

	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
Direzione centrale INFRASTRUTTURE e TERRITORIO	
territorio@regione.fvg.it territorio@certregione.fvg.it	tel + 39 040 377 4726 I - 34133 Trieste, via Carducci 6

Piano di Accesso al Dato (Delibera Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 16/2018 – Misura 3) relativo al Contratto di Servizio di trasporto pubblico regionale ferroviario tra la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e Trenitalia (2022-2031).

Delibera Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) 16/2018 - Titolo I, Misura 3.6-3.12

Atto di regolazione recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”.

Delibera Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) 154/2019

Atto di regolazione recante la “Revisione della delibera n. 49/2015 - Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica”.

Sommario

1.0	Premessa	2
1.1	Atti di pianificazione - Contratto di servizio ed allegati	3
2.0	Piano di accesso al dato	3
2.1	Informazioni ai viaggiatori	3
2.1.1	Informazioni su offerta ferroviaria e tariffazione	3
2.1.2	Informazioni in tempo reale su modifiche non programmabili	4
2.2	Monitoraggio del servizio	4
2.2.1	Dati sullo svolgimento del servizio	4
2.2.2	Dati di frequentazione del servizio	5
2.2.3	Dati di qualità del servizio (misura 10.1 lett. d) - misura 10.1 lett. e)	5
2.2.4	Carta dei servizi (misura 10.1 b) - Indagini di Customer satisfaction (misura 10.1 c)	7
2.3	Disponibilità dei dati e visibilità delle informazioni	7
2.4	Disponibilità di dati ferroviari agli altri operatori di servizi TPL e agli operatori commerciali ...	8
2.5	Fonti e collegamenti utili	8

1.0 Premessa

La Misura 3.8 della Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 16/2018 prevede la definizione da parte dell’Ente Affidante (nel seguito, la Regione Friuli Venezia Giulia o Regione) del “PIANO DI ACCESSO AL DATO” (nel seguito Piano) prima della stipula del contratto di servizio. Nella Delibera sono elencati gli elementi minimi del piano concernenti:

- l’insieme dei dati elementari nella disponibilità della Regione;
- la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale;
- la modalità di accesso al dato da parte di terzi;
- il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione alla Regione.

Il Piano mira a favorire “forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri, dell’utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio pubblico e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico”. A tal fine, i dati di cui al primo alinea dell’elenco sopra riportato, necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità del servizio, prodotti direttamente o indirettamente da Trenitalia e/o dal gestore della rete e delle stazioni (Rete Ferroviaria Italiana, nel seguito RFI), rientrano nella titolarità della Regione, Ente Affidante e soggetto competente della programmazione dei servizi. La Regione nel Piano definisce pertanto i limiti e le modalità di diffusione degli stessi dati, nel rispetto e nei limiti di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”), con particolare riferimento al principio di tutela della riservatezza commerciale e industriale (cfr misura 3.6 Del. ART 16/2018).

Il Piano è soggetto ad aggiornamento soprattutto in riferimento alla disponibilità dei dati in tempo reale e ai connessi progressi tecnologici (misura 3.10 Del. ART 16/2018).

1.1 Atti di pianificazione - Contratto di servizio ed allegati

Si premette dapprima che lo strumento di pianificazione regionale di settore in materia di trasporto pubblico locale è il Piano Regionale del Trasporto Pubblico Locale (PRTPL), approvato con decreto del presidente della Regione n. 80 del 15 aprile 2013, pubblicato sul portale della Regione al seguente link:

<https://www.regione.fvg.it/rafv/cms/RAFGV/infrastrutture-lavori-pubblici/infrastrutture-logistica-trasporti/FOGLIA107/>

Il quadro conoscitivo disponibile sulla domanda di trasporto regionale deriva dagli studi condotti per la redazione del PRTPL; le caratteristiche della domanda ivi rappresentate sono da considerarsi ancora valide poiché la situazione demografica insediativa e produttiva regionale è rimasta sostanzialmente stabile nel tempo.

La documentazione del contratto di servizio di trasporto pubblico ferroviario tra la Regione e Trenitalia (testo del contratto e i relativi allegati, comprensivi del programma di esercizio, del piano di monitoraggio del servizio reso, del piano economico e finanziario e del piano degli investimenti) nonché i riferimenti normativi sono pubblicati sul sito web della Regione www.regione.fvg.it nella sezione ["Aree tematiche" - "Infrastrutture, logistica e servizi per i trasporti" - "Servizi ferroviari di Trasporto Pubblico Locale (TPL)"], reperibile al seguente link:

<https://www.regione.fvg.it/rafv/cms/RAFGV/infrastrutture-lavori-pubblici/infrastrutture-logistica-trasporti/FOGLIA102/>

E' inoltre pubblicata nella medesima pagina web la Relazione di affidamento ex Delibera ART n. 154/2019 unitamente alla Relazione illustrativa delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti per l'affidamento diretto dei servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, ai sensi dell'articolo 5 paragrafo 6 del regolamento (CE) 1370/2007 (ex D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, articolo 34 comma 20 convertito con Legge 17 dicembre 2012, n. 221).

Il Contratto di Servizio e i relativi allegati sono resi disponibili anche nel sito web di Trenitalia, nella sezione ["Trasporto regionale" - "Informazioni utili"].

2.0 Piano di accesso al dato

Si riportano nel seguito gli elementi principali (definizione del dato, modalità di rilevazione del dato, modalità di accesso al dato e fornitore del dato) distinti nella categoria "informazioni a viaggiatori" e nella categoria "monitoraggio del servizio".

2.1 Informazioni ai viaggiatori

2.1.1 Informazioni su offerta ferroviaria e tariffazione

L'offerta di trasporto è contenuta nell'Allegato 1 (Programma di esercizio); tale informazione rappresenta l'elemento principale del contratto di servizio ed è pubblica, nella versione iniziale così come nei successivi aggiornamenti.

Il Programma di Esercizio può subire modifiche di carattere definitivo (incremento dei collegamenti o variazioni dell'orario per progressivi adattamenti alla domanda) e di carattere temporaneo (a causa di lavori o altre attività programmate) che possono portare ad un'offerta ferroviaria leggermente diversa dal Programma di Esercizio iniziale.

Trenitalia cura l'informazione delle modifiche dell'offerta attraverso i canali con i quali normalmente esercita il servizio di vendita dei titoli di viaggio (orario cartaceo o digitale, biglietterie, biglietterie automatiche, pannelli presso stazioni ferroviarie, sito internet, app per smartphone, ...).

Con riferimento alla tariffazione, annualmente con delibera di Giunta regionale è approvato il regime tariffario dei servizi di trasporto pubblico locale, comprensivo del periodico aggiornamento all'inflazione contrattualmente stabilito. Il regime tariffario aggiornato è pubblicato nella medesima pagina web del sito della Regione in cui sono pubblicati il Contratto di servizio e i relativi allegati.

2.1.2 Informazioni in tempo reale su modifiche non programmabili

A causa di eventi non prevedibili l'offerta ferroviaria in alcune circostanze può modificarsi anche poche ore prima della realizzazione del servizio o durante l'esecuzione del servizio stesso: il servizio può subire ritardi, soppressioni parziali o totali ed essere sostituito con altri servizi ferroviari o con servizi bus. Tali operazioni vengono normalmente gestite dalle centrali operative di RFI e Trenitalia.

La diffusione delle informazioni poco prima o durante il viaggio è ordinariamente demandata a strumenti video e acustici presso le stazioni e sul treno; la verifica a cura della Regione della corretta emissione di questi messaggi da parte di Trenitalia è disciplinata negli Allegati contrattuali.

La recente diffusione di strumentazioni informatiche (smartphone) consente ai viaggiatori la consultazione in tempo reale dei treni in circolazione e quindi di disporre delle informazioni relative a interruzioni di linea, ai percorsi alternativi, alle cancellazioni e sostituzioni con autobus, alle anomalie di circolazione (rif. sito web www.viaggiatreno.it e su smartphone <http://mobile.viaggiatreno.it>). Le informazioni rese riguardano esclusivamente le condizioni della mobilità durante il suo svolgimento e quindi in tempo reale, allineando così l'informazione resa al viaggiatore alle disposizioni della misura 3.9 Del. ART n. 16/2018.

In fase di programmazione del viaggio, sia sul sito web di Trenitalia www.trenitalia.com che presso le biglietterie automatiche, sono visibili ed accessibili a tutti, per ogni singolo treno selezionato, le informazioni sull'accessibilità alle persone con disabilità motoria e sul trasporto delle biciclette (non risulta ancora possibile la prenotazione del posto bici).

2.2 Monitoraggio del servizio

Lo svolgimento dei servizi è oggetto di monitoraggio (Allegato 11), con particolare riferimento ad indicatori di frequentazione e ad indicatori di qualità del servizio reso (Condizioni Minime di Qualità, CMQ, Allegato 7), con dettaglio sino al dato elementare (singolo treno).

Le informazioni sono rese disponibili periodicamente da Trenitalia alla Regione nell'ambito dell'attività di monitoraggio, verifica e vigilanza, nelle modalità contrattualmente previste.

Di norma, non è prevista la diffusione a terzi di altri dati; tuttavia, in particolari circostanze, anche a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto interessato, la Regione e Trenitalia possono, previo comune accordo, illustrare e diffondere a terzi informazioni di varia tipologia, anche di dettaglio.

I dati aggregati relativi al contratto e alla gestione dei servizi di cui alla Misura 10 "Indicatori e livelli minimi di trasparenza" della Del. ART 16/2018 sono pubblicati nel sito web della Regione, in particolare:

- lo "schema di sintesi" dei principali elementi contrattuali di cui alla Misura 10.1 lett. a), con particolare riferimento a:
 - i) corrispettivo totale annuo (in euro);
 - ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
 - iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
 - iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro).
- i principali indicatori gestionali di cui alla Misura 10.1 lett. f):
 - i) numero passeggeri trasportati e passeggeri*treni-km;
 - ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n. passeggeri);
 - iii) distribuzione del parco rotabile per età;
 - iv) coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

Si riportano nel seguito gli elementi e le informazioni principali relative al monitoraggio del servizio e alle modalità di pubblicazione (definizione e modalità di rilevazione del dato, modalità di accesso e fornitore del dato).

2.2.1 Dati sullo svolgimento del servizio

Il dettaglio delle informazioni sullo svolgimento dei servizi è reso disponibile alla Regione attraverso un'utenza dedicata sulla piattaforma PIC WEB di proprietà di RFI. Attraverso tale strumento sono accessibili i dati sulla circolazione effettiva

dei treni oggetto del Contratto, per giorno e per stazione, con l'evidenza dell'eventuale ritardo, della soppressione parziale o totale e delle cause del disservizio. L'accesso a questi dati non è pubblico.

2.2.2 Dati di frequentazione del servizio

La realizzazione delle indagini di frequentazione è in carico a Trenitalia che le effettua e le rende disponibili alla Regione con le modalità dell'Allegato 11 "Sistema di monitoraggio" (due volte in un anno, periodo invernale ed estivo). L'accesso ai dati elementari di frequentazione non è pubblico mentre viene pubblicato il dato complessivo dei passeggeri trasportati da esso estrapolato. Sono inoltre resi disponibili (due volte in un anno, periodo invernale ed estivo) i dati complessivi, riferiti al giorno ferialo medio, di utilizzo delle stazioni (n. saliti e discesi).

2.2.3 Dati di qualità del servizio (misura 10.1 lett. d) - misura 10.1 lett. e)

L'Allegato 7 del Contratto di servizio ("Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità Mitigazioni e Premi") contiene un insieme di indicatori di verifica delle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) del servizio reso. Il conteggio dei livelli consuntivi di ciascun indicatore consente la determinazione degli importi delle penali, delle forme di mitigazione delle stesse e delle eventuali premialità. L'importo delle penali contrattuali è reso pubblico contestualmente ai dati relativi agli indicatori delle CMQ secondo le modalità indicate nell'Allegato 7.

Nel seguito si riporta il dettaglio delle disponibilità dei dati relativi ai vari indicatori di cui al Titolo II della Del. ART 16/2018 (CMQ).

Offerta di posti [Misura 6]

Il dato è fornito da Trenitalia, è contenuto nell'allegato 1 del Contratto (Programma di Esercizio) ed è pertanto pubblicato nel sito web della Regione e di Trenitalia. La non conformità del materiale rotabile, in relazione all'offerta di posti, rispetto al Programma di Esercizio comporta l'applicazione di penali. Il dato relativo ai treni non conformi è fornito da Trenitalia a consuntivo e non è accessibile a terzi.

Regolarità [Misura 7]

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali ed è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi e nei siti web di Regione e Trenitalia. I dati elementari di base sono forniti da Trenitalia, resi accessibili alla Regione in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato PIC WEB del Gestore dell'Infrastruttura RFI, non accessibile a terzi.

Puntualità [Misura 7]

I dati riepilogativi annuali, distinti per linee aggregate e per domanda di trasporto rilevante (ore di punta) e non rilevante (ore di morbida), sono forniti da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto riportati nella Carta dei Servizi e nei siti web della Regione e di Trenitalia.

I dati elementari di base sono forniti da Trenitalia, resi accessibili alla Regione in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato PIC WEB del Gestore dell'Infrastruttura RFI, non accessibile a terzi.

La Regione pubblica i dati a consuntivo della puntualità (attraverso l'indicatore scostamento orario superiore ai 5 minuti) ai sensi della misura 7.23 della Delibera ART 16/2018 (scostamenti orario superiori a 5 minuti calcolati sui ritardi riconducibili all'impresa ferroviaria/gestore infrastruttura e su tutte le cause di ritardo).

Informazioni all'utenza [Misura 8]

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità in merito alle informazioni da fornire prima e durante il viaggio, discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Regione Friuli Venezia Giulia, sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ (Allegato 7) per l'applicazione delle penali e sono accessibili a tutti in quanto pubblicati nel sito web della Regione.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

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

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, è accessibile a tutti in quanto pubblicato nei siti web della Regione Friuli Venezia Giulia e di Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base sono accessibili a terzi, sul sito web Trenitalia.com, nella sezione Trasporto regionale [Home - Treni Regionali - Friuli Venezia Giulia - Informazioni utili-Friuli Venezia Giulia].

Livelli minimi di accessibilità commerciale. Funzionamento canali telematici - Funzionamento delle biglietterie automatiche (self service) - Funzionamento delle validatrici [Misura 11]

I dati riepilogativi annuali sono forniti da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto pubblicati nei siti web della Regione Friuli Venezia Giulia e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

Livelli minimi di pulizia – Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile [Misura 12]

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, è accessibile a tutti in quanto pubblicato nei siti web della Regione Friuli Venezia Giulia e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

Livelli minimi di pulizia – Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile [Misura 12]

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Regione Friuli Venezia Giulia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto riportati nei siti web della Regione e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile. Funzionamento impianti di climatizzazione - Accessibilità e funzionamento della toilette [Misura 12]

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Regione Friuli Venezia Giulia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto riportati nei siti web della Regione e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

Indicatori e livelli minimi di accessibilità. Disponibilità e fruibilità di servizi PMR - Porte di accesso funzionanti [Misura 13]

I dati riepilogativi annuali discendono dalle visite ispettive effettuate dalla Regione Friuli Venezia Giulia e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, sono accessibili a tutti in quanto riportati nei siti web della Regione e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

È prevista a partire dal 2022 l'attivazione da parte di Trenitalia di un sistema integrato per la programmazione, l'esecuzione e la gestione del processo manutentivo di tutto il parco rotabile e dei magazzini dei ricambi, denominato RSMS Rolling Stock Management System, che potrà garantire una informazione più completa e una maggiore accuratezza nel calcolo degli indicatori "livelli minimi di comfort" e "livelli minimi di accessibilità".

Indicatori e livelli minimi di accessibilità. Disponibilità di servizi bici [Misura 13]

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, è accessibile a tutti in quanto riportato nei siti web della Regione Friuli Venezia Giulia e Trenitalia nonché nella Carta dei Servizi.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

2.2.4 Carta dei servizi (misura 10.1 b) - Indagini di Customer satisfaction (misura 10.1 c)

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

2.3 Disponibilità dei dati e visibilità delle informazioni

I dati descritti, in particolare i dati dell'offerta (Programma di Esercizio), i dati di frequentazione e i dati informativi in tempo reale sullo stato della circolazione dei mezzi, resi disponibili da Trenitalia, forniscono una descrizione completa e accessibile del livello di servizio reso e dell'attrattività dei servizi di trasporto ferroviario.

La disponibilità di tali informazioni, disciplinata nel contratto di Servizio tra Regione e Trenitalia, consente alla Regione di valutare eventuali migliorie, modifiche o potenziamenti dell'offerta, in un'ottica di flessibilità di esercizio prevista in Contratto.

Analogamente, le interlocuzioni con RFI per il rinnovo dell'Accordo Quadro di cui al d.lgs. 112/2015, previsto entro il marzo 2022, potrà consentire alla Regione di disporre di ulteriori informazioni direttamente dal Gestore dell'infrastruttura, in riferimento ai dati di puntualità, alle soppressioni dei treni, ai canoni applicati per l'utilizzo della rete nonché alla qualità del servizio reso nelle stazioni servite.

La qualità del servizio nelle stazioni viene valutata in riferimento ai seguenti aspetti;

- informazioni che devono essere garantite ai passeggeri;
- pulizia e comfort da garantire all'interno dei locali aperti al pubblico presenti in stazione;
- livelli di accessibilità e di assistenza alle persone con mobilità ridotta (PMR);
- livello di sicurezza garantito all'interno della stazione.

Tali aspetti sono oggetto di monitoraggio annuale attraverso opportuni indicatori in via di definizione con RFI. La Regione e RFI concordano nell'ambito del rinnovo dell'Accordo Quadro di cui sopra le modalità di pubblicazione sui rispettivi siti web degli esiti del monitoraggio, i cui contenuti in via preliminare dovrebbero fare riferimento ai seguenti dati:

- gli indicatori stabiliti, le relative modalità/tempistiche di calcolo e i livelli minimi di qualità da garantire;
- i valori consuntivi raggiunti da ciascun indicatore, secondo la relativa tempistica di monitoraggio stabilita;
- le eventuali penali contrattuali da riconoscere alla Regione, suddivise per indicatore.

Il monitoraggio della qualità percepita viene svolto da RFI annualmente attraverso indagini di Customer Satisfaction (CS) svolte da organismi indipendenti nelle stazioni ferroviarie. Le interviste consentono di acquisire ulteriori informazioni quali la origine e destinazione dello spostamento, il motivo del viaggio, le scelte modali per l'arrivo in stazione, le "preferenze dichiarate" in ordine ad esempio a possibili modalità diverse di trasporto non disponibili per l'arrivo in stazione, i tempi di viaggio, le modalità di acquisto del biglietto etc.

Regione concorda con RFI le modalità di condivisione e l'utilizzo delle informazioni acquisite dalle indagini di CS, che possono integrare i risultati della indagine CS svolta da Trenitalia di cui al punto precedente. .

Regione e Trenitalia hanno predisposto anche un apposito "Piano di intervento per la vendita e l'informazione" al fine di garantire nell'arco della durata del Contratto un costante adeguato livello di dotazione della rete di vendita e d'informazione, e un potenziamento dei canali di vendita alternativi (ad esempio piattaforme tecnologiche integrate), anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

2.4 Disponibilità di dati ferroviari agli altri operatori di servizi TPL e agli operatori commerciali

Trenitalia rende annualmente disponibili alla Regione, al gestore dei servizi di TPL automobilistici e marittimi su bacino unico regionale, alla Società Ferrovie Udine Cividale e ad altri operatori commerciali che ne facciano richiesta, previo assenso della stessa Regione, i dati di orario nel formato aperto (Open data) ed editabile GTFS (General Transit Feed Specification), utili per l'implementazione di applicazioni/piattaforme di pianificazione dei viaggi che possono agevolare la scelta dell'utente, soprattutto nei principali centri urbani regionali, verso modalità di trasporto alternative.

Inoltre, la piattaforma di vendita di Trenitalia PICO (Piattaforma Integrata COmmerciale) consente ad esempio di commercializzare i prodotti di altre imprese unitamente ad una tratta Trenitalia: questa soluzione di viaggio, che prevede la vendita di segmenti di altre imprese di trasporto pubblico, anche su gomma, sempre e comunque unitamente ad una tratta Trenitalia, consente di estendere i prodotti e quindi le possibilità di viaggio offerte dal motore di vendita.

Ulteriori interventi da parte di Trenitalia integrano le informazioni disponibili agli utenti, ad esempio attraverso la geolocalizzazione dei punti vendita convenzionati, con l'indicazione degli orari di apertura, o l'attivazione del Servizio "Smart caring" per le informazioni sullo stato della circolazione dei treni.

Protocollo di Intesa Regione RFI sottoscritto il 22/11/2016

Al fine di migliorare l'efficacia dell'informazione ai viaggiatori, RFI consente il posizionamento nell'ambito delle stazioni ferroviarie, di monitor, pannelli e totem informativi da parte del gestore dei servizi automobilistici/marittimi/tramviari di TPL, sulla base di specifiche convenzioni ed in spazi da definire.

RFI, a valle di accordi specifici, si impegna a rendere inoltre disponibili le informazioni inerenti i servizi ferroviari (arrivi/partenze/ritardi) al fine di migliorare l'informazione a bordo autobus e all'interno degli spazi dei Centri di Interscambio modale regionale (CIMR, elencati e descritti nel PRTPL) e delle fermate dei servizi automobilistici.

In esito al nuovo affidamento dei servizi di TPL automobilistici e marittimi è prevista l'istallazione, all'interno dei CIMR, di totem e pannelli informativi contenenti informazioni dinamiche su arrivi e partenza dei servizi ferroviari. E' previsto infatti che il gestore del servizio TPL, come da previsione del relativo Contratto, stipuli accordi con le società del gruppo Ferrovie dello Stato per l'utilizzo delle strutture di proprietà comprese dal Piano Regionale Trasporto Pubblico Locale (PRTPL) all'interno dei CIMR e delle Stazioni Ferroviarie.

Altri elementi informativi utili allo sviluppo di sperimentazioni legate ad esempio all'attivazione di servizi "MaaS" potranno essere forniti, ove disponibili, ai soggetti aggregati in tali piattaforme.

2.5 Fonti e collegamenti utili

Sito Istituzionale:

www.regione.fvg.it

Piano Regionale del trasporto Pubblico Locale:

http://arpebur.regione.fvg.it/newbur/visionaBUR?bnum=2013/04/24/17_1

Servizi ferroviari di trasporto pubblico locale:

<http://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/infrastrutture-lavori-pubblici/infrastrutture-logistica-trasporti/FOGLIA102/>