

PIANO DI ACCESSO AL DATO

Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018

Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Infrastrutture Venete S.r.l. e Trenitalia S.p.A. per le linee Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L., Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona (anni 2025-2034)

Premessa

Il documento ha come obiettivo la redazione del “Piano di Accesso al Dato” relativo al servizio di trasporto pubblico ferroviario regionale e locale per le linee Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L., Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona, così come puntualmente definito nella Delibera ART n. 16/2018 e richiamato nella Delibera ART n. 154/2019.

La Delibera ART n. 154/2019, così come modificata dalla Delibera n. 64/2024, definisce il “Piano di accesso al dato: documento definito dall’EA prima della stipula del CdS, attraverso la consultazione dei principali *stakeholder* (vd. Misura 4), individuando almeno i seguenti elementi:

- a) l’insieme dei dati elementari nella disponibilità dell’EA;
- b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica (*real time*) e manuale (“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 l’EA 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.”

Il punto 6) della Misura 3 della Delibera n. 16/2018 cita: “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.”

Piano di Accesso al dato: contenuti disponibili e modalità di accesso

La Delibera ART n. 16/2018 alla Misura 3.8 indica gli elementi minimi contenuti nel “Piano di Accesso al dato”:

- a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità Infrastrutture Venete;
- b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica (“real-time”) o manuale (“a consuntivo”);
- c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi;
- d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione a Infrastrutture Venete in qualità di EA.

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 con riferimento ai seguenti indicatori:

- 1) offerta di posti (CONF);
- 2) regolarità (%Rt);
- 3) puntualità (%OS);
- 4) informazioni all'utenza;
- 5) livelli minimi di trasparenza: pubblicazione informazioni e documenti (P_INF);
- 6) livelli minimi di accessibilità commerciale: dotazione adeguata canali di vendita (%ACV);
- 7) livelli minimi di accessibilità commerciale: funzionamento canali telematici (%BTEL);
- 8) livelli minimi di accessibilità commerciale: funzionamento biglietterie automatiche self-service BSS full (%BAUT);
- 9) livelli minimi di accessibilità commerciale: funzionamento validatrici (%VAL);
- 10) livelli minimi di pulizia: esecuzione cicli pulizia (PULT_EX);
- 11) livelli minimi di pulizia: conformità cicli pulizia (PULT_CF);
- 12) livelli minimi di comfort del materiale rotabile: funzionamento impianti di climatizzazione (%CLI_FN);
- 13) livelli minimi di comfort del materiale rotabile: accessibilità e funzionamento delle toilette (%WC_AFN);
- 14) livelli minimi di accessibilità: presenza Piano Operativo per l'Accessibilità (P_ACC);
- 15) livelli minimi di accessibilità: disponibilità corse accessibili (%CORSACC);
- 16) livelli minimi di accessibilità: disponibilità e fruibilità di servizi PMR (%SPMR);
- 17) livelli minimi di accessibilità: porte di accesso funzionanti (%PAF);
- 18) livelli minimi di accessibilità: disponibilità di servizi BICI (%SBICI);
- 19) livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: presenza del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria (P_SIC).

Si riporta di seguito una breve descrizione della modalità di rilevazione del dato, di accesso da parte di terzi e l'indicazione del fornitore del dato (soggetto a obbligo di trasmissione a Infrastrutture Venete in qualità di EA).

Indicatori, livelli minimi di qualità, modalità di accesso

Offerta di posti (CONF) – Misura 6

Il dato è fornito da Trenitalia ed è contenuto nell'Allegato 1.1 sez. a – Programma di esercizio ferroviario al Contratto di Servizio accessibile a tutti nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete. La conformità del materiale rotabile rispetto all'offerta di posti programmata è verificata da Infrastrutture Venete sulla base delle composizioni fornite mensilmente da Trenitalia, dato non accessibile a terzi. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato “Indicatori e livelli minimi di trasparenza”, oltre che nella Carta dei Servizi.

Regolarità (%Rt) – Misura 7

Il dato è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. La regolarità è verificata da Infrastrutture Venete annualmente sulla base della dichiarazione del servizio erogato che contiene i dati elementari di base forniti trimestralmente da Trenitalia, dato accessibile a Infrastrutture Venete in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato PIC-WEB di RFI, dato non accessibile a terzi. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato “Indicatori e livelli minimi di trasparenza”, oltre che nella Carta dei Servizi.

Puntualità (%OS) – Misura 7

Il dato è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. La puntualità è verificata da Infrastrutture Venete sulla base del report contenente i dati elementari di base forniti trimestralmente da Trenitalia, dato accessibile a Infrastrutture Venete in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato PIC-WEB di RFI, dato non accessibile a terzi. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato “Indicatori e livelli minimi di trasparenza”, oltre che nella Carta dei Servizi.

Informazioni all'utenza (INFO AN e INFO DU) – Misura 8 e 9

Con riferimento a quanto indicato nella Delibera ART n. 16/2018 alla Misura 3.9 (Informazioni all'utenza durante il viaggio) Infrastrutture Venete 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, le informazioni in real-time sulla circolazione dei treni e la situazione di partenze/arrivi alle fermate/stazioni, nonché l'accessibilità dei treni in termini di binario di attestamento, dotazione di dispositivi per PMR e trasporto bici sono disponibili a tutti nel sito web e/o

app di Trenitalia alla sezione *Viaggiatreno*, senza fornire informazioni statistiche né indicazioni sui dati storici.

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito alle informazioni da fornire prima e durante il viaggio, sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza di Infrastrutture Venete. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di accessibilità commerciale: dotazione adeguata canali di vendita (%ACV) – Misura 11

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. La verifica del rispetto della CMQ è effettuata da Infrastrutture Venete sulla base dei dati elementari forniti da Trenitalia, dato non accessibile a terzi. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di accessibilità commerciale: funzionamento canali telematici (%BTEL) – Misura 11

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. La verifica del rispetto della CMQ è effettuata da Infrastrutture Venete sulla base dei dati elementari forniti da Trenitalia, dato non accessibile a terzi. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di accessibilità commerciale: funzionamento biglietterie automatiche self-service BSS full (%BAUT) – Misura 11

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. La verifica del rispetto della CMQ è effettuata da Infrastrutture Venete sulla base dei dati elementari forniti da Trenitalia, dato non accessibile a terzi. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di accessibilità commerciale: funzionamento validatrici (%VAL) – Misura 11

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. La verifica del rispetto della CMQ è effettuata da Infrastrutture Venete sulla base dei dati elementari forniti da Trenitalia, dato non accessibile a terzi. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente

applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di pulizia: esecuzione cicli pulizia (PULT_EX) – Misura 12

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. La verifica del rispetto della CMQ è effettuata da Infrastrutture Venete sulla base dei dati elementari forniti da Trenitalia, derivanti dal sistema informativo interno "SUPER", dato non accessibile a terzi. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di pulizia: conformità cicli pulizia (PULT_CF) – Misura 12

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito alla conformità della pulizia, sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza di Infrastrutture Venete. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile: funzionamento impianti di climatizzazione (%CLI_FN) – Misura 12

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito al funzionamento della climatizzazione, sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza di Infrastrutture Venete. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile: accessibilità e funzionamento delle toilette (%WC_AFN) – Misura 12

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito all'accessibilità e funzionamento delle toilette, sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza di Infrastrutture Venete. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti

web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di accessibilità: presenza Piano Operativo per l'Accessibilità (P ACC) – Misura 13

Il Piano, redatto da Trenitalia e condiviso con Infrastrutture Venete, coinvolgendo tutte le Parti interessate, è reso disponibile nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete.

Livelli minimi di accessibilità: disponibilità corse accessibili (%CORSACC) – Misura 13

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia ed è reso disponibile nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza".

Livelli minimi di accessibilità: disponibilità e fruibilità di servizi PMR (%SPMR) – Misura 13

Le informazioni minime sulla sola disponibilità sono visibili a tutti sul sito web Trenitalia di prenotazione/acquisto biglietti, nelle informazioni relative al singolo treno. I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito alla disponibilità e fruibilità dei servizi PMR, sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di accessibilità: porte di accesso funzionanti (%PAF) – Misura 13

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito al funzionamento delle porte, sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. I dati elementari di base sono accessibili a Trenitalia in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza di Infrastrutture Venete. I dati consuntivi annuali e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di accessibilità: disponibilità di servizi BICI (%SBICI) – Misura 13

Le informazioni minime sulla sola disponibilità sono visibili a tutti sul sito web Trenitalia di prenotazione/acquisto biglietti, nelle informazioni relative al singolo treno. La disponibilità del servizio bici rispetto all'offerta programmata è verificata da Infrastrutture Venete sulla base delle composizioni fornite mensilmente da Trenitalia, dato non accessibile a terzi. I dati riepilogativi annuali, consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ, e le penali eventualmente applicate sono riportati nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete all'interno del quadro sintetico denominato "Indicatori e livelli minimi di trasparenza", oltre che nella Carta dei Servizi.

Livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore: presenza del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria (P SIC) – Misura 14

Il Piano, redatto da Trenitalia e condiviso con Infrastrutture Venete, coinvolgendo il Gestore Infrastruttura e le Forze dell'Ordine, è reso disponibile nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete.

Livelli minimi di trasparenza: pubblicazione informazioni e documenti (P INF) – Misura 10

Le informazioni e i documenti da pubblicare nei siti web di Trenitalia e Infrastrutture Venete sono:

- a) contratto di servizio corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali: corrispettivo totale annuo, compensazione finanziaria annua, finanziamenti erogati per acquisto di rotabili, compensazioni annue per utenze agevolate/esentate;
- b) carta della qualità dei servizi in vigore;
- c) schemi di questionari utilizzati per la *customer satisfaction* e risultati in forma sintetica;
- d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate all'Ente Affidante per indicatore della qualità;
- e) livelli consuntivi degli indicatori e relativi livelli minimi di qualità;
- f) principali indicatori gestionali: numero di passeggeri trasportati, passeggeri per treni*chilometro, prezzo medio, distribuzione del parco rotabile per età, *coverage ratio*.

Ulteriori documenti da pubblicare nei rispettivi siti web sono:

- piano operativo per l'accessibilità;
- piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese;
- piano operativo di sicurezza e controlleria;
- piano per la sostituzione progressiva del materiale rotabile, per età e classe ambientale;
- piano investimenti per innovazione tecnologica;
- piano ICT.

Si evidenzia che, oltre agli indicatori definiti da ART, si rende evidenza di ulteriori consuntivi relativi ad indicatori specifici di questo contratto di servizio, ovvero: affollamento, produttività su ferro, produttività su gomma, rispetto dell'offerta di gara.

Tutti i documenti, i consuntivi, gli aggiornamenti sugli allegati contrattuali sono reperibili nel sito web di Infrastrutture Venete al seguente link:

<https://www.infrastrutturevenete.it/direzione-trasporto-pubblico-locale/pubblicazioni-tp/>