

Contratto di Servizio tra Provincia autonoma di Trento e Trenitalia 2024-2033.

Relazione sul piano di miglioramento del monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità.

Misura 3 della Delibera ART 16/2018

Il Contratto di Servizio stabilisce, nell'allegato 7, le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) oltre le quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi.

Il suddetto Contratto stabilisce altresì i relativi obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico della Provincia.

Secondo quanto previsto alla misura 3, punto 4, della Delibera ART 16/2018, la Provincia autonoma di Trento, in qualità di Ente Affidante, deve svolgere le attività di verifica con un controllo a campione almeno semestrale. Le modalità di verifica sono sottoposte ad un piano di miglioramento, durante il periodo di validità del Contratto, al fine di garantire progressivamente il raggiungimento di una verifica trimestrale basata su rilevazioni a frequenza mensile. L'EA descrive il piano di miglioramento all'interno di una relazione da inviare all'ART entro un anno dalla sottoscrizione del contratto.

L'Allegato 7 del Contratto di Servizio (Condizioni Minime di Qualità) prevede che alcuni indicatori di CMQ (%CLI_FN, %WC_AFN, %SPMR, %PAF) siano determinati sulla base di verifiche ispettive a campione da parte della personale ispettivo della Provincia e, previa implementazione dei sistemi aziendali di Trenitalia, con nuove modalità in aderenza a quanto indicato nella Delibera ART 16/2018. Si rappresenta che l'Allegato 7 del Contratto di Servizio prevede che l'indicatore PULT_CF sia determinato in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive a campione condotte dalla Provincia, fino alla individuazione tra la Provincia e Trenitalia del campione significativo e della metodologia condivisa di calcolo dell'indicatore percentuale a partire da verifiche ispettive puntuali e a campione condotte dalla Provincia stessa. Attraverso le verifiche ispettive viene inoltre monitorato anche l'indicatore INFO_DU (informazioni all'utenza durante il viaggio).

L'articolo 17 del Contratto di Servizio prevede quanto segue in ordine all'attività di verifica da parte del personale provinciale:

“3. La Provincia si riserva di verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio ed il livello di soddisfazione della clientela (qualità percepita) tramite proprie strutture o personale esterno appositamente incaricato, attraverso rilevazioni campionarie sulla rete. Le verifiche sono formalizzate in contraddittorio con i rappresentanti di Trenitalia.

4. Relativamente alla verifica della qualità erogata, gli Ispettori regionali, ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità, comunicano al personale di Trenitalia le evidenze negative dell'ispezione.

5. Per l'effettuazione delle suddette verifiche, le Parti concordano che su tutti i treni regionali di competenza della Provincia è concessa la libera circolazione a dipendenti della Provincia o a rilevatori individuati dalla Provincia stessa, muniti di apposita credenziale di libera circolazione (CLC) e opportunamente segnalati. Tali credenziali, specifiche per le verifiche di cui sopra, sono nominative, annuali e sono emesse da Trenitalia in un numero

massimo annuale pari a 5'.

Nel corso dei primi mesi del 2024 (primo anno di vigenza del contratto), a seguito dell'individuazione di n. 3 persone della struttura provinciale competente in merito alla gestione del Contratto di Servizio, sono stati effettuati degli incontri con il personale di Trenitalia al fine di individuare le migliori modalità di verifica e la definizione delle check list di controllo.

Nella prima seduta del Comitato tecnico di gestione del Contratto, tenutasi di data 8 maggio 2024, sono state meglio definite, sulla base di quanto previsto dall'Allegato 7 del CdS e tenuto conto dei numerosi treni con origine corsa fuori dalla Provincia, le Check List presenti nell'allegato 7 del contratto in due diverse modalità:

- per origine corsa/Prima tratta (controllo entro la prima stazione successiva a quella di origine);
- in corso di viaggio (incorrono penali solo se è presente il pulitore viaggiante durante il controllo; quest'ultimo può essere effettuato senza il limite della prima fermata successiva).

Tenendo poi conto degli indicatori relativi al comfort, di cui all'allegato 7, il Comitato ha condiviso l'opportunità di predisporre una ulteriore Check List di monitoraggio relativa a: Climatizzazione, Toilette, PRM, Porte, Informazioni all'utenza durante il viaggio, statiche e dinamiche. In linea con gli altri indicatori i controlli saranno effettuati in contraddittorio con il Capotreno.

Nella medesima seduta del Comitato, la Provincia ha inoltre precisato che effettuerà almeno n. 12 controlli all'anno.

È stata anche effettuata una giornata formativa sulla metodologia dei controlli.

In considerazione delle tempistiche sopra riportate, nel corso del 2024 sono state effettuate le seguenti verifiche ispettive:

Luglio: 3 visite ispettive
Agosto: 3 visite ispettive
Settembre: 2 visite ispettive
Ottobre: 1 visita ispettiva
Novembre: 3 visite ispettive
Dicembre: 2 visite ispettive

Nel corso del primo semestre 2025 inoltre, sono state effettuate le seguenti verifiche ispettive:

Gennaio: 4 visite ispettive
Febbraio: 3 visite ispettive
Marzo: 1 visita ispettiva
Aprile: 0
Maggio: 1 visita ispettiva
Giugno: 2 visite ispettive

Si dà atto pertanto che, fatta eccezione per il primo semestre di vigenza del contratto durante il quale si è reso necessario del tempo per individuare le migliori modalità di verifica, è stato rispettato quanto previsto dalla misura 3, punto 4, della Delibera ART 16/2018 in merito alla frequenza mensile dei controlli.