

## **FERROVIE EMILIA ROMAGNA**

**Servizio di trasporto pubblico di passeggeri per  
ferrovia di competenza della Regione Emilia-  
Romagna (CIG534746648A)**

# **ALLEGATO 4.2**

**Monitoraggio della qualità erogata-percepita, della  
domanda ed economico-gestionale**

## INDICE

<u>1</u>	<u>PREMESSA.....</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>SISTEMA DI MONITORAGGIO DELL'ENTE AFFIDANTE .....</u>	<u>5</u>
<u>3</u>	<u>MONITORAGGIO QUALITÀ EROGATA – REQUISITI E REPORTISTICA .....</u>	<u>6</u>
<u>4</u>	<u>RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI – REQUISITI MINIMI.....</u>	<u>7</u>
<u>5</u>	<u>INDAGINE SULLA FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO – REQUISITI MINIMI.....</u>	<u>9</u>
<u>6</u>	<u>INDAGINE SULLA DOMANDA POTENZIALE DEL SERVIZIO – REQUISITI MINIMI.....</u>	<u>13</u>
<u>7</u>	<u>MONITORAGGIO ECONOMICO-GESTIONALE DEL SERVIZIO.....</u>	<u>15</u>

## 1 PREMESSA

Il presente allegato, a integrazione di quanto esplicitato nel Capitolato tecnico di cui forma parte integrante, definisce:

1. i requisiti e le caratteristiche del sistema di monitoraggio adottato da parte dell'Ente Affidante;
2. i requisiti e le modalità di implementazione da parte dell'Impresa affidataria del sistema di monitoraggio della qualità erogata;
3. i requisiti e le modalità di implementazione da parte dell'Impresa affidataria del sistema di rilevazione della qualità percepita;
4. i requisiti e le modalità di implementazione da parte dell'Impresa affidataria dell'indagine sulla frequentazione del servizio TPL ferroviario (domanda espressa);
5. i requisiti e le modalità di implementazione da parte dell'Impresa affidataria dell'indagine sui non utenti del servizio di TPL ferroviario (preferenze dichiarate e motivazioni di non utilizzo - domanda potenziale);
6. i requisiti e le modalità di implementazione da parte dell'Impresa affidataria del sistema di monitoraggio economico-gestionale.

I tracciati dati e i protocolli di comunicazione per la gestione dei flussi dati tra Impresa affidataria ed Ente affidante connessi alle attività contrattuali sopra richiamate, di gestione, monitoraggio, indagine e rendicontazione, sono esplicitati nel corrispondente allegato del Capitolato tecnico fatto salvo, ove specificato, che siano da esplicitarsi a cura dell'Ente affidante in una data successiva e comunque entro l'avvio del servizio.

In generale:

- l'Impresa affidataria è tenuta a comunicare all'Ente affidante i dati e le informazioni relative al monitoraggio della qualità erogata e percepita, della domanda espressa e potenziale ed economico-gestionale nonché ogni altro dato e informazione afferenti al Contratto di servizio e a quanto in esso previsto, secondo l'articolazione della documentazione, le modalità e le scadenze di monitoraggio e rendicontazione nonché i tracciati e i protocolli di comunicazione indicati nel seguito e nei rispettivi allegati contrattuali;
- l'Impresa affidataria è tenuta a garantire all'Ente affidante, o a soggetti dallo stesso incaricati, attraverso interfaccia web, la possibilità di consultare liberamente il sistema informativo aziendale deputato alla registrazione di dati ed eventi riconducibili ai monitoraggi sopra richiamati della qualità attesa, percepita, erogata, della frequentazione del servizio e della domanda potenziale, economico-gestionale;

- l'Impresa affidataria è altresì tenuta a consentire all'Ente affidante l'accesso ai sistemi e ai registri aziendali ove sono annotati dati e informazioni utili ai fini delle suddette attività di monitoraggio;
- concetti, idee, know-how, tecniche, dati, risultati e risultanze dello loro rielaborazione, che saranno acquisiti e sviluppati nel corso dell'affidamento tra Ente affidante e Impresa affidataria potranno essere usati dall'Ente affidante senza limitazione alcuna. Per la natura dei contenuti trattati, l'Impresa affidataria non potrà diffondere e pubblicare i dati forniti dall'Ente affidante e/o dalla stessa elaborati, salvo previo consenso scritto dell'Ente medesimo. La documentazione e gli elaborati predisposti dall'Impresa affidataria quale risultante delle attività e prestazioni previste nell'affidamento, in formato cartaceo ed elettronico, rimarranno d'esclusiva proprietà dell'Ente affidante.

## 2 SISTEMA DI MONITORAGGIO DELL'ENTE AFFIDANTE

Le modalità di accesso ai dati di qualità del servizio da parte dell'Ente affidante prevedono da parte dello stesso l'accesso ai seguenti dati:

1. andamento circolazione in tempo reale dal sistema di rilevazione dell'andamento treni del Gestore Infrastruttura Nazionale PIC; l'Impresa affidataria è vincolata ad autorizzare il Gestore Infrastruttura stesso a consentire l'accesso al sistema da parte dell'Ente affidante;
2. andamento circolazione in tempo reale dal sistema di rilevazione dell'andamento treni del Gestore Infrastruttura Regionale; l'Impresa affidataria è vincolata ad autorizzare il Gestore Infrastruttura stesso a consentire l'accesso al sistema da parte dell'Ente affidante.

Per i precedenti punti 1 e 2 è ammessa, se per motivate e documentate ragioni non fosse disponibile l'interfaccia dei sistemi dei Gestori Infrastruttura, la trasmissione degli stessi dati dal database dell'Impresa affidataria. Le specifiche tecniche di tali dati e le modalità di trasmissione sono dettagliatamente descritte nell'allegato 4.4, "Protocolli di comunicazione".

3. Rilevamento dalla rete di treno dei parametri diagnostici di funzionamento di dispositivi regolanti il confort di viaggio o in alternativa interfaccia con sistema di monitoraggio "real time" da remoto (Rif. UIC 556 – UIC 559). I dati da trasmettere sono, ad esempio, il funzionamento dei sistemi di condizionamento e d'informazione al pubblico, d'illuminazione, di apertura / chiusura porte, i servizi igienici, ecc.. La lista definitiva sarà definita dall'Ente affidante prima dell'avvio del servizio. Per il rilevamento di questi dati, nel caso l'Ente affidante decida d'installare a bordo treno propri apparati d'interfaccia e trasmissione, dovranno essere resi disponibili appositi alloggiamenti a bordo dei treni, le cui specifiche sono riportate in allegato 2.3;
4. rilevamento in tempo reale della tipologia dei rotabili in circolazione nel turno giornaliero e della composizione delle singole corse. I dettagli dei dati da fornire e le specifiche di trasmissione degli stessi sono definiti nell'allegato 4.4, "Protocolli di comunicazione".

### 3 MONITORAGGIO QUALITÀ EROGATA – REQUISITI E REPORTISTICA

L'Impresa affidataria svolge il monitoraggio della qualità erogata nel rispetto di quanto previsto, in relazione a ogni singolo fattore di qualità, nel corrispondente allegato contrattuale quanto ad articolazione della documentazione da produrre, modalità e scadenze di monitoraggio e rendicontazione, tracciati e protocolli di comunicazione, accesso dell'Ente affidante ai sistemi e ai registri aziendali.

Ogni rendicontazione dovrà essere corredata da una relazione illustrativa ove siano evidenziati e commentati i dati e i risultati consuntivati e gli scarti rispetto agli standard minimi di qualità contrattuali, indicando azioni correttive/preventive/migliorative previste in caso di scostamenti negativi, specie se rilevanti.

L'Ente affidante effettua sul servizio svolto dall'Impresa affidataria proprie autonome attività di monitoraggio, che saranno valutate mensilmente congiuntamente alla reportistica mensile proveniente dall'Impresa affidataria.

Gli esiti e la documentazione afferenti al monitoraggio della qualità erogata saranno oggetto di confronto tra le parti in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di servizio.

L'Impresa affidataria dovrà garantire la regolarità e continuità dei flussi dati, nel rispetto delle rispettive periodicità, assicurandone il ripristino entro il termine di 24 ore in caso di loro disservizio.

Analogo termine di ripristino è previsto nel caso di disservizio alle modalità di accesso dell'Ente affidante a dati e informazioni dell'Impresa affidataria consultabili presso sistemi e registri aziendali.

#### 4 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI – REQUISITI MINIMI

L'Impresa affidataria è tenuta a rilevare e trasmettere all'Ente affidante dati e informazioni relativi alla qualità percepita dagli utenti del servizio di trasporto ferroviario regionale oggetto dell'affidamento.

La rilevazione della Qualità Percepita dagli utenti, in relazione al complesso del servizio e ai singoli macro e micro fattori di qualità in cui è articolato, rappresenta uno degli strumenti operativi cui fare riferimento, nell'ambito del ciclo qualità, allo scopo di alimentare, su basi statisticamente significative, il processo di continuo miglioramento del servizio offerto e del suo livello di corrispondenza alle aspettative e alle esigenze delle diverse componenti della clientela medesima. L'indagine dovrà fornire dati e informazioni utili alla Regione, all'Ente affidante e all'Impresa affidataria, secondo le rispettive competenze e responsabilità, per la programmazione del servizio, l'adeguamento della sua articolazione e delle sue caratteristiche e, più in generale, il miglioramento dell'offerta e del livello di sua coerenza e adeguatezza alla domanda.

L'indagine dovrà permettere di valutare il giudizio dell'utenza in rapporto al servizio offerto in termini d'indice di soddisfazione e di percentuale di utenti soddisfatti, a livello di sintesi generale e per singolo macro e micro fattore di qualità.

L'indagine dovrà rilevare il giudizio degli utenti con riguardo sia alla soddisfazione sia all'importanza rispetto ai singoli fattori/indicatori di qualità erogata di riferimento degli standard contrattuali e della Carta dei servizi.

L'elaborazione e l'illustrazione dei risultati dovranno permettere d'individuare gli aspetti del servizio giudicati adeguati rispetto a quelli per i quali sia opportuno e prioritario adottare misure preventive, correttive e di miglioramento.

Il metodo d'indagine, il questionario e la tecnica di rilevazione dovranno essere verificati e concordati con l'Ente affidante prima dell'avvio della prima indagine, anche al fine di garantirne la confrontabilità con precedenti rilevazioni.

Il metodo e gli strumenti d'indagine, in occasione della prima rilevazione, dovranno essere riprodotti, in forma esplicativa, in allegato alla Relazione illustrativa dell'indagine, sotto richiamata.

L'Impresa affidataria, per la realizzazione dell'indagine, dovrà avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità.

I risultati d'indagine, come elaborati, rappresentati e commentati dall'Impresa affidataria sulla base dei dati d'indagine richiamati nel seguito, unitamente alla documentazione esplicativa di dettaglio, dovranno essere trasmessi all'Ente affidante, nella forma di Relazione illustrativa dell'indagine, entro due mesi dalla sua conclusione.

Nella relazione dovranno essere chiaramente indicate, precisandone gli elementi temporali ed economici di attuazione, le azioni e le iniziative che l'Impresa affidataria, in esito e sulla base dell'indagine, s'impegna a porre in essere al fine di accrescere la soddisfazione degli utenti e di favorire un accresciuto utilizzo del servizio.

La rilevazione della Qualità percepita dovrà soddisfare i seguenti requisiti minimi:

1. riguardare i micro e i macro fattori di riferimento della Carta dei servizi aziendale, come integrati per conformità alla Norma Europea UNI EN 13816:2002 e, ove prevista in sede di offerta, agli effetti del sistema di valutazione della medesima, ai fini della certificazione della qualità del servizio (di trasporto e/o commerciale) ai sensi della richiamata Norma Europea UNI EN 13816:2002;
2. essere effettuata attraverso un'indagine campionaria, su un campione statisticamente significativo di dimensione non inferiore alle 400 interviste a buon fine;
3. essere focalizzata sui viaggiatori tipici del trasporto regionale (pendolarismo scolastico e lavorativo), avendo riguardo a tutte le relazioni del Programma d'esercizio in vigore;
4. essere basata su un campione stratificato secondo criteri di rappresentatività degli utenti sistematici oggetto dell'indagine e della loro distribuzione sulla rete di trasporto servita e tra i servizi offerti (ad es., in base alla frequentazione del servizio – ossia distribuzione per relazioni, stazioni, giorni della settimana – e all'area geografica di residenza);
5. rilevare e, secondo i casi, determinare, in coerenza con la struttura in macro e micro fattori adottata, per ognuno di tali fattori, il giudizio di soddisfazione nonché il giudizio d'importanza degli utenti intervistati;
6. esprimere la quota percentuale di utenti soddisfatti sul totale e il rispettivo indice sintetico di giudizio (ove si adotti un metodo di misurazione dei giudizi basato su una scala numerica da 1 a 10, la soddisfazione si ha per voti pari o superiori al 7; tale proporzione sarà di riferimento per l'applicazione di modelli alternativi di valutazione della percezione);
7. prevedere indici di risultato e di giudizio sia di sintesi complessiva sia di sintesi intermedia, ad es. a livello di singolo macro fattore e gruppi di microfattori;
8. rilevare i principali dati di profilazione e segmentazione degli intervistati (dati di genere, anagrafici, socio-economici, ecc.);
9. essere realizzata con periodicità almeno annuale, in uno o più periodi dell'anno e in fasce orarie significativi dal punto di vista dell'offerta e della domanda.

L'effettuazione dell'indagine di qualità percepita costituisce un obbligo di servizio contrattuale dell'Impresa affidataria. Il mancato o ritardato rispetto di tale obbligo e dei requisiti minimi sopra accennati nel periodo di validità del Contratto di servizio (e sue eventuali proroghe) comporta l'applicazione di riduzione di corrispettivo, nei termini di cui all'allegato 4.5, "Premi e Penali", fatta salva qualsiasi azione per ogni ulteriore danno.

## 5 INDAGINE SULLA FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO – REQUISITI MINIMI

L'Impresa affidataria è tenuta a rilevare e trasmettere all'Ente affidante dati e informazioni relativi alla domanda espressa del servizio di trasporto regionale oggetto dell'affidamento.

L'indagine è finalizzata a rilevare la dimensione della domanda espressa rispetto al servizio offerto, a bordo dei treni e a terra presso gli impianti, sulla base dei diversi indicatori utili alla Regione, all'Ente affidante e all'Impresa affidataria, secondo le rispettive competenze e responsabilità, per la programmazione del servizio, l'adeguamento della sua articolazione e delle sue caratteristiche e, più in generale, il miglioramento dell'offerta e del livello di sua coerenza e adeguatezza alla domanda.

L'indagine sulla frequentazione del servizio è da intendersi riferita a tutti gli utenti del servizio di trasporto ferroviario regionale oggetto dell'affidamento, ivi inclusi i servizi autobus sostitutivi, sia presenti sul territorio regionale sia in accesso ai suddetti servizi da impianti esterni alla Regione.

L'indagine deve permettere di determinare, su base annua, giornaliera e secondo le diverse periodicità d'orario e più significative, tra gli altri, i dati relativi al numero di passeggeri trasportati sulla rete col servizio oggetto dell'affidamento, in termini complessivi nonché distinguendo tra treni e servizi autobus sostitutivi, ai corrispondenti numeri di passeggeri\*km, ai flussi e presenza di passeggeri sui singoli treni/autobus e presso i singoli impianti di stazione/fermata, quali elementi di conoscenza del servizio necessari ancorché non sufficienti per una sua corretta programmazione e dimensionamento.

Il metodo d'indagine, il periodo di riferimento, il questionario e la tecnica di rilevazione dovranno essere verificati e concordati con l'Ente affidante prima dell'avvio della prima indagine, anche al fine di garantirne la confrontabilità con precedenti rilevazioni.

Il metodo e gli strumenti d'indagine, in occasione della prima rilevazione, dovranno essere riprodotti in forma esplicativa in allegato alla Relazione illustrativa dell'indagine, sotto richiamata.

Le indagini di frequentazione dovranno essere effettuate in periodi significativi dal punto di vista del servizio e della domanda, ripetendole almeno due volte l'anno e ricomprendendo in esse, come requisito minimo, una settimana tipo dell'orario estivo (campagna estiva, normalmente in luglio) e una settimana tipo dell'orario invernale (campagna invernale, normalmente in novembre).

La rilevazione della frequentazione del servizio, su richiesta dell'Ente affidante, dovrà essere estesa dall'Impresa affidataria a periodi e ambiti di svolgimento del servizio aggiuntivi a quelli sopra richiamati. Tali indagini aggiuntive rispondono, ove ricorra, alla necessità o all'opportunità di acquisire dati specifici in ordine a situazioni di frequentazione e affollamento del servizio di natura straordinaria o in vista di importanti interventi di sua riprogrammazione. L'impegno complessivamente richiesto all'Impresa affidataria su base annua non potrà comunque eccedere

un'intera settimana di rilevazione, non potrà essere ripetuta più di cinque volte nel corso della durata del Contratto – e di sette volte in caso di proroga - e non potrà riguardare più di tre relazioni e di venticinque impianti alla volta.

La dimensione complessiva del campione d'indagine sarà oggetto di valutazione da parte dell'Ente affidante in sede di gara, nei termini di cui all'allegato A, "Modalità di valutazione delle offerte". Per quanto tale aspetto non sia oggetto di valutazione, l'Ente affidante considera come preferenziale il metodo di rilevazione dei dati basato sull'utilizzo di dispositivi automatici, montati a bordo dei treni, rispetto a quello realizzato in modalità manuale, con l'ausilio di personale di rilevazione (proprio o di terzi).

L'Ente affidante, in dipendenza dei potenziamenti offerti dall'Impresa affidataria e delle relative tempistiche di effettuazione, che saranno concordate in sede di avvio del servizio, si riserva di chiedere all'Impresa stessa una reportistica di sintesi dei risultati d'indagine con periodicità superiore a quella prevista nel seguito.

I risultati delle campagne annuali di rilevazione della frequentazione del servizio, articolate in stagione estiva e invernale, come rinforzate in sede di offerta, elaborati, rappresentati e commentati dall'Impresa affidataria sulla base dei dati d'indagine richiamati nel seguito, unitamente alla documentazione esplicativa di dettaglio e nella forma di Relazione illustrativa dell'indagine, dovranno essere trasmessi all'Ente affidante entro due mesi dal completamento delle rilevazioni di ogni singola campagna. La seconda di tali Relazioni, relativa alla campagna invernale, dovrà comprendere una sintesi su base annua delle indagini stagionali.

Nella relazione di sintesi annuale dovranno essere chiaramente indicate, precisandone gli elementi temporali ed economici di attuazione, le azioni e le iniziative che l'Impresa affidataria, in esito e sulla base dell'indagine, s'impegna a porre in essere al fine di migliorare la coerenza dell'offerta di servizio alle esigenze della domanda e di accrescerne il livello di soddisfazione.

L'indagine sulla domanda espressa dovrà soddisfare i seguenti requisiti:

1. riguardare la popolazione che dal territorio regionale e dai territori esterni e confinanti alla regione accede al servizio oggetto del Contratto;
2. essere effettuata attraverso un'indagine campionaria, su un campione statisticamente significativo che, traguardando l'intero universo del servizio offerto oggetto del Contratto, soddisfi i seguenti requisiti minimi:
  - a. periodi di rilevazione: le rilevazioni dovranno essere programmate in periodi significativi dell'anno dal punto di vista sia del servizio offerto sia della domanda espressa, ripetendo le campagne di rilevazione almeno due volte nell'arco di ogni singolo anno solare, ricomprendendo in esse almeno una settimana tipo del periodo estivo e almeno una settimana tipo di quello invernale. Le date di svolgimento dovranno essere proposte a cura dell'impresa affidataria e approvate da parte dell'Ente affidante in tempo utile per lo svolgimento di ogni singola campagna di rilevazione;

- b. durata delle rilevazioni: ogni singola campagna di rilevazione dovrà avere un'estensione temporale continuativa non inferiore a una intera settimana, in essa ricomprendendo i cinque giorni feriali, il sabato o giorno prefestivo e la domenica o giorno festivo, e l'intero arco orario giornaliero di effettuazione del servizio;
  - c. ambito di rilevazione: le rilevazioni giornaliere dovranno riguardare la totalità degli utenti presso la totalità delle stazioni/fermate, rilevanti e non rilevanti, come identificate nel Contratto di servizio e documenti correlati, e la totalità dei treni e degli autobus in circolazione sulle diverse relazioni;
  - d. dati da rilevare: la rilevazione dovrà riguardare il numero totale dei passeggeri in salita, presenti e in discesa dai singoli treni/autobus alle singole stazioni/fermate, tracciando le corrispondenti coordinate temporali, geografiche, di servizio, ecc.;
  - e. metodo di rilevazione: la rilevazione potrà essere effettuata con tecnica manuale, mediante l'impiego di personale proprio o di terzi, con l'ausilio di dispositivi automatici di rilevazione, quali sistemi di conta passeggeri a bordo treno (opzione preferita dall'Ente affidante) e, ove rispondenti ai requisiti di rilevazione, sistemi di validazione dei titoli di viaggio ubicati a terra presso gli impianti, mediante la combinazione delle diverse soluzioni, manuali e automatiche, allo scopo di ottimizzare il livello di precisione dei dati acquisiti, la numerosità ed estensione campionaria, ecc.;
  - f. tecnica di validazione dei dati: la coerenza dei dati raccolti potrà essere argomentata incrociando gli esiti delle campagne d'indagine, ad es., con i conteggi desumibili dalle validazioni, dai flussi del venduto in quantità e valore;
3. specifiche d'intervento, metodi e criteri di rilevazione dovranno in ogni caso essere preliminarmente concordati con l'Ente affidante, anche al fine di garantirne la confrontabilità con quelle in uso in corrispondenza di altre o precedenti rilevazioni;
  4. l'indagine dovrà essere progettata e implementata secondo specifiche e metodi che permettano di investigare e rilevare dati efficaci e statisticamente significativi in ordine alla definizione di scelte d'intervento da parte della Regione, dell'Ente affidante e dell'Impresa affidataria con riguardo sia all'organizzazione complessiva del servizio sia a singoli aspetti e modalità di offerta sia a singoli ambiti di caratterizzazione del servizio sul piano quantitativo e qualitativo;
  5. l'indagine dovrà essere condotta in ognuno degli anni di vigenza del Contratto, ivi inclusi gli anni di proroga dell'affidamento, con metodologia omogenea, fatta salva l'introduzione di elementi migliorativi.

Lo svolgimento dell'attività d'indagine sopra richiamata, nel rispetto dei requisiti minimi ivi precisati, come integrati e migliorati in sede di offerta e di sua implementazione, costituisce obbligo di servizio contrattuale dell'Impresa affidataria. Il mancato o ritardato rispetto di tale obbligo e dei requisiti minimi sopra accennati nel periodo di validità del Contratto di servizio (e sue

eventuali proroghe) comporta l'applicazione di riduzione di corrispettivo, nei termini di cui all'allegato 4.5, "Premi e Penali", fatta salva qualsiasi azione per ogni ulteriore danno.

## 6 INDAGINE SULLA DOMANDA POTENZIALE DEL SERVIZIO – REQUISITI MINIMI

L'Impresa affidataria è tenuta a rilevare e trasmettere all'Ente affidante dati e informazioni relative alla domanda potenziale del servizio di trasporto regionale oggetto dell'affidamento.

L'indagine sulla domanda potenziale, da intendersi riferita ai cittadini non ancora utenti del servizio di trasporto regionale oggetto del Contratto, è finalizzata a rilevare le abitudini e le preferenze di spostamento nonché le esigenze ed aspettative insoddisfatte e le motivazioni che sono origine e causa del mancato utilizzo del servizio, allo scopo di valutare, identificare e adottare strategie e azioni di carattere generale nonché interventi specifici atti a promuovere un maggior interesse e un più diffuso utilizzo del servizio da parte di tale bacino di domanda, inducendo i non utenti a rivedere la propria preferenza di spostamento a favore del trasporto ferroviario.

I risultati dell'indagine costituiscono uno degli elementi di conoscenza necessari, per la Regione, per l'Ente affidante e per l'Impresa affidataria, secondo le rispettive competenze e responsabilità, al fine di valutare, identificare e adottare strategie e azioni di carattere generale nonché interventi specifici mirati atti a promuovere un maggior interesse e un più diffuso utilizzo del servizio ferroviario presso tale bacino di domanda potenziale.

Il metodo d'indagine, il questionario e la tecnica di rilevazione dovranno essere verificati e concordati con l'Ente affidante prima dell'avvio della prima indagine, anche al fine di garantirne la confrontabilità con precedenti rilevazioni.

Il metodo e gli strumenti d'indagine, in occasione della prima rilevazione, dovranno essere riprodotti, in forma esplicativa, in allegato alla Relazione illustrativa dell'indagine, sotto richiamata.

I risultati d'indagine, come elaborati, rappresentati e commentati dall'Impresa affidataria e sulla base dei dati d'indagine richiamati nel seguito, unitamente alla documentazione esplicativa di dettaglio, dovranno essere trasmessi all'Ente affidante, nella forma di Relazione illustrativa dell'indagine, entro due mesi dalla sua conclusione.

Nella relazione dovranno essere chiaramente indicate, precisandone gli elementi temporali ed economici di attuazione, le azioni e le iniziative che l'Impresa affidataria, in esito e sulla base dell'indagine, s'impegna a porre in essere al fine di attirare al servizio nuove fasce di domanda e di promuovere un più diffuso e intenso utilizzo dello stesso. L'indagine sulla domanda potenziale dovrà soddisfare i seguenti requisiti minimi:

6. riguardare la popolazione presente sull'intero territorio regionale;
7. essere effettuata attraverso un'indagine campionaria, su un campione statisticamente significativo di dimensione non inferiore alle 400 interviste a buon fine;

8. essere focalizzata sui viaggiatori sistematici tipici del trasporto privato motorizzato (pendolarismo scolastico e lavorativo);
9. essere basata su un campione stratificato secondo criteri di rappresentatività della popolazione oggetto dell'indagine (ad es., ripartizione geografica, composizione per titolo di studio, genere, condizione occupazionale, fascia d'età);
10. investigare le abitudini e le preferenze di spostamento dell'intervistato, rilevando, tra gli altri, l'origine, la destinazione, la fascia oraria e la frequenza dello spostamento abituale, i mezzi utilizzati, inclusi gli interscambi;
11. investigare le aspettative insoddisfatte e le motivazioni di non utilizzo della ferrovia da parte degli intervistati nonché gli interventi sul servizio che, meglio rispondendo a loro esigenze, priorità e aspettative, potrebbero modificare le loro preferenze sul mezzo di trasporto e sulle modalità di spostamento;
12. rilevare i principali dati di profilazione e segmentazione degli intervistati (dati di genere, anagrafici, socio-economici, ecc.);
13. essere progettata e implementata secondo specifiche e metodi che permettano di investigare e rilevare dati efficaci e statisticamente significativi in ordine alla definizione di scelte d'intervento da parte della Regione, dell'Ente affidante e dell'Impresa affidataria con riguardo sia all'organizzazione complessiva del servizio, sia a singoli aspetti e modalità di offerta, sia a singoli puntuali ambiti di caratterizzazione del servizio sul piano quantitativo e qualitativo, tra gli altri: origine/destinazione degli spostamenti, modalità e condizioni d'interscambio con altri modi di trasporto pubblico-privato, soluzioni commerciali, servizi agli utenti a bordo e a terra, politiche tariffarie;
14. essere condotta nell'anno precedente all'avvio del servizio ed essere ripetuta, con metodologia omogenea, fatta salva l'introduzione di elementi migliorativi, ogni 5 anni dall'avvio del servizio, ossia all'anno quinto, decimo, quindicesimo, nonché nelle diverse ulteriori tempistiche individuate dall'Ente affidante, in termini analoghi, in caso di proroga dell'affidamento.

Lo svolgimento dell'attività d'indagine sopra richiamata, nel rispetto dei requisiti minimi ivi precisati, come integrati e migliorati in sede di offerta e di sua implementazione, costituisce obbligo di servizio contrattuale dell'impresa affidataria. Il mancato o ritardato rispetto di tale obbligo e dei requisiti minimi sopra accennati nel periodo di validità del Contratto di servizio (e sue eventuali proroghe) comporta l'applicazione di riduzione di corrispettivo, nei termini di cui all'allegato 4.5, "Premi e Penali", fatta salva qualsiasi azione per ogni ulteriore danno.

## 7 MONITORAGGIO ECONOMICO-GESTIONALE DEL SERVIZIO

Il monitoraggio economico-gestionale del servizio oggetto del Contratto è finalizzato a descrivere, in termini accurati e continuativi, gli andamenti e i risultati economico-gestionali conseguiti dall'Impresa affidataria in relazione al servizio per l'intera durata del Contratto (comprese sue eventuali proroghe), atto a consentire all'Ente affidante e alla Regione, secondo le rispettive competenze e responsabilità, di orientare lo sviluppo delle attività di progettazione e programmazione del servizio e delle politiche sul trasporto nonché l'adozione di misure preventive/correttive e di miglioramento.

Le rendicontazioni annue a carico dell'Impresa affidataria:

- pre-consuntiva e consuntiva, dell'esercizio finanziario precedente, rispettivamente previste entro il 31 marzo e il 31 luglio di ogni anno;
- previsionale, dell'esercizio finanziario in corso, prevista entro il 31 marzo di ogni anno;

dovranno rispettare i requisiti generali e specifici sotto riportati:

1. le rendicontazioni dovranno essere effettuate in base a uno schema di conto economico riclassificato per centro di costo, principali voci di spesa e linee di attività, che permetta di distinguere, in apposite sezioni:
  - a. le attività oggetto di affidamento soggette alla compensazione pubblica dell'Ente affidante;
  - b. le attività soggette alla compensazione pubblica di altri soggetti;
  - c. altre attività non a contributo;
2. tale schema di conto economico dovrà focalizzare, non limitandosi, i seguenti elementi principali:
  - a. ricavi delle vendite e delle prestazioni (tariffari, per vendita dei titoli di viaggio e integrazioni tariffarie);
  - b. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni;
  - c. altri ricavi e proventi afferenti al trasporto:
    - i. corrispettivo d'esercizio (ex Contratto di servizio);
    - ii. sanzioni ai viaggiatori, pubblicità, ecc.;
    - iii. altri ricavi (specificare);
  - d. centro di costo "Esercizio", distinguendo tra:
    - I. costi del personale;
    - II. costi per pedaggio;
    - III. costi di trazione (carburante ed energia elettrica);
    - IV. costi di ammortamento materiale rotabile;
    - V. altri costi di ammortamento;

- VI. altri costi;
  - e. centro di costo “Manutenzione”, precisando:
    - I. di cui per costi del personale;
    - II. di cui per canoni/servizi di manutenzione;
    - III. di cui per costi d’ammortamento;
  - f. centro di costo “Struttura”, precisando:
    - I. di cui per costi del personale;
    - II. di cui per costi d’ammortamento;
  - g. costi per remunerazione del capitale investito;
  - h. proventi e oneri finanziari;
  - i. proventi e oneri straordinari;
  - j. imposte e tasse;
  - k. risultato operativo e d’esercizio.
3. la rendicontazione, sulla base dello schema economico testé richiamato nonché dei dati e degli indici tecnici e gestionali precisati nel seguito, dovrà essere predisposta con riferimento sia al servizio oggetto di affidamento nel suo complesso sia rappresentando distintamente la componente riconducibile ai servizi erogati in forma ferroviaria rispetto a quella offerta in forma autobus sostitutiva, in questo ultimo caso adeguando, d’accordo con l’Ente affidante, entro l’avvio del servizio, la specifica modalità e il livello di dettaglio di esposizione dei dati; gli ambiti oggetto di subaffidamento dovranno, a loro volta, essere oggetto di una trattazione e rendicontazione specifica, i cui dettagli dovranno essere individuati d’accordo con l’Ente affidante entro l’avvio del servizio. La rendicontazione, su richiesta dell’Ente affidante, potrà rappresentare dati tecnici e gestionali con riguardo ad ulteriori aggregazioni/disaggregazioni quali le categorie di servizio, singole o per raggruppamenti di relazioni, ecc..
4. per ogni centro di costo e per ogni singola voce di spesa dovranno essere riportati sia i dati complessivi sia i dati per unità di prodotto e di risultato (ad es., per treno\*km, bus\*km, posto\*km, pax, pax\*km, ...);
5. ogni rendiconto dovrà essere accompagnato da una “Relazione illustrativa” dei principali dati esposti nonché dei principali andamenti registrati rispetto ai due esercizi finanziari precedenti;
6. i rendiconti e le relazione dovranno fornire evidenza argomentata dei principali elementi tecnico-gestionali afferenti al servizio oggetto di affidamento, in ordine ad aspetti di efficienza, produttività, efficacia, economicità, ecc., espressi in valore assoluto e nella forma di indici prestazionali sintetici appropriati, secondo i dettagli precisati nel seguito, tra gli altri:
- a. numero totale degli addetti al servizio, articolato tra personale di condotta, di scorta, di manutenzione, di struttura;

- b. volume totale del servizio erogato, da intendersi al netto delle corse tecniche, distinguendo tra treni\*km e autobus\*km sostitutivi, raffrontandolo al programma di esercizio allegato al Contratto e computando il coefficiente di equivalenza tra i due sulla base dei posti offerti;
  - c. ore totali di servizio offerte al pubblico, sempre al netto di quelle relative alle corse tecniche e distinguendo tra servizi ferroviari e servizi autobus sostitutivi;
  - d. velocità commerciale media del servizio erogato, nel complesso e per singola relazione, distinguendo tra servizi ferroviari e servizi autobus sostitutivi;
  - e. passeggeri trasportati, nel complesso del servizio e per singola relazione, distinguendo tra servizi ferroviari e servizi autobus sostitutivi e precisando le modalità di rilevazione del dato;
  - f. passeggeri-km trasportati, nel complesso del servizio e per singola relazione, distinguendo tra servizi ferroviari e servizi autobus sostitutivi e specificando le modalità di computo dell'indicatore;
  - g. posti-km offerti, nel complesso del servizio e per singola relazione, distinguendo tra servizi ferroviari e servizi autobus sostitutivi e specificando le modalità di computo dell'indicatore;
  - h. dettaglio di proventi e oneri finanziari e straordinari e relativa illustrazione.
7. Gli schemi di dettaglio per la presentazione dei pre-consuntivi e dei consuntivi e degli stati previsionali saranno predisposti dall'Impresa affidataria sulla scorta di quanto sopra richiamato e successivamente verificati con l'Ente affidante, per essere allegati alla documentazione contrattuale entro l'avvio del servizio.

Il pieno e tempestivo adempimento delle attività di rendicontazione sopra richiamate, secondo i requisiti minimi ivi precisati, costituisce obbligo di servizio contrattuale dell'Impresa affidataria, il cui mancato o ritardato rispetto nel periodo di validità del Contratto di servizio (e sue eventuali proroghe) comporta l'applicazione di riduzione di corrispettivo, nei termini di cui all'allegato 4.5, "Premi e Penali", fatta salva qualsiasi azione per ogni ulteriore danno.