

**Relazione concernente il miglioramento del monitoraggio e
verifica periodica delle condizioni minime di qualità
Misura 3 della Delibera ART 16/2018**

*Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale
tra ARTCal e Trenitalia per gli anni 2018-2032*

Il Contratto di Servizio tra ARTCal e Trenitalia stabilisce, nell'allegato 6, 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. Il suddetto Contratto stabilisce, altresì, i relativi obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico di Trenitalia.

Secondo quanto previsto alla misura 3, punto 4, della Delibera ART 16/2018, ARTCal, in qualità di Ente Affidante, predispone le attività di verifica con un controllo a campione, almeno semestrale. Le modalità di verifica sono sottoposte ad un piano di miglioramento, durante il periodo di decorrenza del Contratto, al fine di garantire progressivamente il raggiungimento di una verifica trimestrale, basata su rilevazioni a frequenza mensile.

L'allegato 6 del Contratto di Servizio prevede che alcuni indicatori di CMQ siano determinati sulla base di verifiche ispettive a campione, previa implementazione con nuove modalità dei sistemi aziendali di Trenitalia, in aderenza a quanto indicato nella Delibera ART 16/2018. Non essendo avvenuta tale implementazione da parte di Trenitalia, alcuni indicatori saranno calcolati per l'anno 2020 sulla base di verifiche ispettive a campione.

A tale fine, ARTCal effettua una programmazione del numero di visite ispettive da svolgere secondo i seguenti criteri:

- a campione, con cadenza semestrale per gli anni 2020 e 2021; con cadenza trimestrale a partire dall'anno 2022; con cadenza mensile a partire dall'anno 2023;
- sulla base di segnalazioni degli utenti;
- sulla base delle criticità emerse nei tavoli periodici con Trenitalia.

Il personale addetto alle visite ispettive è stato formalmente individuato con i decreti ARTCal n. 33 del 11.11.2020 e n. 1 del 08.01.2021. Per lo svolgimento delle attività, sono state richieste da ARTCal ed emesse da Trenitalia Carte di Libera Circolazione (CLC) per i treni ricadenti nel perimetro del contratto di servizio. A supporto delle uscite sul campo, è stato inoltre predisposto un format di rilevazione, contenente le condizioni minime di qualità da verificare.

In conseguenza dell'emergenza sanitaria in atto, nell'anno 2020 è stata effettuata una sola tranche delle visite ispettive previste da parte del personale di ARTCal. Tale condizione è stata determinata dalla progressiva drastica riduzione del servizio di trasporto e degli altri servizi connessi durante l'anno 2020, in ragione della prioritaria necessità di garantire la salute delle persone.

Infine, si fa riferimento a quanto previsto alla misura 3, punto 5 della Delibera ART 16/2018, riguardo la valutazione periodica dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nel Contratto di Servizio, ad intervalli coincidenti con i periodi regolatori di tre o cinque anni, anche al fine di valutare l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato.

La scelta dell'intervallo temporale ricadrà al termine del primo quinquennio, in considerazione della stipula del Contratto di servizio tra ARTCal e Trenitalia avvenuta a Dicembre 2019 ed in ragione del contesto fortemente perturbato che ha caratterizzato l'anno 2020.

In tal modo, le esigenze dell'utenza potranno essere valutate in condizioni di contesto non emergenziale, così da permettere una migliore lettura delle caratteristiche della domanda da soddisfare.