



Piano di dettaglio per un'informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale

Direzione del progetto	Philippe Kaufmann (ASP), Aline Muller (UFT)
Collaboratori	Bruno Lehmann (ASP), Markus Giger (UFT), Marcel Stirnimann (ASP)
Nome del progetto	Piano di dettaglio per un'informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale
Data	15.11.2022
Versione	V8

In sintesi

Nel settore dell'informazione alla clientela utenti, imprese di trasporto e comunità hanno esigenze e aspettative sempre più elevate. Per rispondervi al meglio, secondo Alliance SwissPass (ASP) e l'Ufficio federale dei trasporti (UFT) è necessaria un'informazione alla clientela trasversale, che richiede una regolamentazione unica per tutte le imprese di trasporto concessionarie (ITC).

In tale contesto si dà vita all'informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale, il cui obiettivo è offrire agli utenti del settore dei trasporti pubblici svizzeri un'informazione ampiamente normata, basata su dati uniformi, adeguata ai destinatari e coerente in quanto a contenuti. Il tutto, considerando l'intera catena d'informazione e di viaggio.

Per raggiungere detto obiettivo va costituita una Commissione nazionale per l'informazione alla clientela (KKI), che definisca uno standard settoriale per l'informazione alla clientela per tutte le ITC ed elabori progetti di attuazione, sulla base dei requisiti del Consiglio strategico di ASP (CS-ASP) e dell'UFT. A tale fine terrà conto delle esigenze delle ITC e dei portatori d'interesse.

Il CS-ASP e l'UFT assumeranno la direzione generale e l'alta vigilanza della KKI, nonché la sua direzione strategica, dando corpo alle richieste delle ITC. In caso di divergenze di opinione tra i due organismi un Comitato di coordinamento, composto da due rappresentanti del primo e due del secondo, sarà incaricato di chiarire e decidere in merito.

La conduzione a livello operativo dei progetti di gestione dei dati per i quali la KKI ha dato il nulla osta spetterà al gestore del compito sistemico Informazione alla clientela (SIC). Esso dirigerà dei gruppi di lavoro il cui compito sarà sviluppare linee guida esistenti e nuove nonché offrire consulenza alla KKI per questioni di natura tecnica. Il segretariato ASP è responsabile dell'attuazione operativa della pianificazione annuale della KKI.

La nuova organizzazione e governance sarà inizialmente sottoposta a una fase di test di due anni, durante i quali saranno precisati, laddove ancora necessario, i ruoli e i regolamenti interni. Nell'autunno-inverno 2022 si procederà dapprima a un'ampia informazione dei portatori d'interesse, quindi alla realizzazione concreta della nuova organizzazione. Affinché ciò avvenga nel migliore dei modi, è presupposta una fiducia reciproca da parte di tutti i portatori d'interesse.

Il finanziamento dei gruppi di lavoro, del segretariato ASP e della KKI non è ancora stato chiarito in maniera definitiva e l'UFT lo discuterà nell'ambito del processo di preventivazione 2024 del SIC. Nel frattempo, la collaborazione in seno agli organismi e ai gruppi di lavoro non sarà indennizzata.

Il presente Piano di dettaglio costituisce una prosecuzione e integrazione del Piano di massima, elaborato dall'ottobre 2021 al gennaio 2022 su mandato del CS-ASP e dell'UFT, e approvato da entrambi nel primo trimestre 2022. Oltre al Piano di dettaglio sono stati elaborati un Piano di comunicazione e regolamenti interni per KKI, SIC, gruppo di lavoro KIDS, gruppo di lavoro Standard di settore nazionale e Comitato di coordinamento.

Indice

In sintesi	2
1 Introduzione	4
1.1 Situazione iniziale	4
1.2 Obiettivo finale dell'informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale	5
2 Standard settoriale	5
2.1 Contenuti	5
2.2 Inquadramento giuridico dello standard settoriale	7
3 Organizzazione	8
3.1 Livello normativo e strategico	8
3.1.1 Precisazioni del Piano di massima	8
3.1.2 Ruoli e CCR secondo il Piano di massima	10
3.2 Coordinamento (KKI nazionale)	11
3.2.1 Precisazioni del Piano di massima	11
3.2.1 Ruoli e CCR secondo il Piano di massima	12
3.3 Esempi di applicazione della nuova governance	15
1.1 Esempio di applicazione 1 – Esigenze normative / strategiche	15
1.2 Esempio di applicazione 2 – Esigenze della clientela	15
1.3 Esempio di applicazione 3 – Deferimento alla ComFerr	15
1.4 Esempio di applicazione 4 – Deferimento al Comitato di coordinamento	15
4 Procedura ulteriore	16
5 Ulteriori informazioni	16

1 Introduzione

1.1 Situazione iniziale

Il Piano di massima per un'informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale è stato elaborato, su mandato del Consiglio strategico e in collaborazione con l'UFT, dall'ottobre 2021 al gennaio 2022. Per tener conto delle molteplici esigenze e ottenere un ampio consenso sono stati consultati diversi organismi (CS-ASP, KKV-ASP, MB SIC, Direzione UFT, Comitato CDCTP, SIC). Il Piano di massima ha ottenuto una vasta approvazione e il nulla osta all'elaborazione del Piano di dettaglio e dei processi.

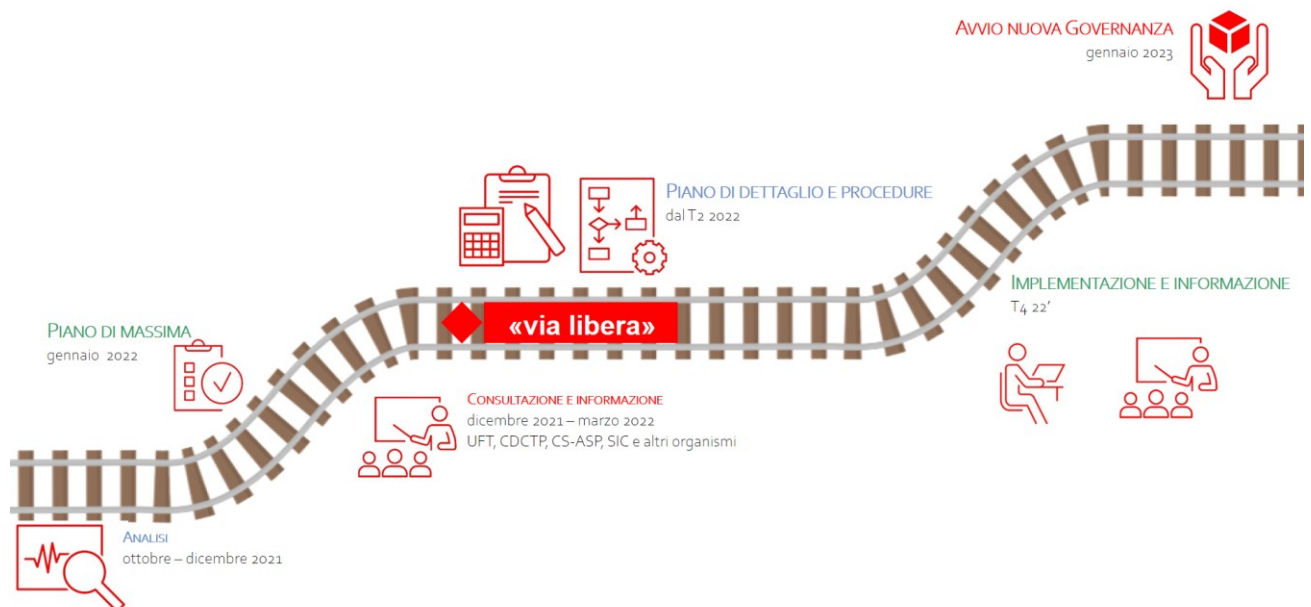


Figura 1: piano d'azione (roadmap) per il progetto di un'informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale

In vista del Piano di dettaglio e della fase di attuazione sono state consolidate e chiarite le osservazioni e domande formulate in merito ai contenuti del Piano di massima. Il presente Piano di dettaglio è parte integrante della documentazione del progetto nonché un'integrazione al Piano di massima.



Figura 2: struttura della documentazione

La Commissione nazionale per l'informazione alla clientela (KKI), ancora da costituire, si occuperà del coordinamento centrale e della definizione delle misure nell'ambito dell'informazione alla clientela a livello nazionale. In questa cornice elaborerà, assieme ad altri portatori d'interesse, uno standard settoriale vincolante per le circa 420 imprese di trasporto concessionarie (ITC). Lo standard attuale, ovvero le prescrizioni P580 - FIScommun in uso presso ASP ma non obbligatorie, offrono, assieme ad altri documenti definiti nel seguente capitolo 2, il prerequisito di base per l'elaborazione dello standard nazionale in materia di informazione alla clientela, vincolante per l'intero settore.

Per l'esercizio regolare sono stati elaborati appositi regolamenti interni. Nel quadro della consultazione e di diversi colloqui è emerso chiaramente che una buona comunicazione e un flusso di informazioni rigoroso tra i rispettivi attori contribuiscono in maniera determinante al raggiungimento dell'obiettivo comune. In quest'ottica è stato elaborato, con gli specialisti del caso, un Piano di comunicazione.

1.2 Obiettivo finale dell'informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale

Il settore dei trasporti pubblici svizzeri garantisce alla propria clientela un'informazione ampiamente standardizzata, basata su dati uniformi, adeguata ai destinatari, precisa e coerente in quanto a contenuti; e questo prima, durante e dopo il viaggio, alle fermate e stazioni nonché sui mezzi di trasporto; il tutto tenendo conto dell'intera catena d'informazione e di viaggio, in caso sia di esercizio regolare che di perturbazioni del traffico.

Con trasporti pubblici svizzeri s'intendono le offerte oggetto di concessioni di imprese attive nel trasporto regolare e professionale di persone per ferrovia, su strada e per vie navigabili, oltre che con impianti a fune, ascensori e altri mezzi di trasporto a guida vincolata. Secondo l'articolo 1 capoverso 1 lettera b dell'ordinanza del 4 novembre 2009 sugli orari (OOra; RS 745.13) possono aderire volontariamente all'informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale anche altre imprese di trasporto, ad esempio quelle in possesso di un'autorizzazione cantonale.

2 Standard settoriale

2.1 Contenuti

Nel settore dell'informazione alla clientela sono attualmente disponibili le linee guida elencate qui di seguito, che confluiranno nella nuova informazione alla clientela standardizzata a livello nazionale, laddove riguardino la materia.

- Legge federale del 20 marzo 2009 sul trasporto di viaggiatori (LTV; RS 745.1)
- Legge federale del 13 dicembre 2002 sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili (LDis; RS 151.3)
- Ordinanza del 4 novembre 2009 sugli orari (OOra; RS 745.13)
- Ordinanza dell'11 novembre 2009 sulle indennità per il traffico regionale viaggiatori (OITRV; RS 745.16).
- Ordinanza del DATEC del 23 marzo 2016 concernente i requisiti tecnici per una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili (ORTDis; RS 151.342)

UFT

- Direttiva 581 concernente l'inoltro e la pubblicazione di dati dell'orario ufficiale nonché l'elaborazione dei quadri d'orario (disponibile solo in ted.)
- Direttiva 582 - Determinazione dei numeri e delle designazioni delle linee
- Lettera con scadenziario
- Linee guida sul sistema nazionale di rilevamento della qualità del traffico regionale viaggiatori
- Direttive 2022 per la valutazione dei rilevamenti dei clienti civetta
- Commento all'ordinanza del DATEC del 23 marzo 2016 concernente i requisiti tecnici per una rete di trasporti pubblici conforme alle esigenze dei disabili (ORTDis; RS 151.342) con commenti SN EN16584 (questi ultimi solo in fr. e ted.)
- Aiuto all'interpretazione ORTDis
- Guida per esperti LDis «Veicoli ferroviari non interoperabili»
- Guida «Concezione degli autobus di linea conforme alla LDis»
- Guida «Procedura di ammissione per i battelli»
- Lista di controllo funivie a va e vieni: requisiti LDis
- Lista di controllo funivie a movimento continuo: requisiti LDis
- Lista di controllo UFT funicolari: requisiti LDis

Cantoni (riscontri fino al 22.08.2022)

- TI – Direttive sui tabelloni delle partenze, ad es. layout
- BE – Linee guida sulla richiesta di offerte per l'informazione alla clientela, sulla piattaforma dei dati cantonale e sui piani di rete di linee
- GR – Direttive per la procedura di ordinazione 2024/25, ancora da elaborare
- JU – Direttiva concernente la presentazione uniforme sugli autobus e alle fermate
- ZVV – Direttive sull'informazione dei passeggeri e sulla veste delle offerte con relativa Commissione
- SG – Linee guida interne riguardanti l'ubicazione e il numero di dispositivi di visualizzazione alle fermate e nei veicoli
- SO – Istruzioni interne contenenti criteri per l'approntamento di impianti di informazione alla clientela digitali alle fermate dei trasporti pubblici (per progetti di realizzazione di strade cantonali)

I seguenti Cantoni non hanno emanato prescrizioni: AG, FR, NW, OW, TG, VD, ZG. I seguenti Cantoni non hanno fornito alcun riscontro entro il 22.08.2022: AI, AR, BL, BS, GE, GL, LU, NE, SH, SZ, UR, VS.

SIC

- Standard strutturali: requisiti generali per la definizione e l'identificazione degli oggetti nei trasporti pubblici (TP) svizzeri (Swiss Identification for Public Transport, Swiss Journey ID, Swiss Location ID, Swiss Business Organisation ID, Swiss Line ID e Swiss Direction ID, Swiss Situation ID)
- Standard per le interfacce: sulla base di strumenti analoghi per lo più già esistenti, le caratteristiche svizzere sono specificate sotto forma di linee guida per l'applicazione pratica (realisation guides = RG) in ogni interfaccia (HRDF, VDV45x...)

ASP

- C500 integrato con un Letter of Intent (v. osservazioni, cap. 2.2)
- P580 - FIScommun («Prescriptions concernant les standards d'information à la clientèle»)

UTP

- Ouvrage de référence en matière de technique ferroviaire des chemins de fer suisses (R RTE) 20012 Profil d'espace libre (Ecritéau d'interdiction «Défense de traverser les voies»)
- R RTE 40100 Dispositifs d'urgence pour les voyageurs, Matériel roulant (solution «poste d'alarme voyageurs»)

Lo standard distinguerà tra trasporto ordinato e traffico a lunga distanza, trasporto finanziato con mezzi propri e, laddove necessario, per vettore di trasporto. Per determinate tematiche sono previsti termini transitori. Sarà inoltre possibile determinare se uno standard è vincolante o no, al fine di garantire sufficiente flessibilità alle imprese di trasporto nella ricerca di soluzioni economicamente sostenibili. In particolare l'obiettivo è consentire alle piccole imprese di attuare le linee guida in un lasso di tempo e con un onere ragionevoli. Sono inoltre possibili e ammessi ulteriori sviluppi del sistema da parte delle imprese di trasporto stesse.

Durante la seduta costitutiva della KKI nazionale va presentata una richiesta per l'istituzione di un gruppo di lavoro che elabori lo standard settoriale. Il gruppo di lavoro Standard di settore nazionale e l'UFT ne redigeranno assieme una prima versione, dalla quale il gruppo di lavoro svilupperà attraverso un processo iterativo il nuovo standard settoriale, sotto la direzione della KKI nazionale e in collaborazione con il gestore del compito sistemico Informazione alla clientela (SIC). Per completezza è previsto di avvalersi, in questo gruppo di lavoro, delle conoscenze dei membri dei gruppi di lavoro permanenti per le P580 – FIScommun nonché di altri membri. Prima di metterlo in vigore, lo standard settoriale sarà sottoposto a consultazione presso diversi organismi (CS-ASP, Direzione UFT, CDCTP, SIC, KIDS, FUS, UTP ecc.) e presso le ITC. I gruppi interpellati potranno esprimersi sui contenuti dello standard, ma non in merito alla decisione riguardante la sua attuazione di fondo. Lo standard settoriale sarà infine approvato dall'UFT e posto in vigore nell'estate 2023.

2.2 Inquadramento giuridico dello standard settoriale

La gestione del compito sistemico Informazione alla clientela, la legittimazione dello standard settoriale e l'obbligo di ottemperanza a quest'ultimo da parte delle ITC si fondano sugli articoli 6, 13 e 17 LTV nonché sull'articolo 37 della legge federale del 20 dicembre 1957 sulle ferrovie (Lferr; RS 742.101). Nella cornice del presente Piano di dettaglio saranno definiti la derivazione giuridica e l'inquadramento di tutti gli organismi con i rispettivi regolamenti interni vincolanti (regolamento della Commissione nazionale per l'informazione alla clientela, regolamento del Comitato di coordinamento, regolamento della Commissione Interfacce dati per l'informazione alla clientela (KIDS) e regolamento del gruppo di lavoro Standard di settore nazionale) (v. *figura 2: struttura della documentazione*) come pure i contratti necessari allo scopo.

3 Organizzazione

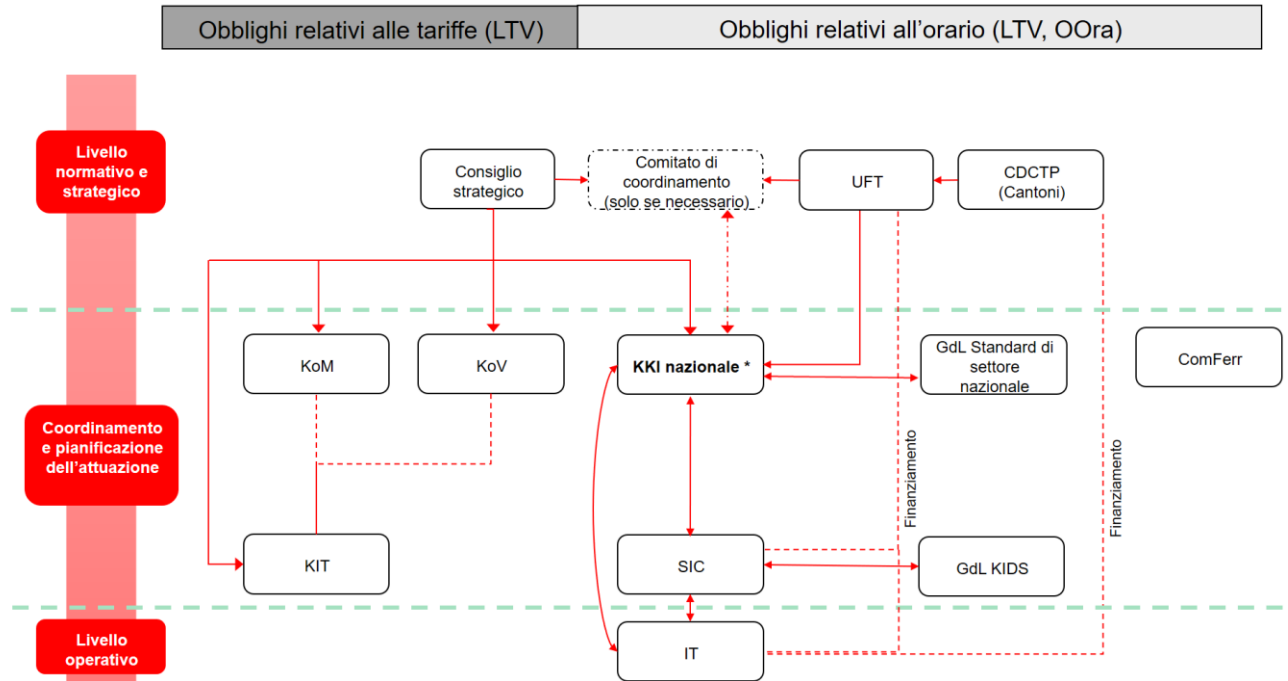


Figura 3: organizzazione per un'informazione alla clientela nazionale standardizzata

A seguito delle consultazioni la figura è stata modificata come segue:

- lo scambio nella governance non è un mero approccio top-down bensì garantisce anche un processo bottom-up, nel quale le imprese possono esprimere le proprie esigenze e preoccupazioni. Di conseguenza, le frecce sono state disegnate in entrambe le direzioni;
- nell'organigramma è stata aggiunta la ComFerr, nella sua qualità di commissione extraparlamentare secondo l'articolo 40a Lferr. I suoi compiti, competenze e responsabilità sono illustrati nel capitolo 3.1;
- le linee guida dello standard settoriale che non necessitano di attuazione tecnica da parte di SIC vengono applicate dalle imprese concessionarie direttamente, ossia senza assistenza o sistemi SIC. Di conseguenza è stata inserita anche una freccia diretta tra la KKI nazionale e le imprese.

Nei capitoli 3.1 e 3.2 sono riportate, a integrazione del Piano di massima, alcune precisazioni scaturite da diverse consultazioni. Inoltre, per completezza rispetto ai tre livelli (normativo/strategico, coordinamento e operativo), si espongono in questa sede i CCR del Piano di massima (mentre nei regolamenti interni sono descritti in dettaglio). Al capitolo 3 è illustrata l'interazione tra i singoli attori sulla scorta di quattro esempi di applicazione.

3.1 Livello normativo e strategico

3.1.1 Precisazioni del Piano di massima

Gestione del compito sistemico

La nuova governance, la cui validità è inizialmente limitata a una fase di test di due anni, è da intendersi alla stregua di una struttura di gestione (management board) del compito sistemico ai sensi dell'articolo 37 Lferr. Gli organismi adempiono i requisiti di un management board, in particolare riguardo al principio di non discriminazione. Nella fase di test saranno precisati, laddove necessario, i ruoli e i regolamenti

interni, nonché si integreranno nella governance esperienze e conoscenze attraverso un processo iterativo. L'implementazione e la fase di sviluppo presuppongono fiducia reciproca da parte delle imprese di trasporto, degli organismi e dei segretariati ASP e SIC.

KKI nazionale, SIC, KIDS e i rispettivi gruppi di lavoro agiscono nell'ambito SIC secondo l'articolo 37 Lferr e il Messaggio sull'organizzazione dell'infrastruttura ferroviaria (FF 2016 7711).

In tale contesto vanno adempiuti i seguenti requisiti, da attuare nei rispettivi regolamenti.

Requisiti dal Messaggio sull'organizzazione dell'infrastruttura ferroviaria	Attuazione
Garantire che l'UFT possa svolgere il suo mandato legale di gestione del compito sistemico secondo la Lferr	<ul style="list-style-type: none"> – Regolamento interno della Commissione nazionale per l'informazione alla clientela – Corrispondente definizione nel Regolamento interno del Comitato di coordinamento
Obbligo di un adeguato coinvolgimento delle imprese interessate	<ul style="list-style-type: none"> – Definizione nel regolamento interno della Commissione nazionale per l'informazione alla clientela
Obbligo di partecipazione da parte delle imprese, che in contropartita vengono informate regolarmente e in forma adeguata sugli sviluppi	<ul style="list-style-type: none"> – Regolamento interno della Commissione nazionale per l'informazione alla clientela – Regolamento interno del Comitato di coordinamento – Piano di comunicazione – Contratto tra FFS e ITC
Applicazione del principio di maggioranza in tali organismi, al fine di garantire la capacità decisionale in vista dell'adempimento dell'incarico	Per assicurare un'attuazione realistica dello standard e una tutela delle minoranze il processo decisionale può derogare al mero principio di maggioranza. Tale processo è definito nel regolamento interno della Commissione nazionale per l'informazione alla clientela.
Garantire lo svolgimento del compito in modo non discriminatorio e tutelare il diritto di partecipare delle imprese interessate dal compito sistemico	<ul style="list-style-type: none"> – Regolamento interno della Commissione nazionale per l'informazione alla clientela – Regolamento interno del Comitato di coordinamento – Regolamento interno della Commissione Interfacce dati per l'informazione alla clientela (KIDS) – Contratto tra FFS e ITC

Deferimento al Comitato di coordinamento

Secondo il regolamento organizzativo della KKI nazionale le decisioni della stessa possono essere deferite ai rispettivi mandanti (CS-ASP o UFT). Se a livello normativo e strategico (tra CS-ASP e UFT) non si raggiunge un accordo, la questione può passare al Comitato di coordinamento, ovvero il più alto organismo decisionale, composto da due rappresentanti del Consiglio strategico e due della Direzione dell'UFT.

La fattispecie può essere trasmessa al Comitato di coordinamento anche in caso di divergenze riguardanti la prioritizzazione o il contenuto di progetti nonché altre divergenze di opinione tra l'UFT e il CS-ASP. Il Comitato mira a trovare un consenso e/o decide su come procedere.

Coinvolgimento dei Cantoni

Per garantire il coinvolgimento dei Cantoni, 14 giorni prima di ogni seduta della KKI nazionale la relativa documentazione viene inoltrata alla segreteria di direzione della Conferenza dei delegati cantonali dei trasporti pubblici (CDCTP), affinché la distribuisca ai propri rappresentanti regionali. Questi ultimi possono fornire un riscontro scritto al segretario generale della KKI nazionale entro quattro giorni prima della seduta. Questioni di ordine generale possono essere sottoposte all'attenzione del segretario generale della KKI nazionale anche durante l'anno. Se necessario, alle sedute possono partecipare come ospiti rappresentanti dei Cantoni (senza diritto di voto; secondo il regolamento interno della KKI nazionale).

3.1.2 Ruoli e CCR secondo il Piano di massima

L'UFT e il Consiglio strategico di ASP assumono la direzione generale e la supervisione dell'informazione nazionale alla clientela, come pure la sua gestione strategica. I compiti dei due organi di vigilanza si distinguono come segue:

- UFT: gli incombe la responsabilità legale di decidere quali misure debbano essere attuate a livello nazionale. Decide di tutte le questioni normative nonché delle basi legali e delle ordinanze da attuare per l'informazione alla clientela. Rappresenta inoltre le esigenze dei committenti per quanto riguarda il finanziamento e convalida le misure finanziate a livello nazionale. Decide della pianificazione finanziaria a medio termine della SIC.
- CS-ASP: è responsabile del lavoro della KKI nazionale. Il segretariato consolida i dati sulle esigenze di tutte le ITC, delle comunità e della clientela e le mette a disposizione della KKI per il processo decisionale. Le proposte della KKI sono sottoposte al CS-ASP, che ne verifica la conformità alla strategia e le convalida. L'informazione nazionale alla clientela è elaborata quale parte della strategia generale di ASP e convalidata conformemente alla sua pianificazione generale.
- Quando vi sono responsabilità che si sovrappongono, occorre la convalida di entrambi gli organi (UFT e CS-ASP) e, in caso di conflitti di interesse e di disaccordo, deve essere convocato il Comitato di coordinamento, che prende la decisione definitiva.

Di seguito sono riportati i CCR che spettano all'UFT.

Compiti	Competenze	Responsabilità
<ul style="list-style-type: none"> – Stabilisce la pianificazione finanziaria della SIC in base alla pianificazione della KKI (preventivo, convalida del preventivo) – Esercita la vigilanza sulle basi normative della KKI – Verifica la rilevanza normativa degli indirizzi strategici elaborati dalla KKI 	<ul style="list-style-type: none"> – Convalida la pianificazione finanziaria a medio termine – Definisce le esigenze normative di fondo – Convalida gli indirizzi strategici di rilevanza normativa 	<ul style="list-style-type: none"> – Controlling sulla SIC – Controlling sulle ITC – Finanziamento dei progetti di rilevanza normativa (incl. SIC)

- **Consulta la CDCTP e le sezioni commit-
tenti UFT in merito
alle implicazioni fi-
nanziarie**

Di seguito sono riportati i CCR che spettano al Consiglio strategico di ASP.

Compiti	Competenze	Responsabilità
<ul style="list-style-type: none"> – Si occupa della piani- ficazione finanziaria della KKI (preventivo, convalida del preven- tivo), incl. la gestione finanziaria della KKI – Si occupa delle pro- blematiche strategi- che (linee direttrici) – Esamina gli indirizzi strategici elaborati dalla Commissione 	<ul style="list-style-type: none"> – Adotta la strategia di ASP – Convalida la pianifica- zione annuale della KKI – Convalida gli indirizzi strategici che non hanno rilevanza nor- mativa 	<ul style="list-style-type: none"> – Controlling sull'applica- zione della strategia – Direzione della Com- missione sulla base del portafoglio di progetti – Finanziamento dei pro- getti lanciati dal settore – Rispetto del quadro fi- nanziario sulla base del preventivo SIC

Di seguito sono riportati i CCR che spettano al Comitato di coordinamento.

Compiti	Competenze	Responsabilità
<ul style="list-style-type: none"> – Chiarisce e appiana i conflitti d'interesse – Decide nei casi di ri- levanza normativa e strategica 	<ul style="list-style-type: none"> – Assume le decisioni definitive 	

3.2 Coordinamento (KKI nazionale)

3.2.1 Precisazioni del Piano di massima

ComFerr

La ComFerr garantisce, in qualità di commissione decisionale indipendente, l'adempimento non discriminatorio dei compiti sistemici (art. 40a segg. Lferr). Essa adempie al proprio mandato legale come segue:

- in qualità di tribunale specializzato decide in merito a controversie che coinvolgono le imprese ferroviarie e altre imprese di trasporto;
- in qualità di autorità di vigilanza avvia inchieste d'ufficio e dispone misure atte ad assicurare la non discriminazione (v. inchieste d'ufficio¹), gestendo a tale fine il monitoraggio del mercato e l'osservazione del mercato.

¹ Art. 17 cpv. 1 del Regolamento interno del 25 ottobre 2019 della Commissione del trasporto ferroviario (RS 742.101.4) come pure art. 40^{quinquies} Lferr

In applicazione dell'articolo 37 capoversi 5 e 6 Lferr è stata stesa la bozza di un contratto tra la FFS SA in quanto gestore del compito sistemico dell'informazione alla clientela e le imprese interessate (imprese ferroviarie concessionarie sulla cui rete è effettuato il trasporto regolare di viaggiatori; imprese titolari di una concessione per il trasporto di viaggiatori, tranne le imprese di trasporto a fune che trasportano esclusivamente sciatori [art. 1 cpv. 1 lett. a OORA] e le imprese che si sottopongono volontariamente all'OORA [art. 1 cpv. 1 lett. b OORA]). In caso di sospetto di discriminazione, da chiarire in prima battuta di preferenza con il settore, le imprese interessate si rivolgono alla ComFerr e l'UFT ne è messo a conoscenza. In tal modo si garantisce che l'UFT possa adempiere il proprio mandato legale in qualità sia di autorità concedente nell'esercizio della sua funzione di vigilanza sugli obblighi relativi all'orario e di informare delle ITC sia di committente della gestione del compito sistemico Informazione alla clientela (cfr. attività della ComFerr secondo l'art. 40a^{ter} cpv. 2 lett. e Lferr).

Collaborazione SIC e KKI nazionale

Nella fase di avvio della nuova organizzazione devono essere definiti orientamenti strategici comuni partendo dall'esistente roadmap SIC e dagli orientamenti CS-ASP riguardanti l'informazione alla clientela. Il nuovo orientamento strategico comprende elementi specialistici e tecnici e mira al raggiungimento dell'obiettivo definito al capitolo 1.2, a sua volta necessario ai fini dell'obiettivo stabilito per l'anno prossimo nel processo di preventivazione SIC.

Gruppi di lavoro

Per l'elaborazione e lo sviluppo ulteriore del nuovo standard settoriale dell'informazione alla clientela viene istituito un gruppo di lavoro permanente. Altri gruppi possono essere creati in maniera flessibile a seconda delle tematiche da trattare e la partecipazione è aperta a tutte le imprese di trasporto concessionarie.

KIDS

I gruppi di lavoro permanenti Interfacce dati per l'informazione alla clientela (KIDS) Dati reali e Dati programmati devono essere mantenuti o integrati, ad esempio in base al seguente elenco.

- Dati dell'orario ufficiale (attualmente gruppo Dati programmati)
- Dati in tempo reale (attualmente gruppo Dati reali)
- Dati di base e standard strutturali
- Dati sugli eventi

L'attività dei gruppi di lavoro è volta a chiarire l'attuazione dei requisiti specialistici nei sistemi tecnici, e in particolare l'utilizzazione e lo sviluppo delle interfacce, nei casi in cui esistono interfacce per lo scambio di dati tra imprese e SIC.

3.2.1 Ruoli e CCR secondo il Piano di massima

Sulla base delle linee guida stabilite dall'UFT a livello normativo e dei dati sui bisogni consolidati dal segretariato, vengono elaborate varianti per una possibile implementazione. Queste varianti sono classificate per ordine di priorità e una proposta di implementazione è presentata all'UFT e/o al CS-ASP affinché verifichino che i principi di riferimento predefiniti siano rispettati.

La pianificazione e il controllo dell'implementazione di questi portafogli di progetti è compito dell'informazione nazionale alla clientela. Analogamente a quanto avviene per il controlling di ASP, in questo processo viene regolarmente allestita una panoramica generale per fare il punto sull'avanzamento dei diversi progetti e sulle interdipendenze tra di essi (cfr. processo di pianificazione generale ASP, monitoraggio dei progetti).

Inoltre, le commissioni elaborano una pianificazione annuale e definiscono i punti più importanti per l'anno successivo. Questi punti – desunti dalla strategia, dalle linee direttrici strategiche, dai requisiti posti a livello normativo e dal portafoglio di progetti – definiscono le priorità per l'anno successivo. Il quadro finanziario scaturisce dalla pianificazione finanziaria a medio termine della SIC e dalla pianificazione a medio termine della KKI. La pianificazione annuale di ogni commissione è sottoposta all'approvazione del CS-ASP ed è trasmessa all'UFT ai fini della stesura del preventivo per la SIC.

Una volta elaborata e approvata la pianificazione annuale è possibile approntare – su questa base e su quella della pianificazione a medio termine dei contenuti e dei finanziamenti – il preventivo per l'anno seguente.

Di seguito sono riportati i CCR che spettano alla KKI nazionale.

Compiti	Competenze	Responsabilità
<ul style="list-style-type: none"> – Elabora progetti di implementazione (indirizzi strategici) sulla base dei requisiti stabiliti dall'UFT, dal CS / segretariato e da altri portatori d'interesse – Elabora la pianificazione annuale – Orienta e pianifica l'attività di tutti i gruppi di lavoro che si occupano di informazione alla clientela – Consulta la SIC in merito alla pianificazione finanziaria e alle priorità operative 	<ul style="list-style-type: none"> – Definisce i contenuti per l'implementazione di tutte le esigenze nazionali concernenti l'informazione alla clientela – Emanando standard tecnici specifici per il settore (P580) – Stabilisce le priorità a livello di implementazione 	<ul style="list-style-type: none"> – Pianificazione del portafoglio di progetti – Controlling e gestione dei progetti di implementazione

A livello di coordinamento e operativo ha luogo la pianificazione operativa, concernente i progetti elaborati dalla Commissione che, approvati dall'UFT e/o dal CS-ASP, sono passati alla fase di implementazione.

Partendo dalla revisione della strategia e dalla pianificazione del portafoglio di progetti, va adattata la pianificazione a medio termine della SIC per quanto riguarda i contenuti, così da garantire la continuità fra i tre livelli. Inoltre, a livello operativo vengono implementati i progetti che sono stati convalidati, e ciò non appena giungono a termine i lavori di concezione a livello di pianificazione dell'attuazione.

Agli incontri di coordinamento mensili tra l'UFT e la SIC, destinati al coordinamento a livello operativo e che proseguiranno, parteciperà in futuro anche il segretario generale della KKI nazionale. Il preventivo della SIC per il 2023 resta quello stabilito, quello per il 2024 sarà definito a metà 2023. Il

contratto, compresi gli allegati, relativo alla gestione del compito sistemico resta per il momento invariato.

Il segretariato di ASP e la SIC aggiornano su base trimestrale il grafico radar che riassume i progetti in corso, in modo da evidenziare anche le interdipendenze tra i vari progetti.

Al segretariato spetta anche l'attuazione operativa della pianificazione annuale della KKI nazionale. Per la SIC vi si provvede in collaborazione con l'UFT. Per rispettare le priorità prestabilite, nel corso dell'anno prepara delle proiezioni in merito al raggiungimento degli obiettivi. Propone misure per le aree prioritarie che dovessero trovarsi fuori rotta.

Di seguito sono riportati i CCR che spettano alla SIC.

Compiti	Competenze	Responsabilità
<ul style="list-style-type: none"> - Attua mandati di progetto - Elabora le priorità che sono state definite - Elabora la pianificazione finanziaria sull'arco di più anni (roadmap) e il preventivo annuale sulla base dei requisiti specialistici definiti dalla KKI e dall'UFT - Consiglia le ITC nell'implementazione degli standard a livello tecnico 	<ul style="list-style-type: none"> - Pone le priorità per i sistemi IT in relazione a quelle poste dalla KKI per l'implementazione - Si assume la pianificazione e la gestione operative 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione dei progetti - Gestione dei rischi - Preventivi

Di seguito sono riportati i CCR che spettano alla KIDS.

Compiti	Competenze	Responsabilità
<ul style="list-style-type: none"> - Perfeziona le linee guida di attuazione già adottate - Elabora nuove linee guida di attuazione - Propone modifiche alla KKI - Garantisce alla KKI la sua consulenza tecnica in vista di decisioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Si pronuncia in caso di decisioni di rilievo concernenti le piattaforme - Comunica alla nuova KKI i potenziali di ottimizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Esecuzione dei mandati di progetto e dei mandati dei gruppi di lavoro

3.3 Esempi di applicazione della nuova governance

Sulla scorta dei seguenti esempi fittizi s'intende mostrare come funzionano le interazioni tra i singoli attori.

1.1 Esempio di applicazione 1 – Esigenze normative / strategiche

Sulla scia di un intervento parlamentare è stata creata una nuova base legale riguardante la pubblicità negli spazi pubblici. L'UFT e il CS-ASP vedono nei TP un caso di applicazione per questo articolo formulato in maniera molto generale. Incaricano dunque la KKI nazionale di elaborare un piano nel quale spiegare i possibili effetti della nuova base legale per le ITC e come quest'ultima dovrebbe essere attuata. Della questione e della redazione del piano si occupa un gruppo di lavoro della KKI nazionale. Ne risulta che le imprese possono continuare a esporre pubblicità, ma esclusivamente su soggetti inerenti e non estranei al settore. Confrontando lo standard settoriale concernente l'informazione alla clientela a livello nazionale emerge la necessità di modificarne determinati punti. La KKI nazionale lo rielabora, ma solo dopo aver ottenuto il consenso del CS-ASP e dell'UFT. L'attuazione non richiede adattamenti nei sistemi SIC e le imprese di trasporto vengono informate mediante la newsletter mensile.

1.2 Esempio di applicazione 2 – Esigenze della clientela

La KKI nazionale giunge alla conclusione che seppur numerose imprese abbiano già condotto sondaggi tra gli utenti in merito alla rappresentazione e ai contenuti dell'orario ufficiale, tali sondaggi non sono stati consolidati e risultano in parte lacunosi. Ritiene pertanto necessario avvalersi di una scuola universitaria per effettuare tra i clienti un'indagine globale, che tenga conto delle linee guida vigenti dello standard di settore nazionale KKI nonché degli studi esistenti e, qualora necessario, li integri. Dallo studio emerge che i passeggeri dei mezzi di trasporto notturni vorrebbero che nell'orario ufficiale fosse indicato se a bordo viaggia o meno personale di sicurezza. La KKI nazionale registra il tema. La SIC ne verifica l'attuazione nei propri sistemi e i costi risultanti. Il tema non rientra però tra le priorità della KKI nazionale nell'anno in corso; una rispettiva attuazione sarà pertanto programmata per il prossimo periodo di ordinazione.

1.3 Esempio di applicazione 3 – Deferimento alla ComFerr

Nello sviluppo dell'informazione alla clientela solo una parte delle imprese interessate viene informata e coinvolta nei lavori ai sistemi digitali (sistemi informatici, applicazioni, piattaforme dei dati, ecc.). Ciò viola i diritti di partecipazione delle imprese interessate dal compito sistemico e l'obbligo di un adempimento non discriminatorio del compito sistemico dell'informazione alla clientela. Un'impresa, previa eventuale consultazione con il segretariato della KKI nazionale, si rivolge alla ComFerr, che in caso di fondato sospetto di discriminazione avvia un'inchiesta d'ufficio.

1.4 Esempio di applicazione 4 – Deferimento al Comitato di coordinamento

Nel quadro dei colloqui concernenti il preventivo si constata che il CS-ASP e l'UFT hanno priorità strategiche differenti: nell'anno successivo il primo vorrebbe stanziare fondi per un registro dati nazionale che indichi l'ubicazione in tempo reale dei veicoli; il secondo vorrebbe facilitare l'accesso alle banche dati nazionali per le piccole imprese e quindi sviluppare e offrire applicazioni semplici allo scopo. Per poter realizzare una roadmap comune si organizza una riunione con due membri della Direzione UFT e due del CS-ASP, con il compito di chiarire i punti in sospeso e definirne l'ordine di priorità.

4 Procedura ulteriore

Un obiettivo ambizioso continua a essere una vasta accettazione del progetto. Molti organismi consultati desiderano essere informati sullo stato intermedio di quest'ultimo. Incontri informativi sono previsti il 12 dicembre 2022 e il 25 gennaio 2023. I dati per l'iscrizione saranno pubblicati previamente sul sito Internet di ASP.

Il finanziamento dei gruppi di lavoro, del segretariato ASP ed eventualmente della KKI non è ancora stato chiarito in maniera definitiva e i regolamenti interni saranno integrati nel 2023. Il finanziamento sarà discusso nell'ambito del processo di preventivazione 2024; nel frattempo, in linea di massima la collaborazione in seno alla KKI e ai gruppi di lavoro, così come quella dei periti esterni e del segretariato ASP non sarà indennizzata e continuerà a funzionare con l'attuale sistema (di milizia).

5 Ulteriori informazioni

Per domande o dubbi rivolgersi alla direzione del progetto:

- Philippe Kaufmann Philippe.Kaufmann@allianceswisspass.ch
- Aline Muller aline.muller@bav.admin.ch