

ALLEGATO 6

CONDIZIONI MINIME DI QUALITA', EFFICACIA ED EFFICIENZA, PREMI, PENALITA' E SISTEMA DI MITIGAZIONE DELLE MEDESIME

ANNI 2023-2031

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 23%	Potenza - Foggia
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale \leq a 23%	Potenza – Salerno Potenza – Taranto Paola - Sapri

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 20% 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) $< a 20\%$ e $\geq 2\%$;
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) $< a 2\%$.

STAZIONI– Tabella 2

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
AVIGLIANO LUCANIA	B	
BARAGIANO-RUOTI	C	
BELLA MURO	C	
BERNALDA	C	
CASTEL LAGOPESOLE	B	
FERRANDINA-SCALO MATERA	C	
FORENZA	C	
GRASSANO-GARAGUSO-TRICARICO	C	
MARATEA	C	
MELFI	B	
METAPONTO	B	
PICERNO	C	
PISTICCI	C	
POTENZA CENTRALE	A	SI
POTENZA SUPERIORE	A	
RIONERO-ATELLA-RIPACANDIDA	B	
SALANDRA-GROTTOLE	C	
SAN NICOLA DI MELFI	B	
TITO	C	
TRIVIGNO	C	

Le due stazioni di Potenza sono a distanza inferiore a 4 Km e si assume quindi che possano costituire un unicum di rilevazione.

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; a esempio alla cifra decimale, laddove per centesimi tra 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

Offerta di posti

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (allegato 1), fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 11 del Contratto.

La conformità è valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti uguale o superiore a quello minimo programmato, di cui all'allegato 1 Programma d'Esercizio, tenendo conto delle necessarie variazioni per effetto di quanto previsto all'art. 11 "Flessibilità del programma di esercizio" e all'art. 12 "Interruzione dei servizi".

Per ogni non conformità, come da dichiarazione mensile posticipata di Trenitalia, è applicata una penale pari a 20,00 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 (comunque da considerarsi per intervalli superiori a 60 minuti) che – in ragione della disponibilità di dati – sono computati nella puntualità piuttosto che nella regolarità.

Implementato il nuovo sistema di monitoraggio da RFI e definita la revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali, stabiliti nelle tabelle sotto riportate, saranno proporzionalmente ridefiniti a partire dal secondo anno utile (mantenendo fissi i differenziali di miglioramento stabiliti), nel caso si rilevasse per il consuntivo del primo anno utile uno scostamento tra il consuntivo calcolato come definito dalla Delibera e come determinato per l'obiettivo (e sopra descritto), maggiore di 0,1% in valore assoluto.

Gli obiettivi potranno essere ridefiniti anche 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,

$$\text{Indice di regolarità} = \frac{\text{treni circolati}}{\text{treni programmati}}$$

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 (es. treno previsto in partenza da orario alle ore 8.00 parte alle ore 9.15, ovvero successivamente al treno seguente previsto alle ore 9.00);
- treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.

Treno adeguatamente sostituito: come da Piano d'Intervento, secondo quanto previsto all'art. 5 comma 9 del Contratto.

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 Obiettivo 2023 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore	CMQ Obiettivo 2024 – 2031 nel caso in cui il dato di consuntivo sia \geq al CMQ dell'anno precedente
%	99,0%	+0,1%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno } x \text{ di calcolo})) * Kx)$$

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 (2023);
 - 0,8 per il secondo anno (2024);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo unitario della penale:
 - 5.000 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

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 Obiettivo 2023 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore	CMQ Obiettivo 2024 - 2031 nel caso in cui il dato di consuntivo sia \geq all'<i>over-performance</i> dell'anno precedente
%	99,3%	+ 0,1 punto

- Importo unitario della mitigazione della penale pari a 5.000 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

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.

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 Procedura Operativa RFI COp 269 aggiornata il 30 giugno 2021, che aggiorna e sostituisce la precedente versione del 30 luglio 2010.

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 2023 Estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore	CMQ 2024 – 2031 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia \geq al CMQ dell'anno precedente
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,5	+0,1%
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,3	+0,1%
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	87,2	+0,1%

Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	88,5	+0,1%
--	------	-------

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale mensile} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo}) * Kx)$$

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 (2023);
 - 0,8 per il secondo anno (2024);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).

- Importo unitario mensile della penale:
 - Linea FR1/2 domanda rilevante: 75 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno;
 - Linea FR1/2 domanda non rilevante: 50 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno.

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 over-performance	CMQ 2023 - 2031
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	+0,3% rispetto all'obiettivo annuale
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	

Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	
--	--

- Linea FR1/2 domanda rilevante: 75 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in più
- Linea FR1/2 domanda non rilevante: 50 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in più.

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 il ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere applicate a seguito del compimento delle azioni previste nel primo periodo di realizzazione 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, mentre le informazioni dalla 20 alla 23 secondo quanto previsto dal successivo paragrafo "Livelli minimi di trasparenza". Le informazioni di cui al punto 24 saranno diffuse a cura della Regione.

Per ogni singola non conformità rilevata dalla Regione rispetto alla tabella sotto riportata, è applicata una penale pari a 15 euro.

Contratto di servizio Regione Basilicata – Trenitalia
Periodo 2022- 2031

	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 provvisti 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			
	DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			X	X	X	
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 singola non conformità per singolo Convoglio, relativa alla comunicazione statica e dinamica rilevata dalla Regione è applicata una penale pari a 15 € (Euro quindici/00), e comunque non superiore a 120 € (Euro cento/00).

	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 anomalità 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
	38	Anormalità della circolazione	Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	-Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità 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.
	41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	
	42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	

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 $pax \cdot treni \cdot km$;
- 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 da Trenitalia all'ART, anche per conto della Regione, 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 (%BTEL);
- 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 gli 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 2023-2031 %
%ACV annuale Tipologia A	100%
%ACV annuale Tipologia B	83%
%ACV annuale Tipologia C	42%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo \%ACV} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno } x \text{ di calcolo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
 - 0,8 per il secondo anno (2024);

- 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo annuo della penale: 150 euro per ogni punto di scostamento percentuale in meno, escludendo le problematiche della rete di vendita diretta *self service* di cui al presente Contratto, se dovute ad 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 (%BTEL)

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 canali telematici (%BTEL)	CMQ 2023-2031
	%
% BTEL annuale	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
 - 0,8 per il secondo anno (2024);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- 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 2023-2031 %
% BAUT annuale Tipologia A	100%
% BAUT annuale Tipologia B	100%
% BAUT annuale Tipologia C	100%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno } x \text{ di calcolo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
 - 0,8 per il secondo anno (2024);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).

- Importo annuale della penale:
 - BAUT Tipologia A: 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - BAUT Tipologia B: 80 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - BAUT Tipologia C: 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento.

- 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 2023-2031
	%
% 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:

Penale annua = coefficiente di gradualità * ((importo unitario della penale * (obiettivo CMQ – valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo) * Kx)

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
 - 0,8 per il secondo anno (2024);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo unitario della penale:
 - VAL Tipologia A: 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - VAL Tipologia B: 80 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - BAUT Tipologia C: 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
- 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 alla sottoscrizione del nuovo Contratto. In Comitato tecnico di gestione del Contratto saranno valutate le azioni individuate e l'eventuale aggiornamento della tabella sotto riportata.

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) A bordo	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	Intervento Veloce: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti 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: Potenza, Salerno, Benevento, Foggia, Taranto, Napoli, tutte svolte in service da altre Direzioni Regionali di Trenitalia. 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 2023-2031
	%
% <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:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo}) * K_x)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
 - 0,8 per il secondo anno (2024);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo unitario annuale della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe A – PR1
 - 400 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe B – PR2
 - 600 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe C – PR3
 - 800 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe D – PR4
- 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 .

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

Fino alla definizione del campione significativo tra le Parti, le penali saranno determinate sulla base dell'esito delle verifiche ispettive condotte a campione dalla Regione, in contraddittorio con il personale di Trenitalia in servizio a bordo treno, utilizzando la check list sotto riportata.

Le verifiche sono svolte a bordo tra la stazione di partenza del treno ed entro la stazione successiva.

TABELLA CHECK LIST PULIZIA

CHECK LIST			
ORIGINE CORSA / PRIMA TRATTA			
data		<u>REQUISITI</u>	
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
VEETTURA	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini, pavimenti e sedili	SI	NO
	Pavimento e sedute privi di polvere	SI	NO
	Presenza di macchie che possono danneggiare o sporcare gli abiti dei passeggeri (inchiostro/gomme da masticare)	SI	NO
	Finestrini vetri e telai puliti	SI	NO
TOILETTE	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini e pavimenti	SI	NO
	Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette)	SI	NO
	Scarichi non otturati	SI	NO
	Scorte di acqua rifornite	SI	NO
<i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i>			

CHECK LIST		
CORSO DI VIAGGIO (tra la stazione di partenza e la prima fermata)		
data		<u>REQUISITI</u>
treno n.		
tratta percorsa		
ora di controllo		

<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
E' presente il pulitore viaggiante? (se no, scheda non valida al fine dell'attribuzione di penali)		SI	NO
VETTURA	Pavimento e sedute privi di polvere	SI	NO
	Presenza rifiuti	SI	NO
TOILETTE	Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette)	SI	NO
	Presenza di detergente	SI	NO
GIUDIZIO SOMMARIO:			

A seguito delle ispezioni, si applica una penale, laddove:

- il numero degli item negativi sia pari o inferiore al 30% (n. ≤4) del totale, per un importo pari a 250 euro per check list;
- il numero degli item negativi sia compreso tra il 31% e il 50% (n. 5-6) del totale, per un importo pari a 500 euro per check list;
- il numero degli item negativi sia compreso tra il 51% e l'80% (n. 7-10) del totale, per un importo pari a 750 euro per check list;
- il numero degli item negativi sia > dell'80% (n. ≥11) del totale, per un importo pari a 1000 euro per check list.

Una volta individuato tra le Parti il campione significativo e la metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale a partire da verifiche ispettive puntuali e a campione condotte dalla Regione, da effettuarsi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, l'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base delle check list allegata 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_CF</i> – classe A – PR1	100
% <i>PULT_CF</i> – classe B – PR2	100
% <i>PULT_CF</i> – classe C – PR3	100
% <i>PULT_CF</i> – classe D – PR4	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe A – PR1
 - 400 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe B – PR2
 - 600 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe C – PR3
 - 800 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 Swing, Minuetto e i complessi nuovi che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del contratto. Fanno parte della flotta restante i Piano Ribassato e le Automotrici Aln668.

La differenziazione tra flotta nuova e flotta restante potrà essere rivista con effetti sul calcolo delle penali, alla fine del primo periodo regolatorio.

Indicatore %CLI_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e 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 in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Climatizzazione	verificato da ispettori regionali	Ad evento accertato	200 euro

Sarà conteggiata la prima rilevazione effettuata in qualsiasi punto del percorso, ed ogni successiva, purché effettuata dopo 7 giorni sulla stessa carrozza.

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	75

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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno } x \text{ di calcolo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta nuova
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta restante
- 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:

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e 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, in contraddittorio con il Capotreno, 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 treno

Prima 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 e funzionamento delle toilette	CMQ %
% <i>WC_AFN</i> flotta nuova	100
% <i>WC_AFN</i> flotta restante	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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC_AFN* flotta nuova
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC_AFN* flotta restante
- 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

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e 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, in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
PRM	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 PRM, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	200 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 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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo}) * K_x)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SPMR
- 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

Fintanto che i sistemi aziendali non verranno adeguati e 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, in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Porte	Il servizio si intende reso quando almeno il 90% delle porte sono funzionanti nel caso di flotta nuova ed l'80% 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 solo nel caso in cui non sia consentito il passaggio dei viaggiatori da una carrozza all'altra (né con apertura automatica né manuale).	Ad evento accertato	100 euro per convoglio

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	80

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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno } x \text{ di calcolo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta nuova
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta restante
- 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:

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

Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo	CMQ 2023 %	CMQ 2024-2031 %
% SBICI – linea FR1	75	100
% SBICI – linea FR2	75	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
 - 0,8 per il secondo anno (2024);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2025 – 2031).
- Importo unitario della penale di:
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI – linea FR1
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI – linea FR2
- 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 ED EFFICACIA OPERATIVA

È di seguito individuata la penale per il mancato rispetto dell'obiettivo di efficienza operativa per costo operativo per treno-km di cui all'allegato 3, se non influenzato dai fattori di contesto di cui al punto 4 dell'allegato stesso.

Efficienza operativa PEF 22-31	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Media PEF
Costo operativo per treno-km	10,348	10,922	10,897	10,673	8,872	8,217	9,786

Penale annua:

- 6.500 Euro se i valori di costo risultano superiori di almeno 0,5 decimi rispetto ai valori riportati nella tabella di cui sopra e comunque fino a 3 decimi;
- 10.000 Euro se i valori di costo risultano superiori a 3 decimi rispetto ai valori riportati nella tabella di cui sopra.

MANCATO RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA DEI NUOVI TRENI

L'allegato 8 Piano Investimenti detta le scadenze per l'immissione in esercizio dei nuovi treni, secondo un apposito cronoprogramma. Il mancato rispetto di dette scadenze comporterà - per ogni treno - l'applicazione di una penale pari a € 20.000 trascorso il primo mese di ritardo e quindi ulteriori 10.000 euro per ogni ulteriore mese di ritardo, salvo che il ritardo sia imputabile a cause - debitamente documentabili - non attribuibili esclusivamente a Trenitalia.

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

Si verifica la condizione per il riconoscimento del premio relativo alla soddisfazione dei viaggiatori, qualora si raggiungano gli obiettivi (valutazione 6-9) di cui alla tabella sotto:

Indicatori	Customer Satisfaction (CS) Obiettivo anno 2023	Customer Satisfaction (CS) Obiettivo anni successivi
	e anni successivi nel caso in cui il dato di consuntivo anno precedente < obiettivo anno precedente	nel caso i cui il dato di consuntivo anno precedente > obiettivo anno precedente
Viaggio nel complesso	72,9	Obiettivo anno precedente + 0,5%
Pulizia	62,7	
Comfort	76,2	
Informazione a bordo	75,4	
Puntualità	67,2	
Permanenza a bordo	75,4	

Sono utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della Customer Satisfaction, di cui all'Art. 15 comma 5 del Contratto, che Trenitalia effettua ogni anno.

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 della determinazione degli obiettivi e dei consuntivi, le valutazioni rilevate prese in considerazione saranno quelle pari o superiori al 6.

Tali indicatori e valori obiettivo saranno oggetto di revisione in occasione di ogni periodo regolatorio.

Valore del premio: € 25.000 + iva per il raggiungimento dell'obiettivo per ciascun indicatore, fermo restando il fatto che sarà liquidato fino a concorrenza dell'importo eventualmente accantonato a credito della Regione.

Incentivo per l'incremento dei viaggiatori trasportati

RISULTATO PREMIATO	Aumento dei viaggi effettuati, misurati come numero di biglietti/abbonamenti venduti.
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% + iva della quota dei ricavi da mercato eccedente la previsione a PEF fermo restando il fatto che sarà liquidato fino a concorrenza dell'importo eventualmente accantonato a credito della Regione.
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 dello 0,5%
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 del Contratto, le condizioni minime di qualità, di efficacia e di efficienza dei servizi, penali, mitigazioni delle penali e premi si applicano a far data dal 1° gennaio 2023, mentre per il 2022 si applica quanto sotto riportato:

ANNO 2022

1. Puntualità

La puntualità del servizio verrà rilevata nelle località termine corsa nelle fasce orarie 0-5' e 0-15', secondo lo standard B1 (*).

Trenitalia trasmetterà mensilmente alla Regione i risultati di puntualità consuntivati relativi al mese precedente. Tali dati saranno elaborati da Trenitalia utilizzando il Portale Applicazioni di Rete Ferroviaria Italiana "Pic-Web".

Di seguito gli obiettivi di puntualità fissati per tipologia di flotta:

TIPOLOGIA FLOTTA	STANDARD B1 (*) Obiettivo trimestrale	
	entro 5'	entro 15'
Aln 668 – Aln 663 –DMU – EMU, ecc.	90%	97%
Swing + nuovo elettrotreno	91%	98%

(*) considera puntuali anche i treni che sono fuori fascia per cause esterne

PENALITA'

Il mancato raggiungimento dell'obiettivo trimestrale comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

Flotta Aln 668 – Aln 663 –DMU – EMU, ecc.

- € 6.000 per ogni punto percentuale in meno¹ rispetto all'obiettivo entro i 5'
- € 12.000 per ogni punto percentuale in meno¹ rispetto all'obiettivo entro i 15'

Flotta Swing + nuovo elettrotreno

- € 7.000 per ogni punto percentuale in meno² rispetto all'obiettivo entro i 5'
- € 13.000 per ogni punto percentuale in meno² rispetto all'obiettivo entro i 15'

Per entrambe le flotte, qualora venisse applicata la penale per mancato rispetto dell'obiettivo di puntualità entro i 15', non dovrà essere applicata l'eventuale penale relativa al mancato rispetto dell'obiettivo di puntualità entro i 5'.

1 Per punto percentuale si intende anche la frazione di punto arrotondata per eccesso (valori superiori a 0,5) o per difetto (valori pari o inferiori a 0,5)

2 Per punto percentuale si intende anche la frazione di punto arrotondata per eccesso (valori superiori a 0,5) o per difetto (valori pari o inferiori a 0,5)

MITIGAZIONE DELLE PENALI

Qualora si raggiungessero obiettivi per flotta superiori a quelli stabiliti si dovrà procedere con la mitigazione delle penali nella misura di:

Flotta Aln 668 – Aln 663 –DMU – EMU, ecc.

- € 7.000 per ogni punto percentuale in più rispetto all’obiettivo entro i 5’
- € 13.000 per ogni punto percentuale in più rispetto all’obiettivo entro i 15’

Flotta Swing + nuovo elettrotreno

- € 4.000 per ogni punto percentuale in più rispetto all’obiettivo entro i 5’
- € 8.000 per ogni punto percentuale in più rispetto all’obiettivo entro i 15’

Per entrambe le flotte qualora venisse applicata la mitigazione per superamento dell’obiettivo di puntualità entro i 5’, questa dovrà assorbire anche l’eventuale mitigazione relativa al superamento dell’obiettivo di puntualità entro i 15’.

2. Affidabilità

L’affidabilità del servizio verrà monitorata e calcolata in riferimento ai treni soppressi dalla località di partenza alla località di destinazione per cause imputabili esclusivamente a Trenitalia.

Trenitalia trasmetterà mensilmente alla Regione l’elenco dei treni soppressi dalla località di partenza alla località di destinazione per cause imputabili esclusivamente a Trenitalia esplicitando, per ogni singolo treno, i provvedimenti adottati per ridurre i disagi ai viaggiatori che potrebbero essere valutati nell’ambito del Comitato Tecnico di gestione del Contratto di Servizio al fine di mitigare l’entità complessiva delle penali.

Tali dati saranno elaborati da Trenitalia utilizzando il Portale Applicazioni di Rete Ferroviaria Italiana “Pic-Web”.

Gli obiettivi di affidabilità sono definiti per flotta regionale:

TIPOLOGIA FLOTTA	STANDARD AFFIDABILITA’
Aln 668 – Aln 663 –DMU – EMU, ecc.	98,70%
Swing + nuovo elettrotreno	99,00%

PENALITA’

Il mancato raggiungimento dell’obiettivo trimestrale comporterà l’applicazione delle seguenti penali:

Flotta Aln 668 – Aln 663 –DMU – EMU, ecc.

- € 11.000 per ogni mezzo punto percentuale in meno rispetto all’obiettivo pari al 98,70%

Flotta Swing + nuovo elettrotreno

- € 22.000 per ogni mezzo di punto percentuale in meno rispetto all’obiettivo pari al 99,00%

MITIGAZIONE DELLE PENALI

Qualora si raggiungessero obiettivi per flotta superiori a quelli stabiliti si dovrà procedere con la mitigazione delle penali nella misura di:

Flotta AIn 668 – AIn 663 –DMU – EMU, ecc.

- € 22.000 per ogni mezzo punto percentuale in più rispetto all'obiettivo pari al 98,70%
Flotta Swing + nuovo elettrotreno
- € 11.000 per ogni mezzo di punto percentuale in più rispetto all'obiettivo pari al 99,00%

3. Offerta posti/Composizione dei convogli

La Regione verifica, mediante ispezioni sui treni (scheda di controllo), l'effettiva offerta dei posti rispetto a quella riportata nell'allegato 1 (Programma d'esercizio). La variazione in difetto dei posti offerti, desumibile dalla composizione dei convogli utilizzati e senza motivata comunicazione da parte di Trenitalia, comporta una sanzione di:

- € 800 per ogni singolo treno decurtato relativo alla flotta AIn 668 – AIn 663 –DMU – EMU, ecc.
- € 1.500 per ogni treno decurtato e/o sostituito con altro avente l'offerta di posti inferiore a quelli relativi alla Flotta Swing + nuovo elettrotreno.

4. Pulizia e Comfort di viaggio

Pulizia: gli interventi di pulizia sono classificati come sopra riportato.

Comfort di viaggio:

I convogli dovranno garantire il numero di posti a sedere previsto nell'allegato 1° (Programma di Esercizio), fatte salve eventuali variazioni preventivamente concordate e gli impianti riportati nella sottostante scheda di controllo dovranno risultare funzionanti all'atto delle verifiche svolte dalla Regione come di seguito esplicitato.

PENALITA'

Per la quantificazione delle penali saranno prese a riferimento le sole schede di controllo relative alle verifiche effettuate dalla Regione sulla base della seguente scheda di rilevazione, riferita a interventi di pulizia da parte di Trenitalia di tipo PR1 e PR2 oltre ad alcune voci riferite ad interventi di tipo PR3 e Lavaggio Cassa come indicato:

Format SCHEDA DI CONTROLLO 2022

QUALITA' DELLA PULIZIA E FUNZIONAMENTO IMPIANTI

Data _____ treno n° _____ composizione treno (prevista) _____ (verificata) _____ stazione di partenza _____ delle ore _____ con destinazione _____

ZONA	RISULTATO ATTESO	Punti di penalità	Valutazione
<i>Esterno</i> (10 punti)	Finestrini vetri e telai puliti <i>(Controlli da effettuare entro il secondo giorno successivo a quello dell'intervento di L.C).</i>	6	
	Cassa pulita e senza graffiti o massima attenuazione <i>(controlli da effettuare entro il secondo giorno successivo a quello dell'intervento di L.C).</i>	4	
VESTIBOLI (8 punti)	Pavimento pulito in modo accettabile.	3	
	Soffitto, esterno plafoniere, porte e pareti puliti.	2	
	Porte ingresso e vetri puliti.	3	
	Apparecchiature igieniche pulite	8	
	Pavimento pulito in modo accurato e senza ristagni d'acqua.	4	
TOILETTE (32 punti)	Impianto di illuminazione funzionante, esterno plafoniere, porte e pareti pulite.	4	
	Finestrini e telai puliti	4	
	Erogazione acqua nel W.C.	4	
	Erogazione acqua dal rubinetto lavabo.	4	
	Scorte di materiale di consumo (carta igienica, asciugamani di carta e sapone liquido).	4	
	Pavimento pulito e senza ristagni d'acqua.	9	
	Elementi soggetti a massimo contatto (poggiatesta, braccioli, sedili) puliti.	12	
VETTURA (50 Punti)	Tendine parasole: esistenti e senza polvere e macchie.	8	
	Portapacchi puliti.	6	
	Finestrini: vetri e telai puliti.	5	
	Portarifiuti, ove esistenti, puliti.	5	
	Impianto illuminazione funzionante.	5	
TOTALE PUNTI			
COMFORT DI VIAGGIO (€ 300,00 per ogni infrazione rilevata)	75% Porte di accesso al treno e di passaggio funzionanti	si/no	
	Impianto di riscaldamento / condizionamento (temperatura interna idonea)	si/no	
	Impianto sonoro di informazione all'utenza.	si/no	
	50% Servizi igienici funzionanti	si/no	
Offerta posti/ composizione convogli	€ 800,00 per ogni singolo treno decurtato relativo alla flotta Aln 668 – Aln 663 – DMU – EMU, ecc.	si/no	
	€ 1.500,00 per ogni treno decurtato e/o sostituito con altro avente l'offerta di posti inferiore a quelli relativi alla Flotta Swing + nuovo elettrotreno.	si/no	

NOTE (spazio dove inserire osservazioni e/o precisazioni):

.....

Personale Treno/Funziionario di Trenitalia:

Funzionari Regionali

PENALITA' Pulizia

Il totale dei punti di penalità determina l'applicazione delle seguenti sanzioni:

- da 1 a 10 punti € 1.000,00
- da 11 a 20 punti € 2.000,00
- da 21 a 30 punti € 3.000,00
- da 31 a 40 punti € 4.000,00
- da 41 a 50 punti € 5.000,00
- da 51 a 60 punti € 6.000,00
- da 61 a 70 punti € 7.000,00
- da 71 a 80 punti € 8.000,00
- da 81 a 90 punti € 9.000,00
- da 91 a 100 punti € 10.000,00

Le schede dovranno essere controfirmate dal personale di Trenitalia presente al momento delle verifiche.

MITIGAZIONI DELLE PENALI

Per le verifiche effettuate sui convogli rispondenti ai requisiti di pulizia e decoro pari a "0" (zero) punti, verrà riconosciuta una mitigazione delle penali nell'ordine di € 2.000,00 per treno.

La Regione è tenuta a formalizzare le risultanze delle visite ispettive con nota PEC e, Trenitalia potrà contestare alla Regione stessa, entro i 30 giorni successivi alla data di trasmissione da parte della Regione, con nota PEC, le osservazioni sulle eventuali penalità proposte, in assenza delle quali la Regione procede all'irrogazione della sanzione.