

Contratto di Servizio Ferroviario  
Regionali Veloci e Regionali – SFR  
1° luglio 2022 – 30 giugno 2032

## PIANO DI ACCESSO AL DATO

## SET INFORMATIVO E OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

### INTRODUZIONE

In questa parte sono indicati i riferimenti normativi, le modalità di classificazione dei dati e gli acronimi utilizzati

### SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

In questa parte è indicato  
**DOVE TROVARE I DATI DI PROPRIO INTERESSE**

### SCHEDE DI DETTAGLIO

In questa parte sono presentati i dati, con i riferimenti normativi e al contratto di servizio

#### SEZIONE 1

INFORMAZIONI AD ACCESSO  
PUBBLICO  
FORNITORE DEL DATO: ENTE  
CONCEDENTE

#### SEZIONE 2

INFORMAZIONI AD ACCESSO  
RISERVATO  
FORNITORE DEL DATO: ENTE  
CONCEDENTE

#### SEZIONE 3

INFORMAZIONI AD ACCESSO  
PUBBLICO  
FORNITORE DEL DATO:  
OPERATORE ECONOMICO

#### SEZIONE 4

INFORMAZIONI AD ACCESSO  
RISERVATO  
FORNITORE DEL DATO  
OPERATORE ECONOMICO

# INTRODUZIONE

- L'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha previsto che gli Enti Affidanti predispongano uno specifico documento relativo alla messa a disposizione dei dati nelle procedure di affidamento e nella gestione dei Contratti di Servizio. Tale documento è stato denominato **PIANO DI ACCESSO AL DATO – PAD**
- Il primo riferimento al Piano di accesso al Dato è avvenuto con la delibera n. 16/2018 ad oggetto «*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico*»; in tale provvedimento viene sottolineata la necessità che l'Ente Affidante (EA) stabilisca nei Contratti di Servizio (CdS) una serie di indicatori (misurabili) delle prestazioni richieste, precisando nella Misura 3 (punto 6) che:
  - «*Allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri, dell'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio pubblico e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, i **dati necessari** alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure successive, **prodotti direttamente o indirettamente dalle IF, dai GS o dai GI, rientrano nella titolarità degli EA e/o del soggetto competente della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili** secondo quanto disposto ai punti 8 e seguenti della presente Misura, nel rispetto e nei limiti di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i.*»

## INTRODUZIONE

5

- Il PAD è stato quindi introdotto come strumento di gestione dell'accesso ai dati condivisi, in particolar modo per i dati considerati «sensibili» dal punto di vista della riservatezza commerciale e industriale, come più volte richiamato dalle Imprese nelle interlocuzioni con ART; si ritiene opportuno richiamare di seguito la Misura 3, punto 8 della delibera n. 16/2018:
- *«L'EA prima della stipula del CdS, definisce un "Piano di Accesso al dato", attraverso la consultazione dei principali stakeholder, quali – a titolo esemplificativo – IF (impresa ferroviaria), GI (gestore infrastruttura), o GS (gestore dei servizi), le Associazioni dei Consumatori, gli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione, individuando almeno i seguenti elementi concernenti:*
  - *a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità dell'EA di cui al precedente punto 6;*
  - *b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica avviene in tempo reale o "real-time"; in assenza di dispositivi automatici di monitoraggio, la modalità di rilievo manuale fornisce un dato "a consuntivo", rendicontato secondo un intervallo temporale definito;*
  - *c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale di cui si fa garante, favorendo l'"open access" in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in real-time nonché la via telematica della richiesta del dato;*
  - *d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'EA.*

## INTRODUZIONE

6

- Con la delibera ART n. 154/2019 il PAD è stato successivamente esteso anche ai Contratti di Servizio Automobilistici prevedendone i medesimi contenuti (cfr. definizioni lettera w) e prevedendo la redazione di una Relazione di Affidamento (introdotta con la medesima deliberazione) come sede idonea ad allegare il PAD.
- Nelle delibere ART n. 16/2018 e n. 154/2019 vi sono svariati ulteriori richiami ad obbligo di pubblicazione di molteplici informazioni (dati / report / documenti), esplicitando all'occorrenza la modalità di pubblicazione e l'eventuale accessibilità in forma pubblica.
- La lettura congiunta delle delibere ART consente di individuare i seguenti contenuti :
  - viene attribuito al PAD il sottoinsieme delle informazioni condivise fornite dai soggetti esterni all'EA, soprattutto in caso di dati sensibili dal punto di vista della riservatezza commerciale e industriale;
  - viene individuato un ulteriore sottoinsieme di informazioni la cui messa a disposizione attiene all'EA, qui denominato Set Informativo Minimo (SIM) riprendendo la terminologia indicata nella delibera n. 154/2019 (Annesso 6);

## INTRODUZIONE

7

Nella redazione del PAD, l'EC ha cercato di integrare le direttive ART in una raccolta del set informativo complessivo richiesto, organizzando tutti gli elementi con la seguente logica:

- Identificare il fornitore del dato elementare e/o elaborato (EC o OE)
- Evidenziare l'accessibilità e visibilità del dato (pubblica o riservata)
- Specificare il soggetto tenuto ad esporre il dato ed in quale modalità e formato

L'insieme delle informazioni è stato riportato in uno schema a matrice che intende rendere più immediata la classificazione del fornitore del dato e delle modalità di accessibilità dello stesso.



L'EC ha pubblicato il documento generale **Piano di Accesso al Dato – PAD di AMP** nella sezione del sito Servizi e contratti > Relazioni di affidamento

Sulla base del documento generale è stato redatto il presente allegato, che ne costituisce la declinazione all'interno del CdS **SFR 2022-2032**

Il presente allegato tratta nel dettaglio le informazioni previste nel CdS tenendo conto degli Obblighi di Servizio.



## INTRODUZIONE

9

Per una agevole lettura del documento si riporta la lista degli acronimi utilizzati la cui descrizione è coincidente con quanto adottato da ART e da Regione Piemonte nei propri documenti

|       |                                       |      |                                              |
|-------|---------------------------------------|------|----------------------------------------------|
| AMP   | Agenzia della mobilità piemontese     | IF   | Impresa ferroviaria                          |
| API   | Application Programming Interface     | IMQ  | Indagine mobilità e qualità                  |
| ART   | Autorità di regolazione dei trasporti | MAAS | Mobility as a service                        |
| BIP   | Biglietto integrato piemonte          | OE   | Operatore Economico                          |
| BIPex | BIP exchange                          | PAD  | Piano di accesso al dato                     |
| CDS   | Contratto di servizio                 | PMR  | Persone a mobilità ridotta                   |
| CMQ   | Condizioni minime di qualità          | RAP  | Regional access point                        |
| CSR   | Centro servizi regionali              | RP   | Regione Piemonte                             |
| DIT   | Debito informativo trasporti          | SBE  | Sistemi di bigliettazione elettronica        |
| EC    | Ente Concedente                       | SC   | Soggetto competente                          |
| GI    | Gestore infrastruttura                | SIM  | Set informativo minimo                       |
| GS    | Gestore servizio                      | SIRI | Standard Interface for Real-time Information |
| GU    | Gestore uscente                       | SITE | Sistema telematico di acquisizione reclami   |

Nel presente documento l'Ente Concedente EC coincide con l'Agenzia per la Mobilità Piemontese (AMP), mentre l'Operatore Economico OE coincide con l'impresa [Trenitalia SpA](#).

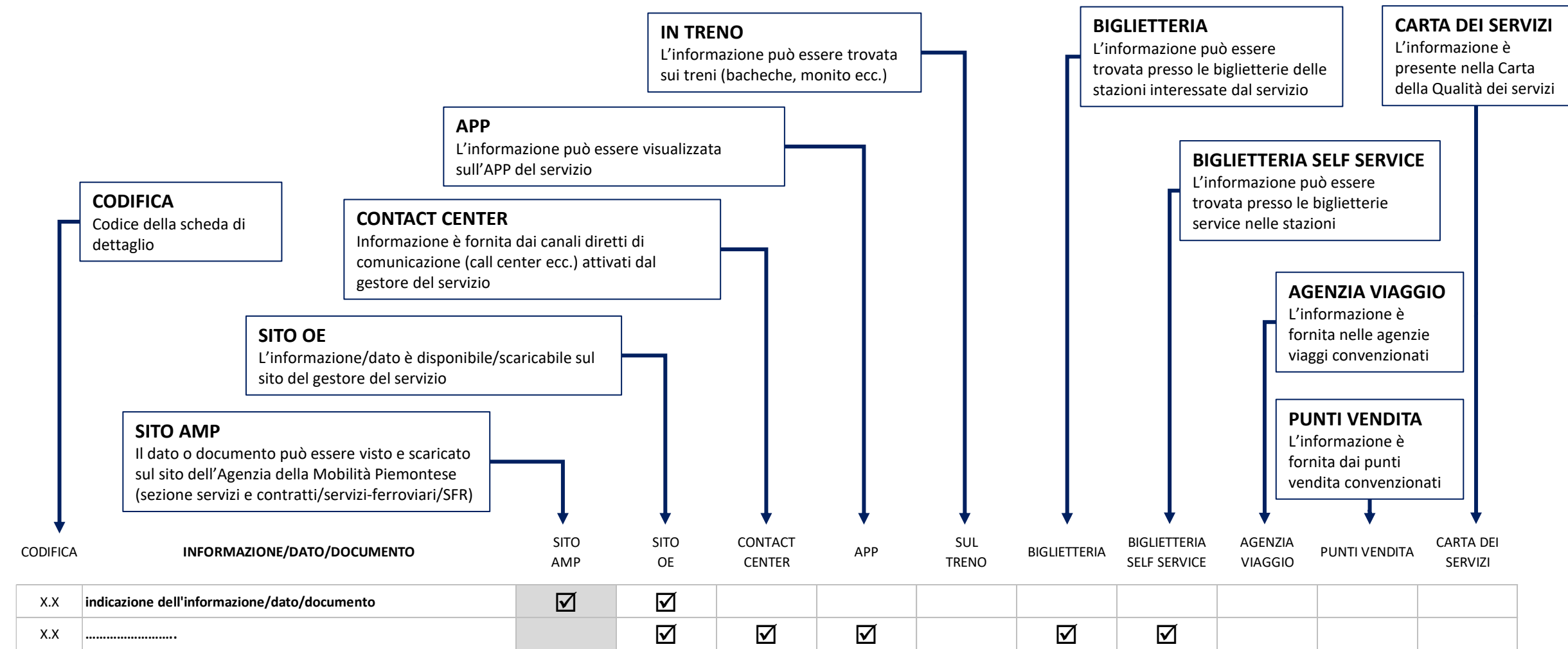
# SCHEMA SINTETICO

## DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

Nello **SCHEMA SINTETICO** è indicato **DOVE TROVARE I DATI DI PROPRIO INTERESSE**

Nelle tabelle seguenti è indicato con il simbolo ☒ dove è possibile visualizzare o scaricare ogni informazione/dato/documento:



## SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

12

| CODIFICA | INFORMAZIONE/DATO/DOCUMENTO                                                                         | SITO AMP                            | SITO OE                             | CONTACT CENTER                      | APP                                 | SUL TRENO | BIGLIETTERIA                        | BIGLIETTERIA SELF SERVICE           | AGENZIA VIAGGIO                     | PUNTI VENDITA | CARTA DEI SERVIZI                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| 1.1      | contratto di servizio (CdS)                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               |                                     |
| 1.2      | schema di sintesi dei principali elementi del CdS                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               |                                     |
| 1.3      | consuntivo delle penali                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               |                                     |
| 3A.1     | carta della qualità dei servizi                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3A.2     | Programma di esercizio (PEA)                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               |                                     |
| 3A.3     | schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di customer satisfaction                           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               |                                     |
| 3A.4     | risultati delle indagini di customer satisfaction in forma sintetica                                |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3B.1     | livelli consuntivi relativi agli indicatori di Qualità                                              |                                     |                                     |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3B.2     | principali indicatori gestionali                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               |                                     |
| 3B.3     | Reclami ricevuti                                                                                    |                                     |                                     |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.1     | Condizioni generali di trasporto                                                                    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |               |                                     |
| 3C.2     | Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto                  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |               |                                     |
| 3C.3     | Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno                 |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.4     | Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.5     | Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza            |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.6     | Sistema tariffario in vigore                                                                        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |               | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.7     | Modalità di consultazione della carta dei servizi                                                   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |               |                                     |

## SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

13

| CODIFICA | INFORMAZIONE/DATO/DOCUMENTO                                                                                               | SITO AMP | SITO OE                             | CONTACT CENTER                      | APP                                 | SUL TRENO | BIGLIETTERIA                        | BIGLIETTERIA SELF SERVICE           | AGENZIA VIAGGIO                     | PUNTI VENDITA                       | CARTA DEI SERVIZI                   |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 3C.8     | Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido       |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.9     | Orari di partenza e arrivo dei treni                                                                                      |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |
| 3C.10    | Disponibilità di servizi a bordo dei treni                                                                                |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |
| 3C.11    | Disponibilità di posti in prima e seconda classe                                                                          |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |
| 3C.12    | Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti                                                                     |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.13    | Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici                                                                  |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.14    | Informazioni generali sull'accessibilità al servizio (PRM, stazioni, ascensori, scale, ecc)                               |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.15    | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR                                                                             |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.16    | Modalità di richiesta per assistenza a PMR                                                                                |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3C.17    | Ricerca Orario Per Origine/Destinazione                                                                                   |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |
| 3C.18    | Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero                                                                   |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |
| 3C.19    | Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi                            |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |
| 3C.20    | Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica |          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| 3C.21    | Corrispettivo totale annuo (in euro)                                                                                      |          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| 3C.22    | Compensazione finanziaria annua (in euro)                                                                                 |          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| 3C.23    | Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale                        |          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |           |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |

## SCHEMA SINTETICO DELLE INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

14

| CODIFICA | INFORMAZIONE/DATO/DOCUMENTO                                                                                                                | SITO AMP | SITO OE                             | CONTACT CENTER                      | APP                                 | SUL TRENO                           | BIGLIETTERIA | BIGLIETTERIA SELF SERVICE | AGENZIA VIAGGIO | PUNTI VENDITA | CARTA DEI SERVIZI |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 3C.24    | Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali                                                                             |          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.25    | Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione                                        |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.26    | Binario di arrivo e partenza dei treni                                                                                                     |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.27    | Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione                           |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.28    | Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto                                               |          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.29    | Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF                                        |          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.30    | Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti                                                           |          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.31    | Disponibilità di servizi a bordo                                                                                                           |          |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.32    | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR                                                                                              |          |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.33    | Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza                            |          |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.34    | Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI) |          |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.35    | Indicazioni andamento viaggio                                                                                                              |          |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |              |                           |                 |               |                   |
| 3C.36    | Indicazioni andamento viaggio (criticità)                                                                                                  |          |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |              |                           |                 |               |                   |

# SCHEDA DI DETTAGLIO

## SCHEDE DI DETTAGLIO

16

Nelle **SCHEDE DI DETTAGLIO** sono presentati i **DATI** con i riferimenti normativi e al contratto di servizio

Ogni elemento del Piano di Accesso al Dato è descritto da una scheda che contiene le seguenti informazioni:

**SEZIONE**  
è indicata la  
classificazione del dato e  
la sua descrizione

**DATO**  
è indicato il dato oggetto  
della scheda e una sua  
breve descrizione

**RIFERIMENTO NORMATIVO**  
Sono indicate le normative nazionali o  
regionali e le delibere ART che  
riguardano il dato

**CODIFICA**  
Codice della  
scheda di  
dettaglio

|                                                                                     |                                                                                                              |                                                                                                                                            |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b> |                                                                                                              |                                                                                                                                            |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
| 3B indicatori                                                                       |                                                                                                              |                                                                                                                                            |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>3B.1</b>                                                                         | <b>livelli consuntivi relativi agli indicatori di Qualità</b>                                                |                                                                                                                                            |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                     | medie annuali regolarità<br>medie annuali puntualità<br>indicatore % del ritardo suddiviso per causa<br>.... |                                                                                                                                            |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento                                                    | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>annuale                                                                              | <b>COME VIENE FORNITO</b><br>Pubblicazione annuale da parte dell'OE<br>(entro il 31 marzo dell'anno<br>successivo a quello di riferimento) | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)<br>trasmissione ad ART | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 7 par 23</i><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto e</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 18.1</i><br><i>Allegato 7 - Qualità</i> |

**TIPO DI DATO**  
È indicata la forma del  
dato (ad esempio,  
documento, foglio di  
calcolo ecc.)

**AGGIORNAMENTO**  
È indicata la periodicità di  
aggiornamento del dato

**COME VIENE FORNITO?**  
è indicata la modalità di  
trasmissione/pubblicazione  
del dato

**DOV'È PUBBLICATO?**  
Per i dati pubblici è  
indicato il luogo in cui  
vengono resi disponibili

**RIFERIMENTO AL CONTRATTO  
DI SERVIZIO**  
Sono dettagliati gli articoli e gli  
allegati al CdS che fanno riferimento  
al dato

# SCHEDA DI DETTAGLIO

## SEZIONE 1

INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

FORNITORE DEL DATO: ENTE CONCEDENTE

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 1 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO EC

Il contenuto della Sezione 1 è finalizzato a descrivere l'insieme delle informazioni (dati/report/documenti) soggette ad obbligo di pubblicazione:

- messe a disposizione da AMP, o per le quali AMP fornisce il riferimento esterno del Soggetto Competente SC (tipicamente un link al sito web)
- ad accesso pubblico, pubblicate dall'EC (e dall'OE in alcuni casi specificati)

In questa sezione sono raggruppate prevalentemente informazioni afferenti al Set Informativo Minimo (SIM), in particolare documenti pubblici e informazioni rese pubbliche per criteri di trasparenza.

Rispetto a quanto indicato nel documento generale **Piano di Accesso al Dato – PAD di AMP** nelle schede sono riportati solo gli elementi che l'EC deve pubblicare a seguito della stipula del CdS e durante il periodo di validità dello stesso.



|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

# SEZIONE 1 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO EC

Sezione 1 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **EC**

## 1.1 contratto di servizio (CdS)

contratto di servizio vigente comprensivo di tutti gli allegati

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                                                              | DOVE È PUBBLICATO                                                                                                | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                                      |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| documento    | in caso di modifica | Pubblicazione da parte dell'EC e dell'OE (entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento) | sul sito dell'OE<br>sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR)<br>trasmissione ad ART | <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto a</i><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto a</i> |
|              |                     |                                                                                                |                                                                                                                  | <b>RIFERIMENTO CDS</b>                                                                                     |

Sezione 1 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **EC**

## 1.2 schema di sintesi dei principali elementi del CdS

con particolare riferimento a:

- corrispettivo totale annuo (in euro);
- compensazione finanziaria annua (in euro);
- quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica
- finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
- compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                                                              | DOVE È PUBBLICATO                                                                                                | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                                       |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| documento    | in caso di modifica | Pubblicazione da parte dell'EC e dell'OE (entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento) | sul sito dell'OE<br>sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR)<br>trasmissione ad ART | <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto a</i><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 20-23</i> |
|              |                     |                                                                                                |                                                                                                                  | <b>RIFERIMENTO CDS</b>                                                                                      |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

# SEZIONE 1 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO EC



Sezione 1 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **EC**

|                                                                                                    |                          |                                                                                                                                    |                                                                                                                                          |                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1.3                                                                                                | consuntivo delle penali  |                                                                                                                                    |                                                                                                                                          |                                                                       |
| consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate all’EA, suddivise per indicatore della qualità |                          |                                                                                                                                    |                                                                                                                                          |                                                                       |
| TIPO DI DATO<br>documento                                                                          | AGGIORNAMENTO<br>annuale | COME VIENE FONITO<br>Pubblicazione annuale da parte dell'OE<br>(entro il 31 marzo dell’anno<br>successivo a quello di riferimento) | DOVE È PUBBLICATO<br>sul sito dell'OE<br>sul sito dell'EC (sezione servizi e<br>contratti/servizi-ferroviari/SFR)<br>trasmissione ad ART | RIFERIMENTO NORMATIVO<br>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto d |
|                                                                                                    |                          |                                                                                                                                    |                                                                                                                                          | RIFERIMENTO CDS                                                       |

# SCHEDA DI DETTAGLIO

## SEZIONE 2

INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO

FORNITORE DEL DATO: ENTE CONCEDENTE

|    | PUBBLICO | RISERVATO |
|----|----------|-----------|
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 2 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO EC

Il contenuto della Sezione 2 è finalizzato a descrivere l'insieme delle informazioni (dati / report / documenti):

- messe a disposizione dall'EA, o per le quali l'EA fornisce il riferimento esterno del Soggetto Competente (tipicamente un link con credenziali per accesso ad area riservata su sito web – data room)
- ad accesso riservato, pubblicate dall'EA e a disposizione (almeno) dell'IA e/o dei partecipanti alla procedura di affidamento/gara (PG); alcune di queste informazioni potrebbero comunque essere rese pubbliche al fine della trasparenza della procedura di gara.

Rispetto a quanto indicato nel documento generale **Piano di Accesso al Dato – PAD di AMP** nelle schede sono riportati solo gli elementi che l'EC deve fornire all'OE per quanto riguarda le indagini e i rilevamenti di propria competenza a seguito della stipula del CdS e durante il periodo di validità dello stesso.



|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 2 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO EC

|                                                                                                                              |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Sezione 2   Informazioni ad accesso <b>RISERVATO</b> , Fornitore del dato: <b>EC</b>                                         |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                                                   |
| Fattori della Qualità                                                                                                        |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                                                   |
| 2.1                                                                                                                          | Fattori della Qualità: Informazioni all'utenza                                     |                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                                                   |
| comprende la verifica relativa a:<br>- informazione a distanza<br>- informazione in stazione<br>- informazione a bordo treno |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                                                   |
| TIPO DI DATO<br>documento<br>foglio elettronico                                                                              | AGGIORNAMENTO<br>secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) | COME VIENE FONITO<br>Misure Dirette della Prestazione (MDP)<br>basate su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO<br>Delibera 16/2018 misura 8                |
|                                                                                                                              |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |                   | RIFERIMENTO CDS<br>Allegato 7 - Qualità - Informazione all'utenza |

Sezione 2 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **EC**

Fattori della Qualità

2.2

Fattori della Qualità: Accessibilità commerciale

|                                                        |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento<br>foglio elettronico | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Misure Dirette della Prestazione (MDP) basate su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti | <b>DOVE È PUBBLICATO</b> | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 misura 11</i>                                   |
|                                                        |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                          | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - Qualità - Livelli minimi di accessibilità commerciale</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 2 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO EC

|                                                                                                                      |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 2   Informazioni ad accesso <b>RISERVATO</b> , Fornitore del dato: <b>EC</b><br><i>Fattori della Qualità</i> |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                                                                                     |
| <b>2.3</b>                                                                                                           | <b>Fattori della Qualità: pulizia e comfort del materiale rotabile</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                                                                                     |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento<br>foglio elettronico                                                               | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Misure Dirette della Prestazione (MDP) basate su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti | <b>DOVE È PUBBLICATO</b> | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 misura 12</i>                                                                                                   |
|                                                                                                                      |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                          | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - Qualità - Livelli minimi di pulizia</i><br><i>Allegato 7 - Qualità - Livelli minimi di comfort del materiale rotabile</i> |

|                                                                                                                      |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Sezione 2   Informazioni ad accesso <b>RISERVATO</b> , Fornitore del dato: <b>EC</b><br><i>Fattori della Qualità</i> |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                       |
| <b>2.4</b>                                                                                                           | <b>Fattori della Qualità: Accessibilità ai servizi ferroviari</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                       |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento<br>foglio elettronico                                                               | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Misure Dirette della Prestazione (MDP) basate su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti | <b>DOVE È PUBBLICATO</b> | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 misura 13</i>     |
|                                                                                                                      |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                          | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - Qualità - Accessibilità</i> |

# SCHEDA DI DETTAGLIO

## SEZIONE 3

INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO

FORNITORE DEL DATO: OPERATORE  
ECONOMICO

|    | PUBBLICO | RISERVATO |
|----|----------|-----------|
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Il contenuto della Sezione 3 è finalizzato a descrivere l'insieme delle informazioni (dati/report/documenti) soggette ad obbligo di pubblicazione:

- messe a disposizione dall'OE
- ad accesso pubblico, pubblicate dall'OE e/o dall'EC, con un focus sui dati per l'utenza

In questa sezione sono raggruppate prevalentemente informazioni afferenti al Piano di Accesso al Dato giudicate di interesse pubblico secondo i criteri di trasparenza e di informazione, anche ai fini del miglioramento dell'esperienza di viaggio dell'utenza



|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                                                                         |                                        |                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami |                                        |                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                        |
| <b>3A.1</b>                                                                                                                                             | <b>carta della qualità dei servizi</b> |                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                        |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento                                                                                                                        | <b>AGGIORNAMENTO</b>                   | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Pubblicazione da parte dell'OE<br>(entro il 31 marzo) | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>sul sito dell'OE<br>sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR)<br>trasmissione ad ART | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto b</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 16.6</i><br><i>Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi</i> |

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                      |                                                                                                                                 |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami |                                                                                                                                      |                                                                                                                                 |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>3A.2</b>                                                                                                                                             | <b>Programma di esercizio (PEA)</b>                                                                                                  |                                                                                                                                 |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento<br>foglio elettronico                                                                                                  | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>semestrale e in caso di variazione (è<br>trasmesso dall'OE almeno 30 giorni<br>prima dell'entrata in vigore) | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Il Programma di Esercizio è strutturato con<br>le informazioni indicate all'articolo 5.2 del<br>CdS | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>sul sito dell'OE<br>sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR) | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 5</i><br><i>Allegato 1 - Programma di esercizio annuale</i><br><i>Allegato - 12 Procedure di<br/>aggiornamento del programma di esercizio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                                                                         |                      |                                                                                                                     |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami |                      |                                                                                                                     |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3A.3 schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di customer satisfaction</b>                                                                   |                      |                                                                                                                     |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento                                                                                                                        | <b>AGGIORNAMENTO</b> | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Pubblicazione da parte dell'OE<br>(entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento) | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>sul sito dell'OE<br>sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR)<br>trasmissione ad ART | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11</i><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto c</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 16.5</i><br><i>Allegato 7 - Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori</i> |

|                                                                                                                                                         |                      |                                                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami |                      |                                                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>3A.4 risultati delle indagini di customer satisfaction in forma sintetica</b>                                                                        |                      |                                                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento                                                                                                                        | <b>AGGIORNAMENTO</b> | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Pubblicazione da parte dell'OE<br>(entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento) | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>sul sito dell'OE<br>nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1) | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11</i><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto c</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 16.5</i><br><i>Allegato 7 - Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori</i><br><i>Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                     |                                                                                                              |                                                                                                                                        |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b> |                                                                                                              |                                                                                                                                        |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
| 3B indicatori                                                                       |                                                                                                              |                                                                                                                                        |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>3B.1</b>                                                                         | <b>livelli consuntivi relativi agli indicatori di Qualità</b>                                                |                                                                                                                                        |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                     | medie annuali regolarità<br>medie annuali puntualità<br>indicatore % del ritardo suddiviso per causa<br>.... |                                                                                                                                        |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento                                                    | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>annuale                                                                              | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Pubblicazione annuale da parte dell'OE<br>(entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento) | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)<br>trasmissione ad ART | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 7 par 23</i><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto e</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 18.1</i><br><i>Allegato 7 - Qualità</i> |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |
| 3B indicatori                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |
| <b>3B.2</b>                                                                         | <b>principali indicatori gestionali</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |
|                                                                                     | con riferimento a:<br>i) numero passeggeri trasportati e pax · treni-km;<br>ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);<br>iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;<br>iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico. |                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento                                                    | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>annuale                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Pubblicazione annuale da parte dell'OE<br>(entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento) | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>sul sito dell'OE<br>sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR)<br>trasmissione ad ART | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 10 par 1 punto f</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 21.1</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                                        |                                                                                       |                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b>                                                                                                                   |                                 |                                                                                                                                        |                                                                                       |                                                                              |
| 3B indicatori                                                                                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                        |                                                                                       |                                                                              |
| 3B.3                                                                                                                                                                                                  | Reclami ricevuti                |                                                                                                                                        |                                                                                       |                                                                              |
| sintesi dei reclami ricevuti per motivo di reclamo secondo la catalogazione indicata dal “Modulo reclamo” presente sul sito dell’ART alla sezione “Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)” |                                 |                                                                                                                                        |                                                                                       |                                                                              |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento                                                                                                                                                                      | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>annuale | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Pubblicazione annuale da parte dell'OE<br>(entro il 31 marzo dell’anno successivo a quello di riferimento) | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>nella Carta dei Sevizi (cfr. 3A.1)<br>trasmissione ad ART | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto h |
|                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                                        |                                                                                       | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi             |

|                                                                                                                    |                                             |                                                                                  |                                                                                                                  |                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                             |                                                                                  |                                                                                                                  |                                                                                         |
| <b>3C.1</b>                                                                                                        | <b>Condizioni generali di trasporto</b>     |                                                                                  |                                                                                                                  |                                                                                         |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>documento                                                                                   | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>agenzia di viaggio | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 1</i>        |
|                                                                                                                    |                                             |                                                                                  |                                                                                                                  | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|                                                                                                                    |                                                                                           |                                                                                  |                                                                         |                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                                                                           |                                                                                  |                                                                         |                                                                                         |
| <b>3C.2</b>                                                                                                        | <b>Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto</b> |                                                                                  |                                                                         |                                                                                         |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica                                               | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria self-serfice<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 2</i>        |
|                                                                                                                    |                                                                                           |                                                                                  |                                                                         | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                    |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b>                |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                              |
| 3C Informazioni agli utenti                                                                        |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3C.3    Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno</b> |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                    |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)<br>biglietteria di stazione<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 3</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i><br><i>Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi</i> |

|                                                                                                                    |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b>                                |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3C Informazioni agli utenti                                                                                        |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>3C.4    Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF</b> |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                    |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)<br>biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE<br>agenzia di viaggio | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 4</i><br><i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 30</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i><br><i>Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 | Informazioni ad accesso PUBBLICO, Fornitore del dato: OE

3C Informazioni agli utenti

3C.5

Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza

|                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                                                            |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>nella Carta dei Sevizi (cfr. 3A.1)<br>biglietteria di stazione<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 5                                                  |
|                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                              | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio<br>Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi |

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                           |                                                                                     |                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b>                                                                                                                                                              |                                      |                                                                           |                                                                                     |                                                                           |
| 3C Informazioni agli utenti                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                           |                                                                                     |                                                                           |
| 3C.6                                                                                                                                                                                                                                             | Sistema tariffario in vigore         |                                                                           |                                                                                     |                                                                           |
| livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi |                                      |                                                                           |                                                                                     |                                                                           |
| TIPO DI DATO<br>informazione                                                                                                                                                                                                                     | AGGIORNAMENTO<br>in caso di modifica | COME VIENE FONITO<br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | DOVE È PUBBLICATO<br>biglietteria di stazione<br>contact center<br>sul sito dell'OE | RIFERIMENTO NORMATIVO<br>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 6        |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                           |                                                                                     | RIFERIMENTO CDS<br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

3C.7

Modalità di consultazione della carta dei sevizi

|                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                         |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 7</i>        |
|                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                              | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.8 Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO                                                                                                                                                          | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                                                                                                                            |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in caso di modifica | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)<br>biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE<br>agenzia di viaggio | <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 8</i><br><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i><br><i>Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi</i> |

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.9 Orari di partenza e arrivo dei treni

con indicazione di: linea, corsa, calendario di servizio, fermate, orari di passaggio, percorsi

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO                                                                                                                                                | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                                                                           |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in caso di modifica | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE<br>agenzia di viaggio<br>punti vendita convenzioni | <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 9</i><br><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b> |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| 3C Informazioni agli utenti                                                         |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>3C.10   Disponibilità di servizi a bordo dei treni</b>                           |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                 | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE<br>agenzia di viaggio<br>punti vendita convenzioni | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 10</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|                                                                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b> |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| 3C Informazioni agli utenti                                                         |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>3C.11   Disponibilità di posti in prima e seconda classe</b>                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                 | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE<br>agenzia di viaggio<br>punti vendita convenzioni | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 10</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                                    |                                                              |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                                              |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>3C.12</b>                                                                                                       | <b>Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti</b> |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica                  | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 12</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|                                                                                                                    |                                                                 |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                                                 |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>3C.13</b>                                                                                                       | <b>Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici</b> |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica                     | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE<br>agenzia di viaggio<br>punti vendita convenzioni | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 13</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|                                                                                                                    |                                                                                                    |                                                                                  |                                                                                                                                           |                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                                                                                    |                                                                                  |                                                                                                                                           |                                                                                                                         |
| <b>3C.14</b>                                                                                                       | <b>Informazioni generali sull'accessibilità al servizio (PRM, stazioni, ascensori, scale, ecc)</b> |                                                                                  |                                                                                                                                           |                                                                                                                         |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica                                                        | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**  
3C Informazioni agli utenti

3C.15

Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR

|                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 14<br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                  |                                      |                                                                           |                                                                                     |                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti               |                                      |                                                                           |                                                                                     |                                                                                                                                                      |
| 3C.16                                                                                                                            |                                      | Modalità di richiesta per assistenza a PMR                                |                                                                                     |                                                                                                                                                      |
| Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR |                                      |                                                                           |                                                                                     |                                                                                                                                                      |
| TIPO DI DATO<br>informazione                                                                                                     | AGGIORNAMENTO<br>in caso di modifica | COME VIENE FONITO<br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | DOVE È PUBBLICATO<br>biglietteria di stazione<br>contact center<br>sul sito dell'OE | RIFERIMENTO NORMATIVO<br>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 15<br><br>RIFERIMENTO CDS<br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b>                                                 |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| 3C Informazioni agli utenti                                                                                                         |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| <b>3C.17 Ricerca Orario Per Origine/Destinazione</b>                                                                                |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| la ricerca deve permettere di cercare:<br>- Orari e condizioni per viaggio più veloce<br>- Orari e condizioni per tariffa più bassa |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                                 | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>biglietteria self service<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE<br>agenzia di viaggio<br>punti vendita convenzioni | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 16-17</i>    |
|                                                                                                                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                              | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|                                                                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b> |                                             |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                         |
| 3C Informazioni agli utenti                                                         |                                             |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                         |
| <b>3C.18 Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero</b>                |                                             |                                                                                  |                                                                                                              |                                                                                         |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                 | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 18</i>       |
|                                                                                     |                                             |                                                                                  |                                                                                                              | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|                                                                                                             |                                             |                                                                                  |                                                                                            |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b>                         |                                             |                                                                                  |                                                                                            |                                                                                         |
| 3C Informazioni agli utenti                                                                                 |                                             |                                                                                  |                                                                                            |                                                                                         |
| <b>3C.19 Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi</b> |                                             |                                                                                  |                                                                                            |                                                                                         |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                         | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>biglietteria di stazione<br>contact center<br>sul sito dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 19</i>       |
|                                                                                                             |                                             |                                                                                  |                                                                                            | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.20 | Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                            |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in caso di modifica | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | sul sito dell'OE  | Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 20                                       |
|              |                     |                                                      |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.21 | Corrispettivo totale annuo (in euro)

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                            |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in caso di modifica | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | sul sito dell'OE  | Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 21                                       |
|              |                     |                                                      |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.22 | Compensazione finanziaria annua (in euro)

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                            |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in caso di modifica | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | sul sito dell'OE  | Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 22                                       |
|              |                     |                                                      |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                                    |                                                                                                           |                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                                                                                           |                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>3C.23</b>                                                                                                       | <b>Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale</b> |                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                              |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica                                                               | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>sul sito dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 24</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                |                                                      |                   |                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b>                                                                                                                                                                              |                                                                |                                                      |                   |                                                        |
| 3C Informazioni agli utenti                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                |                                                      |                   |                                                        |
| 3C.24                                                                                                                                                                                                                                                            | Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali |                                                      |                   |                                                        |
| La rendicontazione deve attestare i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell’organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibilitycome ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Iniziative (GRI) |                                                                |                                                      |                   |                                                        |
| TIPO DI DATO                                                                                                                                                                                                                                                     | AGGIORNAMENTO                                                  | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                  |
| documento                                                                                                                                                                                                                                                        | in caso di modifica                                            | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | sul sito dell'OE  | Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 25             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                |                                                      |                   | RIFERIMENTO CDS                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                |                                                      |                   | Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

|                                                                                                                    |                                                                                                            |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                                                                                            |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>3C.25</b>                                                                                                       | <b>Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione</b> |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in tempo reale                                                                     | <b>COME VIENE FONITO</b><br>informazioni dinamiche in tempo reale | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9</i><br><i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 26</i><br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                                    |                                        |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                        |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>3C.26   Binario di arrivo e partenza dei treni</b>                                                              |                                        |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in tempo reale | <b>COME VIENE FONITO</b><br>informazioni dinamiche in tempo reale | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br>Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9<br>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 27<br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

|                                                                                                                                 |                                        |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti              |                                        |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>3C.27   Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione</b> |                                        |                                                                   |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                             | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in tempo reale | <b>COME VIENE FONITO</b><br>informazioni dinamiche in tempo reale | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>contact center<br>sul sito dell'OE<br>su app dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br>Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9<br>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 28<br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

|                                                                                                                    |                                        |                                                                   |                                                                |                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                        |                                                                   |                                                                |                                                                                                                                                                |
| <b>3C.28   Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto</b>        |                                        |                                                                   |                                                                |                                                                                                                                                                |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in tempo reale | <b>COME VIENE FONITO</b><br>informazioni dinamiche in tempo reale | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>contact center<br>sul sito dell'OE | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 29<br><b>RIFERIMENTO CDS</b><br>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.29 | Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO                 | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                    |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in caso di modifica | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | a bordo Treno<br>sul sito dell'OE | <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 30</i>                                        |
|              |                     |                                                      |                                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i> |

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.30 | Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO                 | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                    |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in caso di modifica | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | a bordo Treno<br>sul sito dell'OE | <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 31</i>                                        |
|              |                     |                                                      |                                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i> |

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.31 | Disponibilità di servizi a bordo

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO       | COME VIENE FONITO                                    | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                    |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in caso di modifica | Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | a bordo Treno     | <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 32</i>                                        |
|              |                     |                                                      |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

|                                                                                                                    |                                             |                                                                                  |                                           |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti |                                             |                                                                                  |                                           |                                                                                          |
| <b>3C.32</b> Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR                                                         |                                             |                                                                                  |                                           |                                                                                          |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>a bordo Treno | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 33</i>        |
|                                                                                                                    |                                             |                                                                                  |                                           | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i> |

|                                                                                                                              |                                             |                                                                                  |                                           |                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti           |                                             |                                                                                  |                                           |                                                                                          |
| <b>3C.33</b> Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza |                                             |                                                                                  |                                           |                                                                                          |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                          | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in caso di modifica | <b>COME VIENE FONITO</b><br>Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>a bordo Treno | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 34</i>        |
|                                                                                                                              |                                             |                                                                                  |                                           | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i> |

|                                                                                                                                                         |                                        |                                                                   |                                           |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sezione 3   Informazioni ad accesso <b>PUBBLICO</b> , Fornitore del dato: <b>OE</b><br>3C Informazioni agli utenti                                      |                                        |                                                                   |                                           |                                                                                          |
| <b>3C.34</b> Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI) |                                        |                                                                   |                                           |                                                                                          |
| <b>TIPO DI DATO</b><br>informazione                                                                                                                     | <b>AGGIORNAMENTO</b><br>in tempo reale | <b>COME VIENE FONITO</b><br>informazioni dinamiche in tempo reale | <b>DOVE È PUBBLICATO</b><br>a bordo Treno | <b>RIFERIMENTO NORMATIVO</b><br><i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 36</i>        |
|                                                                                                                                                         |                                        |                                                                   |                                           | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 3 - INFORMAZIONI AD ACCESSO PUBBLICO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.35 Indicazioni andamento viaggio

Prossima fermata  
Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)  
Ritardi durante la marcia  
Anormalità della circolazione  
Suppressione del treno

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO  | COME VIENE FONITO                     | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                    |
|--------------|----------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in tempo reale | informazioni dinamiche in tempo reale | a bordo Treno     | <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 35-38, 41</i>                                 |
|              |                |                                       |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i> |

Sezione 3 | Informazioni ad accesso **PUBBLICO**, Fornitore del dato: **OE**

3C Informazioni agli utenti

### 3C.36 Indicazioni andamento viaggio (criticità)

Treno fermo nella stazione o lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario  
Suppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione  
Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO  | COME VIENE FONITO                     | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                      |
|--------------|----------------|---------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| informazione | in tempo reale | informazioni dinamiche in tempo reale | a bordo Treno     | <i>Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9<br/>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 39-42</i> |
|              |                |                                       |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i>   |

# SCHEDA DI DETTAGLIO

## SEZIONE 4

INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO  
FORNITORE DEL DATO OPERATORE  
ECONOMICO

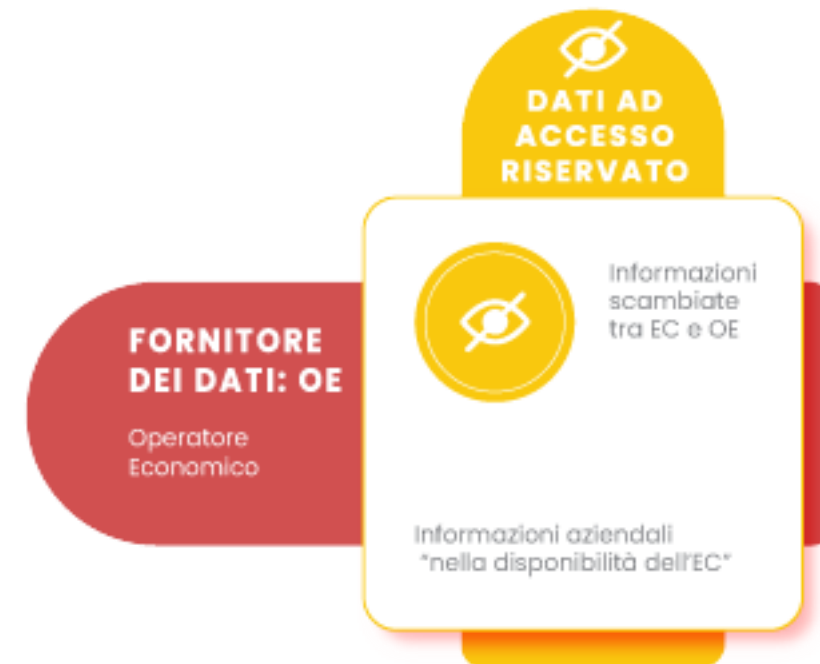
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
|----|----------|-----------|
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Il contenuto della Sezione 2 è finalizzato a descrivere l'insieme delle informazioni (dati / report / documenti):

- messe a disposizione dall'OE (IA nella rappresentazione grafica))
- ad accesso riservato, pubblicate dall'OE e a disposizione dell'EC (ed eventuali altri Soggetti Competenti / ART)

In questa sezione sono raggruppate prevalentemente informazioni afferenti al Piano di Accesso al Dato, in particolar modo le informazioni necessarie per il monitoraggio, il calcolo degli indicatori (al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle delibere ART e nei CdS) e per l'adempimento di quanto disposto da Regione Piemonte per il Debito Informativo Trasporti.



|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4A Relazione Annuale

### 4A.1 Relazione Annuale:

l'OE rendiconta i principali dati dell'anno, le attività svolte nell'esercizio, le eventuali criticità monitorate e le proposte migliorative da attuare.

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO                     | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO           |
|--------------|---------------|---------------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| documento    | annuale       | Trasmissione annuale da parte dell'OE |                   | RIFERIMENTO CDS<br>Articolo 6.8 |

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4B Fattori della Qualità

### 4B.1 Fattori della Qualità: Offerta di posti

| TIPO DI DATO                    | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO                                                                                                                            | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                           |
|---------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------|
| documento<br>foglio elettronico | mensile       | elenco dei treni la cui composizione impiegata ha offerto un numero di posti inferiore rispetto a quelli della composizione prevista dal PdE |                   | RIFERIMENTO CDS<br>Delibera 16/2018 misura 6    |
|                                 |               |                                                                                                                                              |                   | RIFERIMENTO CDS<br>Allegato 3 - Qualità par 4.1 |

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4B Fattori della Qualità

### 4B.2 Fattori della Qualità: Regolarità del servizio e puntualità dei treni

dati elementari

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO                                                                 | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                        |
|--------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------|
| database     | giornaliero   | l'OE fornisce a EC/RP accesso diretto al Portale Applicazioni Circolazione di RFI |                   | RIFERIMENTO CDS<br>Delibera 16/2018 misura 7 |
|              |               |                                                                                   |                   | RIFERIMENTO CDS<br>Articolo 18.9             |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4B Fattori della Qualità

### 4B.3 Fattori della Qualità: Regolarità del servizio e puntualità dei treni - Dati di consuntivo

dati di consuntivo

| TIPO DI DATO       | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO                                             | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                |
|--------------------|---------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| foglio elettronico | mensile       | Foglio elettronico editabile<br>trasmesso con cadenza mensile |                   | <i>Delibera 16/2018 misura 7</i>                                                     |
|                    |               |                                                               |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - regolarità<br/>Allegato 7 - puntualità</i> |

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4B Fattori della Qualità

### 4B.4 Fattori della Qualità: Accessibilità commerciale

| TIPO DI DATO       | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO              | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                         |
|--------------------|---------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| foglio elettronico | annuale       | report annuale redatto dall'OE |                   | <i>Delibera 16/2018 misura 11</i>                                                             |
|                    |               |                                |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - livelli minimi di accessibilità<br/>commerciale</i> |

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4B Fattori della Qualità

### 4B.5 Fattori della Qualità: Accessibilità a bordo da parte delle persone con disabilità

| TIPO DI DATO       | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO              | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                       |
|--------------------|---------------|--------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------|
| foglio elettronico | annuale       | report annuale redatto dall'OE |                   | <i>Delibera ART 16/2018 misura 13</i>                       |
|                    |               |                                |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Allegato 7 - accessibilità</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4B Fattori della Qualità

### 4B.6 Fattori della Qualità: Sicurezza del viaggio per i passeggeri.

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO                                                                       | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                                                             |
|--------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| documento    | annuale       | indagini di customer satisfaction.<br>misura semestrale. report annuale redatto dall'OE |                   | <i>Delibera ART 16/2018 misura 14</i>                                                                                             |
|              |               |                                                                                         |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 16.5</i><br><i>Allegato 7 - Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori</i> |

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4B Fattori della Qualità

### 4B.7 Fattori della Qualità: Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO                                                                       | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                                                             |
|--------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| documento    | annuale       | indagini di customer satisfaction.<br>misura semestrale. report annuale redatto dall'OE |                   |                                                                                                                                   |
|              |               |                                                                                         |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 16.5</i><br><i>Allegato 7 - Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

*4B Fattori della Qualità*

### 4B.8 Fattori della Qualità: Gestione adeguata dei reclami.

| TIPO DI DATO | AGGIORNAMENTO | COME VIENE FONITO                                                                       | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                                                                                             |
|--------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| documento    | annuale       | indagini di customer satisfaction.<br>misura semestrale. report annuale redatto dall'OE |                   | <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 2</i><br><i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto h</i>                                 |
|              |               |                                                                                         |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>Articolo 16.5</i><br><i>Allegato 7 - Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori</i> |

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

*4C Monitoraggi*

### 4C.1 Monitoraggio dei viaggiatori Campagne di rilevamento

campagna di rilevazioni svolta in due settimane consecutive

| TIPO DI DATO       | AGGIORNAMENTO                             | COME VIENE FONITO                                                                                      | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                          |
|--------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------|
| foglio elettronico | Quadrimestre<br>(marzo, luglio, novembre) | Dati elementari trasmessi da parte dell'OE<br>entro 90 giorni dalla fine della campagna di rilevamento |                   |                                                |
|                    |                                           |                                                                                                        |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br><i>articolo 18.7</i> |

|    |          |           |
|----|----------|-----------|
|    | PUBBLICO | RISERVATO |
| EC | SEZ 1    | SEZ 2     |
| OE | SEZ 3    | SEZ 4     |

## SEZIONE 4 - INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO FORNITORE DEL DATO OE

Sezione 4 | Informazioni ad accesso **RISERVATO**, Fornitore del dato: **OE**

4D Dati per successivo affidamento

### 4D.1 dati per la successiva procedura di affidamento

dati utili aper l'espletamento della successiva procedura di affidamento con particolare riferimento a personale e beni utilizzati per effettuare servizi del CdS

| TIPO DI DATO                    | AGGIORNAMENTO                    | COME VIENE FONITO                                                              | DOVE È PUBBLICATO | RIFERIMENTO NORMATIVO                                              |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------|
| documento<br>foglio elettronico | entro 180 giorni dalla richiesta | Documenti e dati aggregati / elementari<br>come da Delibera 154/2019 Annesso 6 |                   | Delibera 154/2019 Misura 25 punto 3<br>Delibera 154/2019 Annesso 6 |
|                                 |                                  |                                                                                |                   | <b>RIFERIMENTO CDS</b><br>articolo 24                              |