



## **Relazione al Piano di miglioramento delle attività di verifica periodiche** **Delibera ART 16/2018**

### **Misura 3: Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati.**

La Misura 3 della Delibera ART 16/2018, regola il Monitoraggio e la verifica periodica delle condizioni minime di qualità, in particolare tre sono i punti principali da cui l'ente affidante non può prescindere:

- il punto 1 che stabilisce: "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...";
- il punto 3 che prescrive: "l'EA effettua le attività di verifica dell'adeguatezza delle condizioni minime con la partecipazione delle associazioni dei consumatori";
- il punto 4, che prevede: "L'EA predispone le attività di verifica con un controllo a campione con frequenza almeno semestrale, 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".

In ottemperanza alle prescrizioni della Delibera 16/2018 il nuovo Contratto di Servizio 2019-2033 firmato dalla Regione Marche con Trenitalia include l'Art. 17 (Monitoraggio della qualità dei servizi e degli indicatori di efficacia ed efficienza) il quale definisce le modalità del monitoraggio informatico di Trenitalia e del monitoraggio, sul campo effettuato dalla Regione Marche tramite la P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità, mentre per quel che riguarda l'elaborazione dei dati raccolti mediante la P.F. Performance e Sistema Statistico.

In conformità all'art 17 è stato, inoltre, predisposto l'Allegato 6 del Contratto di Servizio (CdS) 2019-2033 "CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ, DI EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI PENALITÀ E PREMI", dove sono state definite le condizioni minime di qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi.

Nel rispetto del punto 3, inoltre, sia prima che dopo la firma del contratto, sono state organizzate delle riunioni del tavolo tecnico tra Regione Marche, Associazioni dei consumatori e utenti, e i Soggetti gestori dei servizi di TPL su ferro e su gomma, all'interno delle quali sono sia state discusse le modalità di verifica dell'adeguatezza delle condizioni minime, ma è stato anche firmato un Accordo che prevede sia l'attivazione di un numero verde del consumatore per le segnalazioni sul trasporto pubblico locale gestito dalle Associazioni, sia la realizzazione dell'indagine della Customer Satisfaction da parte delle stesse Associazioni dei consumatori.

La Regione Marche, pertanto, per adempiere agli obblighi contrattuali, ha definito le modalità di svolgimento del monitoraggio sul campo della qualità erogata nei servizi di trasporto ferroviario,



organizzato dalla P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità in collaborazione con la P.F. Performance e Sistema Statistico.

Le attività di verifica del monitoraggio, sono organizzate a cadenza annuale, e sono svolte da rilevatori incaricati, per un periodo di circa due mesi (ottobre e novembre), pianificando le visite ispettive su un campione di treni raggruppati in 8 percorsi che vanno a coprire l'intero territorio regionale e tutte le tratte ferroviarie (AN-PS, AN-SBT, AP-SBT, MC-CVT, AN-FAB) gestite dalla Direzione regionale di Trenitalia.

Come prescritto dall'art. 17 comma 5 del CdS, su tutti i treni regionali di competenza della Regione è concessa la libera circolazione a dipendenti della Regione o ai rilevatori individuati dalla Regione stessa, muniti di apposita credenziale di libera circolazione e opportunamente segnalati. Tali credenziali, specifiche per le verifiche di cui sopra, sono nominative, annuali e sono emesse da Trenitalia in un numero massimo annuale pari a 10.

I rilevatori sono reclutati tra il personale interno alla PF Trasporto Pubblico Locale, attorno alle 15 unità; gli stessi, prima di iniziare le uscite, partecipano ad un piccolo corso di formazione nel quale vengono spiegate loro tutte le attività di verifica da effettuare.

A supporto delle uscite sul campo, inoltre, è predisposto anche un modulo di rilevazione che contiene tutte le condizioni minime di qualità da verificare da parte del rilevatore. Le schede riempite vengono poi riversate all'interno di un portale messo a disposizione dalla la P.F. Performance e Sistema Statistico, ed i dati raccolti sono, infine, elaborati per calcolare gli indicatori della qualità prestabiliti.

Gli indicatori rilevati durante le visite ispettive afferiscono all'affidabilità delle corse; la correttezza del materiale rotabile; le informazioni all'utenza (in stazione ed a bordo treno); la pulizia a bordo treno; la presenza di graffiti; la climatizzazione; l'accessibilità delle toilette; la presenza di forze dell'ordine a bordo. Per le nuove rilevazioni si aggiungeranno la fruibilità dei servizi PMR (persone a mobilità ridotta), ed il funzionamento delle porte di accesso.

Entrambi gli indicatori non sono stati verificati nel primo anno del CdS poiché il contratto 2019-2033 è stato firmato a fine novembre e non si sono avuti i tempi necessari per organizzare la rilevazione con tutte le nuove modalità nell'imminenza del cambio orari. Il monitoraggio pertanto, ha riguardato solo quegli indicatori che venivano rilevati nel precedente Contratto di Servizio.

Gli indicatori afferenti la climatizzazione, l'accessibilità delle toilette, la fruibilità di servizi PMR e il funzionamento delle porte di accesso sono al momento valutati in maniera puntuale sulla base delle verifiche ispettive condotte dalla Regione. Si è tuttavia in attesa dell'implementazione dei sistemi informatici di Trenitalia per la coerenza tra gli avvisi di manutenzione e la circolazione del materiale rotabile.

Il Comitato tecnico di gestione del contratto, inoltre, per adempiere agli indirizzi della Delibera ART 16/2018 nella riunione del 25 settembre 2020 ha deliberato come miglioramento delle modalità di verifica, un piano di monitoraggio che preveda per i prossimi tre anni due periodi di rilevazione con cadenza semestrale con frequenza bimensile, il primo a primavera (marzo-aprile), il secondo in autunno (ottobre-novembre). Tali modalità verranno riviste durante il periodo di verifica del V° anno previsto dal CdS al fine di garantire progressivamente il raggiungimento di una verifica trimestrale basata su rilevazioni a frequenza mensile.

Infine è necessario segnalare come l'emergenza epidemiologica Covid19 in corso nonché le misure urgenti adottate dal Governo al riguardo (art.92 DL n.18 del 17/03/2020, come modificato



dalla legge di conversione 24/04/2020 n.27 e successivamente dall'art. 109, comma 1, lett. b) DL n.34 del 19/05/2020), abbiano portato alla sospensione delle attività di monitoraggio della qualità a bordo dei vettori da parte della Regione, come non ne saranno attivate fintanto che sarà in vigore lo stato di emergenza (al momento 15 ottobre p.v.).

Nel periodo tra i mesi di marzo e maggio 2020, infatti, vista la progressiva drastica riduzione del servizio di trasporto e degli altri servizi connessi, in ragione della prioritaria necessità di garantire la salute delle persone e considerata la forte contrazione della domanda di mobilità, si è deciso di utilizzare solamente gli strumenti informatici di verifica, lasciando a Trenitalia il compito di assicurare un costante monitoraggio quotidiano dell'andamento delle frequentazioni.

Anche successivamente, da giugno 2020, nonostante la ripresa della mobilità ferroviaria che ha fatto seguito alla riattivazione dei servizi, con il permanere dello stato di emergenza, le visite ispettive sono rimaste sospese, mentre si è continuato con il costante monitoraggio quotidiano dell'andamento delle frequentazioni da parte dell'Impresa Ferroviaria.

Il Piano potrà eventualmente essere oggetto di un ulteriore aggiornamento in futuro, ed il Comitato tecnico di gestione del contratto sarà il soggetto deputato ad esaminare il processo di miglioramento delle modalità di monitoraggio per l'intero periodo di durata del CdS.