

## Allegato 1: Linee/Direttrici del SFR in Lombardia - campione minimo trimestrale

Nota: ogni corsa del servizio ferroviario regionale è assegnata univocamente a una direttrice e a una linea.

I campioni minimi per le rilevazioni a terra e a bordo sono proporzionali al numero medio di corse nel giorno feriale e potranno pertanto essere aggiornati al variare di quest'ultimo, come previsto dal capitolato.

<i>Codice direttrice</i>	<i>Nome direttrice</i>	<i>Eventuale stratificazione per linea</i>	<i>Nome linea</i>	<i>N. corse giorno feriale</i>	<i>Campione minimo rilevaz. terra</i>	<i>Campione minimo rilevaz. bordo</i>
1	Novara-Milano-Treviglio	S6	Novara - Milano Passante - Treviglio	73	48	36
2	Saronno-Seregno-Milano-Albairate	S9	Saronno - Seregno - Milano S.Cristoforo - Albairate	72	48	36
3	Domodossola-Gallarate-Milano	R23	Domodossola - Arona - Gallarate - Milano	34	23	17
3	Domodossola-Gallarate-Milano	RE4	Domodossola - Milano	22	15	11
4	P.to Ceresio-Varese-Gallarate-Milano	RE5	Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	38	25	19
5	Luino-Gallarate-Milano	R21	Luino - Gallarate - Milano	17	11	8
5	Luino-Gallarate-Milano	R24	Laveno Nord - Laveno Mombello - Sesto Calende		0	0
5	Luino-Gallarate-Milano	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate	12	8	6
6	Chiasso-Como-Monza-Milano	RE80	Locarno - Chiasso - Como - Milano	36	24	18
6	Chiasso-Como-Monza-Milano	S11	Chiasso - Como - Milano - Rho	73	48	36
7	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano	R12	Sondrio - Tirano	4	3	2
7	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano	R13	Lecco - Colico - Sondrio	28	19	14
7	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano	RE8	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	36	24	18
8	Lecco-Molteno-Monza-Milano	S7	Lecco - Molteno - Monza - Milano	40	27	20
9	Chiavenna-Colico	R11	Colico - Chiavenna	30	20	15
10	Lecco-Molteno-Como	R18	Como - Molteno - Lecco	23	15	11
11	Lecco-Bergamo-Brescia	R1	Bergamo - Brescia	38	25	19
11	Lecco-Bergamo-Brescia	R7	Lecco - Bergamo	31	21	15
12	Bergamo-Carnate-Milano	R14	Bergamo - Carnate - Milano	43	29	21
13	Seregno-Carnate	R15	Seregno - Carnate		0	0
14	Bergamo-Treviglio	R2	Bergamo - Treviglio	35	23	17
15	Bergamo-Pioltello-Milano	RE2	Bergamo - Pioltello - Milano	55	37	27
16	Cremona-Treviglio	R6	Cremona - Treviglio	36	24	18
17	Verona-Brescia-Treviglio-Milano	R4	Brescia - Treviglio - Milano	33	22	16

<i>Codice direttrice</i>	<i>Nome direttrice</i>	<i>Eventuale stratificazione per linea</i>	<i>Nome linea</i>	<i>N. corse giorno feriale</i>	<i>Campione minimo rilevaz. terra</i>	<i>Campione minimo rilevaz. bordo</i>
17	Verona-Brescia-Treviglio-Milano	RE6	Verona - Brescia - Milano	39	26	19
18	Brescia-Piadena-Parma	R8	Brescia - Piadena - Parma	35	23	17
19	Brescia-Cremona	R5	Brescia - Cremona	33	22	16
20	Mantova-Cremona-Lodi-Milano	R39	Codogno - Cremona	6	4	3
20	Mantova-Cremona-Lodi-Milano	R40	Cremona - Piadena - Mantova	8	5	4
20	Mantova-Cremona-Lodi-Milano	RE11	Mantova - Cremona - Codogno - Milano	24	16	12
21	Piacenza-Lodi-Milano	R38	Piacenza - Lodi - Milano	39	26	19
22	Alessandria-Pavia-Milano	R33	Pavia - Voghera		0	0
22	Alessandria-Pavia-Milano	RE13	Alessandria - Pavia - Milano	31	21	15
22	Alessandria-Pavia-Milano	S13	Pavia - Milano Passante - Milano Bovisa	72	48	36
23	Stradella-Pavia-Milano	R34	Stradella - Pavia - Milano	26	17	13
24	Pavia-Codogno	R37	Pavia - Codogno	24	16	12
25	Alessandria-Mortara-Milano	R31	Mortara - Milano	48	32	24
26	Mortara-Novara	R25	Novara - Mortara	10	7	5
27	Pavia-Torreberetti-Alessandria	R35	Pavia - Torreberetti - Alessandria	29	19	14
28	Pavia-Mortara-Vercelli	R36	Pavia - Mortara - Vercelli	31	21	15
29	Voghera-Piacenza	R41	Voghera - Piacenza	6	4	3
30	Laveno-Varese-Saronno-Milano	R22	Varese - Saronno - Milano	62	41	31
30	Laveno-Varese-Saronno-Milano	RE1	Laveno - Varese - Saronno - Milano	23	15	11
31	Como-Saronno-Milano	R17	Como - Saronno - Milano	64	42	32
31	Como-Saronno-Milano	RE7	Como - Saronno - Milano	3	2	1
32	Novara-Saronno-Milano	R27	Novara - Saronno - Milano	36	24	18
33	Asso-Seveso-Milano	R16	Asso - Milano	53	35	26
34	Brescia-Iseo-Edolo	R3	Brescia - Iseo - Breno	38	25	19
34	Brescia-Iseo-Edolo	R9	Rovato - Bornato - Iseo		0	0
34	Brescia-Iseo-Edolo	RE3	Brescia - Iseo - Edolo	13	9	6
35	Malpensa-Milano	R28	Malpensa - Saronno - Milano Centrale	45	30	22
35	Malpensa-Milano	XP1	Malpensa - Milano Cadorna	78	52	39
35	Malpensa-Milano	XP2	Malpensa - Milano Centrale	24	16	12
36	Saronno-Milano-Lodi	S1	Saronno - Milano Passante - Lodi	70	46	35

Codice direttrice	Nome direttrice	Eventuale stratificazione per linea	Nome linea	N. corse giorno feriale	Campione minimo rilevaz. terra	Campione minimo rilevaz. bordo
36	Saronno-Milano-Lodi	S3	Saronno - Milano Bovisa - Milano Cadorna	72	48	36
36	Saronno-Milano-Lodi	S12	Melegnano - Milano Passante - Milano Bovisa - Cormano	22	15	11
37	Mariano/Camnago-Seveso-Milano	S2	Mariano Comense/Seveso - Milano Passante - Milano Rogoredo	62	41	31
37	Mariano/Camnago-Seveso-Milano	S4	Camnago - Milano Bovisa - Milano Cadorna	73	48	36
39	Lecco-Milano	S8	Lecco - Carnate - Monza - Milano Porta Garibaldi	72	48	36
40	Treviglio-Milano-Varese	S5	Varese - Milano Passante - Treviglio	76	50	38
42	Malpensa - Varese - Mendrisio - Como	S10	Como Camerlata - Como S.G. - Mendrisio - Bellinzona	33	22	16
42	Malpensa - Varese - Mendrisio - Como	S40	Como Camerlata - Como S.G. - Chiasso - Mendrisio - Varese FS	31	21	15
42	Malpensa - Varese - Mendrisio - Como	S50	Malpensa - Varese FS - Mendrisio - Bellinzona	40	27	20
	<b>Totale minimo trimestrale</b>				<b>1500</b>	<b>1125</b>
	<b>Totale minimo annuale</b>			<b>2260</b>	<b>6000</b>	<b>4500</b>

## Allegato 2: Stazioni ferroviarie in Lombardia

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione
S01416	Abbadia Lariana	RFI	LO
S01062	Abbiategrosso	RFI	LO
S01913	Acquanegra Cremonese	RFI	LO
S01515	Airuno	RFI	LO
S01059	Albairate-Vermezzo	RFI	LO
S01534	Albano S.Alessandro	RFI	LO
S01450	Albate-Trecallo	RFI	LO
S01209	Albizzate-Solbiate Arno	RFI	LO
S00033	Albonese	RFI	LO
S01863	Albuzzano	RFI	LO
S00470	Alessandria	RFI	PI
S01527	Ambivere-Mapello	RFI	LO
S01453	Anzano del Parco	RFI	LO
S01608	Arcene	RFI	LO
S01203	Arcisate	RFI	LO
S01510	Arcore	RFI	LO
S01427	Ardenno-Masino	RFI	LO
S01947	Arena Po	RFI	LO
S01020	Arona	RFI	PI
S01092	Arosio	FN	LO
S04207	Arquata Scrivia	RFI	PI
S01847	Asola	RFI	LO
S01901	Bagnolo Mella	RFI	LO

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione
S01741	Barasso-Comerio	FN	LO
S01932	Barbianello	RFI	LO
S01015	Baveno	RFI	PI
S01864	Belgioioso	RFI	LO
S01017	Belgirate	RFI	PI
S01409	Bellano-Tartavalle Terme	RFI	LO
S01529	Bergamo	RFI	LO
S01530	Bergamo Ospedale	RFI	LO
S01488	Besana	RFI	LO
S01145	Besnate	RFI	LO
S01141	Besozzo	RFI	LO
S01438	Bianzone	RFI	LO
S01483	Biassono-Lesmo	RFI	LO
S01202	Bisuschio-Viggiù	RFI	LO
S01778	Boario Terme	FN	LO
S01071	Bollate Centro	FN	LO
S01072	Bollate Nord	FN	LO
S00032	Borgo Lavezzaro	RFI	PI
S01797	Borgo S.Giovanni	FN	LO
S01830	Borgolombardo	RFI	LO
S01788	Borgonato Adro	FN	LO
S01789	Bornato Calino	FN	LO
S01085	Bovisio Masciago - Mombello	FN	LO
S01920	Bozzolo	RFI	LO
S01452	Brenna-Alzate	RFI	LO
S01005	Breno	FN	LO
S01717	Brescia FS	RFI	LO
	Brescia Violino	FN	LO
S01930	Bressana Argine	RFI	LO
S01805	Bressana Bottarone	RFI	LO
S01944	Broni	RFI	LO
S01137	Busto Arsizio FN	FN	LO
S01031	Busto Arsizio FS	RFI	LO
S01482	Buttafava	RFI	LO
S01088	Cabiate	FN	LO
S01759	Cadorago	FN	LO
S01712	Calcio	RFI	LO
S01117	Caldè	RFI	LO
S01524	Calolziocorte-Olginate	RFI	LO
S01503	Calusco	RFI	LO
S01843	Calvisano	RFI	LO
S01316	Camnago-Lentate	RFI	LO
S01034	Canegrate	RFI	LO
S01848	Canneto sull'Oglio	RFI	LO
S01206	Cantello Gaggiolo	RFI	LO
S01451	Cantù	RFI	LO
S01313	Cantù-Cermenate	RFI	LO
S01099	Canzo	FN	LO
S01101	Canzo Asso	FN	LO
S01771	Capo Di Ponte	FN	LO
S01603	Capralba	RFI	LO
S01486	Carate-Calò	RFI	LO
S01602	Caravaggio	RFI	LO
S01315	Carimate	RFI	LO
S01511	Carnate-Usmate	RFI	LO
S01076	Caronno Pertusella	FN	LO
S01091	Carugo-Giussano	FN	LO
S01609	Casalbuttano	RFI	LO
S01604	Casaletto Vaprio	RFI	LO
S01850	Casalmaggiore	RFI	LO

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione
S01827	Casalpusterlengo	RFI	LO
S01457	Casletto-Rogeno	RFI	LO
S01758	Caslino al Piano	FN	LO
S01098	Caslino d'Erba	FN	LO
S01029	Casorate Sempione	RFI	LO
S01490	Cassago-Nibionno-Bulciago	RFI	LO
S01707	Cassano d'Adda	RFI	LO
S01752	Castano Primo	FN	LO
S01942	Casteggio	RFI	LO
S01795	Castegnato	FN	LO
S01948	Castel S.Giovanni	RFI	EM
S01136	Castellanza	FN	LO
S01606	Castelleone	RFI	LO
S01923	Castellucchio	RFI	LO
S01429	Castione Andevenno	RFI	LO
S01208	Castronno	RFI	LO
S00279	Cava Carbonara	RFI	LO
S01914	Cava Tigozzi	RFI	LO
S01210	Cavaria-Oggiona-Jerago	RFI	LO
S01769	Cedegolo	FN	LO
S01927	Ceriano Laghetto Parco delle Groane	FN	LO
S01934	Ceriano Laghetto Solaro	FN	LO
S01513	Cernusco-Merate	RFI	LO
S01803	Certosa di Pavia	RFI	LO
S01112	Cesano Boscone	RFI	LO
S01086	Cesano Maderno	FN	LO
S01798	Cesano Maderno Parco delle Groane	FN	LO
S01075	Cesate	FN	LO
S01772	Ceto-Cerveno	FN	LO
S01713	Chiari	RFI	LO
S01301	Chiasso	RFI	LO
S01400	Chiavenna	RFI	LO
S01868	Chignolo Po	RFI	LO
S01536	Chiuduno	RFI	LO
S01435	Chiuro	RFI	LO
S01525	Cisano-Caprino Bergamasco	RFI	LO
S01725	Cislago	FN	LO
S01746	Cittiglio	FN	LO
S01462	Civate	RFI	LO
S01774	Civate Malegno	FN	LO
S01540	Coccaglio	RFI	LO
S01744	Cocquio-Trevisago	FN	LO
S01828	Codogno	RFI	LO
S01775	Cogno-Esine	FN	LO
S01420	Colico	RFI	LO
S01539	Cologne	RFI	LO
S01852	Colorno	RFI	EM
S01764	Como Borghi	FN	LO
S01763	Como Camerlata FN	FN	LO
S01308	Como Camerlata FS	RFI	LO
S01765	Como Lago	FN	LO
S01307	Como S.Giovanni	RFI	LO
S01041	Corbetta-S.Stefano Ticino	RFI	LO
S01109	Cormano-Cusano Milanino	FN	LO
S01064	Corsico	RFI	LO
S01865	Corteolona	RFI	LO

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione
S01424	Cosio-Traona	RFI	LO
S01491	Costa Masnaga	RFI	LO
S01605	Crema	RFI	LO
S01915	Cremona	RFI	LO
S01312	Cucciago	RFI	LO
S01010	Cuzzago	RFI	PI
S01006	Darfo-Corna	FN	LO
S01422	Delebio	RFI	LO
S01408	Dervio	RFI	LO
S02084	Desenzano del Garda-Sirmione	RFI	LO
S01320	Desio	RFI	LO
S01003	Domodossola	RFI	PI
S01407	Dorio	RFI	LO
S01025	Dormelletto	RFI	PI
S01405	Dubino	RFI	LO
S01002	Edolo	FN	LO
S01096	Erba	FN	LO
S01138	Ferno-Lonate Pozzolo	FN	LO
S00404	Ferrera Lomellina	RFI	LO
S05009	Fidenza	RFI	EM
S01760	Fino Mornasco	FN	LO
S05007	Fiorenzuola	RFI	EM
S01412	Fiumelatte	RFI	LO
S01768	Forno d'Allione	FN	LO
S06153	Fornovo	FN	EM
S01063	Gaggiano	RFI	LO
S01030	Gallarate	RFI	LO
S01748	Galliate	FN	PI
S00274	Gambolò-Remondò	RFI	LO
S00030	Garbagna	RFI	PI
S01074	Garbagnate Milanese	FN	LO
S01073	Garbagnate Parco delle Groane	FN	LO
S00276	Garlasco	RFI	LO
S01742	Gavirate	FN	LO
S01743	Gavirate Verbanò	FN	LO
S01207	Gazzada Schianno-Morazzone	RFI	LO
S01917	Gazzo-Pieve S.Giacomo	RFI	LO
S01745	Gemonio	FN	LO
S01724	Gerenzano-Turate	FN	LO
S01841	Ghedi	RFI	LO
S01762	Grandate-Breccia	FN	LO
S00277	Gropello Cairoli	RFI	LO
S01537	Grumello del Monte	RFI	LO
S01204	Induno Olona	RFI	LO
S01093	Inverigo	FN	LO
S01021	Iseo	FN	LO
S01869	Lambrinia	RFI	LO
S01094	Lambrugo-Lurago	FN	LO
S01747	Laveno-Mombello FN	FN	LO
S01118	Laveno-Mombello FS	RFI	LO
S01520	Lecco	RFI	LO
S01522	Lecco Maggianico	RFI	LO
S01033	Legnano	RFI	LO
S01018	Lesa	RFI	PI
S01611	Levate	RFI	LO
S01413	Lierna	RFI	LO
S01321	Lissone-Muggiò	RFI	LO
S01801	Locate Triulzi	RFI	LO

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione
S01727	Locate Varesino-Carbonate	FN	LO
S01825	Lodi	RFI	LO
S01757	Lomazzo	FN	LO
S00405	Lomello	RFI	LO
S02083	Lonato	RFI	LO
S01113	Luino	RFI	LO
S13653	Maccagno	RFI	LO
S01484	Macherio-Canonica	RFI	LO
S01500	Macherio-Sovico	RFI	LO
S01610	Madignano	RFI	LO
S01040	Magenta	RFI	LO
S01910	Maleo	RFI	LO
S01737	Malnate	FN	LO
S01767	Malonno	FN	LO
S01139	Malpensa Aeroporto T1	FN	LO
S01146	Malpensa Aeroporto T2	FN	LO
S01415	Mandello del Lario	RFI	LO
S01902	Manerbio	RFI	LO
S02336	Mantova	RFI	LO
S01921	Marcaria	RFI	LO
S01089	Mariano Comense	FN	LO
S01783	Marone-Zone	FN	LO
S01087	Meda	FN	LO
S00406	Mede	RFI	LO
S01019	Meina	RFI	PI
S01822	Melegnano	RFI	LO
S01705	Melzo	RFI	LO
S01012	Mergozzo	RFI	PI
S01454	Merone FN	FN	LO
S01851	Mezzani-Rondani	RFI	EM
S01078	Milano Affori	FN	LO
S01642	Milano Bovisa Politecnico	FN	LO
S01079	Milano Bruzzano	FN	LO
S01066	Milano Cadorna	FN	LO
S01700	Milano Centrale	RFI	LO
S01640	Milano Certosa	RFI	LO
S01650	Milano Dateo	RFI	LO
S01067	Milano Domodossola Fiera	FN	LO
S01492	Milano Forlanini	RFI	LO
S01326	Milano Greco Pirelli	RFI	LO
S01701	Milano Lambrate	RFI	LO
S01643	Milano Lancetti	RFI	LO
S01645	Milano Porta Garibaldi	RFI	LO
S01647	Milano Porta Garibaldi Sotterranea	RFI	LO
S01631	Milano Porta Genova	RFI	LO
S01632	Milano Porta Romana	RFI	LO
S01649	Milano Porta Venezia	RFI	LO
S01633	Milano Porta Vittoria	RFI	LO
S01069	Milano Quarto Oggiaro	FN	LO
S01648	Milano Repubblica	RFI	LO
S01820	Milano Rogoredo	RFI	LO
S01032	Milano Romolo	RFI	LO
S01630	Milano S.Cristoforo	RFI	LO
S01022	Milano Tibaldi Università Bocconi	RFI	LO
S01639	Milano Villapizzone	RFI	LO
S01867	Miradolo Terme	RFI	LO
S01456	Moiana	RFI	LO

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione
S01458	Molteno	RFI	LO
S01535	Montello-Gorlago	RFI	LO
S01840	Montirone	RFI	LO
S01322	Monza	RFI	LO

#### CAMPIONE MINIMO TRIMESTRALE

Descrizione	Stazioni	Campione minimo
Stazioni su rete RFI	329	261
Stazioni su rete Ferrovienord	113	89
<b>Totale</b>	<b>442</b>	<b>350</b>

### Allegato 3: Allegato contrattuale relativo alla misura 8 e 9 – Canali di informazione prima e durante il viaggio

#### **Misura 8 e Misura 9 - Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima e durante il viaggio)**

La presente sezione disciplina:

- le informazioni che devono essere garantite ai viaggiatori che usufruiscono del servizio ferroviario regionale, prima e durante il viaggio, attraverso i differenti canali di comunicazione di cui si avvale l'impresa ferroviaria e le condizioni minime di qualità secondo cui l'erogazione di tali informazioni deve avvenire
- le modalità di monitoraggio del livello di servizio offerto
- sistema di penali e mitigazioni da applicare

nel rispetto di quanto almeno previsto dalla Delibera ART 16/2018.

#### **1. Contenuti da rendere disponibili per canale di comunicazione e specifiche di erogazione**

Per ogni canale di comunicazione di cui l'impresa ferroviaria si avvale, ovvero:

- 1) Sito
- 2) App
- 3) Chat on-line (sperimentale per gli anni 2023-2024)
- 4) Contact Center (numero telefonico)
- 5) Contact Center PRM (numero telefonico & e-mail)
- 6) Customer care ("My Link Point")



- 7) Biglietterie di stazione di Trenord
- 8) Biglietterie di stazione di altri operatori ferroviari
- 9) Bacheche di stazione
- 10) Punti Vendita Convenzionati (PVC)
- 11) Rete di vendita di altri operatori TPL
- 12) Sistemi di informazione ai viaggiatori di bordo treno

sono dettagliati nell'Allegato 3 alla presente CMQ, con la struttura riportata nella tabella che segue, i contenuti informativi che l'impresa ferroviaria si impegna ad erogare (in lingua italiana e inglese), secondo specifiche tempistiche e condizioni, nonché le modalità di monitoraggio.

Tabella 1

<b>Contenuti informativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elenco informazioni erogate</li> </ul>
<b>Contenuti fruibili in lingua inglese</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elenco contenuti già fruibili</li> </ul>
<b>Tempi di erogazione/aggiornamento/ ripristino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempo medio di attesa/erogazione</li> <li>• frequenza di aggiornamento</li> <li>• tempo di ripristino informazione non conforme</li> </ul>
<b>Dettaglio punti di contatto (ove applicabile)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• denominazione</li> <li>• indirizzo (via, civico, frazione, comune, prov)</li> <li>• indirizzo web + indirizzo mail</li> <li>• giorni/orario di funzionamento</li> <li>• giorni/orario di chiusura</li> </ul>
<b>Monitoraggio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modalità di monitoraggio</li> </ul>

Per ogni canale di comunicazione che si avvale di singoli punti di contatto (i.e. Customer Care, Biglietterie di stazione, Bacheche di stazione, Punti Vendita Convenzionati), l'Allegato 1 riporta le informazioni di dettaglio per singolo punto di contatto.

Il Piano per l'erogazione graduale delle informazioni in lingua inglese di cui Allegato 2 sarà redatto entro 1 anno dalla sottoscrizione del contratto.

L'offerta di servizio dell'impresa ferroviaria viene resa disponibile da Trenord per la consultazione sul motore orario delle imprese ferroviarie in ambito UIC (Union Internationale des Chemins de fer) qualora non garantita da Trenitalia.

## 2. In caso di sciopero

In caso di sciopero, l'impresa ferroviaria garantisce l'erogazione dei servizi minimi (cd. "treni garantiti") di cui all'Allegato 1.A.6.e riportati in Orario Ufficiale, individuati con accordo tral'impresa ferroviaria e le Organizzazioni Sindacali secondo quanto disposto dalla legge n. 146/90 e s.m.i., ritenuto idoneo dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali.

Per informare i viaggiatori, l'impresa ferroviaria rende inoltre disponibile:

- comunicazione di sciopero, con giorno e orari interessati dallo sciopero, con diffusione almeno 5 giorni prima tramite Sito internet, App, Contact Center, Customer Care, Biglietterie di stazione, sistemi di informazione a bordo treno (ove disponibili);
- elenco dei "treni garantiti", di cui all'Allegato 1.A.6.al contratto e riportati in Orario Ufficiale, con pubblicazione contestuale ad ogni cambio orario tramite i canali previsti per la diffusione dell'orario, incluse le bacheche di stazione. In ogni stazione, nelle bacheche, è pubblicato almeno l'elenco dei treni garantiti delle linee che vi fermano.

### **3. In caso di soppressione totale o parziale delle corse**

In caso di soppressione totale o parziale delle corse per:

- attività programmate (ad esempio: lavori sulla linea...)
- eventi imprevisti (ad esempio: guasti al materiale rotabile o all'infrastruttura, incidenti...)
- piani operativi di emergenza (ad esempio: Piano neve)

l'impresa ferroviaria mette in atto quanto previsto nel Piano di intervento di cui all'Allegato 7.A in ordine alla predisposizione di alternative di trasporto e all'erogazione di adeguate informazioni ai passeggeri.

Le previsioni contenute nel Piano di Intervento non sono soggette a valutazione di CMQ per i due indicatori di informazione all'utenza, in quanto già ricadenti all'interno dell'indicatore di Regolarità del servizio (%Rt), Misura 7 della Delibera ART 16/2018.

In merito allo standard grafico delle informazioni relative ai servizi sostitutivi, si rimanda al manuale "Sistema coordinato di informazione ai viaggiatori del trasporto pubblico regionale" di cui alla DGR 518/2023.

### **4. Informazioni per i servizi ferroviari effettuati tramite bus sostitutivo programmati e in orario**

Nel caso in cui il servizio dell'impresa ferroviaria sia effettuato attraverso bus sostitutivi, l'impresa ferroviaria rende disponibile l'informazione relativa al servizio offerto con bus sostitutivo, attraverso:

- pubblicazione della posizione del punto di fermata sul Sito internet, App, bacheca di stazione, rivenditori di biglietti;
- fornitura dei dati relativi al servizio programmato (numero corsa, orario di partenza, fermate) ai gestori dell'infrastruttura per diffusione attraverso sistemi informativi al pubblico di stazione (monitor e annunci vocali);

Le parti si impegnano a individuare soluzioni e modalità operative anche sperimentali per rendere progressivamente allineate le informazioni disponibili ai viaggiatori che utilizzano i bus a quelli che usano i servizi ferroviari, attraverso:

- posa di palina standard Regione Lombardia per punto di fermata, con percorsi e orari dei servizi bus presenti in Orario Ufficiale
  - per i punti di fermata che non necessitano di interventi, entro 1 anno dalla sottoscrizione del contratto;
  - per i restanti punti di fermata, per i quali si rende necessaria la realizzazione di interventi volti alla messa in sicurezza degli stessi, entro il primo periodo regolatorio.

La Regione è disponibile a facilitare, su richiesta di Trenord, le interlocuzioni con le Amministrazioni competenti, in sinergia con le Agenzie per il TPL responsabili dell'autorizzazione delle fermate.

- geolocalizzazione e tracking posizione bus in tempo reale, rendendo disponibile l'informazione agli operatori della Sala Operativa, nonché ai viaggiatori tramite Sito Internet, App, API (application programming interface). Entro il primo anno dalla sottoscrizione del contratto Trenord sviluppa il progetto da validare a cura di Regione Lombardia; tale progetto deve prevedere la realizzazione degli interventi entro il secondo anno per le linee esercite con bus, nonché per le sostituzioni di lungo periodo per lavori infrastrutturali, ed entro il terzo anno per i restanti servizi bus inseriti in orario;
- diffusione informazioni dinamiche sul servizio bus sostitutivi (andamento in tempo reale, anomalie...) attraverso processi di integrazione con i sistemi informativi dei gestori infrastruttura entro il terzo anno dalla sottoscrizione del contratto.

Sono ricompresi nel Piano Economico Finanziario del Contratto i costi per l'adeguamento e sviluppo dei processi IT funzionali al miglioramento della disponibilità e fruibilità delle informazioni per i viaggiatori relativamente a:

- posa e gestione delle bacheche di stazione: costo di gestione in 1,7 milioni di euro in arco piano
- andamento in tempo reale dei servizi bus, attraverso un servizio di geolocalizzazione dei bus e una piattaforma per la raccolta e distribuzione dei dati nei sistemi IT dell'impresa ferroviaria;
- adeguamento dei sistemi per l'informazione ai viaggiatori della flotta: periferiche (display esterni, monitor interni ...) e piattaforma per il coordinamento e diffusione delle informazioni.

Sono analogamente ricompresi nel PEF anche i costi per la posa di nuove paline di fermata per i bus sostitutivi del servizio ferroviario.

## **5. Ulteriori informazioni durante il viaggio**

Entro 1 anno dalla sottoscrizione del contratto, l'impresa ferroviaria provvederà a rendere disponibili dati sull'andamento del servizio in tempo reale verso l'Ecosistema Digitale E015 e in formato API, affinché soggetti terzi abbiano la possibilità di utilizzarli e renderli fruibili al pubblico.

Entro il primo periodo regolatorio, inoltre l'impresa ferroviaria si impegna ad avviare un progetto pilota per poter rendere fruibili le informazioni relative ai servizi di TPL con fermata in prossimità delle stazioni attraverso le periferiche presenti a bordo treno (i.e. display di bordo).

## **6. Modalità di monitoraggio**

Per le **informazioni prima del viaggio e durante il viaggio**, il rispetto degli impegni contrattuali è monitorato attraverso rilevazioni trimestrali in capo all'Ente Affidante, svolte direttamente da proprio personale o soggetto terzo incaricato e disciplinate in un apposito Allegato 8.A; in particolare:

- indagini trimestrali mystery client per bacheche di stazioni, biglietterie, rivendite di biglietti (PVC), customer care, bordo treno effettuati da personale esterno incaricato da Regione;
- verifiche trimestrali di correttezza dei contenuti informativi per il sito, App, contact center effettuati da personale della Regione;
- verifiche dei report trimestrali forniti da Trenord su contenuti informativi dinamici e livello di servizio offerto (es: tempi di attesa) per sito, app, chat, contact center.

Come riportato per ogni canale informativo anche nelle tabelle dell'allegato 3 alla presente CMQ, nel caso di segnalazione di non conformità rilevate nel corso del monitoraggio di cui ai punti precedenti, Trenord è tenuta a ripristinare o aggiornare le informazioni entro 5 giorni lavorativi rispetto alla data della comunicazione di non conformità da parte di Regione Lombardia

La Regione si riserva di effettuare controlli sul campo con personale propri o incaricato per verificare il corretto ripristino delle situazioni non conformi nei tempi previsti dal presente contratto.

## **7. Penali e mitigazione**

Per l'indicatore INFO\_AN di cui alla Delibera ART 16/2018, valgono i seguenti criteri:

- Ogni singolo canale di contatto (es. la specifica bacheca di stazione) è ritenuto conforme se presenta il 100% delle informazioni richieste, aggiornate e corrette;
- L'applicazione della penale Pu trimestrale avviene per singolo canale di comunicazione, in proporzione alla % di casi rilevati come non conformi sulla base degli esiti di rilevazioni trimestrali;
- Il valore massimo della penale trimestrale è determinato anche in relazione al numero di eventi oggetto di rilevazione trimestrale.
- Resta salvo il diritto dell'Ente affidante di verificare l'effettivo ripristino della non conformità.
- La penale per mancata conformità si applica solo ai canali e alle informazioni contrassegnate nelle tabelle attraverso apposito marcatore (#PAN).
- Il valore della penale per ciascun canale di comunicazione è riportato all'interno del testo contrattuale.

Tabella 2 – Misura 8 (INFO\_AN)

Canale di comunicazione	Penale unitaria (Pu)
Sito	10 € (per 12 rilievi trimestre)
App	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Contact Center (numero telefonico)	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Contact Center PRM (numero telefonico & e-mail)	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Customer care (“My Link Point”)	20 € (per 24 rilievi trimestre)
Biglietterie di stazione di Trenord	20 € (per 50 rilievi trimestre)
Bacheche di stazione	20 € (per 200 rilievi trimestre)
Punti Vendita Convenzionati (PVC)	10 € (per 3 rilievi trimestre per ogni PVC)
Sistemi di informazione ai viaggiatori di bordo treno	60 € (per 600 rilievi trimestre)

Per l’indicatore INFO\_DU valgono i seguenti criteri:

- Ogni singolo canale di contatto è ritenuto conforme se presenta il 100% delle informazioni richieste e corrette;
- L’applicazione della penale Pu trimestrale avviene per singolo canale di comunicazione, in proporzione alla % di casi rilevati come non conformi sulla base degli esiti di rilevazioni trimestrali; per ogni treno la medesima non conformità è conteggiata una sola volta (es. errata impostazione dell’informazione “prossima fermata” per più fermate all’interno della stessa corsa).
- Il valore massimo della penale trimestrale è determinato anche in relazione al numero di eventi oggetto di rilevazione trimestrale.
- La penale per mancata conformità si applica solo ai canali e alle informazioni contrassegnate nelle tabelle attraverso apposito marcatore (#PDU).
- Il valore della penale per ciascun canale di comunicazione è riportato all'interno del testo contrattuale.

Tabella 3 – Misura 9 (INFO\_DU)

Canale di comunicazione	Penale unitaria (Pu)
Sito	10 € (per 12 rilievi trimestre)
App	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Contact Center (numero telefonico)	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Sistemi di informazione ai viaggiatori di bordo treno	60 € (per 600 rilievi trimestre)

## **Allegato 1 – Ricognizione biglietterie, Customer Care, Bacheche di Stazione e PVC**

### **Biglietterie di stazione e Customer Care**

---

Stazione	Indirizzo (via, numero civico)	Frazione	Comune	Prov	Giorni di apertura	Orario di apertura	Giorni di chiusura	Orario di chiusura
...	...	...	...	...	...	...	...	...

\*Aggiornamento trimestrale dell'allegato da parte di Trenord

### **Bacheche di stazione**

---

Stazione	Indirizzo (via, numero civico)	Frazione	Comune	Prov	Numero bacheche	Rete	Dimensione area utile
...	...	...	...	...	...	...	...

\*Aggiornamento trimestrale dell'allegato da parte di Trenord

### **PVC**

---

Stazione di riferimento	Indirizzo (via, numero civico)	Frazione	Comune	Prov	Indirizzo web	Indirizzo mail	Giorni di apertura	Orario di apertura	Giorni di chiusura	Orario di chiusura
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

\*Aggiornamento trimestrale dell'allegato da parte di Trenord

---

## **Allegato 2 - Piano per l'erogazione graduale delle informazioni in lingua inglese**

Da redigere entro 1 anno dalla sottoscrizione del contratto.

### Allegato 3 - Contenuti informativi e canali per l'informazione ai viaggiatori

Sito internet			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni generali di trasporto	#PAN	Abstract
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	x
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	#PAN	x
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	x
6	Sistema tariffario vigente: 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	#PAN	x
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	x
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	x
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	x
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	x
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	x
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	x
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	x
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	x
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	#PAN	x
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	x
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	x
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi per ogni singola stazione	#PAN	x
20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica	#PAN	
21	Corrispettivo totale annuo (in euro)	#PAN	
22	Compensazione finanziaria annua (in euro)	#PAN	
23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)	#PAN	
24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale	#PAN	



Sito internet			
25	Documenti di rendicontazione attestanti 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 Initiative (GRI)	#PAN	
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
32	Disponibilità di servizi a bordo	#PAN	X
33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
-	Orari in formato pdf per linea (scaricabili e stampabili)	#PAN	X
-	Quadri orari in formato pdf divisi per direttrici (scaricabili e stampabili)	#PAN	X
-	Mappe dei servizi ferroviari regionali e suburbani (scaricabili e stampabili)	#PAN	X
-	Informazioni relative al raggiungimento dei punti vendita convenzionati entro 350m per ogni singola stazione (indirizzo e orari di apertura)	#PAN	
Nr ordine delibera ART	<b>Contenuti informativi dinamici</b>		<b>Fruibili in lingua inglese</b>
26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	#PDU	X
27	Binario di arrivo e partenza dei treni	#PDU	X
28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	#PDU	
29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	#PAN	
37	Ritardi durante la marcia	#PDU	X
38	Anormalità della circolazione	#PDU	
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	#PDU	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	#PDU	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
<a href="http://www.trenord.it">www.trenord.it</a>			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			
<p>Il sito web è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo i periodi di manutenzione programmata.</p> <p>Nel caso di segnalazione di non conformità delle informazioni pubblicate sul sito, l'impresa ferroviaria è tenuta ad aggiornare le informazioni entro 5 giorni lavorativi rispetto alla comunicazione di non conformità di Regione Lombardia</p> <p>Per la vendita dei titoli di viaggio si fa riferimento a quanto previsto dalla Misura 11 della Delibera ART 16/2018 (indicatore %BTEL).</p>			
<b>Monitoraggio</b>			

Sito internet		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifiche trimestrali di correttezza e di aggiornamento dei contenuti effettuati da personale di Regione Lombardia per Contenuti informativi statici</li> <li>Reportistica sistemi IT dell'impresa ferroviaria per Contenuti informativi dinamici</li> </ul>	

App			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	#PAN	X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	X
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi per ogni singola stazione [*]	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
32	Disponibilità di servizi a bordo	#PAN	X
33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
-	Informazioni relative al raggiungimento dei punti vendita convenzionati entro 350m per ogni singola stazione (indirizzo e orari di apertura)	#PAN	
Nr ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	#PDU	
27	Binario di arrivo e partenza dei treni	#PDU	X

App			
28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	#PDU	
37	Ritardi durante la marcia	#PDU	
38	Anormalità della circolazione	#PDU	
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	#PDU	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	#PDU	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
App scaricabile dal cliente per iOS da App Store e per Android da Google Play Store			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			
<p>Il sito web è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo i periodi di manutenzione programmata.</p> <p>Nel caso di segnalazione di non conformità delle informazioni pubblicate sul sito, l'impresa ferroviaria è tenuta ad aggiornare le informazioni entro 5 giorni lavorativi rispetto alla comunicazione di non conformità.</p> <p>Per la vendita dei titoli di viaggio si fa riferimento a quanto previsto dalla Misura 11 della Delibera ART 16/2018 (indicatore %BTEL).</p>			
<b>Monitoraggio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifiche trimestrali di correttezza e di aggiornamento dei contenuti effettuati da personale di Regione Lombardia per Contenuti informativi statici</li> <li>• Reportistica sistemi IT dell'impresa ferroviaria per Contenuti informativi dinamici</li> </ul>			

[\*] informazione soggetta a verifica per il presente canale a partire dal secondo anno di validità del Contratto

Chat on line			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	-	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	-	X
6	Sistema tariffario vigente: 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	-	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	-	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	-	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	-	X
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
La chat è disponibile sul sito web di Trenord, <a href="http://www.trenord.it">www.trenord.it</a> Il servizio è fornito in via sperimentale per gli anni 2023-2024.			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			
La chat è disponibile tutti i giorni dalle ore 09:00 alle 18:00, salvo i periodi di manutenzione programmata. Nel corso della sperimentazione verranno individuati e definiti gli opportuni indicatori.			

Contact center			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni Generali di Trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	#PAN	X
6	Sistema tariffario vigente: 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	#PAN	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	X
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	X
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	#PDU	X
27	Binario di arrivo e partenza dei treni	#PDU	X
28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	#PDU	X
29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	#PAN	X
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
Numero telefonico: 02.72.49.49.49			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			

Contact center	
Il Contact center con operatore è attivo tutti i giorni dalle ore 06:00 alle 00:00. Il tempo medio di attesa per comunicare con un operatore è di 2 minuti dal termine dei messaggi IVR	
Monitoraggio	
Verifiche trimestrali di correttezza e di aggiornamento dei contenuti effettuati da personale di Regione Lombardia	

Contact center PRM			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	#PAN	X
33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
Dettaglio punti di contatto			
Numero verde dedicato: 800.210.955 <a href="mailto:disabili@trenord.it">disabili@trenord.it</a> per informazioni, prenotazioni e organizzazione del viaggio; <a href="mailto:senzabarriere@trenord.it">senzabarriere@trenord.it</a> per problematiche ed impedimenti nel tragitto treno-stazione. Per l'accessibilità degli impianti ferroviari si rimanda ai punti di contatto dei Gestori dell'Infrastruttura.			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
Il numero verde è attivo tutti i giorni dalle 08:15 alle 19:45. Il servizio di risposta alle mail è attivo nei soli giorni feriali. Per organizzare al meglio l'assistenza, è richiesto di comunicare la necessità almeno 24 ore prima della partenza. Il tempo medio di attesa per comunicare con un operatore telefonico è di 2 minuti dal termine dei messaggi IVR (Interactive Voice Response)			
Monitoraggio			
Verifiche trimestrali di correttezza e di aggiornamento dei contenuti effettuati da personale di Regione Lombardia			

Customer Care (“My Link Point”)			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni generali di trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza	#PAN	X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	X
6	Sistema tariffario vigente: 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	#PAN	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	X
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	#PAN	X
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	X
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza nei confronti dell’IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
Nr ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
38	Anormalità della circolazione	#PDU	X
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	X
Dettaglio punti di contatto			
Si veda l’allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			

Customer Care (“My Link Point”)	
Si veda l’allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti	
Monitoraggio	
Indagini trimestrali mystery client	

Biglietterie in stazione Trenord			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni generali di trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza	#PAN	X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	X
6	Sistema tariffario vigente: 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	#PAN	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	X
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	#PAN	X
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	X
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza nei confronti dell’IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X



Biglietterie in stazione Trenord			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
38	Anormalità della circolazione	#PDU	X
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	X
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
Si veda l'allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			
Si veda l'allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
<b>Monitoraggio</b>			
Indagini trimestrali mystery client			

Biglietterie in stazione di altra impresa ferroviaria			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni generali di trasporto		X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno		X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza		X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza		X
6	Sistema tariffario vigente: 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		X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi		X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido		X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni		X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni		X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette		X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti		X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici		X
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR		X
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per		X

Biglietterie in stazione di altra impresa ferroviaria			
	prenotazione dei servizi dedicati a PMR		
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce		X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa		X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero		X
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi		X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF		X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti		X
Nr ordine delibera ART	<b>Contenuti informativi dinamici</b>		<b>Fruibili in lingua inglese</b>
38	Anormalità della circolazione		X
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione		X
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
Si veda l'allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			
Si veda l'allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
<b>Monitoraggio</b>			
Indagini trimestrali mystery client			

Bordo treno			
Nr ordine delibera ART	<b>Contenuti informativi statici</b>		<b>Fruibili in lingua inglese</b>
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
32	Disponibilità di servizi a bordo	#PAN	
33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	
34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	#PAN	
-	Mappe dei servizi ferroviari regionali e suburbani	#PAN	
<b>Bordo treno/A (treno dotato di OBOE o altro apparato similare)</b>			
Nr ordine delibera	<b>Contenuti informativi dinamici</b>		<b>Fruibili in lingua</b>

Bordo treno			
ART			inglese
35	Prossima fermata	#PDU	X
36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	#PDU	
37	Ritardi durante la marcia	#PDU	
38	Anormalità della circolazione	#PDU	
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	#PDU	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	#PDU	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	X
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	#PDU	
-	Destinazione finale del viaggio	#PDU	
-	Display dinamici (velette) esterno treno: destinazione finale del viaggio e codice di linea secondo codifica regionale	#PDU	
Bordo treno/B (treno NON dotato di OBOE o altro apparato simile)			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
38	Anormalità della circolazione	#PDU	
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	#PDU	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	#PDU	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	#PDU	
Dettaglio punti di contatto			
Nell'allegato 8.A.2.1 è riportata la classificazione del materiale rotabile nella categoria "A" e "B", con frequenza di aggiornamento annuale.			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
Fornitura tempestiva e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti in caso di anormalità della circolazione			
Monitoraggio			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagini trimestrali mystery client per Contenuti informativi statici e Contenuti informativi dinamici treni cat "B"</li> <li>Reportistica sistemi IT dell'impresa ferroviaria per Contenuti informativi dinamici (treni cat "A")</li> </ul>			

Bacheche di stazione	
----------------------	--

Nr ordine delibera ART	<b>Contenuti informativi statici</b>		<b>Fruibili in lingua inglese</b>
2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	#PAN	X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	X
6	Sistema tariffario vigente: 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	#PAN	
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
-	Mappe dei servizi ferroviari regionali e suburbani	#PAN	
-	Informazioni relative al posizionamento dei punti vendita convenzionati	#PAN	
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
In allegato 1 della presente Misura l'elenco delle stazioni in cui sono presenti bacheche contenenti avvisi e informazioni relative al servizio ferroviario regionale, il cui aggiornamento è in capo all'impresa ferroviaria.			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			
Sono previsti circa 6 aggiornamenti/anno (periodici: 2 volte l'anno in occasione dei cambi orario ed eventuali 4 ulteriori aggiornamenti in corso d'anno all'occorrenza). Il tempo necessario ad un aggiornamento complessivo di tutte le stazioni della Lombardia è fissato in 7 giornate lavorative.			
<b>Monitoraggio</b>			
Indagini trimestrali mystery client			

Punti Vendita Convenzionati con l'impresa ferroviaria			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
In allegato 1 della presente Misura è riportato l'elenco dei punti vendita convenzionati direttamente con l'impresa ferroviaria, frequenza di aggiornamento trimestrale.			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			
Tempi di aggiornamento allineati al canale di vendita delle biglietterie Trenord			
<b>Monitoraggio</b>			
Indagini trimestrali mystery client			

Punti vendita di altri operatori TPL			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
9	Orari di partenza e arrivo dei treni		
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni		
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette		
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici		
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce		
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa		
<b>Dettaglio punti di contatto</b>			
In allegato 1 della presente Misura è riportato anche l'elenco degli altri punti vendita.			
<b>Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino</b>			
Tempi di aggiornamento allineati al canale di vendita delle biglietterie Trenord			
<b>Monitoraggio</b>			
Indagini trimestrali mystery client			

## Allegato 4: Schede per il monitoraggio degli standard di qualità dei treni, stazioni e sistemi informativi

### Scheda per il rilevamento della qualità erogata in STAZIONE - pag. 1/3

Ispettore \_\_\_\_\_

Data rilevazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Codice giorno \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Codice rilevazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Tipologia giorno: 1 Lun/Ven 2 Sabato 3 Festivo

Condizioni atmosferiche: 1 Sole/Sereno 2 Nuvoloso 3 Pioggia 4 Neve 5 Nebbia

Rilevazione dalle ore \_\_\_\_:\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_:\_\_\_\_

Stazione Monitorata \_\_\_\_\_

Gestore: 1 RFI 2 FN

**Ricordarsi di obliterare il cartoncino ad inizio rilevazione e pinzarlo al programma giornaliero**

SEZIONE A) INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI - INFORMAZIONI GENERALI	SI	NO
A1) Orario murale di arrivo e/o partenza in vigore, presente almeno in 1 punto (atrio, biglietteria, sala d'attesa, marciapiede...) 1=Entrambi presenti, 3=Presente SOLO quadro arrivi, 4=Presente SOLO quadro partenze, 5=Entrambi assenti		
A2) <b>se presenti</b> , sono integri e leggibili? 1=SI entrambi, 3=SI SOLO quadro arrivi, 4=SI SOLO quadro partenze, 5=NO nessuno		
A3) Mappa della rete del Servizio Ferroviario Regionale presente almeno in 1 punto (atrio, biglietteria, sala d'attesa...)	1	2
A4) <b>se presente</b> , integra e leggibile	1	2
A5) Tabella con tariffe ferroviarie applicate aggiornata al 01/01/2012 (presente almeno in 1 punto (atrio, biglietteria, sala d'attesa...))	1	2
A6) <b>se presente</b> , integra e leggibile	1	2
A7) Elenco aggiornato dei punti vendita biglietti prossimi alla stazione presente almeno in 1 punto (atrio, biglietteria, sala d'attesa...) (1=SI SOLO prossimi alla stazione; 2=SI ANCHE in altre aree della Lombardia; 3=NO)		
A8) <b>se presente</b> , integro e leggibile	1	2
A9) <b>se presente</b> , con giorni di chiusura	1	2
A10) Elenco numeri di telefono contattabili per ricevere informazioni presente almeno in 1 punto (atrio, biglietteria, sala d'attesa...)	1	2
A11) <b>se presente</b> , integro e leggibile	1	2
A12) Presenza di almeno 1 bacheca protetta con vetro (atrio, biglietteria, sala d'attesa...)	1	2

SEZIONE B) INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI - INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	SI	NO
B1) Presenza di monitor (con indicazione solo arrivi e/o partenze)	1	2
B2) <b>se presenti</b> : 1=info corrette; 2=info NON corrette; 3=spento		
B3) Presenza di Teleindicatori di binario	1	2
B4) <b>se presenti</b> , funzionanti	1	2
B5) Presenza di Altoparlanti	1	2
B6) <b>se presenti</b> , funzionanti	1	2
B7) Comunicazioni relative alla partenza dei treni (con annuncio vocale, teleindicatori o altra modalità)	1	2

SEZIONE C) SERVIZI OFFERTI AI VIAGGIATORI CON DISABILITA'	SI	NO
C1) Almeno un ingresso della stazione è accessibile ai pax con disabilità (per assenza di gradini o grazie alla presenza di scivoli/rampe/servoscale/ascensori)	1	2
C2) Il percorso che collega l'ingresso della stazione con la biglietteria è accessibile ai pax con disabilità (per assenza di gradini o grazie alla presenza di scivoli/rampe/servoscale/ascensori)	1	2
C3) Presenza di percorsi tattili a pavimento per i passeggeri con disabilità visiva	1	2
C4) Il percorso che collega l'ingresso della stazione con i binari è accessibile ai pax con disabilità (per assenza di gradini o grazie alla presenza di scivoli/rampe/servoscale/ascensori) 1=SI tutti i binari, 2=SI solo alcuni binari, 3=SI solo il primo binario, 4=NO		

NOTE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D) SERVIZI OFFERTI AI VIAGGIATORI IN STAZIONE		SI	NO	
BIGLIETTERIA, EMETTITRICI AUTOMATICHE, OBLITERATRICI				
D1) Esistenza biglietteria		1	2	
D2) se esistente, aperta al pubblico al momento della rilevazione		1	2	
D3) se aperta	numero sportelli aperti <input type="text"/> su <input type="text"/>			
D4) se aperta, presenza fascicolo orario ufficiale per il pubblico riferito all'intera rete aziendale, disponibile in consultazione presso le biglietterie o esposto		1	2	
D5) Presenza di avviso orari biglietteria		1	2	
D6) se sì, orari di apertura al pubblico	lun-ven da <input type="text"/> a <input type="text"/> da <input type="text"/> a <input type="text"/> sabato da <input type="text"/> a <input type="text"/> da <input type="text"/> a <input type="text"/> festivi da <input type="text"/> a <input type="text"/> da <input type="text"/> a <input type="text"/>			
D7) Presenza emettitrice automatica 1=SI tipo DAB, 2=SI tipo ETF, 3=SI tipo SIPAX, 4=NO		<input type="text"/>		
D8) se presente, funzionante		1	2	
D9) Numero oblitteratrice presenti (indicare 0 "zero" se non presenti)		<input type="text"/>		
D10) se presenti, numero oblitteratrici funzionanti		<input type="text"/>		
SERVIZI IGIENICI		SI	NO	
D11) Presenza di servizi igienici		1	2	
D12) se presente risulta accessibile (SI se aperto, anche su richiesta, al momento dell'ispezione)		1	2	
D13) se accessibile risulta fruibile e funzionante (SI se acqua presente e almeno un WC e un lavabo sono entrambi non otturati)		1	2	
D14) se fruibile e funzionante, visibilmente sporco (es sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti e sui pavimenti)		1	2	
D15) se fruibile e funzionante, presenza di rifiuti a terra		1	2	
D16) se fruibile e funzionante, funzionamento chiusura porta		1	2	
D17) Presenza di un servizio igienico attrezzato per persone con disabilità		1	2	
D18) Il percorso che conduce ai servizi igienici risulta accessibile anche ai pax con disabilità (per assenza di gradini o grazie alla presenza di scivoli/rampe/servoscale/ascensori)		1	2	
E) PULIZIA DELLA STAZIONE		SI	NO	
LOCALI INTERNI, ARREDI E DOTAZIONI INTERNE				
FABBRICATO STAZIONE (ATRIO, BIGLIETTERIA, SALA D'ATTESA)				
E1) Presente e accessibile		1	2	
E2) Se presente e accessibile, visibilmente sporco 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
E3) Se presente e accessibile, visibilmente danneggiato 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
E4) Se presente e accessibile, presenza di graffiti estesi 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
E5) Se presente e accessibile, presenza di scritte 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
E6) Se presente e accessibile, presenza di rifiuti a terra 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
SPAZI ESTERNI AL FABBRICATO (BANCHINE, SOTTOPASSI)				
E7) Visibilmente sporchi 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
E8) Visibilmente danneggiati 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
E9) Presenza di graffiti estesi 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
E10) Presenza di scritte 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
E11) Presenza di rifiuti a terra 2= NO, 3= SI max 1/3 degli spazi, 4= SI 1/3-2/3 degli spazi, 5= SI >2/3 degli spazi		<input type="text"/>		
ARREDI E DOTAZIONI DELLE STAZIONI (panchine, sedie, poltrone, portarifiuti, bacheche, tavoli ...)				
E12) Presenza di arredi e dotazioni		1	2	
E13) Se presenti, visibilmente sporchi 2= NO, 3= SI max 1/3 degli arredi, 4= SI 1/3-2/3 degli arredi, 5= SI >2/3 degli arredi		<input type="text"/>		
E14) Se presenti, visibilmente danneggiati 2= NO, 3= SI max 1/3 degli arredi, 4= SI 1/3-2/3 degli arredi, 5= SI >2/3 degli arredi		<input type="text"/>		
SEZIONE F) RIPRESE FOTOGRAFICHE		foto 1	foto 2	foto 3
F1) N° foto macchina digitale				
F2) Luogo				
F3) Codice anomalia (es. D3)				

E15) Presenza di pensilina sulle banchine  
2=NO, 3=solo 1 binario, 4=non tutti i binari, 5=tutti i binari

## Sezione G) Dotazioni di interscambio

DISPONIBILITA' PARCHEGGI				
DA RILEVARSI NELL'AREA CIRCOSCRITTA DAL PERIMETRO RIPORTATO SULLA MAPPA E SULLA CARTOGRAFIA FORNITA IN DOTAZIONE				
LA STIMA DELLA NUMEROSITA' DI POSTI DEVE ESSERE LIMITATA ESCLUSIVAMENTE ALLE PIAZZE/PIAZZALI/AREE ADIBITE A SOSTA E AI PARCHEGGI IN STRUTTURA MULTIPIANO (INTERRATI O IN ELEVAZIONE), ESCLUDENDO LA VIABILITA' ORDINARIA				
COMPILARE UNA COLONNA PER CIASCUN SITO EVENTUALMENTE PRESENTE NELL'AREA MARCANDO SEMPRE CIASCUN AREA RILEVATA SULLA MAPPA SECONDO LE ISTRUZIONI RICEVUTE				
PARCHEGGI PER AUTOVEETTURE		SITO 1	SITO 2	SITO 3
G3) Stima numero di posti auto delimitati con disco orario (indicare 0 "zero" se non presenti)		_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
G4) Stima numero di posti auto delimitati liberi gratuiti (indicare 0 "zero" se non presenti)		_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
G5) Stima numero di posti riservati a persone con disabilità (indicare 0 "zero" se non presenti)		_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
G6) Stima numero di posti auto delimitati a pagamento (indicare 0 "zero" se non presenti)		_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
PARCHEGGI PER BICICLETTE		SITO 1	SITO 2	SITO 3
G11) Presenza di aree per il ricovero <u>gratuito</u> delle biciclette (rastrelliere): 1=SI coperte, 2=SI non coperte, 3=SI entrambe, 4=NO		_	_	_
G12) Se presenti, stima numero di posti delimitati gratuiti		_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
G13) E' presente un'area di ricovero delle biciclette a pagamento del tipo "ciclostazione": 1=SI, 2=NO		_	_	_
G15) E' presente un'area dedicata al servizio "bikesharing": 1=SI, 2=NO		_	_	_
G16) Sono presenti biciclette parcheggiate in spazi "improvvisati" (pali, lampioni, etc.): 1=SI OLTRE 4, 2=NO MENO DI 5		_	_	_
PARCHEGGI PER CICLOMOTORI/MOTOCICLI		SITO 1	SITO 2	SITO 3
G18) E' presente un'area, gratuita o a pagamento, per il parcheggio di ciclo e motocicli delimitata: 1=SI gratuita, 2=SI a pagamento, 3=SI entrambe, 4=NO		_	_	_
G19) Se presente, stima del numero di posti complessivi		_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
TRASPORTO PUBBLICO AUTOMOBILISTICO NELL'EVENTUALE PIAZZALE ESTERNO AL FABBRICATO DI STAZIONE				
G20) Presenza di paline di fermata del TPL: 1=SI, 2=NO				_
G21) Se presenti paline di fermata, sono attrezzate con pensilina di copertura: 1=SI, 2=NO				_
G22) Se presenti paline di fermata, sono attrezzate con supporti ischiatici: 1=SI, 2=NO				_
G23) Se presenti paline di fermata, presenza orari: 1=SI integri, leggibili e aggiornati, 2=SI integri, leggibili ma NON aggiornati, 3=NO				_
G24) Se presenti paline di fermata, presenza informazioni (avvisi, modifiche orario, rivendite, ...): 1=SI integre e leggibili, 2=NO				_
SERVIZIO TAXI NELL'EVENTUALE PIAZZALE ESTERNO AL FABBRICATO DI STAZIONE				
G27) Presenza servizio taxi: 1=SI in area delimitata e individuabile, 2=SI a chiamata con palina recante numero telefono, 3=NO				_
RIPRESE FOTOGRAFICHE AREE DI SOSTA E PIAZZALE ESTERNO ALLA STAZIONE (almeno 1 fotografia di insieme per ciascun sito ed almeno 1 del piazzale esterno)				
Foto n°  _ _ _ _  - Ambito  _ _ _ _  ; Foto n°  _ _ _ _  - Ambito  _ _ _ _  ; Foto n°  _ _ _ _  - Ambito  _ _ _ _  ; Foto n°  _ _ _ _  - Ambito  _ _ _ _				
Foto n°  _ _ _ _  - Ambito  _ _ _ _  ; Foto n°  _ _ _ _  - Ambito  _ _ _ _  ; Foto n°  _ _ _ _  - Ambito  _ _ _ _  ; Foto n°  _ _ _ _  - Ambito  _ _ _ _				
Legenda <u>Ambito</u> : 1= Piazzale Esterno ; 2= Area Sosta Autovetture - 3=Area sosta/ricovero biciclette - 4=Area sosta motocicli - 5= Fermata TPL gomma ; 6=Altro				

NOTE INTERSCAMBIO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

G25) Per ogni palina, elenco delle linee (codice/nome linea/gestore) che si attestano/fermano in un raggio di 150 m dalla stazione (se presente indicazione)

G25) Per ogni palina, Numero di corse per ciascuna linea che si attestano/fermano in un raggio di 150 m dalla stazione (se presente indicazione)

Per il fabbricato di stazione e le dotazioni di interscambio (parcheggi per autovetture, biciclette, motocicli, fermate del trasporto pubblico, taxi....così come articolati nella sopraindicata sezione G) è richiesta la georeferenziazione della posizione ovvero il rilievo della posizione, secondo le codifiche/standard indicati nell'Allegato 4.



Espressore											
Data rilevazione:		Tipologia giorno: 1 Lun/Ven		2 Sab		3 Fest		Codice giorno:		Codice rilevazione:	
Condizioni atmosferiche: 1 Sereno/Sole		2 Nuvoloso		3 Poggia		4 Neve		5 Nebbia			
N° treno:		Direttrice: _____		_____		_____		Tipologia treno: 1 R		2 S 3 RE 4 XP	
Stazione di rilevazione: _____		_____		Ora programmata di partenza:         :		_____		Ora effettiva di partenza:         :			
Rilevazione dalle ore     :         alle ore     :											

N° carrozze treno: |\_\_| |\_\_|

SEZIONE B) INTERNO TRENO - SERVIZI IGIENICI E LOCALI INTERNI																											
	carrozza 1		carrozza 2		carrozza 3		carrozza 4		carrozza 5		carrozza 6		carrozza 7		carrozza 8		carrozza 9		carrozza 10		carrozza 11		carrozza 12		carrozza 13		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
B1) Carrozza chiusa (SI non aperta al momento dell'ispezione)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
LOCALI INTERNI (COMPARTIMENTI E SPAZI COMUNI) superfici orizzontali e verticali ad esclusione dei vetri																											
B2) Visibilità sporchi 2- NO, 3- SI max 1/3 della superficie, 4- SI 1/3-2/3 della superficie, 5- SI >2/3 della superficie (es. sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti e sui pavement)																											
B3) Presenza graffiti 2- NO, 3- SI max 1/3 della superficie, 4- SI 1/3-2/3 della superficie, 5- SI >2/3 della superficie																											
B4) Presenza scritte 2- NO, 3- SI max 1/3 della superficie, 4- SI 1/3-2/3 della superficie, 5- SI >2/3 della superficie																											
B5) Presenza di rifiuti a terra 2- NO, 3- SI max 1/3 della superficie, 4- SI 1/3-2/3 della superficie, 5- SI >2/3 della superficie																											
SERVIZI IGIENICI																											
BAGNO 1																											
B6) Presente	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B7) Se presente risulta accessibile (SI se aperto al momento dell'ispezione)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B8) Se accessibile risulta fruibile e funzionante (SI se acqua presente e WC/lavabo sono entrambi non otturati)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B9) Se fruibile e funzionante, stabilimento sporco (es. sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti e sui pavement)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B10) Se fruibile e funzionante, presenza di rifiuti a terra	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B11) Se fruibile e funzionante, funzionamento chiusura porta	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B12) Se fruibile e funzionante, risultato dedicato anche ai passeggeri con disabilità (con apposita segnalazione)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
BAGNO 2																											
B13) Presente	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B14) Se presente risulta accessibile (SI se aperto al momento dell'ispezione)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B15) Se accessibile risulta fruibile e funzionante (SI se acqua presente e WC/lavabo sono entrambi non otturati)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B16) Se fruibile e funzionante, stabilimento sporco (es. sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti e sui pavement)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B17) Se fruibile e funzionante, presenza di rifiuti a terra	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B18) Se fruibile e funzionante, funzionamento chiusura porta	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
B19) Se fruibile e funzionante, risultato dedicato anche ai passeggeri con disabilità (con apposita segnalazione)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

SEZIONE C) SEDILI, POGGIATESTA E BRACCIOILI - SERVIZI SVOLTI AI VIAGGIATORI CON DISABILITA'													
	CARROZZA 1	CARROZZA 2	CARROZZA 3	CARROZZA 4	CARROZZA 5	CARROZZA 6	CARROZZA 7	CARROZZA 8	CARROZZA 9	CARROZZA 10	CARROZZA 11	CARROZZA 12	CARROZZA 13
C1) Sedili, poggiatesta e braccioli: visibilmente sporchi													
4= Nessun sedile; 5= SI 1 sedile; 6= SI 2-5 sedili; 7= SI >5 sedili													
C2) Visibilmente danneggiati													
4= Nessun sedile; 5= SI 1 sedile; 6= SI 2-5 sedili; 7= SI >5 sedili													
C3) Sedili, poggiatesta e braccioli: presenza di scritte													
4= Nessun sedile; 5= SI 1 sedile; 6= SI 2-5 sedili; 7= SI >5 sedili													
C4) Sedili, poggiatesta e braccioli: visibilmente usurati													
4= Nessun sedile; 5= SI 1 sedile; 6= SI 2-5 sedili; 7= SI >5 sedili													
C5) Servizi rivolti ai viaggiatori con disabilità, posti a sedere o area di "attacco" per carrozzina													
1=SI posti con segnaletica "Posto riservato" ; 2=SI area di "attacco"; 3=SI entrambe; 4=NO													

SEZIONE D) PORTE INTERCOMUNICANTI TRA CARROZZA E CARROZZA - INFORMAZIONI A BORDO																												
	SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO	
D1) Funzionamento porte intercomunicanti tra carrozza a carrozza (SI se tutte funzionanti)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
D2) Presenza mappa del SFR (SI se almeno una risulta integra, leggibile e aggiornata)	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

SEZIONE E) RIPRESE FOTOGRAFICHE				
	foto 1	foto 2	foto 3	foto 4
E1) N° foto macchina digitale				
E2) Luogo				
E3) Codice anomalia (es. C3)				

NOTE

---



---



---

## Scheda per il rilevamento della qualità erogata in TRENO - RILEVAZIONE A BORDO - pag. 1/1

Ispettore \_\_\_\_\_

Data rilevazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Tipologia giorno: 1 Lun/Ven 2 Sab 3 Fest Codice giorno \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Codice rilevazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Condizioni atmosferiche: 1 Sereno/Sole 2 Nuvoloso 3 Pioviggia 4 Neve 5 Nebbia

N° treno: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Direttrice: \_\_\_\_\_ Tipologia treno: 1 R 2 S 3 RE 4 XP

Stazione di salita e inizio rilievo: \_\_\_\_\_ Ora programmata di partenza: \_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_ Ora effettiva di partenza: \_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_

Stazione di discesa e fine rilievo: \_\_\_\_\_ Ora programmata di arrivo: \_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_ Ora effettiva di arrivo: \_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_

Ricordarsi di obliterare il cartoncino ad inizio e fine rilevazione e pinzarlo al programma giornaliero

N° carrozze treno: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

SEZIONE A) IMPIANTI - ILLUMINAZIONE, CLIMATIZZAZIONE E RISCALDAMENTO													
	carrozza 1	carrozza 2	carrozza 3	carrozza 4	carrozza 5	carrozza 6	carrozza 7	carrozza 8	carrozza 9	carrozza 10	carrozza 11	carrozza 12	carrozza 13
A0) codice carrozza (riportare almeno un codice)													
A1) Illuminazione (1=Adeguata; 2=Non Adeguata; 3=Spenta)													
A2) Temperatura (1=Adeguata; 2=Troppo Freddo; 3=Troppo Caldo)													
A3) Impianto di riscaldamento (1=funzionante; 2=non funzionante)													
A4) Impianto di climatizzazione (1=presente e funzionante; 2=presente, ma non funzionante; 3=assente)													

SEZIONE B) ANNUNCIO FERME - IMPIANTO DIFFUSIONE SONORA, PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE	
IMPIANTO DI DIFFUSIONE SONORA	SI NO
B1) Presente	1 2
B2) se sì, funzionante (annuncio delle fermate, eventuali ritardi, ...)	1 2
PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE	SI NO
B3) Presente	1 2
B4) se sì, funzionante (annuncio delle fermate, eventuali ritardi,...)	1 2

SEZIONE C) RIPRESE FOTOGRAFICHE				
	foto 1	foto 2	foto 3	foto 4
C1) N° foto macchina digitale				
C2) Luogo				
C3) Codice anomalia (es. A1)				

NOTE

---



---



---

Ispettore.....[...]-[...]

Codice rilevazione [...]-[...]-[...]-[...]

Data rilevazione [...]-[...]-[...]-[...]-[...]-[...]

Tipologia giorno 1 Lun/Ven

2 Sab

3 Fest

Codice giorno [...]-[...]

## SEZIONE A - CANALI INFORMATIVI

ID	Informazione	Presenza/Assenza	Sito internet	App	Contact center	Contact center PRM
1	Condizioni generali di trasporto	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]		[...]	
2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0		[...]		
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		
6	Sistema tariffario vigente: 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	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]		[...]	
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		[...]
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]			[...]
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi per ogni singola stazione	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica	Presente =1; Non presente =0	[...]			
21	Corrispettivo totale annuo (in euro)	Presente =1; Non presente =0	[...]			
22	Compensazione finanziaria annua (in euro)	Presente =1; Non presente =0	[...]			
23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)	Presente =1; Non presente =0	[...]			
24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale	Presente =1; Non presente =0	[...]			
25	Documenti di rendicontazione attestanti 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)	Presente =1; Non presente =0	[...]			
26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
27	Binario di arrivo e partenza dei treni	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	Presente =1; Non presente =0	[...]		[...]	
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]	[...]	
32	Disponibilità di servizi a bordo	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		

33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		[...]
37	Ritardi durante la marcia	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		
38	Anormalità della circolazione	Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		
-	Orari in formato pdf per linea (scaricabili e stampabili)	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]			
-	Quadri orari in formato pdf divisi per direttrici (scaricabili e stampabili)	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]			
-	Mappe dei servizi ferroviari regionali e suburbani (scaricabili e stampabili)	Presente e fruibile in lingua inglese =2; Presente =1; Non presente =0	[...]			
-	Informazioni relative al raggiungimento dei punti vendita convenzionati entro 350m per ogni singola stazione (indirizzo e orari di apertura)	Presente =1; Non presente =0	[...]	[...]		

## Allegato 5:

### Pacchetto A - Elaborati da consegnare, analisi preliminari sui dati, riepilogo scadenze e modalità di trasmissione

Gli elaborati da consegnare, secondo tempi e modi che sono descritti di seguito, sono:

- a) piano di progetto
- b) programma mensile dei rilievi di treni, stazioni e sistemi informativi
- c) elenco giornaliero dei treni rilevati
- d) elenco giornaliero delle stazioni rilevate
- e) database completo dei rilievi mensili sui treni
- f) database completo dei rilievi mensili sulle stazioni
- g) database completo dei rilievi dei sistemi informativi
- h) file relativo alle dotazioni di interscambio delle stazioni
- i) rendicontazione mensile dei rilevatori impiegate e relative giornate
- j) report trimestrali
- k) relazione annuale

- a) **Piano di progetto** andrà consegnato entro 60 giorni dalla firma del contratto.
- b) Il **programma mensile dei rilievi degli standard di qualità di treni e stazioni** andrà consegnato entro il giorno 20 del mese antecedente le rilevazioni mensili. Ogni eventuale variazione nella programmazione dei rilievi dovrà essere comunicata alla Direzione Trasporti e Mobilità sostenibile a mezzo posta elettronica con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.
- c) **L'elenco giornaliero dei treni rilevati** andrà consegnato entro le ore 9 del giorno successivo dall'effettuazione dei rilievi. Esso dovrà contenere:
  - data di rilievo
  - direttrice del treno rilevato (\*)
  - categoria del treno rilevato (\*)
  - numero di treno rilevato (\*)
  - impresa ferroviaria (\*)
  - tipologia di rilievo effettuato (terra/bordo/terra+bordo)
  - composizione tipo e numero di carrozze/pezzi (\*)
  - note(\*) in base alle codifiche/denominazioni ufficiali che verranno fornite da Regione (anche nel seguito del presente allegato)
- d) **L'elenco giornaliero delle stazioni rilevate** andrà consegnato entro le ore 9 del giorno successivo dall'effettuazione dei rilievi. Esso dovrà contenere:
  - data di rilievo
  - codice stazione rilevata (\*)
  - stazione rilevata (\*)
  - rete ferroviaria (\*)
  - note

e) **Il database completo dei rilievi mensili sui treni**, da consegnarsi entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo, dovrà contenere le seguenti tabelle:

- scheda a terra
- scheda a bordo
- anomalie

I record presenti nella tabella scheda a terra dovranno contenere, oltre ai campi relativi al monitoraggio degli standard di qualità dei treni, i seguenti campi:

- giorno di rilevazione
- tipo giorno (fer., sab., fest.)
- identificativo rilevatore
- codice stazione di rilevamento (\*)
- ora di partenza
- direttrice del treno rilevato (\*)
- categoria del treno rilevato (\*)
- impresa ferroviaria (\*)
- numero di treno rilevato (\*)
- note

I record presenti nella tabella scheda a bordo dovranno contenere, oltre ai campi relativi al monitoraggio degli standard di qualità dei treni, i seguenti campi:

- giorno di rilevazione
- tipo giorno (fer., sab., fest.)
- identificativo rilevatore
- codice stazione di inizio rilevamento (\*)
- codice stazione di fine rilevamento (\*)
- stazione di inizio rilevamento (\*)
- stazione di fine rilevamento (\*)
- ora di inizio rilevamento
- ora di fine rilevamento
- ora di partenza
- direttrice del treno rilevato (\*)
- categoria del treno rilevato (\*)
- impresa ferroviaria (\*)
- numero di treno rilevato
- note

I record presenti nella tabella anomalie dovranno contenere tutti i treni che, pur essendo stati inseriti nel programma della rilevazione indicati dall'azienda aggiudicataria, non sono stati inseriti nelle tabelle precedenti a causa di anomalie o incompletezza del rilievo. In particolare, è da considerarsi incompleto il rilievo di un treno in cui non è stato possibile restituire risultati corretti su più di una sezione.

- I campi contenuti dovranno essere:
- giorno di rilevazione
- tipo giorno (fer., sab., fest.)
- tipo rilievo (a terra, a bordo, puntualità)
- identificativo rilevatore

- direttrice del treno rilevato (\*)
- categoria del treno rilevato (\*)
- impresa ferroviaria (\*)
- numero di treno rilevato (\*)
- note (contenente gli elementi per individuare meglio le anomalie)

f) **Il database completo dei rilievi mensili sulle stazioni**, da consegnarsi entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo, dovrà contenere le seguenti tabelle:

- stazioni
- anomalie

I record presenti nella tabella **stazioni** dovranno contenere, oltre ai campi relativi al monitoraggio degli standard di qualità della stazione, i seguenti campi:

- data di rilievo
- tipo giorno (fer., sab., fest.)
- ora di inizio rilievo
- ora di fine rilievo
- identificativo rilevatore
- codice stazione rilevata (\*)
- stazione rilevata (\*)
- impresa ferroviaria (\*)
- rete
- note

I record presenti nella tabella **anomalie** dovranno contenere tutte le stazioni che, pur essendo state inserite nel programma della rilevazione indicato dall'azienda aggiudicataria, non sono state inserite nelle tabelle precedenti a causa di anomalie o incompletezza del rilievo. In particolare è da considerarsi incompleto il rilievo di una stazione in cui non è stato possibile restituire risultati corretti su più di una sezione.

I campi contenuti dovranno essere:

- giorno di rilevazione
- tipo giorno (fer., sab., fest.)
- identificativo rilevatore
- codice stazione rilevata (\*)
- stazione rilevata (\*)
- impresa ferroviaria (\*)
- rete
- note (contenente gli elementi per individuare meglio le anomalie)

g) **Il database completo dei rilievi mensili dei sistemi informativi**, da consegnarsi entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo, dovrà contenere le seguenti tabelle:

- canali informativi

I record presenti nella tabella **sistemi informativi** dovranno contenere, oltre ai campi relativi al monitoraggio degli standard di qualità dei sistemi informativi (sito, app, contact center, contact center PRM), i seguenti campi:

- data di rilievo
- tipo giorno (fer., sab., fest.)

- ora di inizio rilievo
- ora di fine rilievo
- identificativo rilevatore
- note

h) **Il rilievo della posizione delle dotazioni di interscambio delle stazioni** deve essere restituito in formato vettoriale (shapefile), a geometria puntuale (nb: nel caso di rilievo di aree, le stesse dovranno essere restituite sotto forma di punto in posizione baricentrica rispetto all'area stessa), in scala 1:5000, nel sistema di coordinate WGS\_1984\_UTM\_Zone\_32N, articolando l'informazione secondo 2 distinte tabelle:

- stazioni
- dotazioni di interscambio

I record relativi alla tabella stazioni dovranno contenere i seguenti campi relativi al fabbricato viaggiatori della stazione oggetto di rilievo:

- data di rilievo
- codice stazione rilevata (\*)
- stazione rilevata (\*)
- coordinata x
- coordinata y
- note

I record relativi alla tabella dotazioni di interscambio dovranno contenere i seguenti campi relativi a quanto articolato nella sezione G della scheda stazione:

- identificativo punto rilevato
- data del rilievo
- coordinata x
- coordinata y
- tipo dotazione (\*)
- tipo tariffa (\*)
- stima posti offerti
- numero linee (\*)
- numero corse (\*)
- note

Scadenza di consegna: entro il giorno 15 del mese successivo alla fine del trimestre di riferimento

i) **La rendicontazione mensile dei rilevatori impiegati** dovrà essere comunicata alla Direzione Generale Trasporti e Mobilità sostenibile entro 15 giorni dalla data di ultimazione dei rilevamenti mensili. Esso dovrà contenere:

- giorno di rilevazione
- identificativo rilevatore
- nome rilevatore
- cognome rilevatore
- impresa ferroviaria su cui sono stati effettuati i rilievi

j) Entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre di riferimento dovrà essere presentato, su



supporto cartaceo ed informatico, un **report trimestrale di sintesi dei rilievi effettuati**, con confronti relativi al trimestre precedente, per azienda e direttrice.

- k) La società aggiudicataria dovrà inoltre redigere una relazione annuale che sintetizzi i risultati delle rilevazioni su tutto il territorio della Regione Lombardia.

I contenuti dei report e della relazione annuale sono da concordare preventivamente con la Direzione Generale Trasporti e mobilità sostenibile

Analisi preliminari da effettuare sui dati rilevati

I dati dovranno essere preventivamente analizzati prima della consegna, onde eliminare inesattezze dovute a errata trascrizione o ad errori in fase di imputazione dei dati.

In particolare, dovranno essere verificati:

- controllo di esistenza del numero del treno, da effettuarsi mediante confronto con i programmi di esercizio consegnati;
- associazione del treno alla direttrice, da effettuarsi mediante confronto con i programmi di esercizio consegnati;
- controllo del nome e codifica della stazione, da effettuarsi mediante confronto con anagrafica delle stazioni consegnati;
- rispetto del campione di treni e stazioni convenuto nel capitolato
- Dovranno inoltre essere riportate eventuali incoerenze dei parametri qualitativi rilevati su ogni singolo treno o stazione, evidenziando la non omogeneità di giudizio sui parametri rilevati (es: rilevato di problema di pulizia in presenza di servizio non accessibile).
- In particolare, per il rilievo degli standard di qualità del servizio per treni e stazioni andranno effettuati controlli in merito a:
  - coerenza tra il numero di carrozze totali e le carrozze che sono state rilevate
  - coerenza tra ora di inizio e fine rilevazione e orario del treno
  - coerenza tra carrozze "chiuse" (fuori servizio) e dati rilevati (es. nessuna porta guasta su una carrozza chiusa)
  - coerenza tra stazione in cui è effettuato il rilievo e stazione di partenza del treno
  - coerenza tra funzionamento aria condizionata ed effettiva presenza dell'impianto sulla carrozza rilevata
  - coerenza tra funzionamento impianto diffusione sonora ed effettiva presenza dell'impianto sulla carrozza rilevata
  - univocità n. treno + giorno di rilevazione
  - coerenza tra codici utilizzati e relative tabelle di decodifica/chiavi esterne, garantita mediante adeguati vincoli di integrità referenziale imposti nel database

### Riepilogo scadenze e modalità di trasmissione

			Scadenza	Trasmissione
<b>A</b>	Piano di Progetto	Consuntivo	Entro 60 giorni dalla firma del Contratto	Web
<b>B</b>	Programma mensile dei rilievi degli standard di qualità di treni e stazioni	Preventivo	Entro il giorno 20 del mese antecedente	Mail
<b>C</b>	Elenco giornaliero dei treni rilevati	Consuntivo	Entro <b>le ore 9 del giorno successivo</b> dall'effettuazione dei rilievi	web
	Rilievi giornalieri effettuati sui treni	Consuntivo provvisorio	Entro <b>le ore 9 del giorno successivo</b> dall'effettuazione dei rilievi	web

<b>D</b>	Elenco giornaliero delle stazioni rilevate	Consuntivo	Entro <b>le ore 9 del giorno successivo</b> dall'effettuazione dei rilievi	web
	Rilievi giornalieri effettuati sulle stazioni	Consuntivo provvisorio	Entro <b>le ore 9 del giorno successivo</b> dall'effettuazione dei rilievi	web
<b>E</b>	Database completo dei rilievi mensili sui treni	Consuntivo	La consegna dei risultati verrà effettuata mensilmente, entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo.	Mail
<b>F</b>	Database completo dei rilievi mensili sulle stazioni	Consuntivo	La consegna dei risultati verrà effettuata mensilmente, entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo.	Mail
	Database trimestrale + foto	Consuntivo	Entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre di riferimento	Supporto informatico
<b>G</b>	Database completo dei rilievi dei sistemi informativi	Consuntivo	La consegna dei risultati verrà effettuata mensilmente, entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo.	Mail
<b>H</b>	Posizione delle dotazioni di interscambio	Consuntivo	Entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre di riferimento	Supporto informatico
<b>I</b>	rendicontazione mensile dei rilevatori impiegate e relative giornate	Consuntivo	Entro 15 giorni dalla data di ultimazione dei rilevamenti mensili	Mail
<b>J</b>	report di sintesi dei rilievi effettuati nel trimestre, con confronti relativi ai periodi precedenti	Consuntivo	Entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre di riferimento	Mail
<b>K</b>	Relazione annuale	Consuntivo	Entro il giorno 15 del mese successivo dell'anno di riferimento	Mail
	Comunicazione momento formativo per rilevatori	Preventivo	Entro la settimana prima	Mail
		Consuntivo	Entro la settimana successiva	Mail
	Rilievo su treni e stazioni indicate direttamente dal Committente	Consuntivo	Entro 3 giorni dalla data del rilievo	Mail