

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](#).

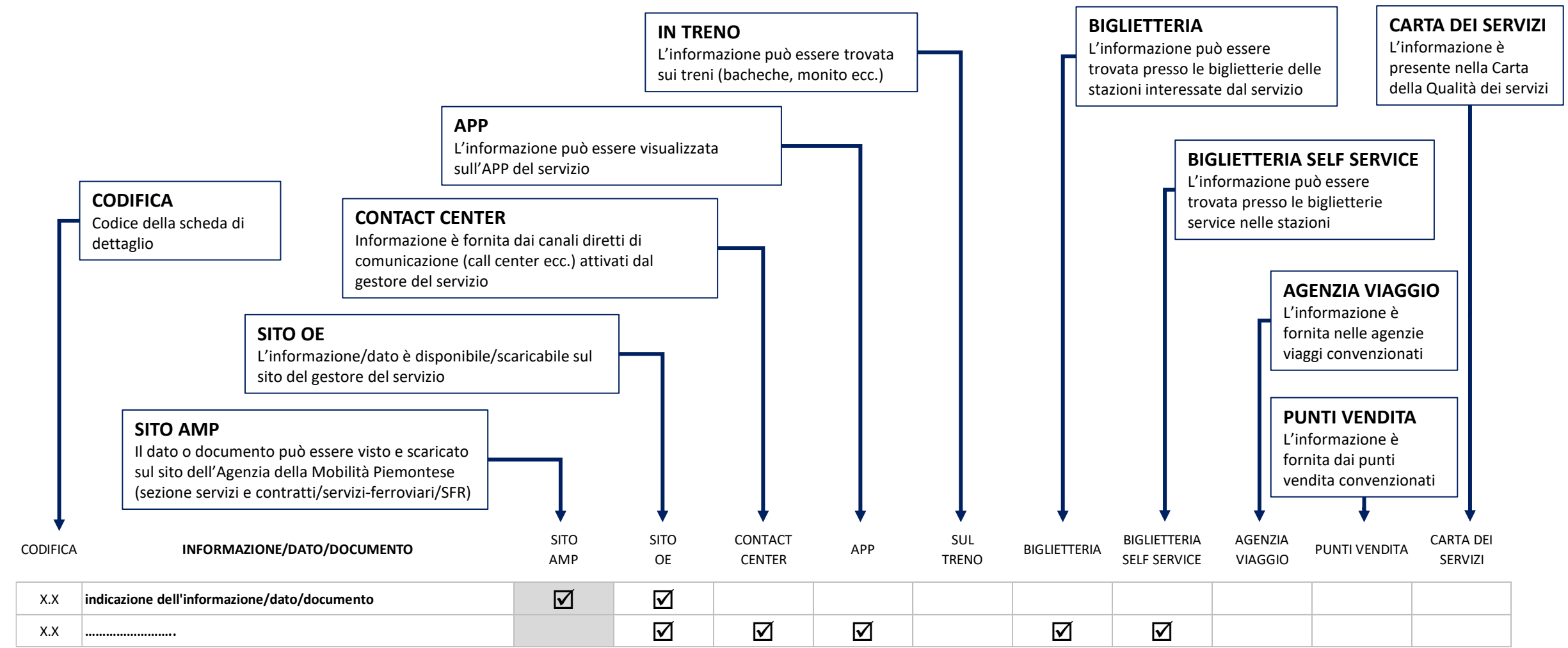
SCHEMA SINTETICO

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)	☒	☒								
1.2	schema di sintesi dei principali elementi del CdS	☒	☒								
1.3	consuntivo delle penali	☒	☒								
3A.1	carta della qualità dei servizi	☒	☒								☒
3A.2	Programma di esercizio (PEA)	☒	☒								
3A.3	schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di customer satisfaction	☒	☒								
3A.4	risultati delle indagini di customer satisfaction in forma sintetica		☒								☒
3B.1	livelli consuntivi relativi agli indicatori di Qualità										☒
3B.2	principali indicatori gestionali	☒	☒								
3B.3	Reclami ricevuti										☒
3C.1	Condizioni generali di trasporto		☒	☒			☒		☒		
3C.2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		☒					☒			
3C.3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno		☒	☒			☒				☒
3C.4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF		☒	☒	☒		☒	☒	☒		☒
3C.5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza		☒				☒				☒
3C.6	Sistema tariffario in vigore		☒	☒			☒				☒
3C.7	Modalità di consultazione della carta dei servizi		☒	☒	☒		☒				

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		☒	☒	☒		☒				☒
3C.9	Orari di partenza e arrivo dei treni		☒	☒	☒		☒	☒	☒	☒	
3C.10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni		☒	☒	☒		☒	☒	☒	☒	
3C.11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe		☒	☒	☒		☒	☒	☒	☒	
3C.12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti		☒	☒	☒		☒				☒
3C.13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici		☒	☒	☒		☒	☒	☒	☒	☒
3C.14	Informazioni generali sull'accessibilità al servizio (PRM, stazioni, ascensori, scale, ecc)		☒	☒	☒		☒	☒			☒
3C.15	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR		☒	☒	☒		☒	☒			☒
3C.16	Modalità di richiesta per assistenza a PMR		☒	☒			☒				☒
3C.17	Ricerca Orario Per Origine/Destinazione		☒	☒	☒		☒	☒	☒	☒	
3C.18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero		☒	☒	☒		☒				
3C.19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi		☒	☒			☒				
3C.20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica		☒								
3C.21	Corrispettivo totale annuo (in euro)		☒								
3C.22	Compensazione finanziaria annua (in euro)		☒								
3C.23	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale		☒								

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		☒								
3C.25	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione		☒	☒	☒						
3C.26	Binario di arrivo e partenza dei treni		☒	☒	☒						
3C.27	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione		☒	☒	☒						
3C.28	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto		☒	☒							
3C.29	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF		☒			☒					
3C.30	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti		☒			☒					
3C.31	Disponibilità di servizi a bordo					☒					
3C.32	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR					☒					
3C.33	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza					☒					
3C.34	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)					☒					
3C.35	Indicazioni andamento viaggio					☒					
3C.36	Indicazioni andamento viaggio (criticità)					☒					

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 PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3B indicatori				
3B.1	livelli consuntivi relativi agli indicatori di Qualità			
	medie annuali regolarità medie annuali puntualità indicatore % del ritardo suddiviso per causa			
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FORNITO Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento)	DOVE È PUBBLICATO nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 7 par 23</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto e</i> RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 18.1</i> <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 sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR) trasmissione ad ART	<i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto a</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto a</i>
				RIFERIMENTO CDS

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 sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR) trasmissione ad ART	<i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto a</i> <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 20-23</i>
				RIFERIMENTO CDS

	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	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO
documento	annuale	Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento)	sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR) trasmissione ad ART	<i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto d</i>
				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 RISERVATO , Fornitore del dato: EC				
Fattori della Qualità				
2.1	Fattori della Qualità: Informazioni all'utenza			
comprende la verifica relativa a: - informazione a distanza - informazione in stazione - informazione a bordo treno				
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP)	COME VIENE FONITO 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	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 misura 8
				RIFERIMENTO CDS 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

TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP)	COME VIENE FONITO 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	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 11</i>
				RIFERIMENTO CDS <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 RISERVATO , Fornitore del dato: EC <i>Fattori della Qualità</i>				
2.3	Fattori della Qualità: pulizia e comfort del materiale rotabile			
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP)	COME VIENE FONITO 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	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 12</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - Qualità - Livelli minimi di pulizia</i> <i>Allegato 7 - Qualità - Livelli minimi di comfort del materiale rotabile</i>

Sezione 2 Informazioni ad accesso RISERVATO , Fornitore del dato: EC <i>Fattori della Qualità</i>				
2.4	Fattori della Qualità: Accessibilità ai servizi ferroviari			
TIPO DI DATO documento foglio elettronico	AGGIORNAMENTO secondo il programma delle Misure Dirette della Prestazione (MDP)	COME VIENE FONITO 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	DOVE È PUBBLICATO	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 misura 13</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - Qualità - Accessibilità</i>

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

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

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

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3A carta della qualità/indagini di customer satisfaction/reclami				
3A.4 risultati delle indagini di customer satisfaction in forma sintetica				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO	COME VIENE FONITO Pubblicazione da parte dell'OE (entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1)	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto c</i> RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 16.5</i> <i>Allegato 7 - Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori</i> <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				
3B indicatori				
3B.1	livelli consuntivi relativi agli indicatori di Qualità			
	medie annuali regolarità medie annuali puntualità indicatore % del ritardo suddiviso per causa			
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento)	DOVE È PUBBLICATO nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera ART 16/2018 Misura 7 par 23</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 10 par 1 punto e</i> RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 18.1</i> <i>Allegato 7 - Qualità</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3B indicatori				
3B.2	principali indicatori gestionali			
	con riferimento a: i) numero passeggeri trasportati e pax · treni-km; ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax); iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale; iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.			
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento)	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE sul sito dell'EC (sezione servizi e contratti/servizi-ferroviari/SFR) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 10 par 1 punto f</i> RIFERIMENTO CDS <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 PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
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)”				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO annuale	COME VIENE FONITO Pubblicazione annuale da parte dell'OE (entro il 31 marzo dell’anno successivo a quello di riferimento)	DOVE È PUBBLICATO nella Carta dei Sevizi (cfr. 3A.1) trasmissione ad ART	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto h
				RIFERIMENTO CDS Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi

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

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto			
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria self-serfice su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 2</i>
				RIFERIMENTO CDS <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.3 Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO nella Carta dei Servizi (cfr. 3A.1) biglietteria di stazione contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 3</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> <i>Allegato 11 - Schema Carta dei Servizi</i>

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

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

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
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 informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria di stazione contact center sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 6
				RIFERIMENTO CDS 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

TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria di stazione contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 7</i>
				RIFERIMENTO CDS <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) biglietteria di stazione biglietteria self service contact center sul sito dell'OE su app dell'OE agenzia di viaggio	<i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 8</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i> <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 biglietteria self service contact center sul sito dell'OE su app dell'OE agenzia di viaggio punti vendita convenzioni	<i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 9</i> RIFERIMENTO CDS <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.10 Disponibilità di servizi a bordo dei treni				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria di stazione biglietteria self service contact center sul sito dell'OE su app dell'OE agenzia di viaggio punti vendita convenzioni	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 10</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i>

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.11 Disponibilità di posti in prima e seconda classe				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria di stazione biglietteria self service contact center sul sito dell'OE su app dell'OE agenzia di viaggio punti vendita convenzioni	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 10</i> RIFERIMENTO CDS <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.12 Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria di stazione contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 12</i> RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i>

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

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

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

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

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 informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria di stazione contact center sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 15</i>
				RIFERIMENTO CDS <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.17 Ricerca Orario Per Origine/Destinazione				
la ricerca deve permettere di cercare: - Orari e condizioni per viaggio più veloce - Orari e condizioni per tariffa più bassa				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria di stazione biglietteria self service contact center sul sito dell'OE su app dell'OE agenzia di viaggio punti vendita convenzioni	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 16-17</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio</i>

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

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
3C Informazioni agli utenti				
3C.19 Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO biglietteria di stazione contact center sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 19</i>
				RIFERIMENTO CDS <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
				RIFERIMENTO CDS 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
				RIFERIMENTO CDS 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
				RIFERIMENTO CDS 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.23	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale			
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 24 RIFERIMENTO CDS Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE				
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 Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Iniziative (GRI)				
TIPO DI DATO documento	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 25
				RIFERIMENTO CDS Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.25	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9 Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 26 RIFERIMENTO CDS 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.26 Binario di arrivo e partenza dei treni				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE su app dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 3 punto 9 Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 27 RIFERIMENTO CDS Allegato 7 - informazioni all'utenza prima del viaggio

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

Sezione 3 Informazioni ad accesso PUBBLICO , Fornitore del dato: OE 3C Informazioni agli utenti				
3C.28 Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO contact center sul sito dell'OE	RIFERIMENTO NORMATIVO Delibera 16/2018 Misura 8 Tabella 1 num 29 RIFERIMENTO CDS 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 sul sito dell'OE	<i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 30</i>
				RIFERIMENTO CDS <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 sul sito dell'OE	<i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 31</i>
				RIFERIMENTO CDS <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>
				RIFERIMENTO CDS <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.32 Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 33</i>
				RIFERIMENTO CDS <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.33 Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in caso di modifica	COME VIENE FONITO Informazioni statiche aggiornate in caso di modifica	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 34</i>
				RIFERIMENTO CDS <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.34 Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)				
TIPO DI DATO informazione	AGGIORNAMENTO in tempo reale	COME VIENE FONITO informazioni dinamiche in tempo reale	DOVE È PUBBLICATO a bordo Treno	RIFERIMENTO NORMATIVO <i>Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 36</i>
				RIFERIMENTO CDS <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>
				RIFERIMENTO CDS <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 Delibera 16/2018 Misura 9 Tabella 2 num 39-42</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - informazioni all'utenza durante il viaggio</i>

SCHEDA DI DETTAGLIO

SEZIONE 4

INFORMAZIONI AD ACCESSO RISERVATO
FORNITORE DEL DATO OPERATORE
ECONOMICO

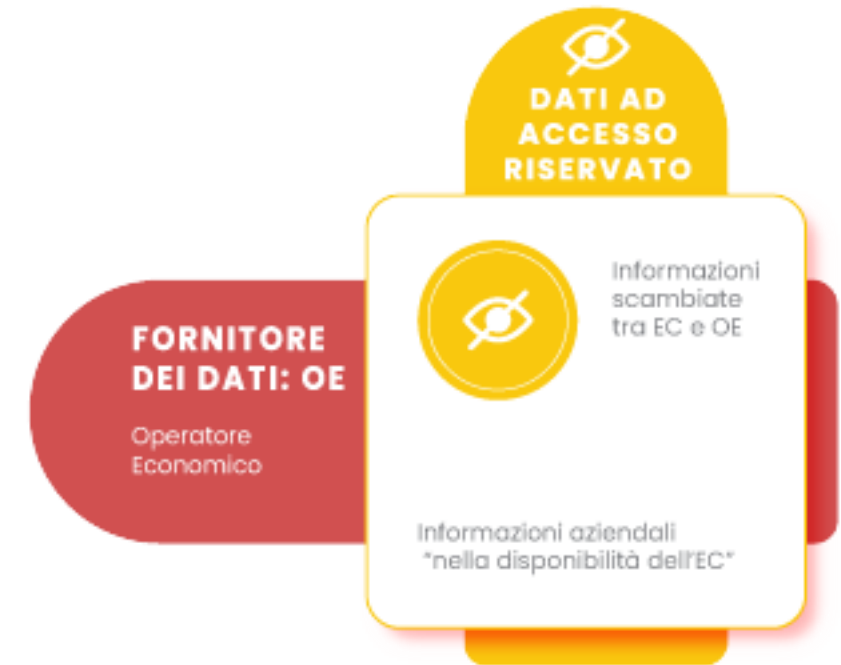
	PUBBLICO	RISERVATO
EC	SEZ 1	SEZ 2
OE	SEZ 3	SEZ 4

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 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 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 Delibera 16/2018 misura 6
				RIFERIMENTO CDS 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 Delibera 16/2018 misura 7
				RIFERIMENTO CDS 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 trasmesso con cadenza mensile		<i>Delibera 16/2018 misura 7</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - regolarità 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>
				RIFERIMENTO CDS <i>Allegato 7 - livelli minimi di accessibilità 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>
				RIFERIMENTO CDS <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. misura semestrale. report annuale redatto dall'OE		<i>Delibera ART 16/2018 misura 14</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 16.5</i> <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. misura semestrale. report annuale redatto dall'OE		
				RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 16.5</i> <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. misura semestrale. report annuale redatto dall'OE		<i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 2</i> <i>Delibera ART 16/2018 Misura 3 par 11 punto h</i>
				RIFERIMENTO CDS <i>Articolo 16.5</i> <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 (marzo, luglio, novembre)	Dati elementari trasmessi da parte dell'OE entro 90 giorni dalla fine della campagna di rilevamento		
				RIFERIMENTO CDS <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 foglio elettronico	entro 180 giorni dalla richiesta	Documenti e dati aggregati / elementari come da Delibera 154/2019 Annesso 6		Delibera 154/2019 Misura 25 punto 3 Delibera 154/2019 Annesso 6
				RIFERIMENTO CDS articolo 24