

# Indicatori e standard di qualità – ambito infrastrutture utilizzate per i servizi OSP (Proposta inviata in Regione Puglia con nota BUEI\_RAR/1216 in data 2.12.2021)

Le informazioni contenute nel presente documento sono pubblicate annualmente in allegato al PIR, previa condivisione con Regione, ai fini dell'elaborazione del documento finale del PIR.

## 1. Infrastrutture utilizzate:

- Stazioni, spazi esterni alla stazione

## 2. Fattori di qualità

- Informazione all'utenza: informazioni in stazione sulla circolazione dei treni
- Pulizia
- Accessibilità toilette: comfort del viaggio negli ambienti di stazione
- Funzionamento Riscaldamento/condizionamento: comfort del viaggio negli ambienti di stazione
- Accessibilità: integrazione modale delle stazioni
- Accessibilità PMR: accessibilità degli spazi di stazione
- Servizi per i viaggiatori con disabilità
- Sicurezza: security in stazione

## 3. Indicatori

- Informazione all'utenza: Percezione dell'informazione nel complesso e valutazione della % di persone soddisfatte tramite indagine CS
- Pulizia: Percezione complessiva della pulizia degli ambienti in stazione e valutazione della % di persone soddisfatte tramite indagine CS
- Accessibilità toilette: percezione della qualità della stazione nel complesso (accessibilità, accessibilità toilette, riscaldamento/condizionamento) e valutazione della % di persone soddisfatte tramite indagine CS
- Funzionamento Riscaldamento/condizionamento: percezione della qualità della stazione nel complesso (accessibilità, accessibilità toilette, riscaldamento/condizionamento) e valutazione della % di persone soddisfatte tramite indagine CS
- Accessibilità: Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione e valutazione della % di persone soddisfatte tramite indagine CS
- Accessibilità PMR: realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità (banchine h 55, ascensori) e valutazione del numero di interventi programmati in relazione a un livello prefissato
- Servizi per i viaggiatori con disabilità: Ottimizzazione del servizio di call center per il miglioramento continuo del rapporto via telefono con i viaggiatori che richiedono servizi di salita/discesa per PMR e valutazione della % di persone soddisfatte tramite indagine CS
- Sicurezza: percezione della sicurezza nel complesso in stazione e valutazione della % di persone soddisfatte tramite indagine CS

## 4. Standard di qualità

Il GI tenderà a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto, con l'obiettivo di traguardare la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela erogando i servizi in oggetto nel rispetto delle condizioni minime di qualità definite.

Il rispetto delle condizioni minime di qualità è verificato attraverso il monitoraggio periodico della qualità erogata verso le II.FF. con l'effettuazione di almeno un'indagine all'anno finalizzata alla misurazione del grado di soddisfazione della clientela orientata all'individuazione degli adeguamenti migliorativi del servizio offerto.

## 5. Sistema di penali

- Il sistema di penali fa riferimento al vigente CdS (prorogato fino al 31/12/2026).

| AMBITO DI SERVIZIO/<br>ATTIVITÀ                              | FATTORE DI QUALITÀ                                          | INDICATORE                                                                                                                                                                        | PARAMETRO                | OBIETTIVO                    | Parametro per la valutazione<br>della penale (CdS) | Penale<br>(CdS) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------|
| Collegamento e scambio con le altre<br>modalità di trasporto | Integrazione modale delle stazioni                          | Percezione della facilità e comodità di<br>arrivo in stazione                                                                                                                     | % di persone soddisfatte | 60%                          | -                                                  | -               |
| Fruiibilità e comfort delle stazioni                         | Comfort del viaggio negli ambienti di<br>stazione           | Percezione della qualità della stazione<br>nel complesso (accessibilità,<br>accessibilità toilette,<br>riscaldamento/condizionamento)                                             | % di persone soddisfatte | 60%                          | -                                                  | -               |
|                                                              |                                                             | Percezione complessiva<br>dell'illuminazione                                                                                                                                      | % di persone soddisfatte | 60%                          | -                                                  | -               |
|                                                              | Pulizia                                                     | Percezione complessiva della pulizia<br>degli ambienti di stazione                                                                                                                | % di persone soddisfatte | 60%                          | Inadeguatezza pulizie, per ciascun evento          | 1.500 €         |
|                                                              | Security in stazione                                        | Percezione della sicurezza nel<br>complesso in stazione                                                                                                                           | % di persone soddisfatte | 60%                          | -                                                  | -               |
| Informazione al pubblico                                     | Informazione in stazione sulla<br>circolazione dei treni    | Percezione dell'informazione nel<br>complesso                                                                                                                                     | % di persone soddisfatte | 60%                          | -                                                  | -               |
| Servizi per i viaggiatori con disabilità                     | Assistenza in stazione ai viaggiatori a<br>ridotta mobilità | Ottimizzazione del servizio di call<br>center per il miglioramento continuo<br>del rapporto via telefono con i<br>viaggiatori che richiedono servizi di<br>salita/discesa per PMR | % di persone soddisfatte | 60%                          | Mancata assistenza, per ciascun evento             | 1.500 €         |
|                                                              | Accessibilità degli spazi di stazione                       | Realizzazione interventi per il<br>miglioramento dell'accessibilità<br>(bandiere h 55, ascensori)                                                                                 | Nr. Interventi           | Almeno 2 interventi<br>annui | -                                                  | -               |