

CONDIZIONI MINIME DI QUALITA', DI EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI, PENALI, MITIGAZIONI DELLE PENALI E PREMI

Ai sensi della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi.

Allo scopo si definiscono, in relazione al rapporto tra il numero dei treni nel giorno medio feriale e il totale dei treni circolanti nella Regione nello stesso intervallo di tempo, la classificazione delle linee (Tabella 1) e, in relazione al rapporto tra numero di passeggeri serviti in una determinata stazione e il numero di passeggeri regionali serviti in tutte le stazioni del bacino di riferimento, la tipologia delle stazioni e le stazioni intermedie rilevanti (Tabella 2):

CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE – Tabella 1

LINEE	Direttrici
FR1 - 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
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale $\geq a 5\%$ e $\leq a 15\%$	Napoli-Salerno-Buccino; Napoli CF-Villa Literno; Napoli-Caserta via Cancellò; Salerno-Arechi; Napoli-Formia-Roma; Napoli-Salerno storica.
FR3 - 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.

Sono stazioni gli impianti appositamente attrezzati per la salita e discesa dei viaggiatori dai treni ove possono svolgersi incroci, precedenza, cambi di binario o nelle stazioni dalle quali si diramano più linee, passaggi da una linea all'altra e soste per lo svolgimento del servizio, come definite dal Decreto ANSF n. 4/2012.

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) \geq al 5% e comunque le stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;

- B – stazione con rapporto tra numero passeggeri in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) $> 1\%$ e $< 5\%$;
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) $\leq 1\%$.

ST AZIONI– Tabella 2

n.	Stazione come da delibera ANSF 04/2012	Tipologia	Stazione intermedia rilevante
1	Acerra	C	NO
2	Agropoli	C	NO
3	Altavilla Irpina	C	NO
4	Amorosi Mellizzano	C	NO
5	Anghi	C	NO
6	Ascea	C	NO
7	Avellino	A	SI
8	Aversa	B	SI
9	Battipaglia	C	SI
10	Benevento	A	SI
11	Buccino	C	NO
12	Campagna Serre Persano	C	NO
13	Cancello	C	SI
14	Capaccio	C	NO
15	Capua	C	NO
16	Casalnuovo	C	NO
17	Caserta	A	SI
18	Casoria	B	NO
19	Castellammare di Stabia	C	NO
20	Cava dei Tirreni	C	NO
21	Celle Bulgheria	C	NO
22	Chianche Ceppaloni	C	NO
23	Codola	C	NO
24	Contursi Terme	C	NO
25	Eboli	C	NO
26	Falciano Mondragone	C	NO
27	Fisciano	C	NO
28	Fratte	C	NO
29	Giugliano Qualiano	C	NO
30	Gricignano	C	NO
31	Mercatello	C	NO

32	Mercato S. Severino	C	NO
33	Montoro Forino	C	NO
34	Napoli Campi Flegrei	A	NO**
35	Napoli Centrale	A	NO***
36	Napoli Gianturco	A	NO**
37	Napoli S. Giovanni Barra	A	NO**
38	Nocera Inferiore	B	SI
39	Nocera Superiore	C	NO
40	Nola	C	NO
41	Omignano	C	NO
42	Pagani	C	NO
43	Palma S. Gennaro	C	NO
44	Pellezzano	C	NO
45	Pignataro Maggiore	C	NO
46	Pisciotta Palinuro	C	NO
47	Policastro	C	NO
48	Pompei	B	NO
49	Ponte Casalduni	C	NO
50	Pontecagnano	C	NO
51	Portici Ercolano	C	NO
52	Pozzuoli Solfatara	B	NO
53	Prata Pratola	C	NO
54	San Marcellino Frignano	C	NO
55	Santa Maria Capua Vetere	C	NO
56	Santa Maria La Bruna	C	NO
57	Salerno	A	SI
58	Salerno Irno	A	NO*
59	Salerno Stadio Arechi	A	NO***
60	Sapri	C	NO
61	Sarno	C	NO
62	Scafati	C	NO
63	Serino	C	NO
64	Sicignano degli Alburni	C	NO
65	Solofra	C	NO
66	Solopaca	C	NO
67	Sparanise	C	NO
68	Teano	C	NO
69	Telese Cerreto	C	NO
70	Tora Presenzano	C	NO
71	Torre Annunziata Centrale	C	SI
72	Torre del Greco	C	NO
73	Vairano	C	NO

74	Valle di Maddaloni	C	NO
75	Vallo della Lucania	C	NO
76	Villa Literno	B	NO

*Stazioni nell'immediata vicinanza della stazione di fine corsa (distanza inferiore ai 3Km);

** Stazioni intermedie dell'Area Metropolitana, non considerate stazioni intermedie rilevanti in quanto la clientela non usufruisce di servizio ad orario;

*** Stazione di partenza/arrivo a destino dell'offerta, pertanto mai stazione intermedia.

Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità solo a valle dell'adeguamento da parte del Gestore dell'Infrastruttura (RFI) dei sistemi di monitoraggio e della revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI.

L'elenco delle stazioni rilevanti potrà subire modifiche a seguito di riprogrammazioni del servizio e della realizzazione di nodi di interscambio programmati, come previsto dal Piano Regionale dei Trasporti, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore dell'Infrastruttura.

Si definisce nel documento CONVOGLIO l'insieme di carrozze che costituiscono un complesso che effettua più treni commerciali nell'arco della giornata.

PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE

Nella definizione dei consuntivi, l'arrotondamento è determinato matematicamente; ad esempio alla cifra decimale, laddove per centesimi tra 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

Per il 2019, anno di sottoscrizione del Contratto, le condizioni minime di qualità e relativo sistema di penali e mitigazioni sono riportate in calce al presente documento.

Offerta di posti

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto alla sezione "Programma treni CMQ" del presente allegato (composizione minima), fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 10 del Contratto.

La conformità è valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato, cui alla sezione "Programma treni CMQ" del presente allegato.

Per ogni non conformità, come da dichiarazione mensile posticipata di Trenitalia, è applicata una penale pari a 50 euro a treno.

Regolarità e Puntualità

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio da parte di RFI e alla revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali sono determinati coerentemente con quanto previsto dalla Delibera 16/2018, ad esclusione del rilevamento delle puntualità rilevate nelle stazioni intermedie rilevanti nonché del conteggio dei treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo che – in ragione della disponibilità di dati – sono computati nella puntualità piuttosto che nella regolarità.

Gli obiettivi potranno essere ridefiniti nel caso in cui vengano inseriti nelle liste dei treni a domanda di trasporto rilevante specifici treni con frequentazione elevata nel giorno medio feriale, oggi computati nella fascia non rilevante in relazione all'orario effettivo, fuori delle fasce definite rilevanti.

Regolarità

Secondo la Delibera ART, l'indice di regolarità è calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati e treni programmati nel mese,

$$\text{L'indice di regolarità} = \frac{\text{treni circolati}}{\text{treni programmati}}$$

dove:

Treni circolati: numero dei treni programmati, sottratti:

- treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne, se non adeguatamente sostituiti;
- treni parzialmente o totalmente soppressi imputabili a Trenitalia o ad altre IF o al Gestore dell'Infrastruttura, se non adeguatamente sostituiti;
- treni arrivati a destinazione con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, se non adeguatamente sostituiti;
- treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.

Treno adeguatamente sostituito: secondo quanto previsto all'art. 11 del Contratto e riportato nell'allegato 1a Programma di Esercizio Treni.

Treni programmati: numero di treni programmati in orario detratto il numero dei treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti.

Regolarità del servizio: valori annuali	CMQ 2020-2033
%	99,5

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .
- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).
- Importo unitario della penale:
 - per differenze rispetto allo standard tra 0 e -2: 250.000 euro per punto percentuale di scarto;

per differenze rispetto allo standard superiori a -0,2: 350.000 euro per punto percentuale di scarto.

Qualora lo stesso treno regionale venga soppressa totalmente per più di tre volte in un mese per cause imputabili a al gestore del servizio (escluse le cause di forza maggiore e gli scioperi), Trenitalia è soggetta ad una penale di 1.000 € per ogni soppressione superiore alla terza.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (*over-performance*) di cui alla tabella successiva comporterà l'applicazione di una mitigazione annuale, come di seguito riportato:

Regolarità del servizio: valori annuali <i>over-performance</i>	CMQ 2020- 2033
--	-------------------------------

%	99,6
---	------

- Importo unitario della mitigazione della penale pari:
 - per differenze rispetto allo standard tra 0 e +2: 250.000 euro per punto percentuale di scarto;
 - per differenze rispetto allo standard superiori a +0,2: 350.000 euro per punto percentuale di scarto.

Puntualità

Secondo la Delibera ART, la puntualità viene misurata nelle stazioni intermedie rilevanti di cui alla tabella 2 e nella stazione di destino.

Il ritardo si definisce come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in una determinata località di rilevamento.

La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore % di scostamento orario OS (0'-5') dei treni, per ogni linea della tabella 1 e per mese.

L'indicatore %OS è calcolato come rapporto percentuale tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti ed il numero dei treni effettuati, ove:

Treni arrivati con ritardo = numero dei treni che presentano, alla stazione di destino o ad una delle stazioni intermedie rilevanti, un ritardo superiore a 5 minuti, per cause GI, di Trenitalia o altra IF, come individuate dal Gestore dell'Infrastruttura (standard B1). Lo standard B, adottato in precedenza, escludeva da tale conteggio i treni arrivati in ritardo per cause esterne all'Impresa ferroviaria.

Treni effettuati = numero dei treni programmati – numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi, inclusi i treni che hanno maturato un ritardo maggiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo (considerati soppressi nell'indicatore della regolarità).

Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata dal gestore della rete infrastrutturale nazionale, RFI - Rete Ferroviaria Italiana, come da "Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010", che recepisce la codifica europea delle cause di ritardo "Fiche UIC 450 -2 – edizione 2009".

L'indicatore %OS si misura per:

- servizio relativo a domanda di trasporto rilevante (6-9 in arrivo e 17-20 in partenza), dal lunedì al venerdì;

- servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante (totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante), tutti i giorni della settimana.

Puntualità del servizio: valori mensili	CMQ 2020	CMQ 2021 - 2022	CMQ 2023- 2024	CMQ 2025- 2033
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,5	93,6	93,7	93,8
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94	94,1	94,2	94,3
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,5	93,6	93,7	93,8
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,0	93,1	93,2	93,3
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	91,0	91,3	91,4	91,5
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	90,5	90,8	90,9	91

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale mensile} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * K_x)$$

Dove:

- Coefficiente di mitigazione K_x (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .
- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).

- Importo unitario della penale su base trimestrale calcolata per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice di puntualità prefissato:
 - 10.000 euro per ogni decimo di punto di scostamento per differenze rispetto allo standard tra 0 e -2%;
 - 20.000 euro per ogni decimo di punto percentuale per differenze rispetto allo standard tra -2% e -4%;
 - 30.000 euro per ogni decimo di punto percentuale per differenze rispetto allo standard superiori -4%;

Per il calcolo del suddetto importo si fa riferimenti al valore risultante approssimato alla prima cifra decimale.

Nel caso di arrivi dei treni regionali a destino con un ritardo superiore a 30 minuti, secondo lo standard B1, la penale è pari a 1.000 euro per ogni caso di ritardo. In caso di penale per tale ritardo, l'andamento della puntualità di questi treni sarà non considerata nell'indice complessivo **“Puntualità del servizio: valori mensili”** di cui sopra.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza di puntualità (*over-performance*), di cui alla tabella sotto, comporterà l'applicazione di una mitigazione mensile, come di seguito riportato:

Puntualità del servizio: valori mensili <i>over-performance</i>	CMQ 2020	CMQ 2021 - 2022	CMQ 2023- 2024	CMQ 2025- 2033
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,5	94,6	94,7	94,8
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95	95,1	95,2	95,3
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,5	94,6	94,7	94,8
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,0	94,1	94,2	94,3
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,0	92,1	92,2	92,3
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,5	91,6	91,7	91,8

- Importo unitario della penale su base trimestrale calcolata per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice di puntualità prefissato:
 - 10.000 euro per ogni decimo di punto di scostamento per differenze rispetto allo standard tra 0 e +2%;
 - 20.000 euro per ogni decimo di punto percentuale per differenze rispetto allo standard tra +2% e +4%;
 - 30.000 euro per ogni decimo di punto percentuale per differenze rispetto allo standard superiori +4%.

Informazioni all'utenza – prima del viaggio

Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_AN.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti. Con riferimento ai Punti Vendita Convenzionati, considerando l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere progressivamente applicate secondo quanto previsto nell'ambito del Piano di intervento vendita ed informazioni, di cui all'art. 14 comma 8 del contratto.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (dalla 1 alla 19 e dalla 25 alla 29) alla Regione annualmente, le informazioni dalla 20 alla 23 secondo quanto previsto dal successivo paragrafo "Livelli minimi di trasparenza", mentre l'informazione 24 sarà diffusa dalla Regione.

Per ogni singola non conformità rilevata dalla Regione rispetto alla tabella sotto riportata, è applicata una penale pari a 50 euro, fermo restando un importo massimo per complesso pari a 250 euro.

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	x		x	x		x	
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x			x		
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	x		x	x	x		
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x	
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x		
	6	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x			
	7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	x		x	x	x		
	8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	x	x	x	x	x	x	x
	12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x		
	13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	x	x	x	x	x	x	x
	14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x	x		
	15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	x		x	x			
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x		
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x				
	20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				x			
	21	Corrispettivo totale annuo (in euro)				x			
	22	Compensazione finanziaria annua (in euro)				x			
	23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				x			
	24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x			
	25	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI)				x			
	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
DINAMICHE	27	Binario di arrivo e partenza dei treni			x	x	x		
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x			

Informazioni all'utenza – durante il viaggio

Le condizioni minime di informazione durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_DU.

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

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni alla Regione annualmente.

Per ogni non conformità per convoglio, relativa alla comunicazione statica rilevata dalla Regione, è applicata una penale pari a 50 euro, fermo restando un importo massimo per convoglio pari a 250 euro.

	Nr Ordine	Tipologia di informazione
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
	32	Disponibilità di servizi a bordo
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note
DINAMICHE	35	Prossima fermata	
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalie di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
	Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
	37	Ritardi durante la marcia	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli - Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio - Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline - Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.
	38	Anormalità della circolazione	
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	
	41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	
	42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione dinamica rilevata dalla Regione è applicata una penale pari a 50 euro, fermo restando un importo massimo per treno pari a 250 euro.

Livelli minimi di trasparenza

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, Trenitalia e la Regione pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti:

a) contratto di servizio e allegati in vigore corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:

- i) corrispettivo totale annuo (in euro);
- ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
- iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
- iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);

b) carta della qualità dei servizi in vigore;

c) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;

d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Regione, suddivise per indicatore della qualità;

e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;

f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:

- i) numero passeggeri trasportati e pax · treni-km;
- ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
- iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
- iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti *sub* a), b) e c) deve avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento.

La pubblicazione dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti *sub* d), e) e f) avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

Contestualmente alla loro pubblicazione, tutti i documenti, i dati e le informazioni sopra citati sono trasmessi dalla Regione e da Trenitalia all'ART in formato aperto/editabile.

Trenitalia attesta annualmente l'avvenuta pubblicazione delle informazioni alla Regione.

Livelli minimi di accessibilità commerciale

La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:

- a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
- b) disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTTEL);
- c) funzionamento delle BSS full (rilevanti ai sensi della Delibera ART 16/2018) - biglietterie automatiche (%BAUT);
- d) funzionamento delle validatrici (%VAL).

a) Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV)

È misurata tramite l'indicatore %ACV, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica, per ogni tipologia di stazione, dei valori mensili del numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni.

Numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita: stazioni ove è disponibile, oltre ai canali telematici (sito internet, sito mobile, APP), almeno uno dei seguenti canali a terra:

- biglietteria in stazione aperta (da programma) almeno 5 giorni a settimana;
- biglietteria *self service* full ove sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito;
- punto vendita convenzionato, raggiungibile a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati.

Nelle stazioni sprovviste sarà possibile acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione, avvisando il capotreno all'atto della salita.

Con riferimento agli investimenti già previsti nel Piano Economico – Finanziario, e alla particolare conformazione territoriale, ove sovente le stazioni sono localizzate al di fuori del tessuto urbano, rendendo di fatto la rete di vendita terza distante dall'infrastruttura, secondo gli standard definiti dalla Delibera ART 16/2018, si individuano sotto le condizioni minime di qualità:

Dotazione adeguata di canali di vendita – stazioni	CMQ 2020 %	CMQ 2021 %	CMQ 2022- 2033 %
%ACV annuale Tipologia A	100	100	100
%ACV annuale Tipologia B	100	100	100
%ACV annuale Tipologia C	52	63	73

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo \%ACV} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).
- Importo annuo della penale: 1.000 euro per ogni punto di scostamento percentuale in meno, se dovuto a problematiche della rete di vendita diretta *self service* di cui al presente Contratto, escludendo gli atti vandalici e di sabotaggio.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

b) Funzionamento canali telematici (%BTCL)

La CMQ è soddisfatta quando non si verificano interruzioni contemporanee di tutti i canali telematici (Sistemi Bigliettazione Telematica SBT) superiori alle 12 ore consecutive.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BTEL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di giorni nel mese con funzionalità adeguata rispetto al numero totale di giorni del mese di riferimento.

Funzionalità adeguata dei SBT: funzionamento non interrotto per un periodo superiore alle 12 ore consecutive. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei SBT.

Funzionamento telematici (%BTEL)	canali	CMQ %
% BTEL annuale		100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).
- Importo unitario della penale: 1.000 euro per ogni punto percentuale
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

c) **Funzionamento delle biglietterie automatiche - *self service* BSS full (%BAUT)**

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle BSS è risolto in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BAUT, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di guasti alle BSS, presenti nelle stazioni di cui alla tabella 2, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della BSS decorre a partire dalla segnalazione di Trenitalia (attivazione della richiesta di intervento e/o registrazione dell'evento) o del personale ispettivo della Regione.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese che quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in un numero di ore dalla rilevazione del guasto inferiore a 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

I guasti avvenuti nel mese e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore e, ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

Funzionamento biglietterie automatiche (%BAUT)	CMQ %
% BAUT annuale Tipologia A	100
% BAUT annuale Tipologia B	100
% BAUT annuale Tipologia C	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).

Importo annuale della penale:

- Stazioni A:
 - 1.500 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 3.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore del 5%;
- Stazioni B:

- 1.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
- 2.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore del 5%;
- Stazioni C:
 - 500 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore del 5%.

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

d) Funzionamento delle validatrici (%VAL)

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolto in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %VAL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili come numero di guasti alle validatrici, presenti nelle stazioni, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della validatrice decorre a partire dalla segnalazione di Trenitalia (attivazione della richiesta di intervento e/o registrazione dell'evento) o del personale ispettivo della Regione.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese che quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in un numero di ore dalla rilevazione del guasto inferiore a 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

I guasti avvenuti nel mese e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore e, ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

Funzionamento validatrici (%VAL)	CMQ %
% VAL annuale – Stazioni Tipologia A	100
% VAL annuale – Stazioni Tipologia B	100
% VAL annuale – Stazioni Tipologia C	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).

Importo annuale della penale:

- Stazioni A:
 - 500 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 1000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore del 5%;
- Stazioni B:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore del 5%;
- Stazioni C:
 - 1.500 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 3.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore del 5%.

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Livelli minimi di pulizia

Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia del materiale rotabile quando gli interventi di pulizia, misurati dai seguenti indicatori, vengono effettuati in modo conforme:

Indicatore 1 – PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;

Indicatore 2 – PULT_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.

I cicli di pulizia programmati nel contratto vigente tra Trenitalia e il fornitore differiscono per alcune attività rispetto a quanto definito dall'ART nella richiamata Delibera 16/2018. Le Parti condividono che Trenitalia si conformerà progressivamente ai requisiti della misura 12 della delibera 16/2018, integrando il sistema attuale per quanto possibile e senza costi aggiuntivi entro sei mesi dalla sottoscrizione del Contratto. In Comitato tecnico di gestione del Contratto saranno valutate le azioni individuate e l'eventuale aggiornamento della tabella sotto riportata.

Trenitalia si impegna inoltre a tragaruardarne la conformità a partire dal nuovo affidamento che Trenitalia disporrà, previsto a partire dall'anno 2022, nell'ambito dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto. Fino ad allora gli indicatori sono valutati sulla scorta del programma di pulizie adottato da Trenitalia con il Fornitore. L'indicatore è valutato per CONVOGLIO (ad esempio se per il convoglio sono previsti 6 cicli di pulizia ed il convoglio effettua 10 treni commerciali nella giornata, sono considerati per il convoglio i sei cicli di pulizia, senza considerare il numero dei treni commerciali effettuati).

Di seguito si riportano le previsioni di pulizia in vigore tra Trenitalia e il fornitore.

Classe di intervento	Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)	Obiettivo	Descrizione
PR.1	Variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta (min. 20 minuti)	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti	Intervento Veloce: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti

	A bordo	maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	Pulizia effettuata a bordo dal Pulitore viaggiante; in tal caso il controllo di qualità degli Ispettori regionali sarà effettuato a valle dell'intervento.
PR.2	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza	Intervento di mantenimento: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela, svuotamento reflui*, rifornimento acqua e accessori igienici*
PR.3	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento)	Intervento di base: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili
PR.4	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento) o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Intervento accurato: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature

*compatibilmente con l'attrezzaggio delle località di effettuazione delle attività.

Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono: Napoli Centrale, Napoli CF, Salerno, Benevento, Pozzuoli, Caserta, Sapri, Villa Literno. Non tutte queste sedi consentono lo svolgimento di tutte le attività previste.

Indicatore 1 - PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile: è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, misurata come segue

$$PULT_EX = (n^{\circ} \text{ interventi eseguiti} / \text{interventi programmati}) \cdot 100$$

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT_EX</i> – classe A – PR1	100
% <i>PULT_EX</i> – classe B – PR2	100
% <i>PULT_EX</i> – classe C – PR3	100
% <i>PULT_EX</i> – classe D – PR4	100

PR = pulizia rotabile

Trenitalia utilizza la piattaforma informatica SUPER per la tracciatura e registrazione delle attività di pulizia.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).
- Importo unitario annuale della penale di:
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe A – PR1
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe B – PR2
 - 300 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe C – PR3
 - 400 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe D – PR4
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore 2 – PULT_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile:

Gli incaricati della Regione compileranno l'apposita scheda di controllo prendendo a riferimento la tipologia di intervento programmato secondo il piano comunicato da TRENITALIA. Tale attività sarà supportata mediante la definizione, nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del contratto, di

apposite check-list distinte per tipologia di intervento. Le rilevazioni dovranno avvenire nella località di partenza del treno, dove ha avuto luogo l'intervento di pulizia entro 10 minuti dalla partenza del treno.

Il mancato raggiungimento degli obiettivi, accertato nelle verifiche oggettive di cui sopra, comporterà l'applicazione della relativa penale, come di seguito riportato:

- 100 Euro per ogni intervento di PR1 – Intervento minimo, non eseguito come da programma;
- 200 Euro per ogni intervento di PR2 – Intervento di mantenimento, non eseguito come da programma;
- 300 Euro per ogni intervento di PR3 – Intervento di base, non eseguito come da programma;
- 400 Euro per ogni intervento di PR4 – Intervento accurato e di Lavaggio Cassa (compresi graffiti), non eseguito come da programma.

Previa individuazione tra le Parti del campione significativo e della metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale, si procederà con l'indicatore definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base delle check- list condivise tra le Parti nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del contratto e rilevate attraverso le verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione:

$$PULT_CF = (n^{\circ} \text{ interventi conformi} / \text{interventi eseguiti}) \cdot 100$$

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT</i> _CF – classe A – PR1	100
% <i>PULT</i> _CF – classe B – PR2	100
% <i>PULT</i> _CF – classe C – PR3	100
% <i>PULT</i> _CF – classe D – PR4	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).
- Importo unitario della penale di:

- 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe A – PR1;
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe B – PR2;
 - 300 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe C – PR3;
 - 400 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe D – PR4.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Di seguito si riportano comunque le previsioni della Delibera ART 16/2018.

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime di riferimento	Oggetto
<i>A.1 – Intervento sosta breve o intervento a bordo</i>	Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta	A.1 – A.2: Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	A.1 – A.2: Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia toilette Rifornimento acqua e accessori igienici	A.1 – Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
<i>B – Intervento fine servizio</i>	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza Rifornimento acqua e accessori igienici Svuotamento reflui	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
<i>C – Intervento sosta lunga</i>	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate	Lavaggio accurato di toilette, pavimenti, sedili e altri componenti a maggior contatto con l'utenza	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
<i>D – Intervento sosta manutenzione</i>	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne dei rotabili Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi delle vetture Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario Rimozione graffiti e scritte qualora necessario	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. Alla sottoscrizione nella flotta nuova sono compresi i treni Jazz, TAF, EMU e DMU e i complessi nuovi che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del contratto; nella seconda categoria il restante materiale.

Indicatore %CLI_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:

Tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Climatizzazione	Il servizio si intende reso quando almeno 90% degli impianti di climatizzazione sono funzionanti nel caso di flotta nuova, ed il 75% nel caso di altra flotta	Ad evento accertato	500 euro per treno

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno effettivamente circolato. È calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

$$\%CLI_FN = (n^{\circ} \text{ carrozze dotate di impianto funzionante} / n^{\circ} \text{ totale carrozze dotate di impianto}) \cdot 100$$

Funzionamento impianti di climatizzazione	CMQ %
$\%CLI_FN$ flotta nuova	100
$\%CLI_FN$ flotta restante	95

In relazione alla dotazione del singolo treno l'indicatore sarà calcolato su un unico impianto di climatizzazione dotato della doppia funzione caldo/freddo o sui singoli impianti di riscaldamento e condizionamento.

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 4 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);

- 1,0 per tutti gli altri anni (2022 – 2033).
- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta nuova, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta nuova, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta restante, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta restante, con uno scostamento superiore al 5%.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %WC_AFN Accessibilità e funzionamento delle toilette:

Tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Toilette	Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette) risultano in servizio/accessibili	Ad evento accertato	200 euro per singola infrazione

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato, calcolato come rapporto tra toilette accessibili e funzionanti e il totale delle toilette presenti. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

$$\%WC_AFN = (n^{\circ} \text{ toilette accessibili e funzionanti } / n^{\circ} \text{ totale toilette }) \cdot 100$$

Accessibilità funzionamento delle toilette	CMQ %
% <i>WC_AFN</i> flotta nuova	100
% <i>WC_AFN</i> flotta restante	95

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 4 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (anno 2020);
 - 0,8 per il secondo anno (anno 2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022-2033).
- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta nuova, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta nuova, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta restante, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta restante, con uno scostamento superiore al 5%;

Le penali si calcolano sommando i valori per singoli scaglioni.

•

- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità di servizi PMR

Tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
PMR	Il servizio si intende reso quando sui treni indicati in Orario da relativo pittogramma sulle vetture contrassegnate da apposito simbolo è presente, conforme ed utilizzabile, dotazione PMR, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	500 euro per singola infrazione

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili:

$\%SPMRL = (n^{\circ} \text{ di corse mensili accessibili e fruibili} / n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate accessibili}) \cdot 100$

Numero di corse mensili accessibili e fruibili: numero di corse mensili effettuate con materiale rotabile omologato accessibile, a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle. In particolare ai fini dell'indicatore la corsa è considerata accessibile se è risultato presente, e utilizzabile, il 100% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presente, è risultato funzionante e utilizzabile il 100% delle pedane retrattili;

Numero di corse mensili programmate accessibili: totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Disponibilità e fruibilità di servizi PMR - annuo	CMQ %
%SPMR	100

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 4 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022 – 2033).
- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SPMR, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SPMR, con uno scostamento superiore al 5%.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

Tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Porte	Il servizio si intende reso quando almeno 80% delle porte sono funzionanti nel caso di flotta nuova ed il 75% delle porte sono funzionanti nel caso di altra flotta; la penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti. Per le porte intercomunicanti la penale si applica nel solo caso non sia consentito il passaggio dei viaggiatori da una carrozza all'altra.	Ad evento accertato	500 euro per singola infrazione

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

$$\%PAFL = (n^{\circ} \text{ di corse effettuate con treni con porte funzionanti} / n^{\circ} \text{ di corse totali effettuate}) \cdot 100$$

Treno con porte funzionanti: treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti.

Treno con porte funzionanti - annuo	CMQ %
%PAF – flotta nuova	100
%PAF – flotta restante	95

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 4 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022 – 2033).
- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF flotta nuova, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF flotta nuova, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF flotta restante, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF flotta restante, con uno scostamento superiore al 5%;

Le penali si calcolano sommando i valori per singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %SBICI Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli): indicatore calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali:

$$\%SBICI = \left(\frac{n^{\circ} \text{ di corse mensili attrezzate trasporto biciclette}}{n^{\circ} \text{ di corse mensili totali}} \right) \cdot 100$$

Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ
	2020	2021	2022	2023	2024	2025-
	%	%	%	%	%	2033

						%
% SBICI – linea FR1	23	33	100	100	100	100
% SBICI – linea FR2	85	99	93	100	100	100
% SBICI – linea FR3	94	95	87	97	100	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2020);
 - 0,8 per il secondo anno (2021);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2022 – 2033).
- Importo unitario della penale di:
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI – linea FR1;
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI – linea FR2;
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI – linea FR3.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

OBIETTIVO DI EFFICIENZA OPERATIVA DEL PRO

Di seguito la penale per il mancato rispetto dell'obiettivo di Efficienza Operativa del PRO, se non influenzato dai fattori di contesto, e le mitigazioni in caso di over- performance.

Efficienza operativa PEF 19-33	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Media PEF
Costo operativo per treno-km	12,737	12,568	12,376	12,229	12,000	11,757	12,184

Penale/Mitigazione annua:

- 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 3 decimi;
- 40.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 3 decimi;

PREMI

Sono individuati due diversi premi che spettano, rispettivamente, nei casi di incremento della *Customer Satisfaction* e dei viaggiatori trasportati.

Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori

RISULTATO PREMIATO	Incremento o mantenimento della <i>Customer Satisfaction</i> su più indici ed obiettivi.
METODO DI VERIFICA	Indagini di <i>Customer Satisfaction</i> di cui all'art. 15 comma 5 del Contratto.
ANNI IN CUI È PAGATO IL PREMIO	Tutti gli anni.
ENTITÀ MASSIMA DEL PREMIO	valore non superiore a quello accantonato per ogni anno.
ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA PREMIANTE	€ 5.000 +iva per il raggiungimento dell'obiettivo (+2 p.p.) per ciascun item
MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	<p>Saranno utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della <i>Customer Satisfaction</i> dei treni della Divisione Passeggeri Regionale (DPR) che Trenitalia effettua ogni anno con l'obiettivo di garantire un monitoraggio sistematico dei principali indicatori di Qualità Percepita in relazione alle diverse componenti del servizio offerto.</p> <p>Il metodo di indagine ha le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati dai viaggiatori con età superiore a 14 anni; ▪ la rilevazione è eseguita su un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico a 3 stadi: <ul style="list-style-type: none"> – selezione di un campione di stazioni, – selezione per fasce orarie e giorni della settimana di treni in partenza, in transito o in arrivo nelle stazioni campionate, – arruolamento dei passeggeri in stazione; ▪ verranno effettuate da 4 a 6 rilevazioni nel corso dell'anno; ogni rilevazione sarà effettuata durante un periodo massimo di circa 3 settimane;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la numerosità del campione è prevista da 600 a 800 interviste a buon fine per ciascuna delle rilevazioni, per un totale di almeno 4.400 interviste; ▪ per il calcolo delle percentuali dei viaggiatori soddisfatti o insoddisfatti i risultati del campione vengono pesati con i dati di frequentazione dei treni per fascia oraria; ▪ il margine di errore viene calcolato al termine delle rilevazioni annuali e dipende dal numero di interviste effettivamente fatte; ad esempio, con 4.400 interviste l'errore è $\pm 1,6\%$; ▪ le interviste sono svolte telefonicamente; ▪ il numero di interviste per categoria di viaggiatori è conforme al profilo socio-demografico della Regione risultante dalle indagini dell'anno precedente, stratificato in base alle seguenti variabili: genere, età, titolo di studio, professione, motivo del viaggio, frequenza di viaggio; ▪ le valutazioni vengono espresse con un voto su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione: ai fini dell'attribuzione del presente premio le votazioni rilevate prese in considerazione saranno quelle pari o superiori al 6
DIMENSIONE MINIMA DEL CAMPIONE	Per l'assegnazione del premio saranno utilizzati i risultati di tutte le interviste andate a buon fine (questionari completati con tutte le risposte) effettuate da Trenitalia nel corso dell'anno, anche suddivise in più rilevazioni, che comunque non potranno essere inferiori a 4.400.
VALORE BASE	L'indagine di novembre 2018 sarà utilizzata come base per rilevare il livello di soddisfazione iniziale da migliorare o mantenere.
SOGLIA MINIMA PER IL RICONOSCIMENTO DEL PREMIO	Il premio non viene assegnato se le percentuali di viaggiatori soddisfatti (6 e oltre) sono inferiori a valori minimi stabiliti.
CALCOLO DEL PREMIO SPETTANTE IN BASE AI RISULTATI DELLE INDAGINI	<p>Il premio viene assegnato se la % dei soddisfatti aumenta di 2 p.p. per ogni seguente item</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viaggio nel complesso

	<ul style="list-style-type: none"> • Pulizia • Comfort • Informazioni a bordo • Puntualità • Permanenza a bordo
--	--

Incentivo per l'incremento dei viaggiatori trasportati

RISULTATO PREMIATO	Aumento dei viaggi effettuati.
METODO DI VERIFICA	Rilevazione delle vendite da parte di Trenitalia.
AMBITO DI APPLICAZIONE	Regione
DEFINIZIONE DEL VALORE BASE	Valore ricavi da traffico di cui al PEF.
ANNI IN CUI È PAGATO L'INCENTIVO	Tutti gli anni.
PREMIO	€ 10.000 + iva, comunque non superiore agli importi accantonati a debito per Trenitalia
CONDIZIONE PER IL PAGAMENTO DELL'INCENTIVO	Il premio viene assegnato nel caso in cui i Ricavi da mercato al netto dell'effetto degli incrementi tariffari superi quanto previsto a PEF dell'1%
MODALITÀ DI CALCOLO DEL MAGGIOR INTROITO	Confronto ricavi da CER con ricavi da PEF per l'anno di riferimento

In relazione a quanto previsto all'art. 15, le Condizioni Minime di qualità, di efficacia ed efficienza dei servizi, penali, mitigazioni delle penali e premi sopra definiti si applicano a far data dal 1° gennaio 2020, mentre per l'anno 2019 si applica quanto sotto riportato:

Puntualità

La puntualità sarà monitorata mensilmente rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione termine corsa.

Il sistema di monitoraggio utilizzato è quello disponibile sul PORTALE APPLICAZIONI CIRCOLAZIONE di RFI, (ex PIC-WEB ed ex RIACE), che rileva la puntualità di tutte le imprese ferroviarie e che è basato sul rilevamento della posizione del treno e dell'ora in tempo reale. Il sistema, secondo lo standard B.

Dal monitoraggio della puntualità sono esclusi i ritardi dovuti a cause non imputabili alla ferrovia, quali:

- Cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà delle parti, o disposizioni delle autorità per motivi di sicurezza pubblica, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di ripristinare il servizio non appena le condizioni lo consentano;
- Eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali, terremoti, sommosse, ecc. e comunque eventi non prevedibili dalla Regione e da Trenitalia con l'applicazione della normale diligenza, come ad esempio allagamenti, frane, disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di assicurare la continuità del servizio anche in forma sostitutiva in tempi e secondo modalità appropriati;
- Scioperi del personale Trenitalia, purché sia garantita l'erogazione della quantità di servizio minimo prevista dalla legge.

E' valutata la puntualità a 5'. E' previsto un duplice valore dell'indice di puntualità differenziato per i servizi regionali e per i servizi classificati metropolitani.

TIPOLOGIA SERVIZIO	STANDARD B (su base media trimestrale rispetto ai treni effettuati)
REGIONALI	93,6%
METROPOLITANI	82%

Il mancato rispetto dell'indice obiettivo comporta l'applicazione di una penale su base trimestrale, calcolata per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice di puntualità prefissato:

TRENI REGIONALI:

- per differenze rispetto allo standard tra 0 e – 2%: Euro 10.000 per punto percentuale di scarto;
- per differenze rispetto allo standard tra – 2% e – 4%: Euro 20.000 per punto percentuale di scarto;
- per differenze rispetto allo standard superiori a – 4%: Euro 30.000 per punto percentuale di scarto.

TRENI METROPOLITANI:

- per differenze rispetto allo standard tra 0 e – 2%: Euro 10.000 per punto percentuale di scarto;
- per differenze rispetto allo standard tra – 2% e – 4%: Euro 20.000 per punto percentuale di scarto;
- per differenze rispetto allo standard superiori a – 4%: Euro 30.000 per punto percentuale di scarto.

Per il calcolo del suddetto importo si fa riferimento alla prima cifra decimale con eventuale.

Nel caso di arrivi dei treni regionali a destino (standard B) superiori a 30', la penale sarà pari a 1.000 € per ogni caso di ritardo.

2. Affidabilità

Trenitalia comunica alla Regione i dati indicati in tabella, calcolati su base media trimestrale (sistema Pic Web), relativi all'affidabilità del servizio:

- treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia;
- treni e/ o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario (in partenza entro 30' dal verificarsi del disservizio), con bus sostitutivo (entro i 60 minuti dal verificarsi del disservizio) o con treno straordinario.

Dal monitoraggio dell'affidabilità sono escluse le soppressioni dovute a cause non imputabili al Gruppo FS, quali:

- Cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà delle parti, o disposizioni delle autorità per motivi di sicurezza pubblica, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di ripristinare il servizio non appena le condizioni lo consentano;
- Eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali, terremoti, sommosse, ecc. e comunque eventi non prevedibili dalla Regione e da Trenitalia con l'applicazione della normale diligenza, come ad esempio eccezionali eventi meteorologici, allagamenti, frane, disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di assicurare la continuità del servizio anche in forma sostitutiva in tempi e secondo modalità appropriati;
- Scioperi del personale Gruppo FS, purché sia garantita l'erogazione della quantità di servizio minimo prevista dalla legge.

STANDARD B	SANZIONI
(su base media trimestrale rispetto ai treni programmati)	(per punto % di scostamento o frazione di punto)
Indice di affidabilità pari a 99,5%	- per differenze rispetto allo standard tra 0 e -0,2: 250.000€ per punto percentuale di scarto - per differenze rispetto allo standard superiori a -0,2: 350.000€ per punto percentuale di scarto

Qualora lo stesso treno regionale venga soppressa totalmente per più di tre volte in un mese per cause imputabili a al gestore del servizio (escluse le cause di forza maggiore e gli scioperi), Trenitalia è soggetta ad una penale di 1.000 € per ogni soppressione superiore alla terza.

3. Pulizia, Decoro e Comfort

Trenitalia S.p.A. sottopone il materiale rotabile a determinate operazioni di pulizia come di seguito specificate. Trenitalia S.p.A. garantisce la pulizia interna (toilette, sedute, interni in generale) ed esterna delle carrozze, attuando interventi mirati all'eliminazione dei graffiti, alla protezione e, ove necessario, al

ripristino della superficie esterna delle casse, nonché a garantire l'illuminazione e il riscaldamento delle vetture e il mantenimento in condizioni di decoro dei relativi arredi, provvedendo, laddove necessario, alla sostituzione degli stessi.

La Regione riceverà da parte di Trenitalia il programma delle pulizie vigente per l'esecuzione dei controlli a campione. Rispetto a questi monitoraggi, da effettuare in contraddittorio con il personale di Trenitalia, si valuteranno gli interventi previsti da programma. Rispetto a quest'ultimo a Trenitalia S.p.A. saranno applicate le seguenti sanzioni:

- 100 € per ogni intervento di PR1 – Intervento minimo, non eseguito come da programma;
- 200 € per ogni intervento di PR2 – Intervento di mantenimento, non eseguito come da programma;
- 300 € per ogni intervento di PR3 – Intervento di base, non eseguito come da programma;
- 400 € per ogni intervento di PR4 – Intervento accurato e di Lavaggio Cassa (compresi graffiti), non eseguito come da programma.

Intervento minimo (PR1)

Attività: Pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti.

Ha lo scopo di ripristinare all'interno del treno una condizione di pulizia accettabile, attraverso la rimozione dei rifiuti grossolani, la vuotatura dei portarifiuti e il ricondizionamento minimo delle toilette. L'intervento è eseguito secondo necessità in funzione della frequentazione e quando i tempi di sosta non consentono interventi più approfonditi.

L'intervento del Pulitore Viaggiante in alternativa o in aggiunta alla PR.1 ha lo scopo di mantenere all'interno del treno una condizione di pulizia analoga a quella erogata con la PR1.

Intervento di mantenimento (PR2)

Attività: Pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela.

Ha lo scopo di rimuovere sporcizia e polvere accumulata sui pavimenti e sui componenti più soggetti all'uso della clientela e di garantire alle toilette una pulizia mirata.

L'intervento è eseguito indicativamente ogni giorno.

Gli ispettori della Regione effettuano la verifica a valle dall'intervento effettuato nelle stazioni di partenza del treno indicate sul programma o a bordo del treno in corso di viaggio. Trenitalia invia alla Regione il programma di effettuazione, da aggiornare ad ogni variazione.

Intervento di base (PR3)

Attività: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili unita, a rotazione, se necessario, ad azioni approfondite di pulizia di componenti particolari del rotabile.

L'intervento è eseguito indicativamente una volta la settimana.

Intervento di fondo (PR4)

Attività: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature.

Ha lo scopo di ripristinare la migliore condizione igienica con lavaggio accurato di tutti i componenti del rotabile, in modo da rimuovere lo sporco anche dalle zone difficilmente accessibili degli interni.

Il controllo è effettuato presso gli impianti di manutenzione di Salerno, Napoli cf, Napoli c.le, nei quali il rispettivo Responsabile di Contratto di Trenitalia metterà a disposizione la lista degli interventi effettuati e il materiale da visionare, con preavviso di almeno tre ore antecedenti il controllo, anche a mezzo telefonico. Trenitalia DRT comunicherà i recapiti telefonici dei Referenti.

Lavaggio cassa (LC)

Ha lo scopo di ripristinare periodicamente le condizioni di pulizia e decoro delle superfici esterne del materiale rotabile (da eseguire, di norma, durante l'intervento di PR3 o PR4).

Decoro – Aspetto e cortesia del personale di bordo

Rilevazione a campione da parte della Regione con penale per ogni treno con Aspetto e cortesia del personale non conforme pari a 200 €. In particolare, il personale deve presentarsi in divisa aziendale, esporre cartellino identificativo, deve essere visibile alla clientela con passaggi lungo il treno, avere un approccio professionale ed una cortese fermezza nella verifica dei titoli di viaggio ed eventuali applicazioni delle sanzioni previste.

Comfort – Climatizzazione e Porte Intercomunicanti

Rilevazione a campione da parte della Regione con penale di 200 € a treno con presenza di almeno due delle seguenti anomalie:

- climatizzazione/riscaldamento guasta;
- porte intercomunicanti;
- danneggiamenti evidenti degli arredi.

Tutti i monitoraggi a campione sopra citati, svolti da parte della Regione, devono essere effettuati in contraddittorio con il personale di Trenitalia.

4. Forme di mitigazione delle penali

E' valutata la puntualità a 5'. E' previsto un duplice valore dell'indice di puntualità differenziato per i servizi regionali e per i servizi classificati metropolitani.

TIPOLOGIA SERVIZIO	STANDARD B (su base media trimestrale rispetto ai treni effettuati)
REGIONALI	93,6%
METROPOLITANI	82%

Il superamento dell'indice obiettivo comporta l'applicazione di una mitigazione su base trimestrale, calcolata per punto di scostamento crescente rispetto all'indice di puntualità prefissato:

TRENI REGIONALI:

- per differenze rispetto allo standard tra 0 e +2%: Euro 10.000 per punto percentuale di scarto;
- per differenze rispetto allo standard tra +2% e +4%: Euro 20.000 per punto percentuale di scarto;
- per differenze rispetto allo standard superiori a +4%: Euro 30.000 per punto percentuale di scarto.

Il superamento dell'85% comporta l'applicazione di una mitigazione su base trimestrale, calcolata per punto di scostamento crescente rispetto a tale indice di puntualità prefissato:

TRENI METROPOLITANI:

- per differenze rispetto allo standard tra 0 e +2%: Euro 10.000 per punto percentuale di scarto;
- per differenze rispetto allo standard tra +2% e +4%: Euro 20.000 per punto percentuale di scarto;
- per differenze rispetto allo standard superiori a +4%: Euro 30.000 per punto percentuale di scarto.

Per il calcolo del suddetto importo si fa riferimento alla prima cifra decimale con eventuale.

2. Affidabilità

Trenitalia comunica alla Regione i dati indicati in tabella, calcolati su base media trimestrale (sistema Pic Web), relativi all'affidabilità del servizio:

- treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia;
- treni e/ o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario (in partenza entro 30' dal verificarsi del

disservizio), con bus sostitutivo (entro i 60 minuti dal verificarsi del disservizio) o con treno straordinario.

Alla Regione sarà trasmesso, entro il mese successivo rispetto al trimestre di riferimento, un report contenente l'elenco dei treni/corse sopresse e delle corse limitate con le relative cause.

Dal monitoraggio dell'affidabilità sono escluse le soppressioni dovute a cause non imputabili al Gruppo FS, quali:

- Cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà delle parti, o disposizioni delle autorità per motivi di sicurezza pubblica, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di ripristinare il servizio non appena le condizioni lo consentano;
- Eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali, terremoti, sommosse, ecc. e comunque eventi non prevedibili dalla Regione e da Trenitalia con l'applicazione della normale diligenza, come ad esempio eccezionali eventi meteorologici, allagamenti, frane, disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di assicurare la continuità del servizio anche in forma sostitutiva in tempi e secondo modalità appropriati
- Scioperi del personale Gruppo FS, purché sia garantita l'erogazione della quantità di servizio minimo prevista dalla legge.

STANDARD B	SANZIONI
(su base media trimestrale rispetto ai treni programmati)	(per punto % di scostamento o frazione di punto)
Indice di affidabilità pari a 99,5%	- per differenze rispetto allo standard tra 0 e +0,2: 250.000€ per punto percentuale di scarto - per differenze rispetto allo standard superiori a +0,2: 350.000€ per punto percentuale di scarto