



Il Contratto di Servizio 2009\2014

SOTTOSCRIZIONE
Potenza 1° marzo 2010

INDICE

- ❖ **Il nuovo Contratto di Servizio:**
 - **Nuova dinamica contrattuale;**
 - **Il contenuti del nuovo Contratto di Servizio;**

❖ Il nuovo Contratto di Servizio

- Il contratto di servizio vale circa **27 mln €** anno ed è lo strumento di riferimento per regolare i rapporti Regione - Trenitalia – cittadini\utenti, di cui circa **20,5 mln € a carico del bilancio regionale ed il resto trasferiti a Trenitalia direttamente dallo Stato**, anche ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze di concerto con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 23 aprile 2009 .
- Avrà la **durata di 6 anni**, dal 2009 alla fine del 2014 (L. 33/2009): il periodo impegnato è tale da garantire certezza di finanziamenti nel tempo e quindi possibilità concrete di investimenti industriali da parte dell'Azienda e di una attività di programmazione dell'offerta commerciale più lungimirante e meno legata alla quotidianità.
- Il punto di snodo del Contratto, e nel contempo la sua più rilevante novità è il “**Catalogo dei servizi**”. In esso sono riportati i servizi ferroviari ed automobilistici, i relativi requisiti tecnici e di qualità, le fasce orarie dei collegamenti e i servizi a terra.
- Con questa nuova formula la Basilicata ha potuto individuare le caratteristiche dei servizi offerti e scegliere quelli ritenuti più adeguati. Ciò riguarda non solo il tipo di treno o bus e la fascia oraria di ogni collegamento, ma anche i servizi accessori come le biglietterie, i sistemi di vendita o altri aspetti di assistenza o sussidio a terra.
- E' massima la trasparenza dei rapporti tra le parti, ottenuta attraverso la **chiara separazione dei ruoli e delle responsabilità**, è allo stesso tempo garanzia delle prestazioni per i cittadini\utenti e per l'Ente regolatore.

➤ Nuova dinamica contrattuale

Il corrispettivo viene individuato per ogni singolo treno, in considerazione di un prezzo orario base determinato dall'analisi e dalle valutazioni delle varie voci di costo: Condotta, Scorta, Manutenzione, Manovra, Pulizia Treni/Impianti, Energia, Distribuzione, Ammortamento, Costo del Capitale Investito, Imposte/Tasse e Altri Costi di Processo. Sul prezzo orario base per categoria si applicano poi correttivi specifici in base alle caratteristiche particolari del servizio svolto e del material utilizzato. E' opportuno rammentare che i corrispettivi corrisposti fino al 2008 erano ancora quelli determinati nel 2001, senza neppure tener conto del tasso di inflazione accumulatosi nel corso degli anni.

LE DINAMICHE ECONOMICHE DEL CATALOGO

A) Pedaggio + B) Trasporto + C) Servizi - Ricavi da traffico = Δ



$$(A + B + C) - Ricavi = Corrispettivo$$

➤ Il contenuti del nuovo Contratto di Servizio

Le caratteristiche e le specificità più significative della nuova articolazione contrattuale, oltre a quelle di tipo economico prima richiamate, possono così sintetizzarsi:

- **durata 6 anni, rinnovabile di altri 6**
- **catalogo prezzi flessibile per ogni servizi fornito**
- **Bonus/Penali previsti in relazione alla qualità fornita**
- **investimenti in autofinanziamento in capo a Trenitalia** ammortizzati su 24 anni con opzione di riscatto a 6 e 12 anni in relazione alle quote residue non ammortizzate relativi a:
 - **acquisto 2 nuove motrici 464;**
 - **Revamping “personalizzato” 23 automotrici diesel AIn 668 e 3 AIn 663:** le prime 6 già in esercizio, da marzo 2010 è prevista la consegna di n. 2 automotrici rimodernate al mese fino ad ultimazione;
 - **conferma degli accordi per l’acquisto in cofinanziamento di tre treni Minuetto** nuova serie (o altra tipologia di pari costo).

Grazie agli investimenti consentiti dalla stipula del Contratto di Servizio, in pratica l’intero parco dei rotabili circolanti in Basilicata sarà nuovo o rinnovato nell’arco dei primi sei anni.

➤ Il contenuti del nuovo Contratto di Servizio

- **gli standard qualitativi minimi** (manutenzione, comfort, pulizia dei veicoli, regolarità delle corse e puntualità) sono fissati con chiarezza, e garantiti verso l'utenza da un adeguato sistema di penalità\premialità;
- viene indicato e condiviso il **sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato**, unico riferimento applicabile per la definizione delle penali\premi;
- Rinnovata attenzione da parte dei contraenti al tema della **informazione al pubblico a bordo dei propri convogli ed impegno ad attivare, nell'ambito delle proprie competenze, il Gestore della Infrastruttura per definire un complessivo miglioramento delle informazioni alla Clientela** disponibili in Stazione, in particolare della cartellonistica , degli orari, e di ogni utile informazione.

➤ Il contenuti del nuovo Contratto di Servizio

- le **modifiche all'orario in vigore vanno concordate tra le parti attraverso un meccanismo chiaro e regolato nella tempistica**, all'interno del quale trovano adeguato spazio le varie rappresentanze dei Pendolari e dei Clienti in genere;
- **la Carta dei Servizi diviene in questo contesto, parte integrante del Contratto**, e così i diritti e gli interessi che essa tutela.
- Nello stesso tempo **entrambe le parti assumono, coerentemente con i propri ruoli, impegni precisi e responsabilità** verso la regolazione di tutti quegli elementi che possono concorrere alla determinazione dei ricavi da traffico.

Cooperazione con le associazioni dei consumatori e dei pendolari

Con il nuovo contratto sono state introdotti obblighi per Trenitalia tesi a cooperare con le associazioni dei consumatori al fine di migliorare il servizio offerto all'utenza, in relazione appunto alle esigenze di quest'ultima. In particolare il contratto sottoscritto, all'articolo 19 prevede:

- 1. **TRENITALIA ha l'obbligo di consultare le associazioni dei consumatori e dei pendolari**, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della Legge 24 Dicembre 2007, n. 244.
- 2. **In particolare, TRENITALIA assicura una partecipazione qualificata agli incontri di confronto convocati dalla REGIONE BASILICATA con le Associazioni dei consumatori e i comitati dei pendolari e degli utenti qualora se ne presenti la necessità, e comunque di massima 2 volte all'anno.** TRENITALIA si impegna ad acquisire i dati necessari, nonché a fornire in quella sede tutti gli elementi e i chiarimenti che si rendessero necessari in merito ai disservizi verificatisi. Rientra tra gli scopi degli incontri il produrre liste di provvedimenti chiaramente identificabili e misurabili, con i quali l'azienda conta di risolvere i problemi evidenziati. L'esito dei provvedimenti sarà valutato negli incontri successivi.
- 3. **TRENITALIA verifica altresì, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato** fissati nel presente contratto alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.
- 4. **TRENITALIA e la REGIONE BASILICATA si impegnano a condividere gli eventuali progetti di nuovi orari in corso di studio**, in tempo utile per poter tenere in considerazione le osservazioni e i suggerimenti degli utenti.
- 5. **Viene inoltre istituita una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi, a cui partecipano la REGIONE BASILICATA, TRENITALIA e le associazioni dei consumatori e degli utenti.** In tale sessione si dà conto dei reclami, nonché delle osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti, da parte dei cittadini, si analizzano i risultati forniti dal sistema di monitoraggio e si considerano le eventuali proposte di modifica o integrazione dei metodi di monitoraggio previsti dal Contratto