze, arrivi, ritardi e soppressioni di treni			X	X	X
Accessi ai binari		X			
Servizi di ristorazione		X			
Servizi igienici		X			
Sportello bancomat/cambialvalute		X			
Attività commerciali		X			
Pronto soccorso		X			
Polizia ferroviaria		X			

RFI si impegna a reperire e rendere disponibili le informazioni relative al servizio ferroviario regionale, con particolare riferimento alle notizie riguardanti variazioni al servizio programmato dovute ad eventi quali lavori di manutenzione o potenziamento delle infrastrutture, astensioni dal lavoro ed altri eventi di ordine pubblico, guasti agli impianti di linea, eventi di forza maggiore, modalità e tempi di ripristino del servizio, disponibilità dei servizi di stazione. Tali informazioni sono rese disponibili al pubblico anche nella sezione Infomobilità del sito web RFI.

Il sistema di informazione al Pubblico si avvale degli apparati tecnologici installati nelle stazioni

(secondo gli standard e la classificazione degli impianti) e consente di erogare il livello di servizio di seguito descritto.

La gestione delle informazioni al pubblico, sia visive che sonore, è effettuata in lingua italiana (ed in lingua inglese, ove previsto dagli standard RFI), secondo gli standard del Manuale Annunci Sonori pubblicato sul sito web di RFI. Viene pertanto garantito quanto di seguito specificato:

- a) In tutte le stazioni, aggiornamento automatico/manuale delle informazioni;
- b) In tutte le stazioni annunci vocali automatici e/o manuali per i contenuti di cui al punto a);
- c) In tutte le stazioni esposizione visiva dinamica, ove disponibile, e diffusione sonora di informazioni complementari relative a rilevanti anomalie di esercizio, soppressioni ed eventi particolari (scioperi, ecc.).

## **2.1. Informazioni al pubblico: monitoraggio livelli minimi di qualità**

Le condizioni minime di informazione, offerte ai viaggiatori, presenti in ciascuna stazione/fermata, con riferimento alla tabella 3 saranno così monitorate:

### **Informazioni Statiche:**

Viene individuato il seguente KPI:

- Info\_QM: disponibilità dell'orario murale dei treni interessanti la stazione di riferimento;

Le informazioni attinenti all'indicatore si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Regione, a seguito delle visite ispettive svolte in autonomia, comunicherà a RFI, dandone contestuale evidenza, le Non Conformità rilevate nelle stazioni/fermate relativamente all'indicatore individuato. Per ogni segnalazione di Non Conformità relativa ad "assenza" o "mancato aggiornamento" rilevata e comunicata da Regione a RFI, fatta eccezione per eventi dolosi/atti vandalici, RFI pagherà una penale pari a 50 € a NC.

Nel caso di NC relativa a "deterioramento" e/o "atto vandalico" dei QM la penale sarà dovuta solo se RFI non provvede al ripristino entro 3 gg dalla segnalazione di Regione.

In occasione del cambio orario di giugno e di dicembre, le cui tempistiche vengono individuate dal PIR, le verifiche ispettive e le eventuali non conformità rilevate potranno dare luogo all'esborso di una penale da parte di RFI solo se avvenute a partire dalla settimana successiva alla data di cambio orario.

Decorsi 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della Non Conformità, qualora RFI non provveda alla sua risoluzione nella tempistica indicata, Regione potrà procedere ad una nuova segnalazione con medesima penale correlata.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione delle NC saranno oggetto di accordo tra le parti.

## Informazioni Dinamiche

In relazione alle dotazioni tecnologiche di ogni località ove è previsto l'espletamento del servizio viaggiatori vengono definite 2 tipologie di Non Conformità in ragione delle conseguenze sul sistema complessivo di informazione al pubblico (cfr Tabella 4)

- Non conformità "bloccante": pregiudica l'erogazione dell'informazione al pubblico
- Non conformità "non bloccante": non pregiudica l'erogazione dell'informazione al pubblico ma ne determina un decremento di qualità

Nel caso di indisponibilità dei supporti, o dei dispositivi sonori o visivi per fornire informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni classificabili come "bloccanti" RFI si impegna al loro completo ripristino a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione.

Nel caso di guasti classificabili come "non bloccanti", indipendentemente dalla tipologia dell'impianto, RFI si impegna ad intervenire entro una settimana dalla segnalazione.

TABELLA 4: Tipologie di non conformità dei dispositivi per le IaP

Categoria Impianto	Tipologia Guasti Sistemi IaP			
	DISPOSITIVI VIDEO		DISPOSITIVI AUDIO	
	BLOCCANTE	NON BLOCCANTE	BLOCCANTE	NON BLOCCANTE
<b>Platinum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quadri</b> Arrivi\Partenze &gt;1</li> <li>• <b>Indicatori</b> di binario di testa</li> <li>• <b>Periferiche</b> video &gt;30% del totale</li> <li>• <b>Indicatori</b> di sottopasso &gt;50% del totale</li> </ul>	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	Sistema automatico per una zona
<b>Gold</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quadri</b> Arrivi\Partenze</li> <li>• <b>Indicatori</b> di binario di testa</li> <li>• <b>Periferiche</b> video &gt;30% del totale</li> <li>• <b>Indicatori</b> di sottopasso &gt;50% del totale</li> </ul>	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	Sistema automatico per una zona
<b>Silver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitor</b> Arrivi/Partenze &gt;1</li> <li>• <b>Periferiche</b> video &gt;30% del totale</li> <li>• <b>Indicatori</b> di sottopasso &gt;50% del totale (ove presenti)</li> </ul>	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	
<b>Bronze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitor</b> Arrivi/Partenze (ove presenti)</li> </ul>		Sistema automatico e/o manuale non funzionante	

In relazione alle due diverse tipologie di Non Conformità Sono individuati i seguenti KPI:

$$a) DISP\_INFO\_NC\_B = \frac{(\text{num.NC bloccanti/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC bloccanti/anno}} \times 100$$

$$b) DISP\_INFO\_NC\_NB = \frac{(\text{num.NC non bloccanti/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC non bloccanti/anno}} \times 100$$

I due indicatori, ciascuno per la sua classe di NC/guasti, valutano la % del ritorno in efficienza dei dispositivi audio/video nell'intervallo di tempo dichiarato.

Le CMQ (Condizioni Minime di Qualità) dei due indicatori sono soddisfatte quando la percentuale annua delle NC/guasti risolti risulti pari o superiore al valore dato a riferimento.

Per ogni NC/guasto l'intervallo temporale monitorato decorre dall'attivazione della richiesta d'intervento e/o registrazione dell'evento alla risoluzione dello stesso.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" dei valori degli indicatori con il dettaglio delle NC/guasti e rispettivi tempi di risoluzione che ne determinano il valore.

Nel conteggio del numeratore rientrano le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel trimestre di riferimento sia nei primi 7 giorni del trimestre successivo;

Le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento e risolti nei primi 7 giorni del trimestre successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al trimestre considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al trimestre successivo; le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento e non risolti entro 7 giorni del trimestre successivo rientrano nel calcolo degli indicatori relativi a trimestri successivi tenendo conto della chiusura del cartellino.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche monitorate dai due indicatori.

Indicatore	Parametro	CMQ
DISP_INFO_NC_B	% di risoluzione NC	≥ 98,0%
DISP_INFO_NC_NB	% di risoluzione NC	≥ 95,0%

Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018.

Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale: 20.620,58 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Informazioni al Pubblico" non potrà comunque superare il valore del 2% dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative ai due indicatori saranno oggetto di accordo tra le Parti.

### **3. PULIZIA E COMFORT – PRINCIPI GENERALI**

RFI assicura adeguati livelli di pulizia delle località atte allo svolgimento del servizio viaggiatori, limitatamente al territorio regionale.

I servizi di pulizia e decoro vengono garantiti da RFI attraverso l'affidamento degli stessi ad imprese esecutrici, che prestano il servizio conformemente agli standard qualitativi individuati da RFI che prevedono la pulizia standard nelle aree aperte al pubblico con frequenza giornaliera in tutti gli impianti.

Per pulizia standard si intende il complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporczia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi (e/o disinfettanti e/o detergenti), da effettuarsi nella fascia oraria prevista nel piano di lavoro, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti da RFI.

La validità dei contratti di appalto è almeno annuale.

Ai fini delle prestazioni richieste all'Appaltatore, i luoghi aperti al pubblico in cui si espleta il

servizio di pulizia sono suddivisi in aree omogenee in base ai criteri di classificazione descritti di seguito.

AREE OMOGENEE	
1A	<b>Superfici esterne al FV, aperte al pubblico e ad alta frequentazione</b> ( es: marciapiedi, marciapiede antistante il FV, sottopassi, banchine ecc.)
1B	<b>Superfici interne al FV aperte al pubblico</b> (es: quali atrii, sale d’attesa, scale condominiali, corridoi pubblici ecc)
1C	<b>Servizi igienici aperti al pubblico</b>

I servizi vengono prestati attraverso l’esecuzione dei piani di lavoro predisposti per ogni area omogenea di ciascun complesso immobiliare. Il piano di lavoro è organizzato secondo gli orari di lavoro richiesti da RFI nonché in base alla programmazione degli interventi elaborata dalle imprese esecutrici.

Ai fini del controllo delle prestazioni di pulizia ciascuna area omogenea viene a sua volta suddivisa in aree elementari in relazione alle specifiche caratteristiche di ogni stazione.

### 3.1 Pulizia e comfort – indicatori, misurazione ed obiettivi

Il rispetto degli impegni per quanto attiene la pulizia ed il comfort delle stazioni viene misurato, con cadenza annuale, in rapporto alla qualità erogata ai viaggiatori.

Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia delle Stazioni/fermate quando gli interventi di pulizia vengono eseguiti nella numerosità programmata ed in maniera conforme allo standard definito nel contratto tra RFI e l’Impresa esecutrice.

Per la valutazione e misurazione delle CMQ attinenti alla pulizia ed il comfort nelle stazioni sono individuati i seguenti indicatori:

- a) Indicatore 1– PUL AS EX : Esecuzione dei cicli di pulizia programmati negli ambienti di Stazione

$$PUL\_AS\_EX = \frac{(\text{num. cicli di pulizia eseguiti/anno})}{(\text{num. cicli di pulizia programmati/anno})} \times 100$$

Ogni ciclo di pulizia è riferito alle 3 aree omogenee indicate:

- Superfici esterne al FV, aperte al pubblico e ad alta frequentazione
- Superfici interne al FV aperte al pubblico
- Servizi igienici aperti al pubblico

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato “in progress” del valore dell’indicatore con il dettaglio della documentazione attestante per ogni stazione/fermata il numero di interventi programmati e di quelli eseguiti che ne determinano il valore.

Indicatore	Parametro	CMQ
PUL_AS_EX	% di effettuazioni	100%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale: 20.620,58 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

b) Indicatore 2 – PUL AS CF : Conformità dei cicli di pulizia eseguiti nelle Stazioni

L'indicatore ha come obiettivo la valutazione dell'efficacia dei servizi basata su un sistema di misura della qualità per verificare la rispondenza dell'intervento stesso con i requisiti richiesti.

L'esame tramite l'utilizzo di check list e l'applicazione della metodologia contrattuale definirà l'adeguatezza o meno degli interventi di pulizia. A tal proposito l'esito della valutazione tramite check list di ciascuna area esprimerà un valore di conformità della pulizia che sarà confrontato con il valore di livello standard posto a riferimento: la pulizia dell'area sarà ritenuta conforme

se la valutazione sarà uguale o superiore al livello standard.

RFI fornirà a Regione :

- schede di verifica conformità dell'intervento di pulizia e livelli standard adottati declinati per le aree di riferimento;
- Entro 1 mese dall'anno di riferimento il totale delle verifiche ispettive effettuate nelle aree elementari delle stazioni/fermate con il relativo esito che definisce il valore dell'indicatore.

Regione potrà indicare esigenze di partecipazione alle verifiche di conformità comunicando con almeno 2 settimane di anticipo il proprio interesse a partecipare e/o proponendo eventuali stazioni/fermate su cui realizzare il monitoraggio; sarà cura di RFI fornire a Regione il piano di verifiche integrato

$$PUL\_AS\_CF = \frac{(\text{num. verifiche ispettive conformi})}{(\text{num. verifiche ispettive eseguite})} \times 100$$

Indicatore	Parametro	CMQ
PUL_AS_CF	% di interventi conformi verificati	≥ 95,0%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale: 20.620,58 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" del valore dell'indicatore con il dettaglio della documentazione attestante il numero di verifiche ispettive effettuate, le aree di pertinenza delle stazioni/fermate interessate dalla verifica e la numerosità delle verifiche ritenute conformi tali che ne determinano il valore.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Pulizia e Decoro" riportati in allegato G non potrà comunque superare il valore del 2‰ dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative ai due indicatori saranno oggetto di accordo tra le Parti.

#### **4. ACCESSIBILITÀ INFRASTRUTTURALE DELLE STAZIONI E SERVIZI DI ASSISTENZA PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ (PMR)**

RFI è costantemente impegnata in un programma di rinnovo dei principali impianti della rete, che prevede interventi infrastrutturali atti a rimuovere le barriere fisiche e sensoriali che limitano la fruibilità in autonomia dei servizi ferroviari.

Inoltre, RFI eroga quotidianamente servizi di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità nelle stazioni designate.

RFI assicura la massima disponibilità a collaborare, per quanto di competenza, con l'IF e la Regione, alla predisposizione/aggiornamento del "Piano Operativo per l'Accessibilità" da prevedere nel contratto di servizio stipulato tra le parti.

##### **4.1 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – principi generali**

Il progetto avviato da RFI intende ridisegnare l'interno delle stazioni e l'infrastruttura fisica e digitale, per migliorarne funzionalità e attrattività, incrementando l'accessibilità, grazie ad un design inclusivo e senza barriere.

Gli interventi infrastrutturali nelle stazioni, infatti, hanno l'obiettivo di rispondere ai requisiti imposti dalle STI PMR - "Specifiche Tecniche di Interoperabilità ferroviaria per le persone a mobilità ridotta" (Regolamento europeo n.1300/2014), compatibilmente con i vincoli presenti (strutturali, architettonici, logistici, di esercizio), oltre che rispondere alla normativa nazionale vigente in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

Va evidenziato che la programmazione progettuale, inserita nel Contratto di Programma

stipulato tra Stato e RFI, dipende per la sua esecuzione dalla conferma anno per anno degli stanziamenti definiti nel DEF (Documento di Economia e Finanza) e nella legge di bilancio.

Per quanto riguarda la Regione Piemonte, ad oggi le stazioni e fermate conformi alle STI PMR sono:

1. Alba;
2. Bra;
3. Bussoleno;
4. Caltignaga;
5. Fossano;
6. Ovada;
7. Torino Porta Susa;
8. Vercelli.

#### **4.1.1 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – monitoraggio ed intervento**

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti, Rete Ferroviaria Italiana, in caso di guasti agli ascensori, che determinano variazioni delle condizioni di accesso e accessibilità delle stazioni e fermate, non appena possibile, provvede ad informare la clientela sul proprio sito e secondo le modalità disciplinate dalla suddetta delibera 106/2018.

In caso di mancata comunicazione da parte di RFI dei tempi di ripristino degli ascensori è previsto un indennizzo alle PMR secondo quanto riportato nella Carta dei Servizi 2020 di RFI (capitolo “Servizi per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità”) pubblicata sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it)

RFI esercita un monitoraggio continuo e costante delle condizioni di accessibilità infrastrutturale delle proprie stazioni ferroviarie e garantisce, al ricevimento di una segnalazione da parte della Regione Piemonte, tempi di intervento il più possibile limitati per il ripristino di tali condizioni.

#### **4.1.2 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – indicatori**

L’indicatore %AAPMR<sub>L</sub> (% di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR) per le linee operanti nella Regione Piemonte è riportato di seguito:

- Linee FR1 (Linea SFM 3 Torino-Susa/Bardonecchia; Linea SFM 2 Pinerolo-Chivasso; Linea SFM 1 Chieri – Rivarolo; Linea Torino-Milano; Linea Torino-Genova; Linea Ivrea-Chivasso-Novara; Linea SFM 7 Torino-Fossano; Linea SFM 4 Torino-Alba; Linea Santhià-Biella; Linea SFM 6 Torino-Asti) = 6% (6 stazioni su 94)
- Linee FR2 (Linea Biella-Novara; Linea Chivasso-Casale-Alessandria; Fossano-Limone; Torino-Cuneo; Torino-Savona-Ventimiglia; Linea Alessandria-Acqui-Savona; Linea Asti-Voghera; Linea Fossano-S. Giuseppe; Linea Asti- Acqui; Linea Cuneo-Ventimiglia; Linea Novara-Domodossola) = 2% (2 stazioni su 81)
- Linee FR3 (Linea Novara-Mortara-Alessandria; Linea Novara-Arona; Alessandria-Arquata-(Genova); Linea Domodossola-Milano-(Arona); Torino-Chivasso-Ivrea; Asti-Milano) = 0% (0 stazioni su 20)

In coerenza con quanto indicato nel Piano Commerciale di RFI, si riporta di seguito l'elenco delle stazioni che nel corso di validità dell'Accordo Quadro saranno oggetto di adeguamento a STI: *Agognate, Aquì Terme, Alessandria, Alpignano, Arquata Scrivia, Asti, Avigliana, Bardonecchia, Biella S. Paolo, Borgomanero, Brandizzo, Candiolo, Carmagnola, Casale Monferrato, Cavallermaggiore, Centallo, Ceva, Chieri, Chivasso, Collegno, Condove-Chiusa S. Michele, Cuneo, Domodossola, Ivrea, Moncalieri, Mondovì, Nizza Monferrato, None, Novara, Novi Ligure, Omegna, Oulx-Cesana-Clavire-Sestriere, Pinerolo, Racconigi, Rosta, S. Antonino-Vaie, Santhià, Savigliano, Settimo, Sommariva del Bosco, Stresa, Susa, Torino Lingotto, Torino Rebaudengo, Torino Stura, Tortona, Treccate, Trofarello, Valenza, Verbania, Villafranca-Cantarana, Villanova d'Asti, Villastellone*. Eventuali variazioni di tale elenco saranno preventivamente pubblicizzate con l'aggiornamento del Piano Commerciale RFI.

*Nota \*: si segnala che la stazione di Prasco Cremolino sarà adeguata nell'ambito degli interventi previsti nel PNR.*

Di conseguenza, l'indicatore %AAPMR<sub>L2027</sub> (% di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR) per le linee operanti nella Regione Piemonte sarà il seguente:

- Linee FR1 (Linea SFM 3 Torino-Susa/Bardonecchia; Linea SFM 2 Pinerolo-Chivasso Levante: Linea SFM 1 Chieri – Rivarolo; Linea Torino-Milano; Linea Torino-Genova; Linea Ivrea-Chivasso-Novara; Linea SFM 7 Torino-Fossano; Linea SFM 4 Torino-Alba; Linea Santhià-Biella; Linea SFM 6 Torino-Asti) = 50% (47 stazioni su 94)
- Linee FR2 (Linea Biella-Novara; Linea Chivasso-Casale-Alessandria; Fossano-Limone; Torino-Cuneo; Torino-Savona-Ventimiglia; Linea Alessandria-Acqui-Savona; Linea Asti-Voghera; Fossano-S. Giuseppe; linea Asti- Acqui; Linea Cuneo-Ventimiglia; Linea Novara-Domodossola) = 15% (12 stazioni su 81)
- Linee FR3 (Linea Novara-Mortara-Alessandria; Linea Novara-Arona; Alessandria-Arquata-(Genova); Linea Domodossola-Milano-(Arona); Torino-Chivasso-Ivrea; Asti-Milano) = 10% (2 stazioni su 20)

#### 4.2 Servizi di assistenza per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR) – Indicatori

RFI garantisce oggi l'erogazione dei servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR), attraverso il servizio denominato Sala Blu, nei seguenti impianti ferroviari della Regione Piemonte:

*TABELLA 5: Impianti appartenenti al circuito del servizio Sala Blu*

n°	Stazioni della Regione Piemonte appartenenti al circuito PMR	Tempo di preavviso (per prenotazioni telefoniche o di persona)	Sala Blu di competenza	Note
1	ACQUI TERME	12 ore	Torino	
2	ALESSANDRIA	12 ore	Torino	
3	ARONA	12 ore	Milano	
4	ASTI	12 ore	Torino	
5	AVIGLIANA	12 ore	Torino	
6	BARDONECCHIA	12 ore	Torino	

7	BIELLA S.PAOLO	12 ore	Torino	
8	CARMAGNOLA	12 ore	Torino	
9	CASALE MONFERRATO	12 ore	Torino	
10	CHIVASSO	12 ore	Torino	
11	COLLEGGNO	12 ore	Torino	
12	CUNEO	12 ore	Torino	
13	DOMODOSSOLA	12 ore	Milano	
14	FOSSANO	12 ore	Torino	
15	IVREA	12 ore	Torino	
16	MONDOVI`	12 ore	Torino	
17	NONE	12 ore	Torino	
18	NOVARA	12 ore	Torino	
19	NOVI LIGURE	12 ore	Genova	
20	OULX-CESANA-CLAVIERE-SESTRIERE	12 ore	Torino	
21	PINEROLO	12 ore	Torino	
22	SANTHIA'	12 ore	Torino	
23	STRESA	12 ore	Milano	
24	TORINO LINGOTTO	12 ore	Torino	
25	TORINO PORTA NUOVA (Sala Blu)	1 ora	Torino	
26	TORINO PORTA SUSÀ	1 ora	Torino	
27	TORTONA	12 ore	Milano	
28	VALENZA	12 ore	Torino	
29	VERBANIA-PALLANZA	12 ore	Milano	
30	VERCELLI	12 ore	Torino	

In tali stazioni si svolge circa il 74% del traffico passeggeri su rete RFI della Regione Piemonte.

(N.B.: per i calcoli relativi al numero e alle percentuali passeggeri si è scelto di fare riferimento al 2019, ultimo anno "ordinario" prima della pandemia da Sars-cov 2).

L'indicatore %APMR<sub>L</sub> (% di stazioni con servizi alle PMR) per la Regione Piemonte è come di seguito calcolato:

- Linee FR1 (Linea SFM 3 Torino-Susa/Bardonecchia; Linea SFM 2 Pinerolo-Chivasso Levante; Linea SFM 1 Chieri – Rivarolo; Linea Torino-Milano; Linea Torino-Genova; Linea Ivrea-Chivasso-Novara; Linea SFM 7 Torino-Fossano; Linea SFM 4 Torino-Alba; Linea Santhià-Biella; Linea SFM 6 Torino-Asti) = 23% (22 stazioni su 94), con copertura complessiva del 88% del traffico viaggiatori della linea
- Linee FR2 (Linea Biella-Novara; Linea Chivasso-Casale-Alessandria; Fossano-Limone; Torino-Cuneo; Torino-Savona-Ventimiglia; Linea Alessandria-Acqui-Savona; Linea Asti-Voghera; Fossano-S. Giuseppe; linea Asti- Acqui; Linea Cuneo-Ventimiglia; Linea Novara-Domodossola) = 7% (6 stazioni su 81), con copertura complessiva del 60% del traffico viaggiatori della linea.
- Linee FR3 (Linea Novara-Mortara-Alessandria; Linea Novara-Arona; Alessandria-Arquata-(Genova); Linea Domodossola-Milano-(Arona); Torino-Chivasso-Ivrea; Asti-Milano) = 10% (2 stazioni su 20), con copertura complessiva del 71% del traffico viaggiatori della linea

#### 4.2.1 Le Sale Blu di RFI

Le Sale Blu sono gli uffici che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PMR che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. La Sala Blu RFI territoriale ubicata in Piemonte è quella di Torino P.N..

Alle 14 Sale Blu territoriali si è aggiunta nel 2020 una Sala Blu Nazionale centrale, che non ha contatto fisico col pubblico, ma opera tramite i canali telefonici e web.

Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30; quelle territoriali sono presenti, con personale di RFI (circa 120 persone), nelle 14 principali stazioni italiane: Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, Genova Piazza Principe, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Ancona, Roma Termini, Bari Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale e Messina Centrale.

I servizi delle Sale Blu sono dedicati a:

- persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione;
- persone che si muovono su sedia a ruote;
- persone non vedenti o con disabilità visive;
- persone non udenti o con disabilità uditive;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;
- persone con disabilità cognitiva.

Per il monitoraggio dei servizi richiesti dalle PMR si considera l'indicatore:

%SPMR (% di servizi erogati alle PMR sul totale dei servizi richiesti) è come di seguito calcolato:

$$\%SPMR = \frac{(\text{num. di servizi PRM eseguiti})}{(\text{num. di servizi PRM richiesti})} \times 100$$

L'indicatore si pone l'obiettivo di misurare la % di mancate prestazioni di assistenza per disservizi causati da RFI; resta inteso che:

Il numero di servizi PRM richiesti sarà al netto di quelli annullati per cause non dipendenti da RFI (ad es. la rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore non sarà conteggiato).

- Nei servizi "eseguiti" rientrano anche i servizi annullati dal cliente non in tempo utile per la cancellazione;
- Nei servizi "richiesti", (più correttamente definibili come servizi "programmati"), rientreranno ugualmente i servizi annullati dal cliente non in tempo utile per la cancellazione;
- i servizi annullati in tempo utile dal cliente non entrano né nei servizi erogati, né nei servizi programmati

Indicatore	Parametro	CMQ
SPMR	% di servizi soddisfatti	≥ 99,5%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale 25.775,73 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Accessibilità infrastrutturale e servizi di assistenza alle PRM" non potrà comunque superare il valore dell'1‰ dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" del valore dell'indicatore con il dettaglio dei servizi di PRM richiesti e soddisfatti nel trimestre di riferimento tali da determinarne il valore.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative all'indicatore saranno oggetto di accordo tra le Parti.

#### **4.3 Fruibilità delle stazioni da parte delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)**

Per avere un parametro più efficace di valutazione della reale possibilità di accedere al servizio ferroviario da parte delle PMR, in particolare per quanto riguarda le PMR motorie, è però opportuno riferirsi al criterio di fruibilità.

Vanno considerate fruibili da parte delle PMR motorie quelle stazioni:

- Conformi alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (vedi par. 4.1), in cui in particolare tutti i marciapiedi a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori sono rialzati (altezza di 55 cm dal piano del ferro) e sono raggiungibili con un percorso privo di gradini.
- E/O accessibili con il servizio di assistenza: stazioni in cui l'accessibilità è garantita tramite servizio di assistenza con utilizzo di carrelli elevatori.

Tutte le altre stazioni, non accessibili o accessibili solo parzialmente (con un solo marciapiede accessibile in autonomia) vanno considerate non fruibili.

In Piemonte, all'anno 2022, sono "fruibili", cioè comunque utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria grazie anche al servizio di assistenza PMR, n.35 stazioni, che coprono l'80% della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni piemontesi.

Nel caso di mancato mantenimento del valore target relativo alla percentuale di stazioni utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria, RFI è obbligata ad implementare tutte le azioni ed investimenti necessari al ripristino del target prefissato, con le tempistiche condivise con la Regione Piemonte.

## **5. SICUREZZA DEI VIAGGIATORI NELLE STAZIONI**

RFI e Regione Piemonte riconoscono il valore della Security come componente fondamentale per la fruibilità delle stazioni da parte dei viaggiatori e adottano, anche congiuntamente e con il coinvolgimento delle Imprese Ferroviarie e delle Autorità di Pubblica Sicurezza, le azioni allo scopo necessarie.

### **Piano Operativo di Sicurezza**

RFI, al fine di garantire "La condizione minima di "sicurezza del viaggio del viaggiatore", si impegna a collaborare per quanto di sua competenza alla redazione ed attuazione del "Piano Operativo di Sicurezza" proposto dall'Impresa Ferroviaria individuata da Regione Piemonte.

### **Dotazioni Infrastrutturali**

RFI si impegna nel mantenimento in efficienza delle attuali dotazioni tecnologiche presenti negli impianti di stazione volte alla protezione sia degli impianti aperti al pubblico sia di tutti gli altri asset ferroviari.

Eventuali upgrade delle dotazioni di stazioni saranno oggetto di valutazione congiunta circa la possibilità di intervento e la valutazione delle fonti di finanziamento atte allo scopo.

### **Sensibilizzazione dell'utenza e campagne informative**

In accordo con la Regione RFI garantisce, attraverso l'utilizzo di informazioni visive e sonore, la sensibilizzazione dell'utenza sui comportamenti adeguati da adottare.

Su specifica richiesta della Regione potranno essere previste campagne informative ad hoc a favore dell'utenza da tenersi con tempi e modalità da concordare tra le parti.

### **Indicatori, misurazione ed obiettivi**

Il livello di sicurezza percepita dai viaggiatori nelle stazioni/fermate oggetto dell'AQ è misurato annualmente da seguente indicatore:

Percezione della sicurezza in stazione: tale valore riguarda il livello di percezione che hanno i frequentatori delle stazioni oggetto dell'AQ come luogo sicuro.

La determinazione del valore dell'indicatore avverrà attraverso un'indagine di Customer Satisfaction.

È facoltà della Regione Piemonte svolgere la suddetta indagine in autonomia con affidamento ad una società terza qualificata condividendo con GI/GS la metodologia di effettuazione dell'analisi, la determinazione dei risultati e la modalità di calcolo dell'indicatore. L'obiettivo da assegnare all'indicatore verrà individuato di comune accordo tra Regione e Gestore dopo un anno di svolgimento dell'indagine tenendo in considerazione la metodologia adottata, i risultati raggiunti ed il relativo errore statistico associato.

Al fine della determinazione del valore di riferimento dell'indicatore Regione Piemonte potrà altresì avvalersi dei risultati dell'indagine "Osservatorio di Mercato" che RFI affida ogni anno ad una società terza qualificata attraverso procedura ad evidenza pubblica. Tale valore di riferimento ed il ricorso all'"Osservatorio di Mercato" per valutarne l'esito, avverrà in ogni caso per il primo anno di validità dell'Accordo Quadro.

Indicatore	Parametro	Obiettivo
Percezione della sicurezza in stazione	% di persone soddisfatte	≥ 95,5%*

*\* Valore riferito all'"Osservatorio di Mercato" 2019 e soggetto a possibile modifica concordata tra le parti a mezzo pec per ogni anno di validità dell'Accordo Quadro*

I risultati dell'indicatore "Percezione della sicurezza in stazione" e relativi alle indagini effettuate nel corso dell'anno, con cadenza trimestrale, quando resi disponibili dalla Società incaricata dell'effettuazione, saranno condivisi tra Regione Piemonte e Gestore.

## **6. VALORE DEI KPI, MODALITÀ DI CALCOLO E APPLICAZIONE DELLE PENALI**

I valori relativi alle CMQ (valori % obiettivo) e  $P_u$  (penali unitarie) per ogni KPI potranno essere oggetto di aggiornamento negli anni di validità dell'Accordo Quadro, previo accordo tra le Parti.

La definizione puntuale di tali modifiche/valori avverrà senza necessità di provvedere ad un

nuovo aggiornamento dell'Accordo Quadro.

Nella definizione del valore annuale dell'indicatore, l'arrotondamento è determinato matematicamente alla prima cifra decimale: laddove per i centesimi 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

Con cadenza semestrale Regione e RFI potranno indire delle riunioni per una valutazione congiunta dei risultati parziali dei KPI; Scopo delle riunioni sarà l'analisi dei risultati, l'individuazione di eventuali criticità e le azioni più appropriate per porvi rimedio.

Processo, modalità di comunicazione, modalità di liquidazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione delle eventuali penali a carico di RFI saranno oggetto di accordo tra le Parti.

## **APPENDICE AL CAPITOLO 3 DELL'ALLEGATO G-BIS: VERIFICHE ISPETTIVE DI RFI RELATIVE ALLA PULIZIA DELLE STAZIONI**

### *Definizioni:*

**Area Omogenea:** E' lo spazio, definito planimetricamente e misurato in mq netti, comprendente oltre alla superficie orizzontale, quella verticale, nonché tutti gli elementi componenti presenti in essa, quali gli arredi, compresi gli impianti e gli elementi strutturali connessi. Può essere rappresentata da una o più unità elementari (UNEL) aventi la medesima destinazione funzionale.

### **Servizi di Pulizia Realizzati:**

**Pulizia Standard:** Complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporczia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi (e/o disinfettanti e/o detergenti), da effettuarsi nella fascia oraria prescritta, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti.

**Mantenimento:** Complesso di procedimenti da effettuarsi con cadenza prescritta su tutti o alcuni elementi delle aree omogenee, finalizzati al mantenimento degli standard qualitativi prescritti.

### **Controlli sui Servizi di Pulizia**

Nell'arco della durata del contratto RFI esegue continuativamente controlli finalizzati a verificare il risultato della prestazione eseguita dall'Impresa Appaltatrice ed il rispetto dei requisiti di qualità contrattualizzati.

Nei controlli vengono valutati i seguenti parametri:

- Il livello di pulizia degli impianti ferroviari;
- l'adeguatezza dei Piani di Lavoro, predisposti in relazione all'effettivo utilizzo degli impianti da parte della clientela, al fine di apportare eventuali modifiche che garantiscono un adeguato livello di pulizia.

La periodicità e la numerosità dei controlli di prodotto svolti da RFI sono organizzate sulla base di valutazioni relative a:

- Importanza dell'impianto e dell'intorno;
- Criticità relative al livello di pulizia riscontrato.

### **Modalità di esecuzione dei controlli**

I controlli avverranno senza nessun obbligo di preavviso da parte di RFI, in qualunque momento RFI intenda eseguirli, senza la presenza di rappresentanti dell'Impresa Appaltatrice.

L'impresa Appaltatrice se presente, va avvisata almeno 2 ore prima l'inizio della visita ispettiva. La documentazione riferita a tutti i controlli effettuati sarà conservata da RFI e disponibile a richiesta dall'Impresa Affidataria.

### **Gestione degli esiti del controllo**

La registrazione dell'esito di ogni controllo viene eseguita dagli incaricati di RFI che hanno svolto le verifiche, mediante la compilazione di apposite schede:

- Scheda Monitoraggio Aree Aperte al Pubblico
- Scheda Monitoraggio Servizi Igienici

## **Metodologia e scheda di controllo**

I controlli si effettuano seguendo rispettivamente le schede di controllo (Scheda Monitoraggio Aree Aperte al Pubblico, Scheda Monitoraggio Servizi Igienici) predisposte per ciascuna delle *unità elementari* da controllare costituenti il campione della stessa *Area Omogenea*.

In ogni *Complesso Immobiliare* oggetto di controllo vengono verificate tutte le *Aree Omogenee presenti*.

Le liste di riscontro da utilizzare per i controlli saranno costruite utilizzando come base le schede di controllo e potranno essere utilizzate per verificare la qualità delle attività di pulizia.

Per ogni *unità elementare* l'incaricato di RFI utilizza la scheda di controllo sulla quale sono individuati i singoli particolari dei *Settori Omogenei* presenti nell'unità stessa (raggruppati per tipologia).

Ad ognuno di essi è associato l'insieme dei requisiti di qualità di riferimento ed un coefficiente ponderale variabile dal valore 1 al valore 3 assegnato a tali requisiti in relazione alla maggior o minor importanza loro attribuita con riferimento all'apprezzamento del pubblico e all'incidenza sull'intervento complessivo.

Nel caso il controllo di una parte non sia eseguibile o non possa essere considerato significativo a causa di eventi esterni imprevedibili (ad esempio: marciapiede allo scoperto in giornata di pioggia) il controllo non verrà eseguito e sarà attribuito un coefficiente ponderale pari a 0.

Tutti i particolari indicati sulla scheda sono controllati dall'incaricato di RFI e verrà riscontrato all'Impresa Appaltatrice il mancato soddisfacimento dei singoli requisiti di qualità.

Il risultato del controllo è documentato con un indicatore numerico:

- pari a 1 nel caso in cui i requisiti non soddisfatti siano non superiori a 2;
- pari a 0 nel caso i requisiti non soddisfatti per omissione o inefficiente esecuzione delle prestazioni, risultino superiori a 2.

Il prodotto tra il valore dell'indicatore assegnato al particolare del Settore Omogeneo e il rispettivo coefficiente ponderale determina un punteggio ponderato per ogni requisito di qualità.

Il punteggio complessivo dell'Unità Elementare è ottenuto dal rapporto tra la somma dei punteggi ponderati relativi a ciascun particolare e la somma dei punteggi massimi coincidente con la somma dei coefficienti ponderali attribuibili agli stessi particolari.

Il singolo controllo dell'Unità Elementare, è positivo se il valore della qualità del servizio ovvero il punteggio complessivo sopra descritto risultante dall'elaborazione della scheda di controllo è:  $\geq 0,80$ ; Il singolo controllo dell'Unità Elementare è negativo se il valore risultante dall'elaborazione della scheda di controllo è:  $< 0,80$ .

Le schede di rilevazione ed eventuali variazioni alle stesse in ragione di variazioni contrattuali con le ditte appaltatrici verranno partecipate agli Enti Locali con almeno 1 settimana di anticipo rispetto all'inizio di validità dell'orario di servizio di riferimento.

# Indicatori Allegato G-BIS

## Informazioni al pubblico statiche

### *KPI Informazioni Statiche*

info\_QM

**Obiettivo** : monitorare la presenza e la conformità dell'orario murale di partenza ed arrivo dei treni;

**Calcolo**: Numero di Non Conformità rilevate per stazione

**Owner**: Regione tramite invio a RFI delle Non Conformità rilevate nelle visite ispettive

**Penale**: **50** € a Non Conformità

- In occasione del cambio orario di dicembre e di giugno le visite ispettive potranno avere luogo dopo 7 giorni dall'attivazione dell'orario;
- In caso di deterioramento e/o atto vandalico dei QM RFI ha 3 gg per provvedere al ripristino e non incorrere in penali

# Indicatori Allegato G-BIS

## Informazioni al pubblico dinamiche

*DISP\_INFO\_NC\_B*

**Obiettivo :** Monitorare il ripristino in efficienza dei dispositivi audio/video per **NC Bloccanti**

**Calcolo:** 
$$DISP\_INFO\_NC\_B = \frac{(\text{num.NC\_B/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC\_B/anno}} \times 100$$
  
 T ripristino: 2 gg lavorativi da apertura cartellino

**Owner:** RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio NC e Tempo di Ripristino

**Penale:**  $P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$

*DISP\_INFO\_NC\_NB*

**Obiettivo :** Monitorare il ripristino in efficienza dei dispositivi audio/video per **NC NON Bloccanti**

**Calcolo:** 
$$DISP\_INFO\_NC\_NB = \frac{(\text{num.NC\_NB/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC\_NB/anno}} \times 100$$
  
 T ripristino: 7 gg dalla segnalazione

**Owner:** RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio NC e Tempo di Ripristino

**Penale:**  $P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$

# Indicatori Allegato G

## Informazioni al pubblico dinamiche : Obiettivi e Penali Unitarie

	Indicatori	CMQ (Condizioni Minime di Qualità)
Info al Pubblico	<i>DISP_INFO_NC_B</i>	98%
	<i>DISP_INFO_NC_NB</i>	95%

Per ciascun indicatore un livello (Lx) finale annuale inferiore di **5 p.p.** rispetto al CMQ



**Incorrere in  
PENALE MASSIMA**

### Penale Massima

Calcolata per Regione  
2‰ Pedaggio riportato in  
Allegato C dell'AQ

Individuazione  
Pu

Pu porta alla  
Massima Penale  
(CMQ-Lx)= 5 p.p.

Penale Unitaria (Pu)  
Variabile in Funzione del Pedaggio in AQ

# Indicatori Allegato G-BIS

## Pulizia e Comfort

*PUL\_AS\_EX*

**Obiettivo :** Monitorare l'effettuazione dei cicli di pulizia pianificati per gli Ambienti di Stazione

**Calcolo:** 
$$PUL\_AS\_EX = \frac{(\text{num. cicli di pulizia eseguiti})}{(\text{num. cicli di pulizia programmati})} \times 100$$

Cicli base definiti su aree elementari omogenee:

- Aree Commerciali
- WC
- Aree di Supporto al Trasporto
- Marciapiedi di pertinenza RFI

**Owner:** RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio dei cicli di pulizia eseguiti

**Penale:** 
$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

# Indicatori Allegato G-BIS

## Pulizia e Comfort

*PUL\_AS\_CF*

**Obiettivo :** Monitorare la conformità dei cicli di pulizia effettuati per gli Ambienti di Stazione

$$PUL\_AS\_CF = \frac{(\text{num. di cicli di pulizia conformi verificati})}{(\text{num. di verifiche ispettive eseguite})} \times 100$$

**Calcolo:**

Cicli base definiti per aree elementari omogenee:

- Aree Commerciali
- WC
- Aree di Supporto al Trasporto
- Marciapiedi di pertinenza RFI

**Owner:**

RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio delle risultanze delle visite ispettive; Regione partecipa alle visite ispettive e può presentare un proprio piano di verifiche da integrare con il piano RFI

**Penale:**

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

# Indicatori Allegato G-BIS

## Pulizia e Comfort: Obiettivi e Penali Unitarie

	Indicatori	CMQ (Condizioni Minime di Qualità)
Pulizia e Comfort	<i>PUL_AS_EX</i>	100%
	<i>PUL_AS_CF</i>	95%

Per ciascun indicatore un livello (Lx) finale annuale inferiore di **5 p.p.** rispetto al CMQ



**Incorrere in  
PENALE MASSIMA**

### Penale Massima

Calcolata per Regione  
**2‰ Pedaggio riportato in Allegato C dell'AQ**

Individuazione  
Pu

Pu porta alla  
Massima Penale  
**(CMQ-Lx)= 5 p.p.**

Penale Unitaria (Pu)  
Variabile in Funzione del Pedaggio in AQ

# Indicatori Allegato G

## KPI Accessibilità

%AAPMR<sub>L</sub>

**Obiettivo :** monitorare la percentuale di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR

**Calcolo:** 
$$\%AAPMR_L = \frac{(\text{num. di stazioni con accesso in autonomia alle PMR})}{(\text{num. di stazioni totale})} \times 100$$

- Indicatore calcolato per suddivisione linea FR1 FR2 FR3
- Viene definito un valore prospettico al 2027

**Owner:** RFI fornisce il dato dell'indicatore a Regione con il dettaglio

- In progress l'attività di verifica dell'indicatore %AAPMR 2027 in coerenza con il Piano Commerciale e l'evoluzione del piano stazioni di RFI

%APMR<sub>L</sub>

**Obiettivo :** monitorare la percentuale di stazioni per le quali è disponibile il servizio alle PMR

**Calcolo:** 
$$\%APMR_L = \frac{(\text{num. di stazioni con servizio alle PMR})}{(\text{num. di stazioni totale})} \times 100$$

- Indicatore calcolato per suddivisione linea FR1 FR2 FR3

**Owner:** RFI fornisce il dato dell'indicatore a Regione con il dettaglio

# Indicatori Allegato G-BIS

## Accessibilità: AAPMR<sub>L</sub> – AAPMR<sub>L</sub>(2027) (1)

REGIONE PIEMONTE					
%AAPMR <sub>L</sub> (% STAZIONI CON CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI CONFORMI ALLA STI PMR - INFRASTRUTTURA ATTUALMENTE ACCESSIBILE IN AUTONOMIA PER PMR)					
%AAPMR <sub>L</sub> 2027 (% DELLE STAZIONI CON CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI CONFORMI ALLA STI PMR - INFRASTRUTTURA ACCESSIBILE IN AUTONOMIA PER PMR AL 2027)					
FR1: TOTALE STAZIONI/FERMATE	FR1: STAZIONI/FERMATE GIA' A STI PMR  ALBA (FR1), BRA( FR1), BUSSOLENO (FR1), FOSSANO (FR1), TORINO PORTA SUSA (FR1), VERCELLI (FR1)	FR1: STAZIONI/FERMATE ADEGUATE A STI ENTRO IL 2027  AGOGNATE (FR1), ALESSANDRIA (FR1), ALPIGNANO (FR1), ARQUATA SCRIVIA (FR1), ASTI (FR1), AVIGLIANA (FR1), BARDONECCHIA (FR1), BIELLA S. PAOLO (FR1), BRANDIZZO (FR1), CANDIOLO (FR1), CARMAGNOLA (FR1), CAVALLERMAGGIORE (FR1), CHIERI (FR1), CHIVASSO (FR1), COLLEGNO (FR1), CONDOVE-CHIUSA S. MICHELE (FR1), CUNEO (FR1), IVREA (FR1), MONCALIERI (FR1), MONDOVI' (FR1), NONE (FR1), NOVARA (FR1), NOVI LIGURE (FR1), , OULX-CESANA-CLAVIRE-SESTRIERE (FR1), PINEROLO (FR1), RACCONIGI (FR1), ROSTA (FR1), S. ANTONINO-VAIE (FR1), SANTHIÀ (FR1), SAVIGLIANO (FR1), SETTIMO (FR1), SOMMARIVA DEL BOSCO (FR1), SUSA (FR1), TORINO LINGOTTO (FR1), TORINO REBAUDENGO (FR1), TORINO STURA (FR1), TRECATE (FR1), TROFARELLO (FR1), VILLAFRANCA-CANTARANA (FR1), VILLANOVA D'ASTI (FR1), VILLASTELLONE (FR1)	FR1: TOTALE STAZIONI/FERMATE A STI AL 2027	FR1 INDICATORE ATTUALE %AAPMR <sub>L</sub>	FR1 INDICATORE PROSPETTICO AL 2027 %AAPMR <sub>L</sub> 2027
94	6	41	47	6%	50%
FR2: TOTALE STAZIONI/FERMATE	FR2: STAZIONI/FERMATE GIA' A STI PMR  CALTIGNAGA (FR2), OVADA (FR2)	FR2: STAZIONI/FERMATE ADEGUATE A STI ENTRO IL 2027  AQUI TERME (FR2), BORGOMANERO (FR2), CASALE MONFERRATO (FR2), CENTALLO (FR2), CEVA (FR2), DOMODOSSOLA (FR2), NIZZA MONFERRATO (FR2), OMEGNA (FR2), TORTONA (FR2), VALENZA (FR2)	FR2: TOTALE STAZIONI/FERMATE A STI AL 2027	FR2 INDICATORE ATTUALE %AAPMR <sub>L</sub>	FR2 INDICATORE PROSPETTICO AL 2027 %AAPMR <sub>L</sub> 2027
81	2	10	12	2%	15%

# Indicatori Allegato G-BIS

## Accessibilità: AAPMR<sub>L</sub> – AAPMR<sub>L</sub>(2027) (2)

REGIONE PIEMONTE					
%AAPMR <sub>L</sub> (% STAZIONI CON CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI CONFORMI ALLA STI PMR - INFRASTRUTTURA ATTUALMENTE ACCESSIBILE IN AUTONOMIA PER PMR)					
%AAPMR <sub>L</sub> 2027 (% DELLE STAZIONI CON CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI CONFORMI ALLA STI PMR - INFRASTRUTTURA ACCESSIBILE IN AUTONOMIA PER PMR AL 2027)					
FR3: TOTALE STAZIONI/FERMATE	FR3: STAZIONI/FERMATE GIA' A STI PMR	FR3: STAZIONI/FERMATE ADEGUATE A STI ENTRO IL 2027 STRESA (FR3), VERBANIA (FR3)	FR3: TOTALE STAZIONI/FERMATE A STI AL 2027	FR3 INDICATORE ATTUALE  %AAPMR <sub>L</sub>	FR3 INDICATORE PROSPETTICO AL 2027  %AAPMR <sub>L</sub> 2027
20	0	2	2	0%	10%

# Indicatori Allegato G-BIS

## KPI Accessibilità

%SPMR<sub>B</sub>

**Obiettivo** : Monitorare l'evasione delle richieste di intervento ricevute dalle PMR per le stazioni/fermate facenti parte del network sale blu

**Calcolo**: 
$$\%SPMR = \frac{(\text{num. servizi PMR eseguiti})}{(\text{num. di servizi PMR richiesti})} \times 100$$

**Owner**: RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio delle richieste di intervento evase

**Penale**: 
$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

### **N.B :**

- ✓ *il numero di servizi PRM richiesti sarà al netto di quelli annullati per cause non dipendenti da RFI (ad es. la rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore non sarà conteggiato);*
- ✓ *nei servizi "eseguiti" rientrano anche i servizi annullati dal cliente non in tempo utile per la cancellazione;*
- ✓ *nei servizi "richiesti", (più correttamente definibili come servizi "programmati"), rientreranno ugualmente i servizi annullati dal cliente non in tempo utile per la cancellazione;*
- ✓ *i servizi annullati in tempo utile dal cliente non entrano né nei servizi erogati, né nei servizi programmati*

# Indicatori Allegato G-BIS

## Accessibilità: Obiettivi e Penali Unitarie

	Indicatore	CMQ (Condizioni Minime di Qualità)
Accessibilità	%SPMR	99,5%

Per ciascun indicatore un livello (Lx) finale annuale inferiore di **2 p.p.** rispetto al CMQ



**Incorrere in  
PENALE MASSIMA**

### Penale Massima

Calcolata per Regione  
1‰ Pedaggio riportato in  
Allegato C dell'AQ

Individuazione  
Pu

Pu porta alla  
Massima Penale  
(CMQ-Lx)= 2 p.p.

Penale Unitaria (Pu)  
Variabile in Funzione del Pedaggio in AQ

# Indicatori Allegato G-BIS

## Calcolo Penali

**Obiettivo :** Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS

**Calcolo:** 
$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = **importo unitario della Penale**

CMQ = Valore di riferimento obiettivo per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases} \quad \Leftrightarrow \quad \Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}} \quad \Leftrightarrow \quad L_{(x-1)} = \text{valore medio annuo dell'indicatore Conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1)}$$

*Formula Penali*  
ART