

Affidamento in house providing
di servizi di trasporto pubblico locale su ferro
della Regione Campania

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE PUBBLICA

Sommario

1. Premessa	3
2. Il contesto di riferimento e gli atti adottati dalla Regione Campania	3
3. La procedura di consultazione	4
3.1 Il quadro regolatorio	4
3.2 Le Fasi della Procedura di consultazione.....	5
4. Il servizio oggetto dell'affidamento in house.....	5
4.1 Caratteristiche attuali dei servizi	5
4.2 Caratteristiche future dei servizi	7
5. Le condizioni di qualità del servizio	8
5.1 Le condizioni minime di qualità (CMQ)	8
5.2 Condizioni di qualità del servizio e criteri di applicazione delle penali	12
5.2.1 Conformità del materiale rotabile	12
5.2.2 La regolarità del servizio.....	13
5.2.3 La puntualità del servizio	13
5.2.4 L'informazione all'utenza	14
5.2.5 La trasparenza	14
5.2.6 L'accessibilità commerciale	14
5.2.7 La pulizia	14
5.2.8 Il comfort.....	15
5.2.9 Accessibilità al servizio	15
5.2.10 Sicurezza	16
5.3 Le certificazioni dell'ITA	16
6. Piano di accesso al dato	16
6.1 Offerta di posti [Misura 6 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]	17
6.2 Regolarità [Misura 7 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]	17
6.3 Puntualità [Misura 7 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]	17
6.4 Informazioni all'utenza [Misure 8 e 9 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018].....	18
6.5 Accessibilità commerciale – Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete [Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]	18
6.6 Accessibilità commerciale – canali telematici [Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018].....	18
6.7 Accessibilità commerciale – biglietterie automatiche – self-service [Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018].....	18
6.8 Accessibilità commerciale – validatrici [Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]	18
6.9 Pulizia – Esecuzione e conformità cicli di pulizia [Misura 12 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]	18
6.10 Comfort del materiale rotabile [Misura 12 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]	19
6.11 Accessibilità – Servizi PMR [Misura 13 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018].....	19
6.12 Accessibilità – Porte di accesso [Misura 13 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]	19
6.13 Accessibilità – Servizio trasporto bici [Misura 13 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018].....	19
6.14 Disposizioni conclusive	20

1. Premessa

Il presente elaborato costituisce il Documento di Consultazione pubblica di cui alla Misura 4 dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.154/2019, così come revisionata dalla delibera n. 189/2023 in adeguamento alle disposizioni del decreto legislativo 201/2022, nonché delle Misure 1.5 e 3.8 dell'Allegato A alla Delibera ART n.16/2018. Gli esiti della consultazione saranno contenuti nell'ambito della Relazione di Affidamento (RdA) prevista dalla citata Delibera.

2. Il contesto di riferimento e gli atti adottati dalla Regione Campania

Con Decreto Legislativo n. 422 del 19 novembre 1997, art.8, comma 1, lo Stato delega alle Regioni le funzioni ed i compiti di programmazione e di amministrazione inerenti:

- le ferrovie in gestione commissariale governativa, affidate per la ristrutturazione alla società Ferrovie dello Stato S.p.a. dalla legge 23 dicembre 1996, n. 662;
- le ferrovie in concessione a soggetti diversi dalle Ferrovie dello Stato S.p.a. e stabilisce, al comma 3, che le Regioni subentrano allo Stato, quali concedenti delle ferrovie di cui al comma 1, lettere a) e b), sulla base di Accordi di Programma, stipulati a norma dell'articolo 12 del medesimo D.lgs. n. 422/1997.

Ai sensi della menzionata norma, e del conseguente Accordo di Programma del 10.02.2000, la Regione Campania è subentrata allo Stato nella titolarità delle reti ferroviarie regionali.

La Legge regionale n. 3 del 28 marzo 2002, in conformità alla Legge n. 59/1997, al D.lgs. n. 422/1997, al D.lgs. 112/1998 e al D.lgs. 400/1999, ha attribuito alla Regione le funzioni e i compiti di programmazione e vigilanza, nonché le funzioni amministrative in materia di reti, infrastrutture e servizi ferroviari regionali e locali (art. 6).

Con delibera di Giunta n. 6324 del 27.12.2002 la Regione Campania ha disposto, fino al 31.12.2030, l'affidamento in concessione alle società partecipate Circumvesuviana, Sepsa, MetroCampania Nord Est dei beni costituenti l'infrastruttura ferroviaria di interesse regionale come individuati nell'Accordo di programma citato, nonché della gestione delle predette reti ferroviarie.

In conformità alle previsioni dell'art. 42, comma 12, della Legge regionale n. 1/2012, la società regionale Ente Autonomo Volturno, di seguito EAV, è succeduta a titolo universale alle società partecipate Circumvesuviana, Sepsa, MetroCampania Nord Est, per effetto di fusione per incorporazione, per atto notarile del Notaio Giancarlo Iaccarino del 27.12.2012 (rep. n. 28676, raccolta n. 16707).

In relazione alle attività relative alla Infrastruttura ferroviaria regionale, con delibera di Giunta n. 489 del 27.7.2017 la Regione Campania ha fornito indirizzo di provvedere alla sottoscrizione del Contratto di Programma con EAV srl per la gestione e la manutenzione della rete. In data 23.10.2017 è stato stipulato Contratto di Programma 2017-2022, rinnovato per il periodo 2023-2030 in esecuzione dell'indirizzo di Giunta regionale formulato con delibera di Giunta regionale n. 336 del 13.6.2023.

In relazione ai servizi di trasporto pubblico ferroviario su rete regionale, con la citata DGR n.489/2017 la Giunta regionale ha altresì formulato indirizzo di garantire la continuità dei medesimi da parte dell'Impresa ferroviaria EAV mediante l'adozione di provvedimenti di emergenza ai sensi dell'art. 5, par. 5, del Regolamento UE n. 1370/2007 per la durata di anni due a decorrere dal 01.01.2017. Con la menzionata DGR n. 489/2017, la Giunta regionale ha, altresì, fornito indirizzo alla Direzione Generale per la Mobilità di procedere, entro il 30 settembre 2017, alla pubblicazione di cui all'art. 7, par. 2 del Regolamento UE n. 1370/2007 per l'aggiudicazione diretta ad EAV Srl di un Contratto di servizio della durata di anni sei, ai sensi dell'art. 5 par. 2, o par. 6 del Regolamento UE n. 1370/2007.

In pendenza del termine di cui all'art. 7 par. 2 del reg. UE n. 1370/2007 ed in conformità alle direttive di Giunta, allo scopo di garantire lo svolgimento dei servizi in continuità, in data 22.09.2017, è stato stipulato un Contratto di servizio ex art. 5 par. 5 del menzionato reg. UE n. 1370/2007, per una durata di anni due, con decorrenza dal 01.01.2017 e scadenza al 31.12.2018.

Con delibera n. 891 del 28.12.2018 la Giunta regionale ha stabilito di assicurare la continuità dei servizi di Trasporto Pubblico Locale su reti ferroviarie regionali mediante Provvedimenti di emergenza ex art. 5 par. 5 del Regolamento UE n. 1370/2007 per consentire la definizione dell'istruttoria in corso finalizzata alla stipula di un Contratto di servizio ex art. 5 par. 2 del Regolamento UE n. 1370/07, secondo gli indirizzi della DGR n. 489/2017, nonché per far luogo alle attività prodromiche

richieste dalle Delibere ART n. 48/2017 e n. 120/2018, in ogni caso non oltre il 31.12.2019.

Con delibera di Giunta regionale n. 647 del 17.12.2019 è stato fornito indirizzo alla competente Direzione generale per la Mobilità di assicurare, nelle more della conclusione delle attività finalizzate alla stipulazione del contratto di servizio di cui al punto che precede, da sottoscrivere in ogni caso non oltre il 31 dicembre 2020, la continuità dei servizi essenziali non interrompibili di trasporto pubblico locale su reti ferroviarie regionali mediante provvedimenti di urgenza ex art. 5 par. 5 del citato Regolamento Europeo, alle medesime condizioni del contratto di servizio già sottoscritto con EAV srl in data 22.09.2017, fatte salve le modifiche tecniche eventualmente necessarie.

Con delibera di Giunta regionale n. 582 del 16.12.2020 è stato preso atto della positiva conclusione del procedimento istruttorio avviato con la citata DGR n. 489/2017- condotto con ART e con il supporto di ACAMIR - per l'affidamento alla società regionale EAV srl dei servizi di trasporto pubblico locale su reti ferroviarie regionali, autorizzando la Direzione generale per la Mobilità a sottoscrivere contratto di servizio di durata esennale ex art. 5 par. 2 del Regolamento (CE) 1370/2007, in osservanza del quadro normativo di riferimento e in esito alle verifiche dei dati economici e qualitativi alla base dell'affidamento e programmando la relativa copertura finanziaria per tutto l'arco temporale di vigenza del contratto.

Inoltre, l'art. 5 par. 2 del Regolamento UE n. 1370/2007 prevede, tra l'altro, che "[...] le autorità competenti a livello locale [...] hanno facoltà di fornire esse stesse servizi di trasporto pubblico di passeggeri o di procedere all'aggiudicazione diretta di contratti di servizio pubblico a un soggetto giuridicamente distinto su cui l'autorità competente a livello locale [...] esercita un controllo analogo a quello che esercita sui propri servizi". Il medesimo Regolamento all'art. 7 par. 2, prevede, tra l'altro, che "Ciascuna autorità competente prende i provvedimenti necessari affinché, almeno un anno prima dell'inizio della procedura di gara o un anno prima dell'aggiudicazione diretta del contratto, siano pubblicate nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea [...] le seguenti informazioni: a) nome e indirizzo dell'autorità competente; b) tipo di aggiudicazione previsto; c) servizi e territori potenzialmente interessati dall'aggiudicazione; d) data d'inizio e durata previste del contratto di servizio pubblico".

In data 22.12.2020, in virtù degli atti concessori e contrattuali richiamati in premessa, è stato sottoscritto il contratto di servizio ferroviario di durata esennale per il periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2025 con la società regionale EAV srl, Ente Autonomo Volturno s.r.l., società partecipata al 100% dalla Regione Campania, inserita nell'elenco degli organismi cd. in house tenuto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione ex art. 192, comma 1, del decreto legislativo n. 50/2016 (comunicazione dell'Ufficio speciale controllo e Vigilanza su Enti e Società partecipate (prot. n. 386476 del 31.05.2017), nonché Concessionario della rete di proprietà regionale sino al 31.12.2030, nonché Gestore e manutentore della infrastruttura medesima.

In previsione della scadenza del contratto di cui al punto che precede ed allo scopo di garantire, senza soluzione di continuità, i servizi di trasporto pubblico locale su rete regionale a tutela del diritto di mobilità dell'utenza sul territorio, rendendosi necessario l'espletamento delle attività tecnico-amministrative finalizzate alla individuazione del soggetto cui affidare i servizi in argomento, con Delibera di Giunta n.707 del 12.12.2024 la Regione Campania ha dato mandato alla Direzione generale per la Mobilità di avviare l'istruttoria finalizzata alla verifica della sussistenza dei presupposti per procedere all'affidamento alla società partecipata EAV srl del contratto di servizio TPL ferroviario regionale della durata di anni cinque, per il periodo dall'1.1.2026 al 31.12.2030, ai sensi dell'art. 5, par. 2 del Regolamento UE n. 1370/2007, avvalendosi del supporto tecnico di ACaMIR e di procedere, nelle more, agli adempimenti di cui all'art. 7, par. 2 del Regolamento UE n. 1370/2007.

Conseguentemente, in data 19.12.2024 è stato pubblicato da parte della Direzione Generale Mobilità, l'avviso di preinformazione n. 781094/2024 di cui all'art. 7, par. 2 del Regolamento CE 1370/2007 per l'affidamento in house del servizio di trasporto pubblico locale su ferro della Regione Campania.

La Relazione ex art. 14 del D.lgs 201/2022, con la quale la Regione ha formalmente e motivatamente deciso di procedere con l'affidamento in house, è stata approvata con Decreto Dirigenziale n.67 del 11/09/2026, pubblicata on line (<https://www.regione.campania.it/aree-tematiche/trasporti/contratti-programma-servizio/contratti-eav>) e trasmessa ad ANAC.

3. La procedura di consultazione

3.1 Il quadro regolatorio

La Misura 4 della Delibera ART 154/2019, modificata con Deliberazione dell'ART n. 64/2024, nella versione attualmente vigente, al comma 7 prevede che *"In caso di affidamento diretto o in house", l'Ente Affidante esperisce una consultazione,*

da concludersi entro 60 giorni e, comunque, in tempo utile per la pubblicazione della documentazione che disciplina la procedura di affidamento, con riferimento almeno a:

a) la definizione delle condizioni di qualità del servizio, incluse le relative certificazioni, e degli obiettivi e indicatori previsti ai sensi della Misura 16;

b) lo schema di Piano di Accesso al Dato.”

Considerato che la Regione Campania ha intenzione di procedere all'affidamento alla società partecipata EAV srl, Gestore Uscente, del contratto di servizio di TPL ferroviario regionale per il periodo dall'1.1.2026 al 31.12.2030, ai sensi dell'art. 5, par. 2 del Regolamento UE n. 1370/2007, la stessa Regione, in attuazione della succitata Misura regolatoria, con il presente documento avvia la procedura di Consultazione, sulle materie di seguito indicate, al fine di poter valutare i contributi che eventualmente dovessero pervenire dagli stakeholders, secondo le fasi e modalità indicate al paragrafo successivo:

- la definizione delle condizioni di qualità del servizio, incluse le relative certificazioni;
- la definizione dei contenuti del Piano di accesso al dato.

3.2 Le Fasi della Procedura di consultazione

La procedura di consultazione definita dalla Regione Campania si articola nelle seguenti fasi:

- pubblicazione sul sito istituzionale della Regione Campania e dell'Agenzia Campana per la Mobilità, infrastrutture e Reti (ACAMIR) del presente "Documento di Consultazione";
- acquisizione dei contributi e delle osservazioni da parte dei soggetti portatori di interessi: le osservazioni dovranno essere trasmesse via PEC agli indirizzi direzione.mobilita@pec.regione.campania.it, trasporto.ferro@pec.regione.campania.it e acam@pec.acam-campania.it entro e non oltre il giorno 15/10/2026 e l'amministrazione si riserva di richiedere eventuali chiarimenti in merito alle osservazioni proposte;
- redazione ed approvazione della Relazione di Consultazione, comprendente la descrizione delle modalità di svolgimento e degli esiti della procedura di consultazione (l'Amministrazione si riserva di adottare la relazione congiuntamente alla Relazione di Affidamento);
- pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione della Relazione di affidamento e degli eventuali contributi relativi alla consultazione, questi ultimi in forma anonima, come previsto dalla cit. Deliberazione 154/2019.

4. Il servizio oggetto dell'affidamento in house

Oggetto dell'affidamento in house sarà "l'esercizio, in condizioni di sicurezza, dei servizi pubblici per il trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale, ivi comprese le attività di manutenzione ordinaria e pulizia del materiale rotabile strettamente necessario all'effettuazione dei servizi, secondo gli standard qualitativi contrattualmente fissati".

La società affidataria eseguirà il servizio secondo il programma di esercizio analitico annuale, assicurando anche i servizi connessi al trasporto e i servizi automobilistici programmati in orario sostitutivo dei servizi ferroviari ("servizi di supporto"), nel rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) ai sensi della Delibera ART n.16 del 08.02.2018.

4.1 Caratteristiche attuali dei servizi

Oggetto dell'affidamento in house sarà l'esercizio dei servizi pubblici per il trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale.

I servizi di trasporto pubblico ferroviario vengono attualmente svolti sulla base del Programma di esercizio, che è parte integrante del Contratto di servizio, e sulle diverse linee così distinte:

- **LINEE VESUVIANE**
 - Linea Napoli - Torre Annunziata – Sorrento;
 - Linea Napoli - San Giorgio via Centro Direzionale (attualmente sospesa all'esercizio per lavori tra San Giorgio e Volla);
 - Linea Napoli - Torre Annunziata – Poggioreale;

- Linea Napoli - Ottaviano – Sarno;
- Linea Napoli - Nola – Baiano (attualmente sospesa all'esercizio per lavori tra Napoli e Volla).

• **LINEE FLEGREE**

- Linea Circumflegrea: Montesanto - Licola – Torregaveta (servizio ferroviario esercito tra Montesanto e Licola),
- Linea Cumana: Montesanto – Fuorigrotta – Torregaveta;
- Bretella di Monte Sant'Angelo (servizio ferroviario esercito tra Soccavo e Monte Sant'Angelo).

• **LINEA METROPOLITANA**

- Linea Piscinola – Aversa Centro.

• **LINEE SUBURBANE**

- Linea Napoli – Cancelli – Benevento (attualmente sospesa all'esercizio per lavori);
- Linea Napoli - Caserta - Santa Maria Capua Vetere-Piedimonte Matese.

Per ogni tipologia di linea è previsto un programma di esercizio sulla base del quale viene erogato il servizio e misurata la relativa produzione annuale, che di seguito si rappresenta in termini indicativi, aggiornati alla data del presente atto, sulla base del Programma di esercizio 2025, parte integrante del precedente Contratto di servizio, e sulle diverse linee così distinte:

Per le LINEE VESUVIANE:

- 227 corse medie programmate al giorno, nei giorni feriali invernali;
- 210 corse medie programmate al giorno, nei giorni festivi invernali;
- 192 corse medie programmate al giorno, nei giorni feriali estivi;
- 192 corse medie programmate al giorno, nei giorni festivi estivi;

per una produzione annua effettuata di 2.654.089 treni*km. La flotta utile all'esercizio è costituita dalle tipologie di materiale rotabile indicate in Tabella 1.

Tabella 1 – Capacità rotabili – Linee vesuviane

LINEE VESUVIANE – FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO						
Tipologia mezzo	CAPACITÀ					
	Posti seduti	Posti in piedi [6 pass/mq]	Posti in piedi [4 pass/mq]	Posti disabili	Posti totali [6 pass/mq]	Posti totali [4 pass/mq]
Fe220	124	257	171	0	381	295
T 21	120	276	184	2	398	306
T 21 R	112	270	180	2	384	294
Metrostar 1	48	397	265	2	447	315
Metrostar 2	72	328	219	2	402	293

Per le LINEE FLEGREE:

- 246 corse medie programmate al giorno, nei giorni feriali invernali;
- 238 corse medie programmate al giorno, nei giorni festivi invernali;
- 287 corse medie programmate al giorno, nei giorni feriali estivi;
- 287 corse medie programmate al giorno, nei giorni festivi estivi;

per una produzione annua effettiva di **1.096.193 treni*km**. La flotta utile all'esercizio è costituita dalle tipologie di materiale rotabile indicate in Tabella 2.

Tabella 2 – Capacità rotabili – Linee flegree

LINEE FLEGREE – FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	
Tipologia	CAPACITÀ

mezzo	Posti seduti	Posti in piedi [6/mq]	Posti in piedi [4/mq]	Posti disabili	Posti totali [6/mq]	Posti totali [4/mq]
ET 400 R	72	450	300	2	524	374
ETR ALFA 3	68	412	275	2	482	345

Per le LINEE SUBURBANE:

- 18 corse medie programmate al giorno, nei giorni feriali invernali;
- 0 corse medie programmate al giorno, nei giorni festivi invernali;
- 20 corse medie programmate al giorno, nei giorni feriali estivi;
- 0 corse medie programmate al giorno, nei giorni festivi estivi;

per una produzione annua effettiva di **401.874 treni*km**. La flotta utile all'esercizio è costituita dalle tipologie di materiale rotabile indicate in Tabella 3.

Tabella 3 – Capacità rotabili – Linee suburbane

LINEE SUBURBANE – FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO						
Tipologia mezzo	CAPACITÀ					
	Posti seduti	Posti in piedi [6/mq]	Posti in piedi [4/mq]	Posti disabili	Posti totali [6/mq]	Posti totali [4/mq]
ETR ALFA 2	138	148	99	2	288	239
ATR 803	168	160	107	2	330	277

Per la LINEA METROPOLITANA:

- 78 corse medie programmate al giorno, nei giorni feriali invernali;
- 62 corse medie programmate al giorno, nei giorni festivi invernali;
- 61 corse medie programmate al giorno, nei giorni feriali estivi;
- 57 corse medie programmate al giorno, nei giorni festivi estivi;

per una produzione annua effettiva di **273.035 treni*km**. La flotta utile all'esercizio è costituita dalle tipologie di materiale rotabile indicate in Tabella 4.

Tabella 4 – Capacità rotabili – Linea metropolitana

LINEA METROPOLITANA – FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO						
Tipologia mezzo	CAPACITÀ					
	Posti seduti	Posti in piedi [6/mq]	Posti in piedi [4/mq]	Posti disabili	Posti totali [6/mq]	Posti totali [4/mq]
MA100	64	340	227	2	406	293
CAF	156	1.108	739	4	1.268	899

4.2 Caratteristiche future dei servizi

Nell'ambito del nuovo affidamento in house per il periodo 2026-2030, è prevista una crescita della produzione già a partire dal 2026, con un forecast di 4.703.821 treni-km e di 6.824.525 UdT-km (senza considerare gli impatti riduttivi per investimenti /cantieri) (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 – produzione 2026-2030 potenziale e programmata

TOTALE EAV Treni*km		2025 Consuntivo	2026 Forecast
Rete isolata senza impatti		2025	2026
Linee vesuviane		2.654.089	2.762.877
Linee flegree		1.096.193	1.218.743
Linea metropolitana		273.035	322.047
Totale		4.023.317	4.303.667
Rete interconnessa senza impatti		2025	2026
Linee suburbane		401.874	400.154
Totale		401.874	400.154
Totale treni annui senza impatti		200.206	217.548
Totale treni km senza impatti		4.425.191	4.703.821
Ore di percorrenza annue senza impatti		145.780	150.348
Vel commerciale [km/h] senza impatti		30,36	31,29
TOTALE EAV UdT*km		2025 Consuntivo	2026
Rete isolata senza impatti		2025	2026
Linee vesuviane		4.339.351	4.450.461
Linee flegree		1.482.862	1.644.362
Linea metropolitana		273.035	322.047
Totale		6.095.248	6.416.870
Rete interconnessa senza impatti		2025	2026
Linee suburbane		428.033	407.675
Totale		428.033	407.675
Totale UdT km senza impatti		6.523.281	6.824.545

5. Le condizioni di qualità del servizio

5.1 Le condizioni minime di qualità (CMQ)

La Misura 4, punto 6, sub. c), dell'Allegato A alla delibera ART n.154/2019 prevede di sottoporre a Consultazione "la definizione delle condizioni di qualità del servizio, incluse le relative certificazioni".

Con la delibera n. 16 dell'8 febbraio 2018, l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) ha approvato le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia soggetti a obblighi di servizio pubblico. Tali condizioni individuano le prestazioni minime necessarie a soddisfare le esigenze essenziali di mobilità degli utenti, in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche. Il Titolo II dell'Allegato A alla delibera n. 16/2018 disciplina i fattori di qualità, gli indicatori e i livelli minimi. Le disposizioni sul monitoraggio e sulla verifica sono contenute anche nella Misura 3; i criteri di applicazione delle penali sono disciplinati dalla Misura 4 del medesimo Allegato.

Il presente paragrafo è articolato nei seguenti ambiti:

- 1) conformità del materiale rotabile;
- 2) regolarità del servizio;
- 3) puntualità del servizio;
- 4) informazioni all'utenza;
- 5) livelli minimi di trasparenza;
- 6) livelli minimi di accessibilità commerciale;
- 7) livelli minimi di pulizia;
- 8) livelli minimi di comfort del materiale rotabile;
- 9) livelli minimi di accessibilità;
- 10) sicurezza del viaggio e del viaggiatore.

Gli indicatori e gli standard saranno riportati in uno specifico allegato al contratto di servizio che riporterà nel dettaglio le modalità di rilevazione e di individuazione degli standard e delle non conformità, nonché le relative penali ove applicabili.

In Tabella 6 sono indicate le CMQ che saranno riportate nel contratto di servizio: esse sono state previste recependo la ratio della citata delibera e, in alcuni casi, sono state individuate condizioni di qualità migliorative rispetto agli standard minimi definiti nelle Misure. Nei prossimi paragrafi saranno esplicitate le condizioni minime di qualità, inserite nel Contratto di servizio.

Le frequenze di raccolta dei dati elementari, di elaborazione degli indicatori e di verifica dell'Ente Affidante sono distinte. L'indicazione «diretta» descrive una modalità di rilevazione e non una periodicità.

Tabella 6 – Quadro sinottico delle CMQ

Fattore di Qualità	Indicatori	Esplicitazione	Descrizione	Obiettivo	Frequenza e Modalità di rilevazione	Rilevazione per linea	CMQ
Conformità del materiale rotabile	Disponibilità posti	$\%MC = \frac{MC_{progr} - MC_{eff}}{MC_{progr}} \cdot 100$	rapporto tra: - differenza tra media composizione programmata e media composizione effettiva; - media composizione programmata nel mese.	Garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato	Mensile Documentale	Disaggregata per linea	Vedi Tabella 7
Offerta del servizio	Regolarità	$\%Rt = \frac{T_{tot,i} - T_{sop,i}}{T_{tot,i}} \cdot 100$	rapporto tra: - treni effettivamente circolati; - treni programmati nel mese.	Garantire l'effettuazione del servizio programmato	Mensile Documentale	Interconnesse Connesse	Vedi Tabella 8
	Puntualità	$\%OS_{(0-5),L,i} = \left(\frac{T_{eff_{L,i}} - T_{rit_{L,i}}}{T_{eff_{L,i}}} \right)$	rapporto tra: - treni arrivati con un ritardo massimo di 5 minuti; - treni effettuati.	Garantire la puntualità del servizio programmato	Mensile Documentale	Suburbane – domanda rilevante Suburbane – domanda non rilevante Vesuviane – domanda rilevante Vesuviane – domanda non rilevante Metropolitana – domanda rilevante Metropolitana – domanda non rilevante Flegree – domanda rilevante Flegree – domanda non rilevante	Vedi Tabella 9
						Suburbane Vesuviane Metropolitana Flegree	
						Suburbane Vesuviane Metropolitana Flegree	
						Suburbane Vesuviane Metropolitana Flegree	
		$\%OS_{(0-5),L,i} = \left(\frac{T_{eff_{L,i}} - T_{rit_{L,i}}}{T_{eff_{L,i}}} \right)$	rapporto tra: - treni arrivati con un ritardo oltre 15 minuti; - treni effettuati.	Preservare la credibilità del servizio programmato			Vedi Tabella 10
Informazioni all'utenza	Info utenza ante-viaggio (INFO_AN)	Binaria (si/no)	TABELLA 1. Allegato A Delibera ART 16/2018	Aumentare la qualità percepita del servizio	Diretta	Tutte	Paragrafo 5.2.4
	Info utenza durante viaggio (INFO_DU)	Binaria (si/no)	TABELLE 2-3. Allegato A Delibera ART 16/2018	Aumentare la qualità percepita del servizio	Diretta	Tutte	
Info sulla trasparenza del servizio	Info sulla trasparenza (P_INF)	Binaria (si/no)	Misure 7, 8, 9 e 10 dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018	Aumentare la qualità percepita del servizio	Diretta	Tutte	Paragrafo 5.2.5
Accessibilità	Dotazione adeguata	Binaria (si/no)	Misura 11 dell'Allegato A alla	Garantire la possibilità di	Diretta	Tutte	Paragrafo 5.2.6

Fattore di Qualità	Indicatori	Esplicitazione	Descrizione	Obiettivo	Frequenza e Modalità di rilevazione	Rilevazione per linea	CMQ
commerciale	di canali di vendita su tutta la rete (%ACV)		Delibera Art 16/2018	acquistare titoli di viaggio e preservare l'equilibrio economico-finanziario			
	Funzionamento canali telematici (%BTEL)	Binaria (si/no)					
	Funzionamento biglietterie automatiche (%BAUT)	Binaria (si/no)					
	Funzionamento validatrici (%VAL)	Binaria (si/no)					
Pulizia del materiale rotabile	Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (%PULT_EX)	-	TABELLA 4 dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018	Garantire adeguati livelli di servizio durante il viaggio	Diretta	Tutte	Paragrafo 5.2.7
	Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile (PULT_CF)	-					
Comfort del materiale rotabile	Accessibilità e funzionamento dei servizi igienici (%WC_AFN)	% percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti	Allegato A alla Delibera Art 16/2018 - l'indicatore 6 (%WC_AFN)	Garantire adeguati livelli di servizio durante il viaggio	Diretta	Tutte	Paragrafo 5.2.8
Accessibilità	Piano Operativo Accessibilità (P_ACC)	Binaria (si/no)	Allegato A alla Delibera Art 16/2018	Garantire adeguati livelli di servizio durante il viaggio	Diretta	Tutte	Paragrafo 5.2.9
	Disponibilità e fruibilità dei servizi (%SPMR)	% Disponibilità e fruibilità di servizi PMR					
	Porte di accesso funzionanti (%PAF)	% Porte di accesso funzionanti					
	Disponibilità dei servizi bici (%SBICI)	% corse con possibilità di trasporto biciclette complete (non pieghevoli)					
Sicurezza del viaggio e del viaggiatore	Adozione Piano P_SIC	Binaria (si/no)	Delibera Art 16/2018	Garantire adeguati livelli di servizio durante il viaggio	Diretta	Tutte	Paragrafo 5.2.10

5.2 Condizioni di qualità del servizio e criteri di applicazione delle penali

Il riferimento contrattuale esaminato è costituito dall'Allegato 7 al Contratto di Servizio, che disciplina le condizioni minime di qualità, le penali, le relative mitigazioni e i premi.

Per gli indicatori quantitativi, l'allegato, applica il calcolo per scostamento, la penale è determinata mediante:

$$P_x = \alpha \cdot [P_u \cdot (CMQ - L_x)] \cdot K_x$$

- P_x rappresenta la penale risultante;
- P_u l'importo unitario;
- CMQ il livello minimo richiesto;
- L_x il valore conseguito nel periodo di riferimento;
- α il coefficiente di gradualità;
- K_x il coefficiente di mitigazione.

Per gli indicatori percentuali lo scostamento in difetto è espresso in punti percentuali. Il superamento della CMQ non determina automaticamente un premio.

α è pari a 0,5 per il primo anno del periodo regolatorio, 0,8 per il secondo e 1 per gli anni successivi. Indicando con Δ_x la variazione relativa della prestazione media annua rispetto all'anno precedente, il meccanismo di mitigazione è rappresentato dalle seguenti espressioni:

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{x-1}}{L_{x-1}}$$

$$K_x = 1 - \Delta_x \quad \text{se } \Delta_x > 0$$

$$K_x = 1 \quad \text{se } \Delta_x \leq 0$$

In caso di obiettivi crescenti, K_x è assunto pari a 1. I coefficienti descritti costituiscono riferimenti del precedente periodo; la loro applicazione al nuovo CdS dovrà essere verificata e disciplinata espressamente.

5.2.1 Conformità del materiale rotabile

La conformità del materiale rotabile deve consentire il rispetto dell'offerta di posti programmata. La Tabella 7 riporta le composizioni indicate nella proposta per ciascuna linea e annualità. I valori sono mantenuti invariati e devono essere verificati rispetto al programma di esercizio e al cronoprogramma della flotta.

Tabella 7 – Conformità del materiale rotabile

LINEE	CMQ 2026	CMQ 2027	CMQ 2028	CMQ 2029	CMQ 2030
Napoli - Torre Annunziata - Sorrento	2 ETR	2 ETR	2 ETR	2 ETR	2 ETR
Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino	1,5 ETR	1,5 ETR	2 ETR	2 ETR	2 ETR
Napoli - Ottaviano - Sarno	2 ETR	2 ETR	2 ETR	2 ETR	2 ETR
Volla - Baiano	1 ETR	-	-	-	-
Napoli - San Giorgio – Volla - Baiano	-	1 ETR	1 ETR	-	-
Napoli - Nola – Baiano	-	-	-	2 ETR	2 ETR
Napoli - San Giorgio via Centro Direzionale	-	-	-	-	1 ETR
Cumana	1 ETR	1 ETR	1 ETR	1 ETR	1 ETR
Circumflegrea	1,8 ETR	1,8 ETR	1,8 ETR	1,8 ETR	1,8 ETR
Bretella di Monte Sant'Angelo	1 ETR	1 ETR	1 ETR	1 ETR	1 ETR
Napoli – Cancello - Benevento	-	1 ETR	1 ETR	1 ETR	1 ETR
Napoli - Caserta - Piedimonte Matese	1 ATR	1 ATR	1 ATR	1 ATR	1 ATR
Piscinola – Aversa Centro	1 ETR	1 ETR	1 ETR	1 ETR	1 ETR

5.2.2 La regolarità del servizio

Le soglie riportate nella proposta sono costanti per tutte le annualità 2026–2030 e sono quindi rappresentate in forma compatta nella Tabella 8.

Tabella 8 – Regolarità del servizio – CMQ 2026-2030

Modalità di rilevazione	Oggetto	CMQ 2026	CMQ 2027	CMQ 2028	CMQ 2029	CMQ 2030
Interconnesse	Soglia penalità	99,4%	99,4%	99,5%	99,5%	99,5%
	Soglia premio	99,7%	99,7%	99,8%	99,8%	99,8%
Isolate	Soglia penalità	98,6%	98,6%	98,8%	98,8%	99,0%
	Soglia premio	99,0%	99,0%	99,2%	99,2%	99,4%

5.2.3 La puntualità del servizio

La puntualità è analizzata distinguendo la quota di treni entro 5 minuti di ritardo dalla quota di treni con ritardo oltre 15 minuti. I due indicatori hanno verso differente: il primo migliora all'aumentare del valore, il secondo al diminuire, come riportato nelle tabelle sottostanti. Le soglie e le regole economiche devono essere coerenti con tale distinzione.

Tabella 9 – Puntualità del servizio – CMQ 2026-2030 – 5 minuti

Linee / fascia	Soglia	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ
		2026	2027	2028	2029	2030
Suburbane – domanda rilevante	penalità	89,0%	90,0%	91,0%	92,0%	93,0%
	premio	92,0%	93,0%	94,0%	95,0%	96,0%
Suburbane – domanda non rilevante	penalità	71,0%	72,0%	73,0%	74,0%	75,0%
	premio	85,0%	86,0%	87,0%	88,0%	89,0%
Vesuviane – domanda rilevante	penalità	71,0%	72,0%	73,0%	74,0%	75,0%
	premio	85,0%	86,0%	87,0%	88,0%	89,0%
Vesuviane – domanda non rilevante	penalità	74,0%	75,0%	76,0%	77,0%	78,0%
	premio	88,0%	89,0%	90,0%	91,0%	92,0%
Metropolitana – domanda rilevante	penalità	99,0%	99,0%	99,2%	99,2%	99,4%
	premio	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
Metropolitana – domanda non rilevante	penalità	99,0%	99,0%	99,2%	99,2%	99,4%
	premio	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
Flegree – domanda rilevante	penalità	87,0%	88,0%	89,0%	90,0%	91,0%
	premio	91,0%	92,0%	93,0%	94,0%	95,0%
Flegree – domanda non rilevante	penalità	85,0%	86,0%	87,0%	88,0%	89,0%
	premio	89,0%	90,0%	91,0%	92,0%	93,0%

Tabella 10 – Puntualità del servizio – CMQ 2026-2030 – 15 minuti

Linee	Oggetto	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ
		2026	2027	2028	2029	2030
Suburbane	Soglia penalità	88,0%	88,5%	89,0%	89,5%	90,0%
	Soglia premio	92,0%	92,5%	93,0%	93,5%	94,0%
Vesuviane	Soglia penalità	93,0%	93,5%	94,0%	94,5%	95,0%
	Soglia premio	97,0%	97,5%	98,0%	98,5%	99,0%
Metropolitana	Soglia penalità	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%
	Soglia premio	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
Flegree	Soglia penalità	97,00%	97,25%	97,50%	97,75%	98,00%
	Soglia premio	98,00%	98,25%	98,50%	98,75%	99,00%

5.2.4 L'informazione all'utenza

Per quanto concerne l'**informazione all'utenza**, le condizioni minime nella "*fase precedente il viaggio*" devono essere garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), sono elencate nella *Tabella 1* dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018 e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_AN di tipo binario che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella stessa *Tabella* e valore zero in caso contrario.

Le condizioni minime di informazione nella "*fase durante il viaggio*" devono essere garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche). Queste informazioni sono elencate nelle *Tabelle 2 e 3* dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_DU anch'esse di tipo binario, che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate rispettivamente nelle *Tabelle 2 e 3*, e valore zero in caso contrario.

Sia per le informazioni "prima del viaggio" che "durante il viaggio", ogni singola non conformità rilevata dalla Regione prevederà una penale.

5.2.5 La trasparenza

Al fine di garantire **livelli minimi di trasparenza** (P_INF) nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, gli EA e le IF devono pubblicare sui rispettivi portali web dell'IF e dell'EA le informazioni previste dalle Misure 7, 8, 9 e 10 dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018. La trasparenza delle informazioni, ai sensi dello stesso Allegato A, è misurata tramite l'indicatore P_INF, Pubblicazione dell'informazione, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni sul sito web dell'IF e dell'EA e valore zero quando una o più informazioni o documenti non sono pubblicati.

Saranno individuati gli obblighi di pubblicazione del contratto e dei relativi allegati, della Carta della qualità dei servizi, degli schemi e dei risultati sintetici delle indagini di soddisfazione, del consuntivo delle penali, dei livelli conseguiti dagli indicatori e dei principali dati gestionali.

5.2.6 L'accessibilità commerciale

Per ciò che concerne i **livelli minimi di accessibilità commerciale**, la Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018, prevede delle CMQ che devono essere garantite, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:

- dotazione adeguata di canali di vendita (%ACV);
- funzionamento dei canali telematici (%BTEL);
- funzionamento delle biglietterie automatiche (%BAUT);
- funzionamento delle validatrici (%VAL).

Per i canali telematici, la funzionalità adeguata è riferita all'assenza di interruzioni contemporanee di tutti i canali superiori a 12 ore consecutive, con le esclusioni previste per la manutenzione. Per biglietterie automatiche e validatrici, l'indicatore considera la quota di guasti risolti in meno di 72 ore.

5.2.7 La pulizia

Relativamente ai **livelli minimi di pulizia** del materiale rotabile, le condizioni di qualità sono soddisfatte quando gli interventi vengono effettuati in modo conforme e misurati dai seguenti indicatori:

- Indicatore 1 – PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;
- Indicatore 2 – PULT_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.

Gli obiettivi da raggiungere e gli interventi di pulizia da eseguire ai fini del soddisfacimento delle condizioni minime di qualità degli indicatori di pulizia sono dettagliatamente elencati nella TABELLA 4 dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018.

Per l'esecuzione dei cicli programmati (PULT_EX) e la conformità degli interventi eseguiti (PULT_CF), si stabilisce una CMQ pari al 100% per ciascuna classe di intervento. Gli indicatori sono definiti dai seguenti rapporti:

- $PULT_EX = (\text{Numero di interventi eseguiti} / \text{Numero di interventi programmati}) \cdot 100$
- $PULT_CF = (\text{Numero di interventi conformi} / \text{Numero di interventi eseguiti}) \cdot 100$

Gli indicatori andranno calcolati per le classi di intervento illustrate nella Tabella 11.

Tabella 11- Classe di intervento

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime di riferimento
A	Mantenimento, durante la sosta in transito e per l'intero arco di esercizio	Garantire il mantenimento nell'arco della giornata delle condizioni di decoro degli spazi e degli standard qualitativi prescritti	Pulizia cristalli frontali e fanali, pavimenti, banco di manovra, sedili, sostegni e arredi
B	Ordinaria giornaliera, da eseguire nella fascia oraria stabilita sui treni circolanti durante la sosta a fine corsa e, comunque, prima dell'inizio del servizio	Garantire la rimozione di polvere e/o materiale non desiderato e/o sporizia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi, al fine del ripristino degli standard qualitativi prescritti	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia di toilette (ove presenti), pavimenti e altri componenti a maggior contatto con l'utenza
C	Radicale, cadenza prefissata	Garantire su ogni elemento componente l'area omogenea il ripristino dello standard originario degli elementi medesimi	Pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature
D	On condition, interventi previsti in relazione a condizioni contingenti con cadenza definita nel contratto	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Bonifica e disinfestazione Bonifica e dezanarizzazione Bonifica e derattizzazione Pulizia del sottocassa

*compatibilmente con l'attrezzaggio delle località di effettuazione delle attività.

5.2.8 Il comfort

Il **livello minimo di comfort del materiale rotabile** è disciplinato dall'Allegato A alla Delibera Art 16/2018 con l'indicatore 6 (%WC_AFN) definito in relazione alla percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno commerciale oggetto del programma di esercizio.

Per l'accessibilità e il funzionamento delle toilette (%WC_AFN), sarà prevista, nella disciplina basata sull'indicatore percentuale, una CMQ pari al 100% e un importo unitario per punto percentuale di scostamento, applicato mediante la formula generale.

5.2.9 Accessibilità al servizio

Ancora, per garantire al pubblico **livello minimo di accessibilità** dei mezzi vi sono i seguenti obblighi:

- a) dotazione di un Piano Operativo per l'Accessibilità;
- b) programmazione di un servizio accessibile e fruibile agli utenti con particolare riferimento alle PMR;
- c) assicurare un servizio che preveda il funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile;
- d) assicurare un servizio che consenta il trasporto delle biciclette, anche al fine di favorire l'intermodalità.

La CMQ relativa alla lettera a) è misurata tramite l'indicatore "Presenza del Piano Operativo per l'Accessibilità", P_ACC, di tipo binario che assume valore 1, in caso di adozione del Piano e valore 0, in caso di sua mancanza.

La CMQ relativa alla lettera b) è garantita dalla programmazione di un numero adeguato di corse esercite con materiale rotabile omologato accessibile e fruibile alle PMR. La CMQ è misurata tramite l'Indicatore "Disponibilità e fruibilità di servizi PMR", %SPMR.

La CMQ relativa alla lettera c) è garantita dall'esercizio di materiale rotabile con le porte di accesso e intercomunicanti funzionanti. La CMQ è misurata tramite l'indicatore "Porte di accesso funzionanti", %PAF,

La CMQ relativa alla lettera d) è garantita dalla programmazione di un numero adeguato di corse esercite con materiale rotabile sul quale è consentito il trasporto delle biciclette complete (non pieghevoli). La CMQ è misurata tramite l'indicatore "Disponibilità di servizi BICI", %SBICI.

Per la disponibilità e fruibilità dei servizi PMR (%SPMR), per le porte di accesso funzionanti (%PAF) e per la disponibilità dei

servizi bici (%SBICI) sarà prevista, nella disciplina percentuale, una CMQ pari al 100% e un importo unitario per punto percentuale di scostamento, applicato mediante la formula generale. L'indicatore confronta le corse effettivamente accessibili e fruibili con quelle programmate come accessibili: il valore del 100% non equivale, pertanto, alla previsione che tutte le corse del servizio siano accessibili.

5.2.10 Sicurezza

Infine, per la **sicurezza del viaggio e del viaggiatore**, la condizione minima è garantita attraverso l'obbligo di adozione di un "Piano Operativo di sicurezza e controlleria". La relativa CMQ è misurata tramite l'indicatore P_SIC, di tipo binario che assume valore 1, in caso di adozione del Piano, e valore zero, in caso di sua non adozione.

5.3 Le certificazioni dell'IA

Con l'affidamento in oggetto l'Ente Affidante intende perseguire obiettivi di miglioramento complessivo della gestione dei servizi affidati e dei parametri di qualità garantiti all'utenza. Si prevede pertanto di individuare nel contratto di servizio oggetto dell'affidamento in house i fattori della qualità indicati dall'ART nelle Condizioni Minime di Qualità sopra richiamate nonché dall'Ente Affidante negli atti sopra richiamati.

Analogamente, per quanto attiene ai livelli degli indicatori, le modalità di rilevazione e le relative penali l'Ente Affidante procederà a disciplinare la materia nel contratto di servizio e nei relativi allegati, in conformità alla richiamata Delibera ART n. 154/2019.

Per quanto riguarda le certificazioni il contratto prevedrà, altresì, l'obbligo per il gestore di essere in possesso e di mantenere in corso di validità le seguenti certificazioni:

- ISO 9001.2015 Sistema di Gestione per la Qualità
- UNI EN ISO 14001-2015 Ambiente
- UNI EN ISO 37001-2016 Anticorruzione
- UNI ISO 39001-2012 Sicurezza Stradale
- UNI EN ISO 45001-2018 Salute e Sicurezza sul Lavoro

nonché di conseguire, dal 2027, le seguenti certificazioni:

- UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 - certificazione "Tecnologie informatiche – Tecniche per la sicurezza – Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni".
- UNI EN 13816-2002 Trasporto Pubblico di Passeggeri.

6. Piano di accesso al dato

Il Piano di accesso al dato è predisposto in conformità alla Misura 3, punto 8, dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018, che ne individua i contenuti minimi con riferimento ai servizi ferroviari. Nell'ambito della procedura di affidamento in house, il relativo schema è sottoposto alla consultazione degli stakeholder secondo quanto previsto dalla Misura 4 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 154/2019 e ss.mm.ii. Disciplina l'insieme dei dati elementari disponibili per l'Ente Affidante, le modalità e la frequenza della loro rilevazione (in tempo reale o a consuntivo), il soggetto tenuto alla relativa produzione e trasmissione, nonché le modalità di accesso da parte dei terzi, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, sicurezza e riservatezza. Distingue, inoltre, i dati elementari messi a disposizione dell'Ente Affidante, i dati accessibili ai terzi e i risultati aggregati pubblicati nella Carta dei servizi, nel quadro sintetico delle condizioni minime di qualità o sui siti istituzionali della Regione Campania e di EAV.

Con riferimento ai dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità di cui alla Misura 3, punto 6, dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018, il presente Piano è organizzato secondo i seguenti fattori di qualità e ambiti di monitoraggio:

1. offerta di posti;
2. regolarità;
3. puntualità;

4. informazioni all'utenza;
5. livelli minimi di accessibilità commerciale – dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete;
6. livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento canali telematici;
7. livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento delle biglietterie automatiche – self-service;
8. livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento delle validatrici;
9. livelli minimi di pulizia – esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;
10. livelli minimi di pulizia – conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile;
11. livelli minimi di comfort del materiale rotabile – funzionamento impianti di climatizzazione;
12. livelli minimi di comfort del materiale rotabile – accessibilità e funzionamento della toilette;
13. indicatori e livelli minimi di accessibilità – disponibilità e fruibilità di servizi PMR;
14. indicatori e livelli minimi di accessibilità – porte di accesso funzionanti;
15. indicatori e livelli minimi di accessibilità – disponibilità di servizi bici.

Nei paragrafi successivi sono individuati, per ciascun fattore di qualità e ambito di monitoraggio, i dati elementari necessari al calcolo degli indicatori, specificando chi li fornisce, come e con quale frequenza vengono rilevati e trasmessi all'Ente Affidante, nonché le modalità di accesso da parte dei terzi.

In generale, EAV adempirà agli obblighi di pubblicazione degli atti e di trasparenza di cui alla delibera ART n. 16/2018 mediante il sito <https://www.eavsrl.it/contratto-di-servizio/>.

6.1 Offerta di posti [Misura 6 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari di riferimento comprendono, per ciascuna corsa e data di esercizio, l'identificativo del treno, la linea e la tratta interessata, la composizione programmata ed effettiva del materiale rotabile e il corrispondente numero di posti offerti. Sono inoltre considerate le eventuali variazioni di composizione intervenute durante il servizio, con l'indicazione delle tratte interessate. I dati programmati sono contenuti nel Programma di esercizio e nei pertinenti allegati al Contratto di servizio. I dati relativi all'offerta effettivamente erogata sono forniti da EAV e devono consentire il confronto con l'offerta programmata e la determinazione del relativo indicatore. EAV rende disponibili alla Regione Campania i dati analitici e i risultati delle elaborazioni, assicurandone la tracciabilità e la verificabilità, nell'apposita sezione tematica del sito web della Regione Campania [<http://www.regione.campania.it/regione/it/tematiche/magazine-mobilita/nuovo-contratto-di-servizio-con-EAV-per-il-trasporto-ferroviario?page=1>]. La pubblicazione del Programma di esercizio e dei risultati aggregati è distinta dall'accesso ai dati elementari sull'offerta effettiva. Nell'ambito del Piano sono individuate le modalità per rendere accessibili anche agli utenti e ai terzi le informazioni sull'offerta effettiva, favorendone la disponibilità in tempo reale ove tecnicamente disponibile.

6.2 Regolarità [Misura 7 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono, per ciascuna corsa e data di esercizio, il servizio programmato, quello effettivamente svolto, le eventuali soppressioni totali o parziali, le tratte interessate e le relative cause, nonché gli eventuali servizi sostitutivi, secondo le regole di calcolo dell'indicatore. In particolare, il singolo indicatore sarà calcolato su scala mensile rispetto alle corse relative alle linee come aggregate secondo la classificazione di cui al paragrafo 4.1 (vesuviane, flegree, metropolitane, suburbane). EAV dovrà assicurare la registrazione dei dati per ciascuna corsa, aggiornandoli al verificarsi degli eventi che modificano il servizio, e trasmettere alla Regione Campania i dati validati e il riepilogo mensile dei risultati conseguiti. L'Ente Affidante dovrà poter accedere ai dati elementari e alle evidenze utilizzate per la classificazione degli eventi. L'eventuale accesso in tempo reale dovrà essere distinto dalla successiva disponibilità dei dati consolidati. Per l'utenza e i terzi dovranno essere individuati separatamente i canali di informazione sulle soppressioni e sulle variazioni del servizio e quelli di pubblicazione dei risultati consuntivi.

6.3 Puntualità [Misura 7 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono, per ciascuna corsa e data di esercizio, gli orari programmati ed effettivi nei punti di rilevazione previsti, i ritardi registrati e la relativa attribuzione delle cause, secondo le regole dell'indicatore. EAV dovrà rendere disponibili i dati necessari al calcolo. La rilevazione dovrà riferirsi a ciascuna corsa e a ciascun punto di misurazione previsto. I dati validati e i risultati riepilogativi mensili dovranno essere trasmessi alla Regione Campania con il dettaglio per linea richiesto dal sistema di monitoraggio. L'accesso dell'Ente Affidante alle registrazioni elementari dovrà essere distinto dalle informazioni sulla circolazione, queste ultime rese disponibili agli utenti in tempo reale in modalità web attraverso il sito aziendale

<https://orariotreni.eavsrl.it/>, e dalla pubblicazione delle statistiche consuntive, rese disponibili attraverso il sito aziendale <https://www.eavsrl.it/disposizioni-materia-di-rimborsi/>.

6.4 Informazioni all'utenza [Misure 8 e 9 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari, accessibili a EAV in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Regione Campania, riguardano la presenza, la completezza, l'aggiornamento e la conformità delle informazioni da fornire prima e durante il viaggio, distintamente per canale informativo e ambito di verifica.

Per ciascun controllo dovranno essere registrati la data, il luogo o il canale esaminato, l'eventuale corsa interessata, l'informazione verificata, l'esito e la documentazione delle non conformità riscontrate.

I dati dovranno essere acquisiti a ogni verifica e riepilogati mensilmente nell'ambito del monitoraggio delle CMQ. La Regione Campania dispone dei propri verbali, comunicati a EAV, e dovrà poter accedere alle ulteriori evidenze aziendali utilizzate. Alcuni risultati saranno riportati in un quadro sintetico pubblicato nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Campania e EAV.

6.5 Accessibilità commerciale – Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete [Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono l'elenco dei canali di vendita effettivamente disponibili, la tipologia, l'ubicazione o l'indirizzo telematico, i giorni e gli orari di operatività e i titoli acquistabili, secondo quanto necessario al calcolo dell'indicatore. EAV dovrà mantenere aggiornato il censimento a ogni variazione e conservare le informazioni necessarie a ricostruire la disponibilità dei canali nel periodo di riferimento sul sito web www.eavsrl.it, nella sezione informazioni utili della Regione. La dotazione dei canali è distinta in base al loro funzionamento e sono trattati nei paragrafi successivi. Il censimento e i dati utilizzati per il calcolo dovranno essere disponibili alla Regione Campania, insieme al riepilogo annuale dei risultati. Per l'utenza dovranno essere individuate le pagine informative sui canali di vendita e nella Carta dei Servizi e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Campania e EAV.

6.6 Accessibilità commerciale – canali telematici [Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono l'identificazione dei canali telematici, i periodi di operatività previsti, gli intervalli di effettivo funzionamento, gli eventi di indisponibilità o malfunzionamento e i relativi tempi di ripristino. EAV dovrà assicurare la registrazione degli eventi e la conservazione delle evidenze necessarie a ricostruirne la durata.

I dati elementari e il riepilogo mensile dei risultati dovranno essere trasmessi da EAV alla Regione Campania, garantendo la possibilità di verifica degli stessi.

6.7 Accessibilità commerciale – biglietterie automatiche – self-service [Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono l'identificativo e l'ubicazione delle apparecchiature, i periodi di funzionamento previsti, gli intervalli di effettiva operatività, le funzionalità e le modalità di pagamento disponibili, i malfunzionamenti e i tempi di ripristino. EAV dovrà registrare le variazioni dello stato delle apparecchiature e conservare le evidenze degli interventi effettuati. Le registrazioni potranno essere integrate con gli esiti delle visite ispettive della Regione Campania. La Regione Campania dovrà poter accedere ai dati analitici e alla documentazione di supporto ed EAV ne fornirà il riepilogo mensile.

6.8 Accessibilità commerciale – validatrici [Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono l'identificativo delle validatrici, la relativa ubicazione o associazione al materiale rotabile, i periodi di funzionamento previsti, i malfunzionamenti rilevati e i tempi di ripristino. EAV dovrà registrare gli eventi che incidono sull'operatività delle apparecchiature e conservare la documentazione degli interventi. Le informazioni saranno integrate con gli eventuali esiti delle verifiche ispettive della Regione Campania. I dati analitici dovranno essere disponibili all'Ente Affidante ai fini della verifica dell'indicatore, con restituzione mensile dei risultati.

6.9 Pulizia – Esecuzione e conformità cicli di pulizia [Misura 12 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono il programma dei cicli di pulizia, l'identificativo del materiale rotabile interessato, la tipologia di intervento prevista, la relativa scadenza e la registrazione dell'intervento effettivamente eseguito, con data ed evidenza

dell'esecuzione. EAV dovrà registrare ciascun intervento e le eventuali mancate esecuzioni, consentendo il confronto con la programmazione. Tali dati sono integrati dagli esiti delle visite ispettive effettuate dalla Regione Campania dove saranno individuate eventuali non conformità, corredate dalla documentazione di supporto.

La Regione Campania dovrà disporre dell'accesso alle *check list* di lavorazione, almeno in consultazione per le informazioni pertinenti al monitoraggio, e della possibilità di acquisire le relative evidenze. EAV fornirà il riepilogo mensile dei risultati conseguiti.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Campania e EAV.

6.10 Comfort del materiale rotabile [Misura 12 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono l'identificativo del materiale rotabile, la presenza degli impianti di climatizzazione e la disponibilità di toilette (se in dotazione), il loro stato di funzionamento, la data e l'esito delle verifiche, le eventuali indisponibilità e, ove rilevati, i tempi di ripristino.

I verbali delle visite ispettive della Regione Campania costituiscono una fonte di verifica. Per ricostruire il funzionamento nel periodo di riferimento dovrà essere precisata l'integrazione con le registrazioni aziendali dei guasti e degli interventi. EAV dovrà rendere disponibili alla Regione Campania i dati aziendali pertinenti e le evidenze di supporto, ai fini dell'elaborazione e della verifica dei risultati mensili.

I dati sono accessibili a terzi in quanto riportati nella Carta dei Servizi e nel quadro sintetico pubblicato nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Campania e EAV.

6.11 Accessibilità – Servizi PMR [Misura 13 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono le corse programmate come accessibili, il materiale rotabile effettivamente utilizzato, le dotazioni necessarie alla salita, alla discesa e alla permanenza a bordo, nonché la disponibilità dei servizi di assistenza e le eventuali indisponibilità riscontrate.

EAV dovrà mantenere aggiornate le informazioni programmate e registrare le variazioni che incidono sull'effettiva fruibilità dei servizi. I dati saranno integrati con gli esiti delle verifiche ispettive della Regione Campania. L'Ente Affidante dovrà poter accedere alle registrazioni elementari e alle evidenze necessarie a verificare i risultati mensili.

Per gli utenti e i terzi i dati sono riportati nella Carta dei Servizi mentre EAV indicherà i canali che descrivono l'accessibilità dei servizi, le modalità di richiesta dell'assistenza e le variazioni rispetto alla disponibilità programmata.

6.12 Accessibilità – Porte di accesso [Misura 13 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono l'identificativo del materiale rotabile, la dotazione di porte di accesso, le porte effettivamente funzionanti, le verifiche effettuate, i guasti rilevati e gli interventi di ripristino. Le fonti comprendono i verbali delle visite ispettive della Regione Campania e le registrazioni aziendali relative allo stato delle porte e agli interventi effettuati.

EAV dovrà mettere a disposizione dell'Ente Affidante i dati analitici necessari a ricostruire l'indicatore nel periodo di riferimento e i risultati riepilogativi mensili.

6.13 Accessibilità – Servizio trasporto bici [Misura 13 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018]

I dati elementari comprendono le corse sulle quali è previsto il trasporto delle biciclette, il materiale rotabile programmato ed effettivamente utilizzato, le relative dotazioni e capacità, ove previste, e le eventuali limitazioni o indisponibilità del servizio. EAV dovrà aggiornare i dati programmati a ogni variazione e registrare, per ciascuna corsa interessata, le difformità rispetto alla disponibilità prevista. I dati analitici e i risultati riepilogativi mensili dovranno essere messi a disposizione della Regione Campania per le verifiche di competenza.

Per l'utenza e i terzi, EAV dovrà rendere disponibili sul proprio sito istituzionale le informazioni sulle condizioni di trasporto delle biciclette e sui servizi disponibili, indicando le corse interessate e aggiornando le informazioni in caso di variazioni o indisponibilità.

6.14 Disposizioni conclusive

In relazione a quanto indicato alla Misura 3 punto 9 della Delibera ART 16/2018, l'Ente Affidante Regione Campania favorisce l'accesso dei dati elementari, ove possibile in *real-time*, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente.

In tal senso, informazioni sulla circolazione dei treni e la loro accessibilità in termini di binario di assestamento, sono disponibili a tutti in modalità web attraverso il sito aziendale <https://orariotreni.eavsrl.it/>, senza statistiche né storico.

Nel Contratto di servizio saranno previsti in capo al gestore obblighi di monitoraggio e rendicontazione del servizio, come sopra descritti. Saranno inoltre posti in capo all'IA gli obblighi di adozione degli schemi di contabilità regolatoria e separazione contabile, di cui alla Misura 12 e Annesso 3 della delibera ART 154/2019, in relazione ai quali il Contratto di servizio conterrà i relativi adempimenti e le modalità di rendicontazione, anche a beneficio dell'Ente Affidante.

Si invitano i soggetti interessati a effettuare valutazioni in particolare rispetto alla completezza dei dati considerati accessibili, nonché sulle modalità di accesso illustrate.