

QUALITÀ PERCEPITA E DETERMINAZIONE DEL PARAMETRO AZ

La componente di incremento tariffario legata alla qualità percepita A_z di cui all'articolo 10 è determinata annualmente a partire dal 2017 in ragione dell'eventuale trend positivo dei risultati di tali rilevazioni, effettuate sulla base della metodologia attualmente già implementata dalla Società e basata sulle seguenti variabili di *Customer Satisfaction* per i treni inseriti nel perimetro del Contratto di Servizio:

Variabile	Descrizione
Pulizia e condizioni igieniche del treno	La variabile misura la pulizia complessiva del treno, tenendo conto della pulizia degli spazi interni dello scompartimento o della carrozza, della pulizia esterna del treno e della pulizia della toilette se utilizzata.
Comfort del treno	La variabile misura il livello complessivo del comfort offerto dal treno, tenendo conto della comodità del posto, della climatizzazione, silenziosità ed illuminazione della carrozza, della funzionalità e dello spazio per la sistemazione dei bagagli e della funzionalità e dotazione delle toilette se utilizzate.
Security	La variabile misura il livello di sicurezza garantito al viaggiatore ed ai suoi beni contro il rischio di furti, aggressioni o molestie varie.
Viaggio nel complesso	La variabile misura la soddisfazione complessiva del viaggio, tenendo conto della valutazione di tutte le fasi del viaggio: preparazione del viaggio, afflusso in stazione, permanenza in stazione, permanenza a bordo treno, deflusso dalla stazione di arrivo.

Tabella 1 Variabili di Customer Satisfaction e relativa descrizione

I risultati delle rilevazioni della qualità percepita dalla clientela nel corso del 2016 sono state le seguenti:

Variabile	Risultato qualità percepita (% soddisfatti)
Pulizia	<i>n/a</i>
Comfort	<i>n/a</i>
Security	<i>n/a</i>
Viaggio nel complesso	<i>n/a</i>

Sulla base di tali risultati, si introduce un sistema per cui, qualora le indagini all'anno n sulla qualità percepita dimostrino un incremento rispetto all'anno $n-1$ dei Valori delle singole variabili (oltre pre-determinate soglie), il parametro A_z comincerà ad assumere valori positivi sino ad un massimo di 0,07.

In particolare, l'incremento richiesto (soglie) rispetto all'anno $n-1$ dei Valori delle singole variabili per i primi tre anni del periodo contrattuale (mantenute anche nel periodo successivo, salvo modifiche apportate nell'Atto aggiuntivo previsto dal Contratto), è il seguente:

Variabili	Risultato qualità percepita % 2015	Risultato qualità percepita % 2016	Incremento richiesto (rispetto all'anno n-1)			Contributo variabili
			2017	2018	2019	
Pulizia			+1 punto percentuali	+ 2 punti percentuali	+ 2 punti percentuali	0,4
Comfort			+ 0,5 punti percentuali	+ 1 punti percentuali	+ 1 punti percentuali	0,2
Security			+ 0,5 punti percentuali	+ 1 punti percentuali	+ 1 punti percentuali	0,2
Viaggio nel complesso			+ 0,5 punti percentuali	+ 1 punti percentuali	+ 1 punti percentuali	0,2

Tabella 2 Variabili di Customer Satisfaction ed incrementi obiettivo richiesti

Il contributo di ogni variabile all'incremento di Az è dato dal suo peso relativo mostrato nella tabella di cui sopra. Qualora l'obiettivo di incremento non venga raggiunto, il contributo della singola variabile sarà pari a 0.

Per il 2017, i valori obiettivo presi a riferimento saranno pari a: 74,7% per il parametro pulizia, 83,2% per comfort, 84,5% per Security e 84,4% per Viaggio nel complesso. A partire dal 2018, verranno dimezzati gli incrementi percentuali richiesti, ogni qualvolta l'obiettivo definito all'anno n-1 venga raggiunto.

La formula di calcolo di Az risulta, dunque, la seguente:

$$A_z = 0,07 * \sum_{x=1}^4 CV_x$$

Dove CV rappresenta il Contributo della Variabile di Qualità percepita x ad Az, e potrà assumere i seguenti valori:

- **Pulizia:** CV sarà pari a 0 qualora l'incremento di qualità percepita all'anno n rispetto al valore % dell'anno n-1 sia < 2%. Al contrario con incrementi > 2% CV sarà pari a 0,4.
- **Comfort:** CV pari a 0 qualora l'incremento di qualità percepita all'anno n rispetto al valore % dell'anno n-1 sia < 1%. Al contrario con incrementi > 1% il CV sarà pari a 0,2
- **Security:** CV pari a 0 qualora l'incremento di qualità percepita all'anno n rispetto al valore % dell'anno n-1 sia < 1%. Al contrario con incrementi > 1% il CV sarà pari a 0,2
- **Viaggio nel suo complesso:** CV pari a 0 qualora l'incremento di qualità percepita all'anno n rispetto al valore % dell'anno n-1 sia < 1%. Al contrario con incrementi > 1% il CV sarà pari a 0,2

La somma dei Contributi delle 4 variabili potrà assumere un valore massimo di 1 qualora vengano raggiunti tutti gli obiettivi di incremento pre-fissati; di conseguenza Az potrà assumere al massimo un valore di 0,07 (7%), purché sia stato raggiunto un valore medio annuo di puntualità standard B1, di cui all'Allegato 5, maggiore o uguale all'85% e calcolato come media del valore di puntualità dei treni A/R che insistono su ogni singola direttrice di traffico inserita nell'Offerta programmata. In caso contrario l'A_z sarà considerato pari a "0" (zero) nel calcolo dell'I_n di cui all'articolo 10. Nel primo periodo contrattuale il valore di 0,07 è limitato allo 0,05 (5%), come stabilito all'art. 10.