

**CONTRATTO DI SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO
FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE SULLE
FERROVIE REGIONALI “ROMA – LIDO DI OSTIA” E “ROMA –
CIVITA CASTELLANA – VITERBO”**

Allegato 6 – Sistema di penalità e premi

A. Sistema di penali e premi relativi alle CMQ

Nel presente paragrafo si procederà a definire le penalità e le relative mitigazioni applicabili nelle ipotesi di mancato rispetto delle Condizioni Minime di Qualità di cui al presente Contratto, nonché i parametri per la definizione dei premi.

Per gli indicatori espressi in numeri decimali, l'arrotondamento alla cifra decimale di ciascun indicatore di consuntivo è determinato per difetto tra 1 e 4, per eccesso tra 5 e 9.

Per gli indicatori espressi in numeri interi, lo scostamento che genera la penale è determinato operando il troncamento delle cifre decimali.

Le parti concordano che gli importi unitari delle penali/mitigazioni di cui al presente allegato saranno adeguati, a partire dall'anno successivo al primo, al tasso di inflazione reale desunto dal Documento di Economia e Finanza (DEF) di ciascun anno.

Definizioni:

Coefficiente di mitigazione Kx (Misura 4, Delibera ART n. 16/2018):

- $Kx = 1$ 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] è ≤ 0 ;
- Pari al complemento ad 1 se il rapporto di cui sopra è > 0 ;

In caso di obiettivo crescente $Kx = 1$ sempre.

Coefficiente di gradualità

Il Coefficiente di gradualità per tutte le penalità di seguito indicate è pari a:

- 0.5 per il 2022;
- 0.8 per il 2023 e 2024
- 0.9 per il 2025, 2026 e 2027
- 1 per i successivi restanti anni di validità del contratto.

Mitigazioni (Misura 4, Delibera ART n. 16/2018): in caso di superamento dell'obiettivo di over-performance possono essere applicate le mitigazioni previste nel presente documento.

CMQ N. 1: Offerta di posti

Per ogni non conformità, come da dichiarazione di Cotral (accompagnata, ove disponibile, dalle risultanze del sistema di monitoraggio), è applicata una penale pari a 50,00 € (Euro cinquanta/00) a treno.

La dichiarazione da parte del gestore avverrà con cadenza mensile, da inviare entro il mese successivo a quello di riferimento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi che compromettono la regolarità del servizio imputabili all'impresa ferroviaria.

CMQ N. 2 E 3. Regolarità e Puntualità

Regolarità del Servizio:

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale annua = coefficiente di gradualità * [importo unitario annuo della penale* (obiettivo CMQ -valore consuntivo medio annuo) * coefficiente di mitigazione Kx]

Dove:

Coefficiente di mitigazione (Kx)= 1.

Importo unitario mensile della penale: 20.000,00 € (Euro ventimila/ 00) ogni 2 decimi di scostamento dall'obiettivo percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, determina l'applicazione di una mitigazione mensile, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 20.000,00 € (Euro ventimila/00) per ogni due decimi di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi che compromettono la regolarità del servizio imputabili all'impresa ferroviaria e sono pertanto espressamente esclusi eventi successivi al primo, determinati per garantire il rispetto delle condizioni di sicurezza della circolazione in relazione ai limiti strutturali della linea.

Puntualità

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale mensile= coefficiente di gradualità* [(importo unitario della penale* (obiettivo CMQ - valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx]

Dove:

Coefficiente di mitigazione (Kx): pari a 1;

Importo unitario mensile della penale: 20.000,00 € (Euro ventimila/ 00) ogni 2 decimi di scostamento dall'obiettivo percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza di eccellenza (over-performance), di cui all'Allegato n. 3 comporterà l'applicazione di una mitigazione mensile, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 20.000,00 € (Euro ventimila/00) per ogni due decimi di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi che compromettono la regolarità del servizio imputabili all'impresa ferroviaria e sono pertanto espressamente esclusi eventi successivi al primo, determinati per garantire il rispetto delle condizioni di sicurezza della circolazione in relazione ai limiti strutturali della linea.

CMQ N. 4a E 4b – INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Informazioni all'utenza - prima del viaggio

Per ogni singola non conformità accertata dalla Regione, rispetto a quanto previsto nelle CMQ, è applicata una penale pari a 50,00 € (Euro venticinque/00) per giorno.

Informazioni all'utenza - durante il viaggio

Per ogni singola non conformità, per singolo treno, rilevata dalla Regione, relativa alla comunicazione statica e dinamica, accertata dalla Regione è applicata una penale pari a 50,00

€ (Euro cinquanta/00), e comunque non superiore a 250,00 € (Euro duecentocinquanta / 00) per giorno.

CMQ N. 5-6-7-8 - LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

5) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%)

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale trimestrale= coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale * (obiettivo %ACV – valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx)

Dove:

Coefficiente di mitigazione (Kx): 1

Importo trimestrale della penale: 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione trimestrale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per ogni punto intero di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria

6) funzionamento dei canali telematici

Per ogni singola non conformità accertata dalla Regione, rispetto a quanto previsto nelle CMQ, è applicata una penale pari a 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per giorno.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria.

7) funzionamento delle biglietterie automatiche - self service (%)

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale trimestrale = coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale * (obiettivo CMQ -valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx)

Dove:

Coefficiente di mitigazione (Kx): 1

Importo trimestrale della penale: 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione trimestrale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria

8) Funzionamento delle validatrici/tornelli (%)

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale trimestrale = coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale * (obiettivo CMQ -valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx)

Dove:

Coefficiente di mitigazione (Kx) = 1

Importo trimestrale della penale: 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione trimestrale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria

CMQ N. 9 - 10 - 11 - 12 - Livelli pulizia e confort del materiale rotabile

9) Pulizia - Indicatore 1 - Esecuzione cicli programmati

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale trimestrale = coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale* (obiettivo CMQ - valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx)

Dove:

- Coefficiente di mitigazione(Kx): 1

Importo unitario trimestrale della penale è 150,00 (centocinquanta/00) per ogni 5 decimi di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione trimestrale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per ogni 5 decimi di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria

10) Pulizia - Indicatore 2 - Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile:

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale trimestrale = coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale* (valore consuntivo - obiettivo CMQ) * coefficiente di mitigazione Kx)

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (Kx) = 1

Importo unitario trimestrale della penale è 150,00 (centocinquanta/00) per ogni decimo di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione trimestrale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per ogni decimo di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria.

11) Funzionamento impianti di climatizzazione

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale trimestrale = coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale * (obiettivo CMQ - valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx).

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (Kx): 1

Importo unitario trimestrale della penale è 500,00 (Euro cinquecento/00) per ogni 5 decimi di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione trimestrale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 500,00 € (Euro cinquecento/00) per ogni 5 decimi di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria.

12) Accessibilità e funzionamento delle toilette:

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale trimestrale = coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale * (obiettivo CMQ - valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx).

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (Kx) = 1

Importo unitario trimestrale della penale è di 250,00 € (Euro duecentocinquanta/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione trimestrale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 250,00 € (Euro duecentocinquanta/00) per ogni punto percentuale di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria.

CMQ N. 13 - 14 - 15 - ACCESSIBILITA' DEI MEZZI

13) Disponibilità e fruibilità di servizi PMR

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale annuale = coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale* (obiettivo CMQ - valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx).

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (Kx) = 1

Importo unitario della penale è di 500,00 € (Euro cinquecento/00) per ogni punto intero percentuale di scostamento.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione annuale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 500,00 € (Euro cinquecento/00) per ogni punto percentuale di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria.

14) Porte di accesso funzionanti

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale annua= coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale* (obiettivo CMQ - valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx).

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (Kx): 1

L'importo unitario della penale è di 200,00 € (Euro duecento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione annuale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 200,00 € (Euro duecento/00) per ogni punto percentuale di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria.

15)Disponibilità di servizi BICI

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale annua= coefficiente di gradualità* (importo unitario della penale* (obiettivo CMQ - valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione Kx).

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (Kx): 1

L'importo unitario della penale è di 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (over-performance), per come determinati all'Allegato n. 3, l'applicazione di una mitigazione annuale, come di seguito riportato:

Importo unitario della mitigazione della penale: 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto percentuale di scostamento.

Per il calcolo della penale sono presi in considerazione gli eventi imputabili all'impresa ferroviaria.

CMQ N. 16 - Trasparenza

Per ogni singola non conformità accertata dalla Regione, intesa come mancata pubblicazione di ogni singolo documento previsto nell'Allegato n. 3 e nei termini previsti, è applicata una penale pari a 100,00 € (Euro cento/00) per giorno.

CMQ N. 17 - Sicurezza

Per la mancata pubblicazione del "Piano operativo del piano di sicurezza e controlleria" nei termini indicati dal contratto è applicata una penale pari a 100,00 € (Euro cento/00) per giorno.

PREMI

È individuato un premio spettante nel caso di incremento della *Customer Satisfaction*.

Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori:

RISULTATO PREMIATO	Incremento o mantenimento della <i>Customer Satisfaction</i> su più indici
METODO DI VERIFICA	Indagini di <i>Customer Satisfaction</i>
ANNI	Tutti gli anni
ENTITÀ MASSIMA DEL PREMIO	Valore non superiore a quello accantonato per ogni anno.
ARTICOLAZIONE SISTEMA PREMIANTE	5.000,00 € (Euro cinquemila/00) + IVA per il raggiungimento dell'obiettivo (+2 pp) per ciascun item di cui ai punti successivi rispetto all'anno precedente.
MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	<p>Saranno utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della <i>Customer Satisfaction</i> dei treni di Cotral che si 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: Verranno effettuate 2 rilevazioni nel corso dell'anno; ogni rilevazione sarà effettuata durante un periodo massimo di circa 3 settimane; La numerosità del campione è prevista di almeno 2000 interviste andate a buon fine per ciascuna delle rilevazioni, per un totale di almeno 4.000 interviste; 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 a 7, come previsto dalla Delibera ART n. 16/2018.</p>
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 Cotral nel corso dell'anno, anche suddivise in più rilevazioni, che comunque non potranno essere inferiori a 1
VALORE BASE	L'ultima indagine effettuata dal precedente gestore 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 (pari o superiori a 7, come previsto dalla Delibera ART n. 16/2018) sono inferiori a valori minimi stabiliti.
CALCOLO DEL PREMIO SPETTANTE IN BASE AI RISULTATI DELLE INDAGINI	<p>Il premio viene assegnato se la percentuale dei viaggiatori soddisfatti aumenta di 2 pp per ogni seguente item rispetto all'anno precedente:</p> <ul style="list-style-type: none">Viaggio nel complessoPuliziaPuntualità

B. Sistema di penali e premi relativi agli obiettivi di efficienza ed efficacia di cui all'allegato 7

Sono di seguito individuate le penali per il mancato rispetto degli obiettivi di cui all'allegato 7, se non influenzato dai fattori di contesto di cui al punto 4 dell'allegato stesso, e le mitigazioni in caso di overperformance.

Per ogni obiettivo, l'importo menzionato agisce come penale/mitigazione a seconda se la performance lo scostamento della performance sia in difetto/eccesso.

Per il primo periodo regolatorio si applica un coefficiente di gradualità pari a 0,7.

1. Indicatore di efficienza operativa

- 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;

2. Indicatori di efficienza – Costi

- Costo operativo per posto-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;
- Costo operativo per passeggero-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;
- Costi Manutenzione per treno-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 decimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 decimo;
- Costi Manutenzione per costi operativi:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 punto percentuale;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 punto percentuale;
- Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 10 unità;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 10 unità;

3. Indicatori di efficienza – Ricavi

- Ricavi da Traffico per treno-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 3 decimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 3 decimi;

- Ricavi da Traffico per posto-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;
- Ricavi da Traffico per passeggero-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;
- Ricavi totali per treno-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 decimi;
- Ricavi totali per posto-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;
- Ricavi totali per passeggero-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;
- Coverage Ratio:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 punti percentuali;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 punti percentuali;

4. PRODUTTIVITA'

- Costo del lavoro per totale numero addetti:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1.000 euro;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1.000 euro;
- Treni km per numero addetti operativi:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 decimi;
- Treni km per numero addetti totali:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;

5. EFFICIENZA

- Puntualità (solo per cause IF) :
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 centesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 centesimo;
- Scostamenti da orario (solo per cause IF):
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 centesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 centesimo;

· Regolarità treni (solo per cause IF):

o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 5 millesimi;

o 40.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 5 millesimi;

6. MONITORAGGIO

· Utilizzo del servizio (pass/km):

o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 5 decimi;

o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 5 decimi;

· Adeguatezza servizio (posti/km):

o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 5 decimi;

o 40.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 5 decimi;

· Velocità commerciale:

o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 5 decimi;

o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 5 decimi;

7. INVESTIMENTI

· Investimenti realizzati:

o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale al 5%;

o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 5%.