

## ALLEGATO G ALL'ACCORDO QUADRO

### Condizioni minime di qualità dei servizi erogati da RFI ai sensi della misura 15 della Delibera ART n. 16/2018

#### 1. GENERALITÀ

Ai sensi della misura 15 della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità con riguardo alle seguenti categorie di servizi offerti da RFI ai viaggiatori nelle stazioni e nelle fermate, presenziate e impresenziate, nell'ambito dell'Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Campania:

- a) le informazioni che devono essere garantite nei confronti dei viaggiatori e dei cittadini all'interno della stazione, in relazione alle dotazioni infrastrutturali e alla disponibilità di spazi;
- b) le condizioni minime di pulizia e comfort da garantire all'interno dei locali aperti al pubblico presenti in stazione, stabilendo gli interventi che devono essere messi in atto, le relative modalità e frequenze di effettuazione e i correlati obiettivi;
- c) le condizioni minime da garantire per consentire l'accessibilità in autonomia alle stazioni per tutti gli utenti e i cittadini, comprese le PMR;
- d) le condizioni da garantire per un adeguato servizio di assistenza per le persone a ridotta mobilità (PMR);
- e) le condizioni minime di sicurezza del viaggiatore all'interno della stazione.

Le Parti si danno atto che il presente Allegato costituisce prima applicazione della richiamata Delibera ART 16/2018 e pertanto potrà essere oggetto, in vigenza di Accordo, anche ad istanza della Regione e con procedura semplificata, di una verifica di completezza ed efficacia nonché di aggiornamento anche con riferimento ai valori obiettivo indicati negli anni di validità dell'Accordo Quadro.

Allo scopo si definiscono la classificazione delle linee (Tabella 1) e delle località atte a svolgere servizio viaggiatori (Tabella 2), interessate dai servizi del presente Accordo Quadro e limitatamente alla Regione Campania.

La tabella 2 ed i relativi indicatori correlati potranno essere oggetto di aggiornamento, previo accordo tra le parti, in ragione delle variazioni infrastrutturali ovvero del mutato modello di offerta programmato dalla Regione.

**TABELLA 1 – Classificazione delle linee ferroviarie**

<b>LINEE</b>	<b>Direttrici</b>
<b>FR1</b> - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > a 15%	Pozzuoli - S. Giovanni Barra
<b>FR2</b> - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > a 5% e < a 15%	Napoli-Salerno-Buccino; Napoli CF-Villa Literno; Napoli-Caserta via Cancellò; Salerno-Arechi; Napoli-Formia-Roma; Napoli-Salerno storica.
<b>FR3</b> - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti i nella Regione nel giorno medio feriale < a 5%	Avellino-Benevento-Salerno; Salerno-Mercato SS-Nocera Inferiore; Caserta-Cassino-Roma; Napoli-Vairano-Cassino; Salerno-Caserta; Napoli-Caserta-Benevento; Napoli-Sapri-Cosenza; Napoli-Caserta via Aversa.

**TABELLA 2 – Elenco stazioni e fermate della Regione Campania**

<b>n°</b>	<b>Stazione/Fermata</b>	<b>Linea</b>	<b>Classificazione</b>
1	ACERRA	FR2/FR3	Silver
2	ACQUAMELA	FR3	Bronze
3	AGROPOLI CASTELLABATE	FR3	Silver
4	ALBANOVA	FR2	Bronze
5	ALTAVILLA IRPINA	FR3	Bronze
6	AMOROSI MELIZZANO	FR3	Bronze
7	ANGRI	FR2	Bronze
8	ARBOSTELLA	FR2	Bronze
9	ARECHI	FR2	Bronze
10	ARIANO IRIPINO	FR3	Bronze
11	ASCEA	FR3	Silver
12	AVELLINO	FR3	Silver
13	AVERSA	FR2/FR3	Gold
14	BAGNOLI AGNANO TERME	FR1	Gold
15	BARONISSI	FR3	Bronze
16	BATTIPAGLIA	FR2/FR3	Gold
17	BENEVENTO	FR3	Gold
18	BENEVENTO ARCO TRAIANO	FR3	Bronze
19	BENEVENTO PORTA RUFINA	FR3	Bronze
20	BUCCINO S.GREGORIO MAGNO	FR2	Bronze
21	CAMPAGNA SERRE PERSANO	FR2	Bronze
22	CANCELLO	FR2/FR3	Silver
23	CANCELLO ARNONE	FR2	Bronze
24	CAPACCIO ROCCADASPIDE	FR3	Silver
25	CAPUA	FR3	Silver
26	CASALNUOVO	FR2/FR3	Silver
27	CASERTA	FR2/FR3	Gold
28	CASORIA	FR2/FR3	Silver
29	CASTEL S.GIORGIO ROCCAPIEMONTE	FR3	Bronze
30	CASTELLAMMARE DI STABIA	FR2	Silver
31	CAVA DEI TIRRENI	FR2/FR3	Silver

32	CAVALLEGGERI AOSTA	FR1/FR2	Silver
33	CELLE BULGHERIA ROCCAGLORIOSA	FR3	Bronze
34	CENTOLA	FR3	Bronze
35	CHIANCHE CEPPALONI	FR3	Bronze
36	CODOLA	FR3	Bronze
37	CONTURSI TERME	FR2	Bronze
38	DUOMO VIA VERNIERI	FR2/FR3	Silver
39	EBOLI	FR2	Silver
40	FALCIANO-MONDRAGONE-CARINOLA	FR2	Silver
41	FISCIANO	FR3	Bronze
42	FRASSO TELESINO- DUGENTA	FR3	Bronze
43	FRATTAMAGGIORE - GRUMO	FR2/FR3	Silver
44	FRATTE	FR3	Bronze
45	FRATTE VILLA COMUNALE	FR3	Bronze
46	GIUGLIANO QUALIANO	FR2	Bronze
47	GRICIGNANO- TEVEROLA	FR3	Bronze
48	LANZARA FIMIANI	FR3	Bronze
49	MADDALONI INFERIORE	FR2/FR3	Silver
50	MARCIANISE	FR2/FR3	Silver
51	MERCATO S.SEVERINO	FR3	Bronze
52	MERCATELLO	FR2	Bronze
53	MIGNANO DI MONTE LUNGO	FR3	Bronze
54	MONTECORVINO	FR2/FR3	Bronze
55	MONTORO FORINO	FR3	Bronze
56	NAPOLI CAMPI FLEGREI	FR1/FR2	Gold
57	NAPOLI CENTRALE	FR2/FR3	Platinum
58	NAPOLI GIANTURCO	FR1/FR2	Gold
59	NAPOLI MERGELLINA	FR1/FR2	Gold
60	NAPOLI MONTESANTO	FR1/FR2	Silver
61	NAPOLI PIAZZA AMEDEO	FR1/FR2	Silver
62	NAPOLI PIAZZA CAVOUR	FR1/FR2	Silver
63	NAPOLI PIAZZA GARIBALDI	FR1/FR2	Platinum
64	NAPOLI PIAZZA LEOPARDI	FR1/FR2	Silver
65	NAPOLI S. GIOVANNI BARRA	FR1/FR2	Silver
66	NAPOLI TRACCIA	FR2	Bronze
67	NOCERA INFERIORE	FR2/FR3	Silver
68	NOCERA INFERIORE MERCATO	FR3	Bronze
69	NOCERA SUPERIORE	FR2/FR3	Silver
70	NOLA	FR3	Silver
71	OMIGNANO SALENTO	FR3	Bronze
72	PAESTUM	FR3	Silver
73	PAGANI	FR2	Bronze
74	PALMA S. GENNARO	FR3	Bronze
75	PASTENA	FR2	Bronze
76	PELLEZZANO	FR3	Bronze
77	PIETRARSA- S.GIORGIO A CREMANO	FR2	Silver
78	PIGNATARO MAGGIORE	FR3	Bronze
79	PISCIOTTA PALINURO	FR3	Silver
80	POLICASTRO BUSSENTINO	FR3	Bronze
81	POMPEI	FR2/FR3	Silver
82	PONTE CASALDUNI	FR3	Bronze

83	PONTECAGNANO	FR2/FR3	Silver
84	PORTICI-ERCOLANO	FR2/FR3	Silver
85	POZZUOLI SOLFATARA	FR1/FR2	Gold
86	PRATA PRATAROLA	FR3	Bronze
87	QUARTO DI MARANO	FR2	Bronze
88	RECALE	FR2/FR3	Bronze
89	RIARDO- PIETRAMELARA	FR3	Bronze
90	ROVIGLIANO	FR2	Bronze
91	S.ANTIMO- S.ARPINO	FR2/FR3	Silver
92	S.LORENZO MAGGIORE	FR3	Bronze
93	S. MARCELLINO FRIGNANO	FR2	Bronze
94	S. MARIA CAPUA VETERE	FR3	Silver
95	S. MARIA LA BRUNA	FR2	Bronze
96	S. MICHELE DI SERINO	FR3	Bronze
97	SALERNO	FR2/FR3	Platinum
98	SALERNO IRNO	FR3	Bronze
99	SAPRI	FR3	Silver
100	SARNO	FR3	Silver
101	SCAFATI	FR2	Silver
102	SERINO	FR3	Bronze
103	SESSA AURUNCA- ROCCAMONFINA	FR2	Silver
104	SICIGNANO DEGLI ALBURNI	FR2	Bronze
105	SOLOFRA	FR3	Bronze
106	SOLOPACA	FR3	Bronze
107	SPARANISE	FR3	Silver
108	TEANO	FR3	Bronze
109	TELESE CERRETO	FR3	Bronze
110	TORA PRESENZANO	FR3	Bronze
111	TORRE ANNUNZIATA CENTRALE	FR2/FR3	Silver
112	TORRE ANNUNZIATA CITTA'	FR2	Bronze
113	TORRE DEL GRECO	FR2/FR3	Silver
114	TORRE ORSAIA	FR3	Bronze
115	TORRIONE	FR2	Bronze
116	TUFO	FR3	Bronze
117	VAIRANO – CAIANELLO	FR3	Silver
118	VALLE DI MADDALONI	FR3	Bronze
119	VALLE DI MERCATO S. SEVERINO	FR3	Bronze
120	VALLO DELLA LUCANIA - CASTELNUOVO	FR3	Silver
121	VIETRI SUL MARE – AMALFI	FR2/FR3	Silver
122	VILLA LITERNO	FR2	Gold

*N:B: non è stata considerata la Stazione di Napoli Afragola in quanto nessun treno regionale ad oggi vi effettua fermata.*

## 2. INFORMAZIONE AL PUBBLICO – PRINCIPI GENERALI

RFI gestisce e mantiene in efficienza i supporti per fornire le informazioni ai viaggiatori nelle località di cui alla tabella 2: bacheche, avvisi al pubblico, orari murali di partenza e arrivo e segnaletica di indirizzamento; dispositivi per informazioni sonore e visive e interfono SOS, ove

presenti. Fornisce inoltre, avvalendosi della propria organizzazione e del proprio personale, in accordo con le imprese ferroviarie che gestiscono i servizi di trasporto locale, le informazioni riguardanti la circolazione dei treni (ivi compresi i servizi sostitutivi, ove programmati).

Il sistema di informazione nelle stazioni deve essere in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità, sia in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione. Le informazioni includono l'orario, le variazioni al servizio, la rete e le stazioni, la segnaletica di direzione e orientamento nelle stazioni.

Le informazioni nelle stazioni e fermate dovranno essere esposte solamente nelle stazioni direttamente interessate, essere opportunamente datate o comunque evidenziare la rispettiva successione temporale e il periodo di validità, al termine del quale dovranno essere rimosse da parte di RFI.

Le informazioni dovranno essere diffuse impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse le PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza ricorso a termini tecnici.

In caso di informazioni non vocali, dovranno essere rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per ubicazione, dimensione dei caratteri e uso dei colori.

In caso di informazioni vocali (annunci sonori), dovranno essere comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.

RFI si impegna ad affiggere le informazioni cartacee in bacheche o spazi protetti, ove disponibili, al fine di limitarne il deterioramento o il danneggiamento. In particolare RFI, nei limiti della disponibilità degli spazi, mette a disposizione bacheche riservate ai propri avvisi, agli avvisi delle imprese di trasporto, ai servizi di trasporto pubblico facenti capo alla stazione.

RFI concorda con l'obiettivo della Regione di uniformare l'impostazione e la logica informativa verso i viaggiatori secondo uno standard omogeneo su tutto il territorio regionale. A tal fine RFI si impegna a rendere disponibili, per quanto di competenza, informazioni sui servizi regionali secondo i propri standard, omogenei a livello nazionale e in coerenza con gli schemi di rete programmati; in particolare:

- a) mantenere in efficienza la segnaletica fissa e di indirizzamento di stazione;
- b) esporre nelle fermate/stazioni mappe della rete dei servizi ferroviari regionali definite dalla Regione, e dalla stessa messe a disposizione di RFI, nei limiti della disponibilità degli spazi.

Nella Tabella 3 sono riportate le informazioni che RFI fornisce all'utenza, limitatamente alla presenza del servizio ed alla disponibilità di spazi, distinte per modalità di esposizione:

*TABELLA 3 – Modalità di esposizione delle informazioni nelle località*

Tipologia di informazione	Bacheche	Segnaletica	Monitor	Teleindicatori	Diffusione sonora
Area sosta taxi		X			
Parcheggi auto		X			
Parcheggi cicli/motocicli		X			
Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	X				
Servizi rivolti alle PMR	X				

Uffici informazione		X			
Biglietterie (con operatore o meccanizzate)		X			
Quadri orario	X				
Sale di attesa		X			
Reti Wi-Fi	X				
Informazioni relative alla sicurezza dei viaggiatori e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	X				X
Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazioni dei servizi dedicati a PMR	X				
Avvisi ed informazioni di servizio, destinate ai viaggiatori, da parte delle Imprese Ferroviarie					X
Partenze, arrivi, ritardi e soppressioni di treni			X	X	X
Accessi ai binari		X			
Servizi di ristorazione		X			
Servizi igienici		X			
Sportello bancomat/cambialvalute		X			
Attività commerciali		X			
Pronto soccorso		X			
Polizia ferroviaria		X			

RFI si impegna a reperire e rendere disponibili le informazioni relative al servizio ferroviario regionale, con particolare riferimento alle notizie riguardanti variazioni al servizio programmato dovute ad eventi quali lavori di manutenzione o potenziamento delle infrastrutture, astensioni dal lavoro ed altri eventi di ordine pubblico, guasti agli impianti di linea, eventi di forza maggiore, modalità e tempi di ripristino del servizio, disponibilità dei servizi di stazione. Tali informazioni sono rese disponibili al pubblico anche nella sezione Infomobilità del sito web RFI.

Il sistema di informazione al Pubblico si avvale degli apparati tecnologici installati nelle stazioni (secondo gli standard e la classificazione degli impianti) e consente di erogare il livello di servizio di seguito descritto.

La gestione delle informazioni al pubblico, sia visive che sonore, è effettuata in lingua italiana (ed in lingua inglese, ove previsto dagli standard RFI), secondo gli standard del Manuale Annunci Sonori pubblicato sul sito web di RFI. Viene pertanto garantito quanto di seguito specificato:

- In tutte le stazioni, aggiornamento automatico/manuale delle informazioni;
- In tutte le stazioni annunci vocali automatici e/o manuali per i contenuti di cui al punto a);
- In tutte le stazioni esposizione visiva dinamica, ove disponibile, e diffusione sonora di informazioni complementari relative a rilevanti anomalie di esercizio, soppressioni ed eventi particolari (scioperi, ecc.).

## 2.1. Informazioni al pubblico: monitoraggio livelli minimi di qualità

Le condizioni minime di informazione, offerte ai viaggiatori, presenti in ciascuna

stazione/fermata, con riferimento alla tabella 3 saranno così monitorate:

### **Informazioni Statiche:**

Viene individuato il seguente KPI:

- Info\_QM: disponibilità dell'orario murale dei treni interessanti la stazione di riferimento

Le informazioni attinenti all'indicatore si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Regione, a seguito delle visite ispettive svolte in autonomia, comunicherà a RFI, dandone contestuale evidenza, le Non Conformità rilevate nelle stazioni/fermate relativamente all'indicatore individuato. Per ogni segnalazione di Non Conformità relativa ad "assenza" o "mancato aggiornamento" rilevata e comunicata da Regione a RFI, fatta eccezione per eventi dolosi/atti vandalici, RFI pagherà una penale pari a XX € a NC.

Nel caso di NC relativa a "deterioramento" e/o "atto vandalico" dei QM la penale sarà dovuta solo se RFI non provvede al ripristino entro 3 gg dalla segnalazione di Regione.

In occasione del cambio orario di giugno e di dicembre, le cui tempistiche vengono individuate dal PIR, le verifiche ispettive e le eventuali non conformità rilevate potranno dare luogo all'esborso di una penale da parte di RFI solo se avvenute a partire dalla settimana successiva alla data di cambio orario.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione delle NC saranno oggetto di accordo tra le parti.

### **Informazioni Dinamiche**

In relazione alle dotazioni tecnologiche di ogni località ove è previsto l'espletamento del servizio viaggiatori vengono definite 2 tipologie di Non Conformità in ragione delle conseguenze sul sistema complessivo di informazione al pubblico (cfr Tabella 4)

- Non conformità "bloccante": pregiudica l'erogazione dell'informazione al pubblico
- Non conformità "non bloccante": non pregiudica l'erogazione dell'informazione al pubblico ma ne determina un decremento di qualità

Nel caso di indisponibilità dei supporti, o dei dispositivi sonori o visivi per fornire informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni classificabili come "bloccanti" RFI si impegna al loro completo ripristino a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione.

Nel caso di guasti classificabili come "non bloccanti", indipendentemente dalla tipologia dell'impianto, RFI si impegna ad intervenire entro una settimana dalla segnalazione.

TABELLA 4: Tipologie di non conformità dei dispositivi per le IaP

Categoria Impianto	Tipologia Guasti Sistemi IaP			
	DISPOSITIVI VIDEO		DISPOSITIVI AUDIO	
	BLOCCANTE	NON BLOCCANTE	BLOCCANTE	NON BLOCCANTE
<b>Platinum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quadri</b> Arrivi\Partenze &gt;1</li> <li>• <b>Indicatori</b> di binario di testa</li> <li>• <b>Periferiche</b> video &gt;30% del totale</li> <li>• <b>Indicatori</b> di sottopasso &gt;50% del totale</li> </ul>	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	Sistema automatico per una zona
<b>Gold</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quadri</b> Arrivi\Partenze</li> <li>• <b>Indicatori</b> di binario di testa</li> <li>• <b>Periferiche</b> video &gt;30% del totale</li> <li>• <b>Indicatori</b> di sottopasso &gt;50% del totale</li> </ul>	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	Sistema automatico per una zona
<b>Silver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitor</b> Arrivi/Partenze &gt;1</li> <li>• <b>Periferiche</b> video &gt;30% del totale</li> <li>• <b>Indicatori</b> di sottopasso &gt;50% del totale (ove presenti)</li> </ul>	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	
<b>Bronze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitor</b> Arrivi/Partenze (ove presenti)</li> </ul>		Sistema automatico e/o manuale non funzionante	

In relazione alle due diverse tipologie di Non Conformità Sono individuati i seguenti KPI:

$$a) DISP\_INFO\_NC\_B = \frac{(\text{num.NC bloccanti/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC bloccanti/anno}} \times 100$$

$$b) DISP\_INFO\_NC\_NB = \frac{(\text{num.NC non bloccanti/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC non bloccanti/anno}} \times 100$$

I due indicatori, ciascuno per la sua classe di NC/guasti, valutano la % del ritorno in efficienza dei dispositivi audio/video nell'intervallo di tempo dichiarato.

Le CMQ (Condizioni Minime di Qualità) dei due indicatori sono soddisfatte quando la percentuale annua delle NC/guasti risolti risulti pari o superiore al valore dato a riferimento.

Per ogni NC/guasto l'intervallo temporale monitorato decorre dall'attivazione della richiesta d'intervento e/o registrazione dell'evento alla risoluzione dello stesso.



RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato “in progress” dei valori degli indicatori con il dettaglio delle NC/guasti e rispettivi tempi di risoluzione che ne determinano il valore.

Nel conteggio del numeratore rientrano le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel trimestre di riferimento sia nei primi 7 giorni del trimestre successivo;

Le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento e risolti nei primi 7 giorni del trimestre successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al trimestre considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al trimestre successivo; le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento e non risolti entro 7 giorni del trimestre successivo rientrano nel calcolo degli indicatori relativi a trimestri successivi tenendo conto della chiusura del cartellino.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche monitorate dai due indicatori.

Indicatore	Parametro	CMQ
DISP_INFO_NC_B	% di risoluzione NC	XX%
DISP_INFO_NC_NB	% di risoluzione NC	XX%

Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018.

Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale: xxx euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

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

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Informazioni al Pubblico" non potrà comunque superare il valore del 2% dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative ai due indicatori saranno oggetto di accordo tra le Parti.

### 3. PULIZIA E COMFORT – PRINCIPI GENERALI

RFI assicura adeguati livelli di pulizia delle località atte allo svolgimento del servizio viaggiatori, limitatamente al territorio regionale.

I servizi di pulizia e decoro vengono garantiti da RFI attraverso l'affidamento degli stessi ad imprese esecutrici, che prestano il servizio conformemente agli standard qualitativi individuati da RFI che prevedono la pulizia standard nelle aree aperte al pubblico con frequenza giornaliera in tutti gli impianti.

RFI assicura, in sede di pianificazione delle attività con il fornitore, la condivisione con la Regione delle attività messe in campo in relazione alle problematiche emerse dalle risultanze delle verifiche ispettive e delle segnalazioni degli utenti.

Per pulizia standard si intende il complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporczia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi (e/o disinfettanti e/o detergenti), da effettuarsi nella fascia oraria prevista nel piano di lavoro, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti da RFI.

La validità dei contratti di appalto è almeno annuale.

Ai fini delle prestazioni richieste all'Appaltatore, i luoghi aperti al pubblico in cui si espleta il servizio di pulizia sono suddivisi in aree omogenee in base ai criteri di classificazione descritti di seguito.

AREE OMOGENEE	
1A	<b>Superfici esterne al FV, aperte al pubblico e ad alta frequentazione</b> ( es: marciapiedi, marciapiede antistante il FV, sottopassi, banchine ecc.)
1B	<b>Superfici interne al FV aperte al pubblico</b> (es: quali atri, sale d'attesa, scale condominiali, corridoi pubblici ecc)
1C	<b>Servizi igienici aperti al pubblico</b>

I servizi vengono prestati attraverso l'esecuzione dei piani di lavoro predisposti per ogni area omogenea di ciascun complesso immobiliare. Il piano di lavoro è organizzato secondo gli orari di lavoro richiesti da RFI nonché in base alla programmazione degli interventi elaborata dalle imprese esecutrici.

Ai fini del controllo delle prestazioni di pulizia ciascuna area omogenea viene a sua volta suddivisa in aree elementari in relazione alle specifiche caratteristiche di ogni stazione.

### 3.1 Pulizia e comfort – indicatori, misurazione ed obiettivi

Il rispetto degli impegni per quanto attiene la pulizia ed il comfort delle stazioni viene misurato, con cadenza annuale, in rapporto alla qualità erogata ai viaggiatori.

Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia delle Stazioni/fermate quando gli interventi di pulizia vengono eseguiti nella numerosità programmata ed in maniera conforme allo standard definito nel contratto tra RFI e l'Impresa esecutrice.

Per la valutazione e misurazione delle CMQ attinenti alla pulizia ed il comfort nelle stazioni sono individuati i seguenti indicatori:

- a) Indicatore 1– PUL AS EX : Esecuzione dei cicli di pulizia programmati negli ambienti di Stazione

$$PUL\_AS\_EX = \frac{(\text{num. cicli di pulizia eseguiti/anno})}{(\text{num. cicli di pulizia programmati/anno})} \times 100$$

Ogni ciclo di pulizia è riferito alle 3 aree omogenee indicate:

- Superfici esterne al FV, aperte al pubblico e ad alta frequentazione
- Superfici interne al FV aperte al pubblico
- Servizi igienici aperti al pubblico

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato “in progress” del valore dell'indicatore con il dettaglio della documentazione attestante per ogni stazione/fermata il numero di interventi programmati e di quelli eseguiti che ne determinano il valore.

Indicatore	Parametro	CMQ
PUL_AS_EX	% di effettuazioni	XX%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale: xxx euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

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

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

#### b) Indicatore 2 – PUL AS CF : Conformità dei cicli di pulizia eseguiti nelle Stazioni

L'indicatore ha come obiettivo la valutazione dell'efficacia dei servizi basata su un sistema di misura della qualità per verificare la rispondenza dell'intervento stesso con i requisiti richiesti.

L'esame tramite l'utilizzo di check list e l'applicazione della metodologia contrattuale definirà l'adeguatezza o meno degli interventi di pulizia. A tal proposito l'esito della valutazione tramite check list di ciascuna area esprimerà un valore di conformità della pulizia che sarà confrontato con il valore di livello standard posto a riferimento: la pulizia dell'area sarà ritenuta conforme se la valutazione sarà uguale o superiore al livello standard.

RFI fornirà a Regione :

- schede di verifica conformità dell'intervento di pulizia e livelli standard adottati declinati per le aree di riferimento;

- Entro 1 mese dall'anno di riferimento il totale delle verifiche ispettive effettuate nelle aree elementari delle stazioni/fermate con il relativo esito che definisce il valore dell'indicatore.

Regione potrà indicare esigenze di partecipazione alle verifiche di conformità comunicando con almeno 2 settimane di anticipo il proprio interesse a partecipare e/o proponendo eventuali stazioni/fermate su cui realizzare il monitoraggio; sarà cura di RFI fornire a Regione il piano di verifiche integrato

$$PUL\_AS\_CF = \frac{(\text{num. verifiche ispettive conformi})}{(\text{num. verifiche ispettive eseguite})} \times 100$$

Indicatore	Parametro	CMQ
PUL_AS_CF	% di interventi conformi verificati	XX%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale:

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

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

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" del valore dell'indicatore con il dettaglio della documentazione attestante il numero di verifiche ispettive effettuate, le aree di pertinenza delle stazioni/fermate interessate dalla verifica e la numerosità delle verifiche ritenute conformi tali che ne determinano il valore.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Pulizia e Decoro" riportati in allegato G non potrà comunque superare il valore del 2‰ dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative ai due indicatori saranno oggetto di accordo tra le Parti.

#### **4. ACCESSIBILITÀ INFRASTRUTTURALE DELLE STAZIONI E SERVIZI DI ASSISTENZA PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ (PMR)**

RFI è costantemente impegnata in un programma di rinnovo dei principali impianti della rete, che prevede interventi infrastrutturali atti a rimuovere le barriere fisiche e sensoriali che limitano la fruibilità in autonomia dei servizi ferroviari.

Inoltre, RFI eroga quotidianamente servizi di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità nelle stazioni designate.

RFI assicura la massima disponibilità a collaborare, per quanto di competenza, con l'IF e la Regione, alla predisposizione/aggiornamento del "Piano Operativo per l'Accessibilità" da prevedere nel contratto di servizio stipulato tra le parti.

##### **4.1 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – principi generali**

Il progetto di RFI denominato "Easy Station" intende ridisegnare l'interno delle stazioni e l'infrastruttura fisica e digitale, per migliorarne funzionalità e attrattività, incrementando l'accessibilità, grazie ad un design inclusivo e senza barriere.

Gli interventi infrastrutturali nelle stazioni, infatti, hanno l'obiettivo di rispondere ai requisiti imposti dalle STI PMR - "Specifica Tecnica di Interoperabilità ferroviaria per le persone a mobilità ridotta" (Regolamento europeo 1300/2014), compatibilmente con i vincoli presenti (strutturali, architettonici, logistici, di esercizio), oltre che rispondere alla normativa nazionale vigente in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

Va evidenziato che la programmazione progettuale, inserita nel Contratto di Programma

stipulato tra Stato e RFI, dipende per la sua esecuzione dalla conferma anno per anno degli stanziamenti definiti nel DEF (Documento di Economia e Finanza) e nella legge di bilancio.

Per quanto riguarda la Regione Campania, ad oggi le stazioni e fermate conformi alle STI PMR sono:

1. Agropoli;
2. Arbostella;
3. Arechi;
4. Aversa;
5. Bagnoli-Agnano Terme;
6. Battipaglia;
7. Casoria;
8. Cava dei Tirreni;
9. Cavallleggeri Aosta;
10. Duomo Via Vernieri;
11. Frattamaggiore\*;
12. Marcianise;
13. Mercatello;
14. Napoli Centrale;
15. Napoli Gianturco;
16. Napoli Mergellina;
17. Napoli Piazza Garibaldi;
18. Napoli S. Giovanni Barra;
19. Napoli Traccia;
20. Nocera Inferiore;
21. Pastena;
22. Pompei;
23. S. Antimo - S. Arpino;
24. Torrone;
25. Vallo della Lucania.

*\* In fase di verifica*

#### **4.1.1 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – monitoraggio ed intervento**

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti, Rete Ferroviaria Italiana, in caso di guasti agli ascensori, che determinano variazioni delle condizioni di accesso e accessibilità delle stazioni e fermate, non appena possibile, provvede ad informare la clientela sul proprio sito e secondo le modalità disciplinate dalla suddetta delibera 106/2018.

In caso di mancata comunicazione da parte di RFI dei tempi di ripristino degli ascensori è previsto un indennizzo alle PMR secondo quanto riportato nella Carta dei Servizi 2020 di RFI (capitolo “Servizi per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità”) pubblicata sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it)

RFI esercita un monitoraggio continuo e costante delle condizioni di accessibilità infrastrutturale delle proprie stazioni ferroviarie e garantisce, al ricevimento di una

segnalazione da parte della Regione Campania, tempi di intervento il più possibile limitati per il ripristino di tali condizioni.

#### 4.1.2 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – indicatori

L'indicatore %AAPMR<sub>L</sub> (% di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR), ad oggi, per le linee operanti nella Regione Campania è riportato di seguito:

- Linee FR1 (Pozzuoli - S. Giovanni Barra) = 50% (6 stazioni su 12); \*
- Linee FR2 (Napoli-Salerno-Buccino; Napoli CF-Villa Literno; Napoli-Caserta via Canello; Salerno-Arechi; Napoli-Formia-Roma; Napoli-Salerno storica) = 35% (22 stazioni su 63); \*
- Linea FR3 (Avellino-Benevento-Salerno; Salerno-Mercato SS-Nocera Inferiore; Caserta-Cassino-Roma; Napoli-Vairano-Cassino; Salerno-Caserta; Napoli-Caserta-Benevento; Napoli-Sapri-Cosenza; Napoli-Caserta via Aversa) = 16% (13 stazioni su 83). \*

*\*N.B.: nel presente documento, per i calcoli relativi al numero e alle percentuali passeggeri si è scelto di fare riferimento al 2019, ultimo anno "ordinario" prima della pandemia da Sars-cov2.*

Al 2027\*, in coerenza con quanto indicato nel Piano Commerciale di RFI, si riporta di seguito l'elenco delle stazioni oggetto di adeguamento a STI: Acerra, Ascea, Benevento, Canello, Capua, Casalnuovo, Caserta, Falciano, Maddaloni inferiore, Mercato S. Severino, Napoli Campi Flegrei, Napoli Montesanto, Napoli Piazza Amedeo, Napoli Piazza Cavour, Napoli Piazza Leopardi, Nocera Superiore, Paestum, Pontecagnano, Portici, Pozzuoli, Salerno, Sapri, Salerno Duomo, S. Maria Capua Vetere, Sarno, Scafati, Sessa Aurunca, Torre Annunziata, Torre del Greco, Vairano e Villa Literno. Eventuali variazioni di tale elenco saranno preventivamente pubblicizzate con l'aggiornamento del Piano Commerciale RFI.

*\*NB: Rispetto a quanto contenuto nel P. Commerciale (Feb. 2021) si evidenzia che è stata inserita nella pianificazione anche la stazione di Ascea (per la quale si sono ricevuti i fondi della Regione Campania), mentre, relativamente agli interventi previsti per Napoli Mergellina, si chiarisce che riguardano opere di manutenzione straordinaria e che la stazione risulta già adeguata a STI*

Di conseguenza, l'indicatore %AAPMR<sub>L2027</sub> (% di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR) per le linee operanti nella Regione Campania sarà il seguente:

- Linee FR1 (Pozzuoli - S. Giovanni Barra) = 100 % (12 stazioni su 12)
- Linee FR2 (Napoli-Salerno-Buccino; Napoli CF-Villa Literno; Napoli-Caserta via Canello; Salerno-Arechi; Napoli-Formia-Roma; Napoli-Salerno storica) = 68% (43 stazioni su 63).
- Linea FR3 (Avellino-Benevento-Salerno; Salerno Mercato SS-Nocera Inferiore; Caserta-Cassino-Roma; Napoli-Vairano-Cassino; Salerno-Caserta; Napoli-Caserta-Benevento; Napoli-Sapri-Cosenza; Napoli-Caserta via Aversa) = 39% (32 stazioni su 83).

N.B.: - n.11 stazioni (Cavalleggeri Aosta, Napoli Campi Flegrei, Napoli Gianturco, Napoli Mergellina, Napoli Montesanto, Napoli Piazza Amedeo, Napoli Piazza Cavour, Napoli Piazza



*Garibaldi, Napoli Piazza Leopardi, Napoli S. Giovanni Barra, Pozzuoli Solfatara*) sono classificate sia come FR1 che come FR2;

- n. 25 stazioni (*Acerra, Aversa, Battipaglia, Cancelli, Casalnuovo, Caserta, Casoria, Cava dei Tirreni, Duomo Via Vernieri, Frattamaggiore-Grumo, Maddaloni Inferiore, Marcanise, Montecorvino, Napoli Centrale, Nocera Inferiore, Nocera Superiore, Pompei, Pontecagnano, Portici-Ercolano, Recale, S. Antimo- S. Arpino, Salerno, Torre Annunziata Centrale, Torre del Greco, Vietri sul mare- Amalfi*) sono classificate sia come FR2 che come FR3;

#### **4.2 Servizi di assistenza per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR) – Indicatori**

RFI garantisce oggi l'erogazione dei servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR), attraverso il servizio denominato Sala Blu, nei seguenti impianti ferroviari della Regione Campania:

*TABELLA 5: Impianti appartenenti al circuito del servizio Sala Blu*

<b>n°</b>	<b>Stazioni della Regione Campania appartenenti al circuito PMR</b>	<b>Tempo di preavviso (per prenotazioni telefoniche o di persona)</b>	<b>Sala Blu di competenza</b>
<b>1</b>	AGROPOLI - CASTELLABATE	12 ore	Reggio Calabria
<b>2</b>	AVERSA	12 ore	Napoli
<b>3</b>	BAGNOLI AGNANO TERME	12 ore	Napoli
<b>4</b>	BATTIPAGLIA	12 ore	Napoli
<b>5</b>	BENEVENTO	12 ore	Napoli
<b>6</b>	CASERTA	12 ore	Napoli
<b>7</b>	CAVALLEGGERI AOSTA	12 ore	Napoli
<b>8</b>	NAPOLI AFRAGOLA	1 ora	Napoli
<b>9</b>	NAPOLI CAMPI FLEGREI	12 ore	Napoli
<b>10</b>	NAPOLI CENTRALE (Sala Blu)	1 ora	Napoli
<b>11</b>	NAPOLI MERGELLINA	12 ore	Napoli
<b>12</b>	NAPOLI PIAZZA GARIBALDI	1 ora	Napoli
<b>13</b>	NOCERA INFERIORE	12 ore	Napoli
<b>14</b>	PIETRARSA-S.GIORGIO A CREMANO	12 ore	Napoli

15	POMPEI	12 ore	Napoli
16	SALERNO	1 ora	Napoli
17	SAPRI	12 ore	Reggio Calabria
18	TELESE CERRETO	12 ore	Napoli
19	VAIRANO-CAIANELLO	12 ore	Napoli

In tali stazioni si svolge circa il 59% del traffico passeggeri su rete RFI della Regione Campania.

L'indicatore %APMR<sub>L</sub> (% di stazioni con servizi alle PMR) per la Regione Campania è come di seguito calcolato:

- Linee FR1 (Pozzuoli - S. Giovanni Barra) = 42% (5 stazioni su 12), con copertura complessiva del 53% del traffico viaggiatori della linea
- Linee FR2 (Napoli-Salerno-Buccino; Napoli CF-Villa Literno; Napoli-Caserta via Canello; Salerno-Arechi; Napoli-Formia-Roma; Napoli-Salerno storica) = 19% (12 stazioni su 63), con copertura complessiva del 61% del traffico viaggiatori della linea
- Linee FR3 (Avellino-Benevento-Salerno; Salerno Mercato SS-Nocera Inferiore; Caserta-Cassino-Roma; Napoli-Vairano-Cassino; Salerno-Caserta; Napoli-Caserta-Benevento; Napoli-Sapri-Cosenza; Napoli-Caserta via Aversa) = 14% (12 stazioni su 83), con copertura complessiva del 72% del traffico viaggiatori della linea.

*N.B.: nel presente documento, per i calcoli relativi al numero e alle percentuali passeggeri si è scelto di fare riferimento al 2019, ultimo anno "ordinario" prima della pandemia da Sars-cov2.*

#### 4.2.1 Le Sale Blu di RFI

Le Sale Blu sono gli uffici che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PMR che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. La Sala Blu RFI territoriale ubicata in Campania è quella di Napoli Centrale.

Alle 14 Sale Blu territoriali si è aggiunta nel 2020 una Sala Blu Nazionale centrale, che non ha contatto fisico col pubblico, ma opera tramite i canali telefonici e web.

Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30; quelle territoriali sono presenti, con personale di RFI (circa 120 persone), nelle 14 principali stazioni italiane: Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, Genova Piazza Principe, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Ancona, Roma Termini, Bari Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale e Messina Centrale.

I servizi delle Sale Blu sono dedicati a:

- persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione;
- persone che si muovono su sedia a ruote (v. dettagli);
- persone non vedenti o con disabilità visive;

- persone non udenti o con disabilità uditive;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;
- persone con disabilità cognitiva.

Per il monitoraggio dei servizi richiesti dalle PMR si considera l'indicatore:

%SPMR (% di servizi erogati alle PMR sul totale dei servizi richiesti) è come di seguito calcolato:

$$\%SPMR = \frac{(\text{num. di servizi assistenza PRM eseguiti})}{(\text{num. di servizi PRM richiesti})} \times 100$$

L'indicatore si pone l'obiettivo di misurare la % di mancate prestazioni di assistenza per disservizi causati da RFI; resta inteso che il numero di servizi PRM richiesti sarà al netto di quelli annullati per cause non dipendenti da RFI (ad es. la rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore non sarà conteggiato).

Indicatore	Parametro	CMQ
SPMR	% di servizi soddisfatti	XX%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale xxx euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

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

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Accessibilità infrastrutturale e servizi di assistenza alle PRM" non potrà comunque superare il valore dell'1‰ dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" del valore dell'indicatore con il dettaglio dei servizi di PRM richiesti e soddisfatti nel trimestre di riferimento tali da determinarne il valore.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative all'indicatore saranno oggetto di accordo tra le Parti.

#### **4.3 Fruibilità delle stazioni da parte delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)**

Per avere un parametro più efficace di valutazione della reale possibilità di accedere al servizio ferroviario da parte delle PMR, in particolare per quanto riguarda le PMR motorie, è però opportuno riferirsi al criterio di fruibilità.

Vanno considerate fruibili da parte delle PMR motorie quelle stazioni:

- Conformi alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (vedi par. 4.1), in cui in particolare tutti i marciapiedi a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori sono rialzati (altezza di 55 cm dal piano del ferro) e sono raggiungibili con un percorso privo di gradini.
- E/O accessibili con il servizio di assistenza: stazioni in cui l'accessibilità è garantita tramite servizio di assistenza con utilizzo di carrelli elevatori.

Tutte le altre stazioni, non accessibili o accessibili solo parzialmente (con un solo marciapiede accessibile in autonomia) vanno considerate non fruibili.

In Campania, all'anno 2020, sono "fruibili", cioè comunque utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria grazie anche al servizio di assistenza PMR, n.30 stazioni, che coprono il 67% della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni campane.

Nel caso di mancato mantenimento del valore target relativo alla percentuale di stazioni utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria, RFI è obbligata ad implementare tutte le azioni

ed investimenti necessari al ripristino del target prefissato, con le tempistiche condivise con la Regione Campania.

## **5. SICUREZZA DEI VIAGGIATORI NELLE STAZIONI**

RFI e Regione Campania riconoscono il valore della Security come componente fondamentale per la fruibilità delle stazioni da parte dei viaggiatori e adottano, anche congiuntamente e con il coinvolgimento delle Imprese Ferroviarie e delle Autorità di Pubblica Sicurezza, le azioni allo scopo necessarie.

### **Piano Operativo di Sicurezza**

RFI, al fine di garantire “La condizione minima di “sicurezza del viaggio del viaggiatore”, si impegna a collaborare per quanto di sua competenza alla redazione ed attuazione del “Piano Operativo di Sicurezza” proposto dall’Impresa Ferroviaria individuata da Regione Campania.

### **Dotazioni Infrastrutturali**

RFI si impegna nel mantenimento in efficienza delle attuali dotazioni tecnologiche presenti negli impianti di stazione volte alla protezione sia degli impianti aperti al pubblico sia di tutti gli altri asset ferroviari.

Eventuali upgrade delle dotazioni di stazioni saranno oggetto di valutazione congiunta circa la possibilità di intervento e la valutazione delle fonti di finanziamento atte allo scopo.

### **Sensibilizzazione dell’utenza e campagne informative**

In accordo con la Regione RFI garantisce, attraverso l’utilizzo di informazioni visive e sonore, la sensibilizzazione dell’utenza sui comportamenti adeguati da adottare.

Su specifica richiesta della Regione potranno essere previste campagne informative ad hoc a favore dell’utenza da tenersi con tempi e modalità da concordare tra le parti.

### **Indicatori, misurazione ed obiettivi**

Il livello di sicurezza percepita dai viaggiatori nelle stazioni/fermate oggetto dell’AQ è misurato annualmente da seguente indicatore:

Percezione della sicurezza in stazione: tale valore riguarda il livello di percezione che hanno i frequentatori delle stazioni oggetto dell’AQ come luogo sicuro;

La determinazione del valore dell’indicatore avverrà attraverso un’indagine di Customer Satisfaction.

È facoltà della Regione Campania svolgere la suddetta indagine in autonomia con affidamento ad una società terza qualificata condividendo con GI/GS la metodologia di effettuazione dell’analisi, la determinazione dei risultati e la modalità di calcolo dell’indicatore. L’obiettivo da assegnare all’ indicatore verrà individuato di comune accordo tra Regione e Gestore dopo un anno di svolgimento dell’indagine tenendo in considerazione la metodologia adottata, i risultati raggiunti ed il relativo errore statistico associato.

Al fine della determinazione del valore di riferimento dell'indicatore Regione Campania potrà altresì avvalersi dei risultati dell'indagine "Osservatorio di Mercato" che RFI affida ogni anno ad una società terza qualificata attraverso procedura ad evidenza pubblica. Tale valore di riferimento ed il ricorso all'Osservatorio di Mercato" per valutarne l'esito, avverrà in ogni caso per il primo anno di validità dell'Accordo Quadro.

Indicatore	Parametro	Obiettivo
Percezione della sicurezza in stazione	% di persone soddisfatte	XX%**

*\*Valore riferiti all'utilizzo dell'Osservatorio di Mercato" e soggetti a possibile modifica concordata tra le parti a mezzo pec per ogni anno di validità dell'Accordo Quadro*

*\*\* % di persone soddisfatte così come individuate nella metodologia definita nell'"Osservatorio di Mercato".*

I risultati dell'indicatore "Percezione della sicurezza in stazione" e relativi alle indagini effettuate nel corso dell'anno, con cadenza semestrale, quando resi disponibili dalla Società incaricata dell'effettuazione, saranno condivisi tra Regione Campania e Gestore.

## 6. VALORE DEI KPI, MODALITÀ DI CALCOLO E APPLICAZIONE DELLE PENALI

La definizione puntuale delle CMQ (valori % obiettivo delle Condizioni Minime di Qualità) e delle  $P_u$  (penali unitarie) per ogni KPI verrà definito dalle Parti a valle di un periodo di osservazione e consolidamento dati e comunque non oltre Ottobre 2022.

In tale contesto si potrà altresì valutare l'opportunità di una revisione della soglia massima delle penali erogabili da RFI (rif. par. 2.1, 3.1, 4.2.1), ovvero prevedere un meccanismo automatico di adeguamento delle stesse in corso di validità dell'Accordo Quadro.

La definizione puntuale di tali modifiche/valori avverrà senza necessità di provvedere ad un nuovo aggiornamento dell'Accordo Quadro.

Definiti CMQ (valori % obiettivo) e  $P_u$  (penali unitarie) per ogni KPI, i loro valori, tenendo conto degli andamenti, potranno essere oggetto di aggiornamento negli anni di validità dell'Accordo Quadro, previo accordo tra le Parti.

Nella definizione del valore annuale dell'indicatore, l'arrotondamento è determinato matematicamente alla cifra decimale: laddove per i centesimi 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

$P_u$  = importo unitario della penale

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

$P_x$  = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$K_x$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

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

Dove:

$L_x$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ  $L_{(x-1)}$  sarà posto pari a CMQ.

Con cadenza semestrale Regione e RFI potranno indire delle riunioni per una valutazione congiunta dei risultati parziali dei KPI; Scopo delle riunioni sarà l'analisi dei risultati, l'individuazione di eventuali criticità e le azioni più appropriate per porvi rimedio.

Processo, modalità di comunicazione, modalità di liquidazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione delle eventuali penali a carico di RFI saranno oggetto di accordo tra le Parti.