

**Piano di Accesso al dato**  
**Misura 3 della Delibera ART 16/2018**

Contratto di servizio per il trasporto pubblico tra Provincia di Trento e Trenitalia  
per gli anni 2024-2033

Il Contratto di Servizio stabilisce, nell'allegato 7, le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi.

Secondo quanto indicato alla Misura 3 punto 6 della Delibera ART 16/2018, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi, prodotti direttamente o indirettamente dalle Imprese Ferroviarie, dai Gestori della Stazione o dai Gestori dell'Infrastruttura, rientrano nella titolarità dell'Ente Affidante Provincia di Trento (e/o del soggetto competente alla programmazione dei servizi).

L'Ente Affidante definisce un "Piano di accesso al dato" in conformità al quale i suddetti dati sono resi accessibili e riutilizzabili, allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità, l'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

Con riferimento agli elementi minimi indicati alla Misura 3 punto 8 della Delibera ART 16/2018, il "Piano di accesso al dato" individua i seguenti elementi concernenti:

- a) insieme dei dati elementari nella disponibilità della Provincia di Trento in qualità di Ente Affidante;
- b) modalità di rilevazione del dato [automatica / manuale, real-time / a consuntivo];
- c) modalità di accesso al dato da parte di terzi;
- d) fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'Ente Affidante.

I dati indicati nell'allegato 7 del Contratto di Servizio, alla base della definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure della Delibera ART 16/2018, sono:

- 1) offerta di posti;
- 2) regolarità;
- 3) puntualità;
- 4) informazioni all'utenza;
- 5) livelli minimi di accessibilità commerciale – dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete;
- 6) livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento canali telematici;

- 7) livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento delle biglietterie automatiche – self service;
- 8) livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento delle validatrici;
- 9) livelli minimi di pulizia – esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;
- 10) livelli minimi di pulizia – conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile
- 11) livelli minimi di comfort del materiale rotabile – funzionamento impianti di climatizzazione;
- 12) livelli minimi di comfort del materiale rotabile – accessibilità e funzionamento della toilette;
- 13) indicatori e livelli minimi di accessibilità – disponibilità e fruibilità di servizi PMR;
- 14) indicatori e livelli minimi di accessibilità – porte di accesso funzionanti;
- 15) indicatori e livelli minimi di accessibilità – disponibilità di servizi bici.

Di seguito una breve descrizione delle modalità di rilevazione del dato, modalità di accesso da parte di terzi e l'indicazione del fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'Ente Affidante.

### **1) Atti di pianificazione - Contratto di servizio ed allegati (Misura 2.3)**

Nella sezione <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> sono pubblicati gli accordi quadro con RFI per la linea ferroviaria, la Relazione sui Lotti ex delibera ART 48/2017, nonché il Contratto di Servizio e i relativi allegati.

Verrà inoltre pubblicata nella medesima pagina web la Relazione di affidamento ex Delibera ART n. 154/2019.

### **2) Offerta di posti [Misura 6]**

Il dato è fornito da Trenitalia ed è contenuto nell'allegato 1 (Programma di Esercizio) del Contratto di Servizio.

Il dato è accessibile a tutti in quanto il CdS è pubblicato nell'apposita sezione tematica del sito web della Provincia di Trento [<https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario>] e nel sito di Trenitalia.

A consuntivo Trenitalia fornisce alla Provincia di Trento i dati conseguiti in relazione all'offerta di posti, che non sono accessibili a terzi.

### **3) Regolarità [Misura 7]**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà disposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base sono forniti da Trenitalia, resi accessibili a Provincia di Trento in real time mediante

la piattaforma ad accesso riservato PIC WEB di RFI, non accessibili a terzi.

#### **4) Puntualità [Misura 7]**

I dati riepilogativi annuali, distinti per linee, sono forniti da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

Trenitalia fornisce inoltre alla Provincia i dati di puntualità relativi a tutti i treni regionali circolanti sulla linea di Trenitalia (anche al di fuori del perimetro del Contratto) e di Trentino Trasporti. Tale dato specifico relativo all'ottenimento da parte degli utenti del bonus ferroviario ai sensi della deliberazione n. 2991 di data 23 dicembre 2010 e s.m.i. viene pubblicato mensilmente nel medesimo sito web della Provincia.

I dati elementari di base sono forniti da Trenitalia, resi accessibili alla consultazione via internet alla Provincia con il profilo di "Committente/cliente Impresa ferroviaria", in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato PIC WEB del Gestore dell'Infrastruttura RFI, non accessibile a terzi.

Informazioni minime in real-time sulla circolazione dei treni sono disponibili a tutti in modalità web/app "Viaggiatreno" Trenitalia.

#### **5) Informazioni all'utenza [Misura 8]**

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito alle informazioni da fornire prima del viaggio e durante il viaggio sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto sarà riportato nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Provincia di Trento, non sono accessibili a terzi.

#### **6) Livelli minimi di accessibilità commerciale – Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete [Misura 11]**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base sono accessibili a terzi, sul sito web Trenitalia.com, nella sezione informazioni utili della Provincia.

#### **7) Livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento canali telematici [Misura 11]**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

#### **8) Livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento delle biglietterie automatiche – self service [Misura 11]**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

#### **9) Livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento delle validatrici [Misura 11]**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

#### **10) Livelli minimi di pulizia – Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile [Misura 12]**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario>

[ferroviario](#) e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi e derivano dal sistema informativo di Trenitalia.

### **11) Livelli minimi di pulizia – Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile [Misura 12]**

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Provincia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Provincia, non sono accessibili a terzi.

### **12) Livelli minimi di comfort del materiale rotabile – Funzionamento impianti di climatizzazione [Misura 12]**

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Provincia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Provincia, non sono accessibili a terzi.

### **13) Livelli minimi di comfort del materiale rotabile – Accessibilità e funzionamento della toilette [Misura 12]**

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Provincia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario>

[ferroviario](#) e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Provincia, non sono accessibili a terzi.

#### **14) Indicatori e livelli minimi di accessibilità – Disponibilità e fruibilità di servizi PMR [Misura 13]**

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Provincia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Provincia, non sono accessibili a terzi.

Informazioni sulla disponibilità programmata sono visibili a tutti sui canali informativi e di vendita di Trenitalia, nelle informazioni relative al singolo treno.

#### **15) Indicatori e livelli minimi di accessibilità – Porte di accesso funzionanti [Misura 13]**

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Provincia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Provincia, non sono accessibili a terzi.

#### **16) Indicatori e livelli minimi di accessibilità – Disponibilità di servizi bici [Misura 13]**

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Provincia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi sul sito web Trenitalia e nel quadro sintetico annuale degli indicatori che sarà predisposto dalla Provincia e da Trenitalia, pubblicato nel sito web <https://www.provincia.tn.it/Argomenti/Mobilita-e-trasporti/Trasporto-pubblico/Trasporto-ferroviario> e nel sito di Trenitalia.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

Informazioni minime sono visibili a tutti sui canali informativi e di vendita di Trenitalia, nelle informazioni relative al singolo treno.

### **17) Carta dei servizi (misura 10.1 b) - Indagini di Customer satisfaction (misura 10.1 c)**

Trenitalia in qualità di soggetto erogatore di servizio pubblico ha l'onere di realizzare a proprio carico la Carta dei Servizi che contiene numerose informazioni e dati aggregati relativi all'affidamento. I contenuti della carta, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", sono definiti da una propria normativa di settore e sono comprensivi anche di indicatori di cui alle recenti Delibere ART n. 16/2018 e 106/2018. Trenitalia pubblica la Carta dei Servizi sul proprio sito web e la Provincia Autonoma di Trento il relativo link al sito di Trenitalia. Nella Carta sono riportati anche i risultati in forma sintetica di un'indagine di "Customer satisfaction" (CS) realizzata da Trenitalia annualmente. Gli schemi dei questionari delle indagini sono pubblicati nei siti web di Provincia e di Trenitalia, unitamente ai risultati in forma sintetica. L'indagine di CS si riferisce non solo alla permanenza a bordo treno ma al viaggio nel suo complesso, dalla fase cosiddetta di "preparazione del viaggio" all'arrivo e permanenza in stazione, al viaggio in treno e infine al deflusso dalla stazione di destinazione. Per queste ragioni, i risultati dell'indagine possono contribuire a fornire una valutazione complessiva delle caratteristiche del trasporto ferroviario provinciale, che può rivelarsi utile per migliorare l'attrattività dei servizi di TPL e delle infrastrutture a supporto nonché per lo sviluppo di ulteriori e innovativi servizi dedicati alla mobilità.

In relazione a quanto indicato **alla Misura 3 punto 9** della Delibera ART 16/2018, l'Ente Appaltante Provincia Autonoma di Trento favorisce l'accesso dei dati elementari in real-time, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente.

In tal senso, informazioni in real-time sulla circolazione dei treni e la loro accessibilità in termini di binario di assestamento, sono disponibili a tutti in modalità web/app "Viaggiatreno" Trenitalia, senza statistiche né storico.

Sui canali informativi e di vendita di Trenitalia, nelle informazioni relative al singolo treno, sono invece riportate, visibili a tutti, informazioni minime sulla dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR e sulla disponibilità al trasportobiciclette e animali e sulla classe.