

GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 4 MAR. 2005

ADDI 4 MAR. 2005
 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, IN VIA CRISTOFORO COLOMBO, 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COSTITUITA:

STORACE	Francesco	Presidente	IANNARILLI	Antonello	Assessore
SIMEONI	Giorgio	Vice Presidente	PRESTAGIOVANNI	Bruno	"
AUGELLO	Andrea	Assessore	ROBILOTTA	Donato	"
CIARAMELLETTI	Luigi	"	SAPONARO	Francesco	"
CIOCCHETTI	Luciano	"	SARACENI	Vincenzo Maria	"
FORMISANO	Anna Teresa	"	VERZASCHI	Marco	"
GARGANO	Giulio	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO Tommaso NARDINI
OMISSIS

ASSENTI: STORACE - FORMISANO - GARGANO - PRESTAGIOVANNI
ROBILOTTA - VERZASCHI -

DELIBERAZIONE N. - 281 -

OGGETTO:

Approvazione dello schema di Contratto di Servizio per gli anni 2004 - 2005 e relativi Allegati, da stipularsi tra la Regione Lazio e la società Trenitalia S.p.A., per l'esercizio del trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale in attuazione degli articoli 9 e 19 del Decreto Legislativo n. 422 del 19 Novembre 1997 e successive modificazioni.



281 1 MAR. 2005

OGGETTO: Approvazione dello schema di Contratto di Servizio per gli anni 2004 - 2005 e relativi Allegati, da stipularsi tra la Regione Lazio e la società Trenitalia S.p.A., per l'esercizio del trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale in attuazione degli articoli 9 e 19 del Decreto Legislativo n. 422 del 19 Novembre 1997 e successive modificazioni.

LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell'Assessore ai Trasporti e Lavori Pubblici;

VISTO il Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422 e successive modificazioni;

VISTA la Legge Regionale 16 luglio 1998 n. 30 e successive modificazioni;

VISTO il D.P.C.M. 16 Novembre 2000;

VISTA la Legge n.388 del 23 Dicembre 2000 (Legge Finanziaria 2001);

VISTO il Regolamento Regionale 06/09/2002 n. 1 "Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta Regionale" e successive modificazioni;

VISTE le Leggi Regionali numeri 2 e-3 del 27 Febbraio 2004 e numeri 9 e 10 del 17 Febbraio 2005;

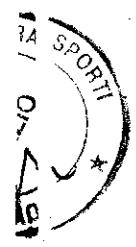
PREMESSO che il Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n° 422 e successive modificazioni ed integrazioni prevede all'art. 9, comma 1, che la delega alle Regioni delle funzioni e dei compiti di programmazione e di amministrazione inerenti i servizi ferroviari in concessione alle Ferrovie dello Stato S.p.A. avvenga con decorrenza 1 giugno 1999;

PREMESSO che il richiamato Decreto Legislativo n° 422/97 e successive modificazioni e integrazioni, all'art. 9, commi 2 e 3, prevede che le Regioni subentrino allo Stato nel rapporto con le Ferrovie dello Stato S.p.A., ora Trenitalia S.p.A. e stipolino entro il 31.12.2000 i relativi contratti di servizio ai sensi dell'articolo 19 del Decreto medesimo;

VISTA la Deliberazione della Giunta Regionale n. 5927 del 20 Dicembre 1999, con la quale è stato approvato l'Accordo di Programma tra il Ministero dei Trasporti e della Navigazione e la Regione Lazio, unitamente allo schema di "Contratto di Servizio regionale";

TENUTO CONTO che l'articolo 4 dell'Accordo di Programma stabilisce che la Regione, ai sensi dell'articolo 19 del D.Lgs 422/97 e successive modificazioni, con le risorse di cui all'articolo 3 del citato Accordo, finanzia un Contratto di Servizio;

VISTO il D.P.C.M. del 16 Novembre 2000, con il quale sono state individuate e trasferite alle Regioni le risorse finanziarie per l'esercizio delle funzioni e dei compiti conferiti ai sensi degli articoli 9 e 12 del D.Lgs. 422/97 e successive modificazioni;





 **TRENITALIA**

ALLEG. alla DELIB. N. 281
DEL 4 MAR. 2005



CONTRATTO DI SERVIZIO

REGIONE LAZIO – TRENITALIA S.p.A.

L'anno duemilacinque il giorno _____ del mese di _____, in
_____ presso _____

con la presente scrittura privata, da registrarsi solo in caso d'uso;

La REGIONE LAZIO, Codice Fiscale 80143490581, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, nella persona del nato a il nella sua qualità di giusta Delibera della Giunta Regionale n. domiciliato per la carica in Roma Via Capitan Bavastro n. 108, di seguito denominata "Regione";

e

TRENITALIA S.p.A., Società con socio unico soggetta al potere di direzione e coordinamento della società Ferrovie dello Stato S.p.A., titolare della licenza n. _____ rilasciata il _____ e del certificato di sicurezza del _____, con sede in Roma, Piazza della Croce Rossa n.1, codice fiscale e partita IVA n. 05403151003, rappresentata da _____ nato a _____ il _____, nella sua qualità di _____ di seguito denominata TRENITALIA

Premesso che

1. Il contesto normativo di riferimento relativamente al Trasporto Pubblico Locale è stato definito dai seguenti provvedimenti legislativi:

- Legge n. 59 del 15 marzo 1997 e successive modificazioni
- Decreto Legislativo n. 422 del 19 novembre 1997, di attuazione dell'art. 4 comma 4 della L. 59/97 e Decreto Legislativo n. 400 del 20 settembre 1999
- Legge Regionale n. 30 del 16 luglio 1998, Legge Regionale n. 16 del 16 giugno 2003 e Legge Regionale n. 29 dell'11 settembre 2003
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 novembre 2000
- Legge Regionale n. 35 del 29 dicembre 2001
- Legge n. 166 del 1 agosto 2002
- Decreto Legislativo n. 188 dell'8 luglio 2003
- Legge n. 326 del 24 novembre 2003
- Legge n. 47 del 27 febbraio 2004

2. Le fonti di finanziamento necessarie all'erogazione del corrispettivo dovuto dalla Regione a Trenitalia sono state definite nell'ambito dei provvedimenti di seguito richiamati:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 novembre 2000
- Legge n. 388 del 23 Dicembre 2000 (Legge Finanziaria 2001)
- Leggi Regionali del Bilancio di previsione 2004 n. 2 del 27 febbraio 2004 e n. 3 del 27 febbraio 2004
- Leggi Regionali del Bilancio di Previsione 2005 n..... del.....2005 e n.... del 2005.

3. La nota della Regione Lazio n. 199512/D2/2E/00 del 23.12.2003 con la quale, in attesa della stipula del presente Contratto, è stato richiesto a Trenitalia di continuare ad espletare il servizio ferroviario con le stesse modalità previste dal Contratto di Servizio stipulato per gli anni 2002-2003.

Die

4. Il Contratto di Servizio, secondo le previsioni di legge, formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Regione e Trenitalia, quale soggetto dotato di personalità giuridica e autonomia gestionale ed economica.

5. Le parti riconoscono che la necessaria attività di pianificazione e adeguamento continuo dei servizi di trasporto pubblico ai mutamenti della domanda di mobilità richiede adeguati strumenti e tecniche per:

- la valutazione di costi e ricavi per linea
- la rilevazione dei carichi sui treni
- il monitoraggio della qualità del servizio erogato
- la rilevazione della soddisfazione dei clienti-utenti (qualità percepita).

6. Le parti riconoscono la necessità di adeguare costantemente la qualità dei servizi e di perseguire obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio, presupposto indispensabile per una politica della mobilità compatibile con gli obiettivi ed i vincoli della finanza pubblica.

7. Le parti riconoscono che il Contratto di Servizio è lo strumento funzionale al miglioramento del servizio di trasporto pubblico locale ed al suo adeguamento alle esigenze della clientela, nel rispetto delle linee guida stabilite dall'Amministrazione regionale riconducibili, tra gli altri, ai seguenti aspetti:

- trasferimento di quote crescenti di mobilità dal mezzo privato al mezzo pubblico e dal mezzo individuale al mezzo collettivo;
- valorizzazione del ruolo della rete e dei servizi ferroviari;
- adeguamento del Sistema Tariffario Integrato a Zone Metrebus agli scenari di riferimento e alla normativa vigente;
- ristrutturazione della rete e dei servizi di trasporto pubblico in base al concetto dell'intermodalità;



- incremento del livello qualitativo dei servizi, ottenibile anche tramite investimenti in nuove tecnologie;
- incremento qualitativo e quantitativo dell'informazione sui servizi resi all'utenza;
- risanamento ambientale ed incremento dei livelli di sicurezza pedonale e veicolare;

8. Lo Stato e la Regione Lazio hanno sottoscritto l'Accordo Quadro e l'Accordo di Programma in data 22.12.1999;

9. In data 8 Maggio 2003 le parti hanno sottoscritto l'“*Accordo Procedurale Attuativo del Protocollo d'Intesa fra la Regione Lazio e le FS SpA del 2 Marzo 2000 per il potenziamento ed il miglioramento qualitativo del servizio ferroviario regionale*”.

Art. 1

(Premesse)

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di Servizio, di seguito nominato per brevità «Contratto».

Art. 2

(Struttura del Contratto)

1. Il Contratto si articola in cinque parti secondo la seguente struttura logica:

Parte Prima - Durata e Oggetto

Art. 3: Durata; Art. 4: Oggetto; Art. 5: Prestazioni; Art. 6: Comitato Tecnico di Gestione del Contratto; Art. 7: Flessibilità del programma di esercizio; Art. 8: Interruzione dei servizi;

Parte Seconda - Obiettivi

Art. 9: Parametri gestionali; Art. 10: Scheda servizi;



Parte Terza - Impegni programmatici delle parti

Art. 11: Politica del trasporto; Art. 12: Politica tariffaria; Art. 13: Politica della qualità dei servizi; Art. 14: Rapporti con Associazioni/Istituzioni/Enti locali/Grandi Clienti/Cienti; Art. 15: Attività di comunicazione.

Parte Quarta - Sistema di monitoraggio

Art. 16: Parametri di monitoraggio ed economico-gestionali; Art. 17: Monitoraggio della qualità del servizio; Art. 18: Rispetto degli impegni; Art. 19: Sistema delle penali; Art. 20: Sistema degli incentivi; Art. 21: Tempi del monitoraggio; Art. 22: Pianificazione comune

Parte Quinta - Disposizioni Varie

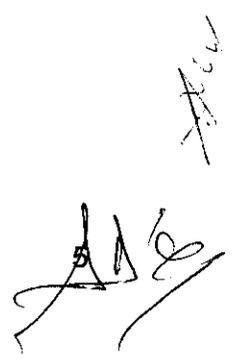
Art. 23: Clausole fiscali; Art.24: Controversie tra le parti

PARTE PRIMA: DURATA E OGGETTO

Art. 3

(Durata)

Il Contratto è valido per l'anno 2004 e fino al 31.12.2005. Le parti convengono che l'applicazione degli articoli da n. 6 a n. 24 decorre dal 1 Gennaio 2005. A far data dall'1.1.2006 Trenitalia si impegna, su formale richiesta della Regione, a continuare a svolgere i servizi di trasporto di interesse regionale e locale, così come riportati nell'Orario Ufficiale, alle condizioni del presente contratto e degli eventuali atti integrativi, al fine di garantire la continuità del servizio pubblico nelle more del rinnovo del contratto stesso o del completamento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio e fino al subentro del gestore affidatario.



Art. 4

(Oggetto)

1. Il Contratto disciplina, ai sensi della normativa vigente in materia, i rapporti tra Regione e Trenitalia in merito all'esercizio del trasporto ferroviario di persone, in ambito regionale e locale sulle relazioni di traffico previste dal DPCM del 16 Novembre 2000 e di seguito elencate:

- ✓ Roma – Napoli (tratta Roma - Formia)
- ✓ Roma - Fiumicino Aeroporto
- ✓ Fiumicino - Orte
- ✓ Roma - Avezzano
- ✓ Roma - Viterbo
- ✓ Roma - Albano Laziale
- ✓ Roma - Frascati
- ✓ Roma - Ciampino
- ✓ Roma - Velletri
- ✓ Roma - Grosseto
- ✓ Roma - Cassino
- ✓ Roma - Minturno
- ✓ Roma - Nettuno
- ✓ Terracina - Priverno
- ✓ Orte – Viterbo
- ✓ L'Aquila - Rieti
- ✓ Sora – Roccasecca

2. Il network ferroviario regionale risulta così composto:

- ✓ fr1 Orte/Fara Sabina- Fiumicino Aeroporto
- ✓ fr2 Roma - Guidonia/Tivoli
- ✓ fr3 Roma - Cesano/Viterbo

- ✓ fr4a Roma - Albano,
- ✓ fr4f Roma - Frascati
- ✓ fr4v Roma - Velletri
- ✓ fr5 Roma - Civitavecchia
- ✓ fr6 Roma - Frosinone/Cassino
- ✓ fr7 Roma - Formia/Minturno
- ✓ fr8 Roma - Nettuno.
- ✓ Roma Termini – Fiumicino Aeroporto
- ✓ Terracina - Priverno
- ✓ Orte - Viterbo
- ✓ L'Aquila - Terni
- ✓ Sora - Roccasecca.

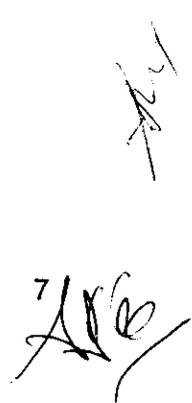
Art. 5

(Prestazioni)

1. Trenitalia esercisce i servizi ferroviari di interesse locale e regionale, di cui alle relazioni di traffico specificate al precedente art. 4, con le fermate riportate in dettaglio nell'allegato n. 1 (quadri-orario "orario ufficiale").
2. Il servizio ferroviario verrà erogato da Trenitalia secondo il programma di esercizio di cui all'allegato n. 2 e nel rispetto degli standard qualitativi dei servizi definiti nell'allegato n. 3. L'allegato 2 verrà integrato/rettificato di volta in volta ad ogni cambio dell'orario con apposita comunicazione che sarà inoltrata alla Regione possibilmente nei quindici giorni antecedenti l'entrata in vigore dell'orario stesso.
3. Tenuto conto della previsione di Treni*km/Bus*km da erogarsi nel corso degli anni 2004 e 2005, indicata di seguito, nell'allegato n. 2 è riportato dettagliatamente il programma di esercizio dall'1.1.2005 al 10.12.2005.

Anno 2004

Treni*km 16.900.000 Bus*km 410.000

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

Anno 2005

Treni*km 16.950.000 Bus*km 410.000

4. Il programma di esercizio di cui al comma 2 trova riscontro nell'orario ufficiale di Trenitalia, e riporta, per ciascuna relazione di traffico di cui all'art. 4, comma 1, i seguenti dati:

- codice identificativo del treno/bus
- estremi del percorso
- orari di servizio
- lunghezza del percorso
- giorni di esercizio annui
- treni*km e bus*km di servizio annui
- ore di servizio annue offerte al pubblico

Il programma di esercizio dovrà essere fornito alla Regione su idoneo supporto informatico (formato Excel) entro 15 giorni dalla stipula del contratto o dall'entrata in vigore di un nuovo orario.

Entro 30 giorni dal cambio orario, a scopo informativo, Trenitalia comunicherà la composizione dei treni fatte salve le esigenze di esercizio.

In attuazione di quanto previsto dall' *“Accordo Procedurale Attuativo del Protocollo d'Intesa fra la Regione Lazio e le FS SpA del 2 Marzo 2000 per il potenziamento ed il miglioramento qualitativo del servizio ferroviario regionale”*, sottoscritto dalle parti in data 8 maggio 2003, Trenitalia si impegna a far circolare i convogli di cui al cofinanziamento regionale, ristrutturati e/o di nuova fornitura, esclusivamente sulle FR indicate nell'allegato 2 all'Accordo medesimo.

5. Trenitalia, direttamente o avvalendosi di soggetti terzi in possesso delle adeguate capacità tecnico-produttive, si impegna a programmare e coordinare tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi ed in particolare cura e garantisce:

- la manutenzione straordinaria e ordinaria del materiale rotabile, che deve rispondere a caratteristiche di sicurezza, pulizia ed efficienza operativa relativamente alla carrozzeria, alle parti meccaniche ed elettriche;



In caso di ritardato pagamento del corrispettivo di cui al comma precedente, la Regione sarà tenuta a corrispondere gli interessi legali.

8. Trenitalia per lo svolgimento di singole attività o specifici servizi attinenti il trasporto, può avvalersi di altre aziende od operatori, fermo restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali verso la Regione.

Art. 6

(Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le parti si ispirano, è costituito il "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto", di seguito denominato per brevità "Comitato" composto da:

- due rappresentanti per ciascuna delle parti;
- un funzionario regionale con funzioni di segreteria;
- un rappresentante del Ministero dell'Infrastruttura e dei Trasporti, la cui partecipazione è assicurata ogni qualvolta le parti lo richiedano.

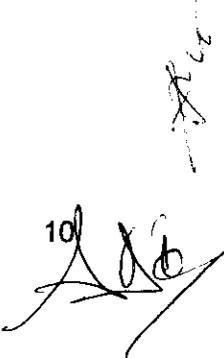
Il Comitato è presieduto da uno dei membri della Regione, che provvederà alle relative convocazioni, anche dietro richiesta di Trenitalia.

2. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle parti nell'interpretazione ed applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali, alla prevenzione e soluzione delle controversie nonché all'applicazione delle penali.

3. La Regione ha la più ampia facoltà di disporre verifiche e controlli sui servizi e sull'osservanza delle norme stabilite nel presente Contratto, senza obbligo di preavviso a Trenitalia. L'esito di tali verifiche e controlli sarà presentato in sede di Comitato.

Art. 7

10/



(Flessibilità del Programma di Esercizio)

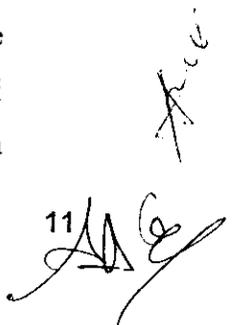
1. Trenitalia, previa esauriente informativa alla Regione, può procedere a modifiche del servizio per l'effettuazione di lavori programmati di miglorie, rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria, nonché delle aree e degli impianti nei quali si sviluppano le attività relative all'esercizio ferroviario oggetto del presente Contratto, ivi comprese quelle commerciali. Nei casi in cui tali lavori interessino la sicurezza dell'esercizio ferroviario e, in genere, delle persone, è sufficiente una tempestiva informazione di Trenitalia alla Regione
2. Le parti possono procedere d'intesa a riprogrammare le percorrenze chilometriche complessive oggetto del contratto nel limite del +/- 1,5% sul totale dei treni*km/bus*km indicato all'art. 5 – comma 3, senza necessità di varianti contrattuali.

Art. 8

(Interruzione dei servizi)

1. L'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto non può essere interrotta né sospesa da Trenitalia per nessun motivo, salvo per le cause di forza maggiore o nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine e sicurezza pubblica e in questo caso deve essere ripristinata al più presto. Con l'eccezione del reiterato mancato versamento, da parte della Regione, di almeno tre trimestralità del corrispettivo di cui al precedente art. 5, Trenitalia non potrà invocare l'inadempimento di alcun altro obbligo della Regione previsto nel presente Contratto, quale causa di sospensione dei servizi ferroviari oggetto dello stesso. In caso di abbandono o sospensione del servizio da parte di Trenitalia per cause diverse da quella prima prevista come eccezione, la Regione potrà sostituirsi senza formalità di sorta a Trenitalia per l'esecuzione d'ufficio del servizio, con rivalsa su di essa delle spese sostenute. Per l'esecuzione d'ufficio, la Regione potrà avvalersi di altre aziende nel rispetto della vigente normativa.
2. Trenitalia garantisce, in caso di sciopero del proprio personale, l'erogazione della quantità di servizi minimi prevista dalla legge 12/6/1990 n. 146 e dagli Accordi Aziendali vigenti. Nell'allegato n. 8 sono riportati i servizi garantiti da

11

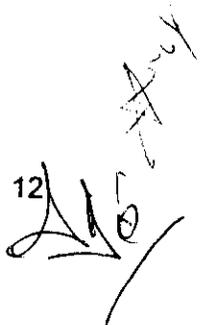


Trenitalia per l'orario riferito all'anno 2005. A ciascun cambio-orario Trenitalia provvederà all'aggiornamento dell'allegato. Su richiesta della Regione, Trenitalia s'impegna, altresì, a garantire il servizio "Leonardo Express" Roma Termini – Fiumicino Aeroporto anche con l'istituzione di servizi sostitutivi su gomma, senza variazioni del corrispettivo di cui all'articolo 5 comma 6. In caso di sciopero da parte del personale di Trenitalia, la Regione riconoscerà, per i servizi non effettuati, ad esclusione del servizio Leonardo Express Roma Termini – Fiumicino Aeroporto, il 40% dei corrispettivi dovuti calcolati sulla base del corrispettivo contrattuale a treno-km, per attività operative e gestionali che devono comunque essere garantite anche durante il verificarsi di tali evenienze.

3. Il verificarsi di interruzioni e danni a seguito di eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali, terremoti, sommosse, etc, e comunque eventi non prevedibili dalla Regione e da Trenitalia con l'applicazione della normale diligenza, come ad esempio allagamenti, frane, disordini in occasione di manifestazioni pubbliche non comportano riduzioni del corrispettivo previsto dal precedente articolo 5, a condizione che Trenitalia, in tempi e secondo modalità appropriati, assicuri, sussistendone le oggettive condizioni, la continuità del servizio anche in forma sostitutiva, naturalmente senza aumento del predetto corrispettivo.

Le modifiche ai programmi di esercizio di cui al presente comma sono comunicate da Trenitalia alla Regione – Direzione Regionale Trasporti - anche a mezzo fax, entro le 24 ore successive, ricadenti in un giorno lavorativo, all'evento. La comunicazione dovrà contenere le motivazioni che le ha prodotte.

4. Ogni altra riduzione del servizio erogato, diversa da quella indicata dai commi 1, 2 e 3 del presente articolo, potrà comportare l'applicazione delle penali di cui all'art. 19 con le modalità di cui all'allegato n. 3. Nel caso di reiterata sospensione del servizio e previa diffida ad adempiere, la Regione potrà procedere alla revoca dell'affidamento del servizio con proprio atto unilaterale ed all'affidamento dello stesso ad altra azienda idonea, salve le ulteriori azioni di rivalsa per le maggiori spese sostenute e per il risarcimento dell'ulteriore danno nei confronti di Trenitalia.

12


5. Le fattispecie di cui ai commi 1, 2 e 3 del presente articolo non sono rilevanti ai fini del rispetto degli impegni in relazione agli standard qualitativi minimi di puntualità e di affidabilità del servizio di cui all'allegato n. 3.

PARTE SECONDA: OBIETTIVI

Art. 9

(Parametri gestionali)

Le parti convengono di identificare, separatamente per il servizio regionale e quello interregionale, i seguenti cinque parametri:

- Passeggeri trasportati
- Percorrenze chilometriche annue di servizio effettivo (treni*km/bus*km, al netto delle percorrenze fuori servizio) e ore di servizio effettivo
- Costo operativo chilometrico del servizio (costo treno*km e costo bus*km)
- Velocità commerciale dei servizi – Velocità media, su base annua, calcolata per singola relazione ferroviaria oggetto del presente atto
- Rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi al netto dei costi di infrastruttura.

Le definizioni e le modalità di rilevazione dei suddetti parametri sono contenute nell'allegato n. 5.

Art. 10

(Scheda Servizi)

Le parti concordano nell'assumere il documento "Scheda Servizi" (allegato 6), contenente i parametri gestionali di cui al precedente art. 9, quale valutazione sullo stato di fatto del livello quantitativo del servizio erogato nel corso del periodo di validità del presente contratto.

Trenitalia dovrà trasmettere la Scheda Servizi alla Regione rispettando le scadenze di cui all'art. 21.

PARTE TERZA: IMPEGNI PROGRAMMATICI DELLE PARTI

Art. 11

(Politica del trasporto)

La Regione si impegna:

- a realizzare i progetti di miglioramento delle infrastrutture intermodali nei modi e tempi definiti dall'Amministrazione nell'ambito dei propri documenti programmatici;
- a sviluppare ed adeguare l'integrazione tariffaria;
- promuovere l'integrazione modale.

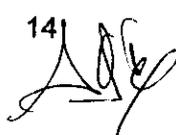
Art. 12

(Politica tariffaria)

1. Trenitalia adotta le tariffe in vigore al momento della stipula del presente Contratto e le loro variazioni definite dalla Regione.
2. La Regione, fermo restando l'obbligo del rispetto delle disposizioni della Legge Regionale 16 Luglio 1998 n. 30 e successive modificazioni, si impegna ad integrare, mediante apposite Convenzioni, gli eventuali mancati ricavi derivanti dall'imposizione da parte sua delle gratuità e delle agevolazioni tariffarie.
3. Trenitalia presenta alla Regione il programma degli obiettivi di controllo dell'evasione tariffaria e si impegna ad attuare gli interventi in esso previsti e a comunicare alla Regione mensilmente i risultati raggiunti (Legge Regionale 1/91).

Art. 13

(Politica della qualità dei servizi)

141
A-4


1. Trenitalia si impegna a migliorare i livelli qualitativi del servizio offerto per soddisfare le esigenze dei clienti-utenti. La verifica del rispetto degli standard minimi di qualità definiti nell'allegato n. 3 sarà effettuata attraverso il monitoraggio della qualità erogata effettuato dalla Regione.

2. La Regione prende atto della Carta dei Servizi della Direzione Regionale Lazio relativa all'anno 2005, allegato n. 9, predisposta in linea con lo schema generale di riferimento di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998. Trenitalia si impegna a pubblicare e a trasmettere alla Direzione Regionale Trasporti della Regione Lazio, entro 30 giorni dalla pubblicazione/aggiornamento, la Carta dei Servizi della Direzione Regionale Lazio.

3. Trenitalia si impegna a diffondere presso l'utenza, con i consueti canali, la Carta dei Servizi della Direzione Regionale Lazio.

Art. 14

(Rapporti con Associazioni/Istituzioni/Enti Locali/Grandi Clienti/Clienti)

1. La Regione si impegna a convocare incontri con i Comitati dei Pendolari/Associazioni dei Consumatori e Trenitalia, almeno due volte l'anno. Trenitalia, sulla base delle problematiche emerse, si impegna a fornire gli elementi ed i chiarimenti che si rendessero necessari.

2. In seguito alla realizzazione di nuove fermate e/o di nuove stazioni sarà esclusivamente la Regione a disporre lo svolgimento nelle stesse del servizio viaggiatori previa verifica di fattibilità tecnica eseguita da Trenitalia.

3. Le eventuali richieste provenienti da Associazioni/Istituzioni/Enti Locali/Grandi Clienti/Clienti aventi ad oggetto modifiche o integrazioni dei servizi, richieste di assegnazione e/o soppressione di fermate o quant'altro sia riconducibile all'offerta ferroviaria, dovranno essere sottoposte alla Regione che valuterà se prenderle in considerazione tenendo conto delle verifiche tecniche - qualità, costi, organizzazione - realizzate da Trenitalia.

Art. 15

(Attività di Comunicazione)

1. Le parti si impegnano nel definire di comune accordo, campagne di comunicazione per fornire costante informativa sulle modalità di erogazione dei servizi oggetto del Contratto e/o sulle iniziative che entrambe le parti adotteranno per il miglioramento dei livelli qualitativi e quantitativi dello stesso.
2. La Regione, avvalendosi della collaborazione di Trenitalia e ove ne ricorrono le condizioni, avvierà campagne di comunicazione alla clientela mirate alla sensibilizzazione nell'uso del mezzo di trasporto ferroviario sia per incentivare l'utilizzo dello stesso sia per limitare le azioni di vandalismo effettuate sul materiale rotabile di Trenitalia.

Art. 16

(Parametri di monitoraggio ed economico-gestionali)

1. Trenitalia si obbliga a fornire, su supporto informatico, i dati consuntivi indicati nella Scheda Servizi di cui all'art. 10 e i dati di monitoraggio del servizio riportati nell'allegato n. 7, nel rispetto delle scadenze definite nell'art. 21. A tal fine Trenitalia fornisce i dati riferiti al servizio oggetto del presente Contratto. Qualora alcuni dati non fossero disponibili nella contabilità di Trenitalia essi verranno ricercati da fonti extracontabili.
2. Trenitalia si impegna inoltre a fornire, su supporto informatico ed entro 30 giorni dalla stipula del presente contratto, i dati relativi al materiale rotabile, suddiviso per tipologia e relative caratteristiche, in base allo schema riportato in allegato 10.

Art. 17

(Monitoraggio della qualità del servizio)

1. Trenitalia fornisce, con le cadenze previste, le rilevazioni interne sul rispetto degli standard minimi di qualità di cui all'allegato n. 3.

16
A. M.
A. M.

2. La Regione, tramite strutture proprie o soggetti terzi ufficialmente incaricati, può effettuare rilevazioni per verificare il rispetto degli standard minimi di qualità del servizio definiti nel presente Contratto. Trenitalia si impegna a prendere atto di tali rilevazioni, che le saranno tempestivamente comunicate. Resta salva la facoltà di Trenitalia di produrre documentazione probatoria che sarà oggetto di valutazione in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

3. Per l'effettuazione delle verifiche di cui al comma precedente Trenitalia rilascerà n. 10 tessere di libera circolazione nominative ai funzionari della Regione. Trenitalia inoltre concederà, entro quindici giorni dalla richiesta, la libera circolazione ai rilevatori muniti di apposita tessera di riconoscimento, utilizzabile solo per le attività di verifica e nel periodo delle verifiche. I nominativi saranno segnalati dalla Regione. Le modalità di rilascio delle tessere saranno oggetto di apposito accordo da sottoscritto entro trenta giorni dalla stipula del seguente contratto.

4. Le parti, nell'ambito del Comitato, valutano le risultanze delle rilevazioni e indicano le eventuali azioni di miglioramento. La Regione può richiedere a Trenitalia di fornire specifici approfondimenti sui dati presentati.

PARTE QUARTA: SISTEMA DI MONITORAGGIO

Art. 18

(Rispetto degli impegni)

1. Fatto salvo quanto previsto del precedente articolo 13 in materia di qualità del servizio, le parti si impegnano a fornirsi reciprocamente ogni utile collaborazione per la verifica del rispetto degli impegni assunti con il contratto, avvalendosi a tale scopo del Comitato di cui all'articolo 6.

2. Le parti si impegnano a definire di intesa, attivando ogni opportuno confronto, le azioni correttive necessarie per il rispetto degli impegni reciproci assunti con il Contratto.

17


Art. 19

(Sistema delle penali)

1. L'eventuale mancato rispetto degli standard minimi di affidabilità, fatti salvi i casi previsti dai commi 1, 2 e 3 dell'art. 8 del presente Contratto, comporta l'applicazione di una penale come da specifiche contenute nell'allegato 3.
2. L'eventuale mancato rispetto degli altri standard di qualità riportati nell'allegato n. 3, comporterà l'applicazione delle penali nello stesso previste.
3. La Regione ha facoltà di convocare Trenitalia per analizzare le motivazioni degli scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti in tema di miglioramento della qualità dei servizi e di richiedere tutte le azioni correttive ritenute necessarie.
4. La mancata o incompleta fornitura, da parte di Trenitalia, dei dati e delle informazioni indicate nel presente contratto, comporterà l'applicazione di una sanzione pari a € 20.000 per ogni mese di ritardo rispetto alle scadenze previste nel presente Contratto, e pari a € 30.000 per ogni mese di ritardo successivo al primo.
5. Le infrazioni possono essere accertate mediante verbale degli incaricati regionali, sulla base dei dati di monitoraggio rilevati dalla Regione, dei report previsti dall'articolo 17, comma 4 e dei dati comunicati da Trenitalia.
6. La Regione, definisce le penali previste dal presente articolo al termine di ogni trimestre di applicazione del Contratto.
7. La Regione presenta al Comitato Tecnico di Gestione del Contratto l'elenco delle penali che intende applicare. In sede di Comitato, Trenitalia potrà produrre documentazione probatoria, rispetto alla quale la Regione potrà decidere la non applicabilità delle riduzioni di corrispettivo e delle penali definite.

8. Le Parti concordano che l'ammontare delle risorse derivanti dalla applicazione delle penali e delle detrazioni dovranno essere utilizzate dalla Regione per attivare iniziative finalizzate al miglioramento qualitativo del servizio di trasporto ferroviario regionale erogato da Trenitalia, anche mediante l'istituzione di un apposito fondo.

Art. 20

(Sistema degli incentivi)

1. Le parti concordano sulla necessità di adottare un sistema per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, inteso a individuare, sulla base del miglioramento di un indice di soddisfazione, meccanismi premianti dei risultati conseguiti da Trenitalia e a verificare, ricalibrandolo, il sistema adottato per il monitoraggio della qualità erogata.
2. Il sistema di rilevazione della qualità percepita sarà concordato in sede di Comitato e dovrà prevedere il calcolo dell'indice di cui al comma 1.
3. Il valore di partenza sarà determinato sulla base delle rilevazioni effettuate nel corso del periodo di validità del contratto.
4. Le parti convengono infine sull'opportunità di individuare, sempre in sede di Comitato, modalità di sviluppo del sistema premiante per il perseguimento di obiettivi di miglioramento del livello di efficacia del servizio oggetto del Contratto, basate sull'introduzione di strumenti di incentivazione specificamente rivolti a premiare i risultati conseguiti da Trenitalia in termini di incremento del numero di viaggiatori trasportati.

Art. 21

(Tempi del Monitoraggio)

1. Trenitalia si impegna ad attivare un sistema di monitoraggio ed a trasmettere alla Regione:
 - i dati relativi al materiale rotabile nella forma prevista dall'allegato n. 10, entro un mese dalla stipula del contratto, ovvero dall'entrata in vigore di un nuovo programma d'esercizio;

- i valori di consuntivo relativi all'anno di riferimento nella forma prevista dall'art. 10 (Scheda Servizi) entro il 31/07 dell'anno successivo;
- i valori annuali dei parametri di monitoraggio di cui all'art. 16 nella forma prevista dall'allegato n. 7, entro il 31/07 dell'anno successivo;
- i dati periodici necessari al monitoraggio della qualità di cui all'allegato n. 3, entro il mese successivo rispetto alle scadenze riportate nell'allegato.

Art. 22

(Pianificazione comune)

La Regione si impegna a concertare strumenti di programmazione per la pianificazione dei servizi ferroviari riguardanti più regioni.

PARTE QUINTA: DISPOSIZIONI VARIE

Art. 23

(Clausole fiscali)

1. Il presente contratto ha per oggetto il pagamento di un corrispettivo da parte della Regione a fronte dell'erogazione dei servizi ferroviari regionali da parte di Trenitalia S.p.A., in attuazione della vigente normativa nazionale e comunitaria.
2. Le relative prestazioni, pertanto, sono assoggettate ad IVA ai sensi del DPR 26 ottobre 1972 n. 633 e successive integrazioni e modificazioni.

Art. 24

(Controversie tra le parti)

1. Qualora sorgano tra le parti contestazioni nella interpretazione del Contratto, ciascuna parte potrà notificare all'altra l'esistenza di tali contestazioni precisandone la natura e l'oggetto. Le parti si incontreranno, anche con l'assistenza del Comitato di cui al precedente art. 6, per esaminare l'argomento e

le motivazioni prodotte con il proposito di comporre amichevolmente la vertenza. Nel caso in cui il tentativo fallisca, le controversie vengono deferite alla cognizione di un Collegio arbitrale composto di tre membri designati:

- uno dalla Regione
- uno da Trenitalia S.p.A.
- uno, con funzioni di presidente, eletto dal Presidente del Tribunale di Roma.

2. In caso di mancata nomina dell'arbitro ad opera di una delle parti entro trenta giorni dalla notifica della domanda di arbitrato, la nomina è effettuata, su richiesta della parte più diligente, dal Presidente del Tribunale di Roma. Il collegio giudica secondo le norme di diritto.

3. Il Contratto dovrà continuare ad avere esecuzione in pendenza del procedimento di cui al precedente comma 1; nessuna prestazione dell'una all'altra parte dovrà essere sospesa in pendenza del procedimento.

4. In caso di contenzioso il foro competente è quello di Roma;

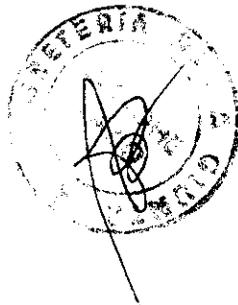
5. Tutte le spese contrattuali e di registrazione sono a spese di Trenitalia S.p.A.

per la

REGIONE LAZIO

per

TRENITALIA S.P.A.



A handwritten signature in black ink, with the date "1/11/14" written vertically to its right.

ALLEG. alla DELIB. N. 281
DEL 4 MAR. 2005



Elenco allegati	
1	Elenco relazioni di traffico e rispettive fermate
2	Programma di esercizio
3	Qualità dei servizi
4	Metodo di calcolo dei costi e degli introiti
5	Definizione e modalità di rilevazione parametri di esercizio
6	Scheda Servizi
7	Parametri di monitoraggio ed economico-finanziari
8	Elenco servizi garantiti da Trenitalia SpA in caso di sciopero
9	Carta dei Servizi della Direzione Regionale Lazio per l'anno 2005
10	Materiale rotabile utilizzato

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate.

Linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Orte/Fara Sabina - Fiumicino Aeroporto "1/1"		
Orte		
Gallese Teverina		
Civita Castellana-Magliano		
Collevecchio-Poggio S.		
Stimigliano		
Gavignano Sabino		
Poggio Mirteto		
Fara Sabina-Montelibretti		
Piana Bella di Montelibretti		
Monterotondo-Mentana		
Settebagni		
Fidene		
Nuovo Salarico		
Roma Nomentana		
Roma Tiburtina		
Roma Tuscolana		
Roma Ostiense		
Roma Trastevere		
Villa Bonelli		
Magliana		
Muratella		
Ponte Galeria		
Fiumicino Aeroporto		

M70

1

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate Roma - Tivoli/Avezzano "ff2"	identificazione quadro orario su:	
	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Tiburtina		
Roma Prenestina		
Tor Sapienza		
La Rustica		
Lunghezza		
Bagni di Tivoli		
Guidonia-Montecelio		
Palombara-Marcellina		
Tivoli		
Castel Madama		
Vicovaro		
Mandela-Sambuci	75	2
Roviano		
Arsoli		
Oricola-Pereto		
Carsoli		
Colli di Monte Bove		
Sante Marie		
Tagliacozzo		
Villa S. Sebastiano		
Scurcola Marsicana		
Cappelle-Magliano		
Avezzano		

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

Linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Roma - Cesano/Viterbo "73"	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Ostiense		
Roma Trastevere		
Roma S. Pietro		
Valle Aurelia		
Appiano-Proba Petronia		
Baldina		
Gemelli		
Monte Mario		
S. Filippo Neri		
Ottavia		
Ipogeo degli Ottavi		
La Giustiniana		
La Storta-Formello		
Ogliata		
Cesano	M77	3
Anguillara		
Vigna di Valle		
Bracciano		
Manziatana-Canale Monterano		
Oriolo		
Capranica-Sutri		
Vetralla		
Tre Croci		
Viterbo Porta Romana		
Viterbo Porta Fiorentina		

Handwritten signature or initials

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Roma - Frascati "fr4"	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Termini	M72	4f
Capannelle		
Ciampino		
Frascati		

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Roma - Albano Laziale "fr4"	Edizione Tutt'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Termini	<div data-bbox="1037 963 1077 1041" data-label="Text">M73</div> <div data-bbox="1029 1366 1069 1422" data-label="Text">4a</div>	
Capannelle		
Ciampino		
Acqua Acetosa		
Sassone		
Pantanello		
Marino Laziale		
Castel Gandolfo		
Villetta		
Albano Laziale		

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Roma - Velletri "fr4"	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Termini	M74	
Roma Tiburtina		
Capannelle		
Ciampino		
Casabianca		
S. Maria delle Mole		
Pavona		
Cancelliera		
Cecchina		
Lanuvio		
S. Gennaro		
S. Eurosia		
Velletri		

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Roma - Civitavecchia/Grosseto "f/5"	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Terrini		
Roma Tiburtina		
Roma Tuscolana		
Roma Ostiense		
Roma Trastevere		
Roma S. Pietro		
Roma Aurelia		
Maccarese-Fregene		
Torre in Pietra-Palidoro		
Cerveteri-Ladispoli		
Marina di Cerveteri		
S. Severa		
S. Marinella		
Civitavecchia	32	5
Civitavecchia Marittima (autobus)		
Tarquini		
Montalto di Castro		
Chiarone (autobus)		
Capalbio		
Orbetello-M. Argentario		
Albina		
Talamone		
Alberese (autobus)		
Grosseto		

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate Roma - Frosinone/Cassino "f/6"	Identificazione quadro orario su:	
	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Termini		
Roma Tiburtina		
Capannelle		
Ciampino		
Tor Vergata		
Colle Matia		
Colonna Galleria		
Zagarolo		
Labico		
Valmontone		
Colferro-Segni		
Anagni-Fiuggi		
Sgurgola		
Morolo		
Ferentino-Supino		
Frosinone	80	
Ceccano		
Ceprano-Falvaterra		
Isoletta-S. Giovanni Incarico		
Roccasecca		
Piedimonte-Villa S. L.-Aquinò		
Cassino		
Rocca d'Evandro-S. Vittore		
Mignano di Monte Lungo		
Tora-Prezenzano		
Vairano-Caianello		
Riardo-Pietramelara		
Teano		
Sparanise		
Pignataro Maggiore		
Capua		
S. Maria Capua Vetere		
Caserta		

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Roma - Formia/Minturno "fr7"	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Termini		
Torricola		
Pomezia-S.Palomba		
Campoleone		
Cisterna di Latina		
Latina		
Sezze Romano	85	7
Priverno-Fossanova		
Monte S. Biagio		
Fondi-Sperlonga		
Itri		
Formia		
Minturno-Scauri		

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Priverno Fossanova - Terracina	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Priverno-Fossanova		
Capocroce		
Ruderi di Sibilla (autobus)	310	12
Gavotti (autobus)		
La Flora		
Terracina		

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Roma - Nettuno "7/8"	Edizione Tutt'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Roma Termini	M75	8
Torricola		
Pomezia-S. Palomba		
Campoleone		
Aprilia		
Campo di Carne		
Padiglione		
Lido di Lavinio		
Villa Claudia		
Marechiaro		
Anzio Colonia		
Anzio		
Nettuno	"	"

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Viterbo - Orte	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Viterbo Porta Fiorentina	302	9
Montefiascone		
Grotte S. Stefano		
Sipicciano S. Nicola		
Sipicciano		
Atigliano-Bomarzo		
Bassano in Teverina		
Orte		

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Terni - Rieti - L'Aquila	Edizione Tut'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Terni	300	10
Terni Cospea		
Stroncone		
Marmore		
Labro-Moggio		
Greccio		
Terria		
Contigliano		
Poggio Fidoni		
Rieti		
Cittaducale		
Cotilla		
Sorgeniti del Pechiera		
Castel S. Angelo		
Canetra		
Antrodoto-Borgo Velino		
Antrodoto centro		
Rocca di Fondi		
Rocca di Corno		
Vigliano d'Abruzzo		
Sassa-Tornimparte		
L'Aquila		

Elenco delle relazioni di traffico con le rispettive fermate

21/12

linea e fermate	Identificazione quadro orario su:	
Avezzano - Sora - Roccasacca	Edizione Tutt'Italia	Edizione Orario Regionale Lazio
Avezzano	311	11
Capistrello		
Cupone		
Pescocanale		
Canistro		
Civitella Roveto		
Civita d'Antino-Morino		
Morrea-Castronovo-Randinara		
S. Vincenzo Valle Roveto		
Roccavivi		
Balsorano		
Ridotti-Colleplano		
Compre S. Vincenzo		
Sora		
Isola Liri		
Arpino		
Santopadre		
Fontana Liri		
Fontana Liri Inferiore		
Arce		
Colfelice		
Roccasacca		
Piedimonte-Villa S.L.-Aquinò		
Cassino		

Orte - Capranica Sutri		
(Autoservizio sostitutivo)		
Orte	303	13
Gallese-Bassanello		
Corchiano		
Fabrica di Roma		
Caprarola		
Ronciglione		
Madonna del Piano		
Capranica-Sutri		

ALLEGATO 2

**PROGRAMMA DI ESERCIZIO
1 GENNAIO – 10 DICEMBRE 2005**

Handwritten signature or initials

Autoservizi su gomma

Allegato 2
Orario valido dal 1 gennaio 2005 al 10 dicembre 2005

CORSA	ORIGINE	DESTIN.	ORA PAR	ORA ARR	KM PER CO	km gen	km feb	km mar	km apr	km mag	km giu	km lug	km ago	km set	km ott	km nov	1-10 dic	km gen-dic	giorni eff		
RM 301	Fiumicino	Fium. Aer.	5.40	5.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	120	40	1148	287
RM 303	Fiumicino	Fium. Aer.	6.10	6.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 305	Fiumicino	Fium. Aer.	6.25	6.33	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 307	Fiumicino	Fium. Aer.	6.40	6.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 309	Fiumicino	Fium. Aer.	6.55	7.03	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 311	Fiumicino	Fium. Aer.	7.10	7.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 313	Fiumicino	Fium. Aer.	7.25	7.33	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 315	Fiumicino	Fium. Aer.	7.40	7.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 317	Fiumicino	Fium. Aer.	7.55	8.03	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 319	Fiumicino	Fium. Aer.	8.10	8.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 321	Fiumicino	Fium. Aer.	8.40	8.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 323	Fiumicino	Fium. Aer.	8.40	8.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1376	344
RM 325	Fiumicino	Fium. Aer.	9.10	9.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1148	287
RM 327	Fiumicino	Fium. Aer.	9.40	9.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 329	Fiumicino	Fium. Aer.	10.10	10.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 331	Fiumicino	Fium. Aer.	10.40	10.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 333	Fiumicino	Fium. Aer.	11.10	11.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 335	Fiumicino	Fium. Aer.	11.40	11.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 337	Fiumicino	Fium. Aer.	12.10	12.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 339	Fiumicino	Fium. Aer.	12.40	12.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 341	Fiumicino	Fium. Aer.	13.10	13.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 343	Fiumicino	Fium. Aer.	13.40	13.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 345	Fiumicino	Fium. Aer.	14.10	14.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 347	Fiumicino	Fium. Aer.	14.25	14.33	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 349	Fiumicino	Fium. Aer.	14.40	14.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 351	Fiumicino	Fium. Aer.	14.55	15.03	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 353	Fiumicino	Fium. Aer.	15.10	15.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344
RM 355	Fiumicino	Fium. Aer.	15.25	15.33	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 357	Fiumicino	Fium. Aer.	15.40	15.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 359	Fiumicino	Fium. Aer.	15.55	16.03	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1376	344
RM 361	Fiumicino	Fium. Aer.	16.10	16.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1056	264
RM 363	Fiumicino	Fium. Aer.	16.25	16.33	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 365	Fiumicino	Fium. Aer.	16.40	16.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 367	Fiumicino	Fium. Aer.	16.55	17.03	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1376	344
RM 369	Fiumicino	Fium. Aer.	17.10	17.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1056	264
RM 371	Fiumicino	Fium. Aer.	17.25	17.33	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 373	Fiumicino	Fium. Aer.	17.40	17.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 375	Fiumicino	Fium. Aer.	17.55	18.03	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1376	344
RM 377	Fiumicino	Fium. Aer.	18.10	18.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1056	264
RM 379	Fiumicino	Fium. Aer.	18.25	18.33	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 381	Fiumicino	Fium. Aer.	18.40	18.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1056	264
RM 383	Fiumicino	Fium. Aer.	18.55	19.03	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1376	344
RM 385	Fiumicino	Fium. Aer.	19.10	19.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1056	264
RM 387	Fiumicino	Fium. Aer.	19.40	19.48	4	96	96	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100	104	32	1148	287
RM 387	Fiumicino	Fium. Aer.	20.10	20.18	4	124	112	124	120	124	120	124	120	124	120	124	120	124	40	1376	344

CORSA	ORIGINE	DESTIN	ORA PAR	ORA ARR	KM PERC	km gen.	km feb.	km mar.	km apr.	km mag.	km giu.	km lug.	km ago.	km set.	km ott.	km nov.	1-10 dic	km gen-dic	giorni eff
RM 389	Fiumicino	Fium. Aer.	20.40	20.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 391	Fiumicino	Fium. Aer.	21.10	21.18	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 393	Fiumicino	Fium. Aer.	21.40	21.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 300	Fium. Aer.	Fiumicino	5.55	6.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 302	Fium. Aer.	Fiumicino	6.25	6.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 304	Fium. Aer.	Fiumicino	6.40	6.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264
RM 306	Fium. Aer.	Fiumicino	6.55	7.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 308	Fium. Aer.	Fiumicino	7.10	7.18	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264
RM 310	Fium. Aer.	Fiumicino	7.25	7.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 312	Fium. Aer.	Fiumicino	7.40	7.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264
RM 314	Fium. Aer.	Fiumicino	7.55	8.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 316	Fium. Aer.	Fiumicino	8.25	8.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 318	Fium. Aer.	Fiumicino	8.55	9.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 320	Fium. Aer.	Fiumicino	9.25	9.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 322	Fium. Aer.	Fiumicino	9.55	10.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 324	Fium. Aer.	Fiumicino	10.25	10.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 326	Fium. Aer.	Fiumicino	10.55	11.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 328	Fium. Aer.	Fiumicino	11.25	11.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 330	Fium. Aer.	Fiumicino	11.55	12.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 332	Fium. Aer.	Fiumicino	12.25	12.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 334	Fium. Aer.	Fiumicino	12.55	13.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 336	Fium. Aer.	Fiumicino	13.25	13.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 338	Fium. Aer.	Fiumicino	13.55	14.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1376	344
RM 340	Fium. Aer.	Fiumicino	14.10	14.18	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 342	Fium. Aer.	Fiumicino	14.25	14.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264
RM 344	Fium. Aer.	Fiumicino	14.40	14.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1376	344
RM 346	Fium. Aer.	Fiumicino	14.55	15.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1056	264
RM 348	Fium. Aer.	Fiumicino	15.10	15.18	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 350	Fium. Aer.	Fiumicino	15.25	15.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264
RM 352	Fium. Aer.	Fiumicino	15.40	15.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1376	344
RM 354	Fium. Aer.	Fiumicino	15.55	16.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1056	264
RM 356	Fium. Aer.	Fiumicino	16.10	16.18	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 358	Fium. Aer.	Fiumicino	16.25	16.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264
RM 360	Fium. Aer.	Fiumicino	16.40	16.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1376	344
RM 362	Fium. Aer.	Fiumicino	16.55	17.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1056	264
RM 364	Fium. Aer.	Fiumicino	17.10	17.18	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 366	Fium. Aer.	Fiumicino	17.25	17.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264
RM 368	Fium. Aer.	Fiumicino	17.40	17.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1376	344
RM 370	Fium. Aer.	Fiumicino	17.55	18.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1056	264
RM 372	Fium. Aer.	Fiumicino	18.10	18.18	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 374	Fium. Aer.	Fiumicino	18.25	18.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264
RM 376	Fium. Aer.	Fiumicino	18.40	18.48	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1376	344
RM 378	Fium. Aer.	Fiumicino	18.55	19.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	120	40	1056	264
RM 380	Fium. Aer.	Fiumicino	19.10	19.18	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	100	32	1056	264

CORSA	ORIGINE	DESTIN.	ORA PAR	ORA ARR	KM PERC	Km															
						km gen	km feb	km mar	km apr	km mag	km giu	km lug	km ago	km set	km ott	km nov	1-10 die	km gen-dic	giorni eff		
RM 382	Fium. Aer.	Fiumicino	19.25	19.33	4	96	96	104	104	100	104	100	104	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 384	Fium. Aer.	Fiumicino	19.55	20.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	124	120	104	40	1376	344
RM 386	Fium. Aer.	Fiumicino	20.25	20.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 388	Fium. Aer.	Fiumicino	20.55	21.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	124	120	104	40	1376	344
RM 390	Fium. Aer.	Fiumicino	21.25	21.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	104	120	104	32	1148	287
RM 392	Fium. Aer.	Fiumicino	21.55	22.03	4	124	112	124	120	124	120	124	124	124	124	124	120	104	40	1376	344
RM 394	Fium. Aer.	Fiumicino	22.25	22.33	4	96	96	104	100	104	100	104	104	104	104	104	104	100	32	1148	287
RM 121	Orbetello	Civitavec.	5.32	7.02	83	2075	1992	2241	2075	2075	2075	2075	2075	2241	2075	2158	2158	2075	747	21912	264
RM 123	Grosseto	Civitavec.	10.00	12.25	126	3150	3024	3402	3150	3150	3150	3150	3402	3402	3150	3276	3276	3150	1134	33264	264
RM 122	Civitavec.	Grosseto	5.52	7.52	126	3150	3024	3402	3150	3150	3150	3150	3402	3402	3150	3276	3276	3150	1134	33264	264
RM 122bis	Civitavec.	Orbetello	5.52	7.12	83	1743	1992	1826	2075	2158	2158	2158	747	0	1411	2158	2158	2075	664	16849	203
RM 124	Civitavec.	Orbetello	9.25	10.55	83	2075	1992	2241	2075	2075	2075	2075	2241	0	2158	2158	2075	2075	747	21912	264
RM 126	Cassino	Sora	20.10	21.10	61	1464	1464	1586	1525	1586	1525	1586	1586	1586	1586	1586	1586	1525	488	17507	287
RM 131	Orte	Capranica	15.05	16.15	63	1260	1260	1386	1260	1386	1386	1323	1323	1323	1386	1386	1323	1323	378	13608	216
RM 132	Capranica	Orte	5.25	6.35	63	1260	1260	1386	1260	1386	1386	1323	1323	1323	1386	1386	1323	1323	378	13608	216
RM 161	Sora	Frosinone	5.20	6.05	36	720	720	792	720	792	756	756	756	756	792	756	756	756	216	7776	216
RM 166	Frosinone	Sora	19.00	19.45	36	720	720	792	720	792	756	756	756	756	792	756	756	756	216	7776	216
RM 170	Terracina	Piverno F.	4.05	4.40	24	480	480	528	480	528	504	504	504	504	504	504	504	504	144	5184	216
RM 171	Piverno F.	Terracina	7.25	8.00	24	504	576	528	600	624	624	216	0	408	624	624	600	192	4872	203	
RM 172	Terracina	Piverno F.	13.50	14.25	24	504	576	528	600	624	624	216	0	408	624	624	600	192	4872	203	
RM 175	Campoleone	Nettuno	0.10	0.50	32	960	896	992	960	992	960	992	992	992	960	960	992	960	320	9984	312
RM 177	Campoleone	Nettuno	23.30	0.15	32	800	768	832	768	864	800	832	832	832	832	800	832	832	224	8352	261
RM 521	Civitav. M.ma	Civitavec.	6.55	7.00	*																344
RM 523	Civitav. M.ma	Civitavec.	7.50	7.55	*																344
RM 518	Civitavec.	Civitav. M.ma	21.05	21.10	*																344
RM 520	Civitavec.	Civitav. M.ma	22.00	22.05	*																344
RM 522	Civitavec.	Civitav. M.ma	22.15	22.20	*																344

* Il servizio è calcolato sull'impegno giornaliero anziché su base chilometrica.

Allegato n. 3

QUALITÀ DEI SERVIZI

PUNTUALITÀ

Nella seguente tabella sono indicati gli standard di puntualità del servizio che Trenitalia si impegna a garantire e le relative penali.

La puntualità del servizio sarà monitorata e calcolata rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione di termine corsa. I risultati della rilevazione, così come le eventuali relative sanzioni, saranno valutati su base mensile.

Le parti concordano di utilizzare il sistema RIACE come strumento di monitoraggio.

Trenitalia si impegna a trasmettere alla Regione, entro il mese successivo a quello di riferimento, (anche su supporto informatico) un report, elaborato tramite il sistema RIACE, contenente i parametri di puntualità relativi ai treni.

Nel caso di mancato raggiungimento di entrambi gli obiettivi, verrà applicata solo la penale dell'obiettivo della fascia 0-15 in quanto comprensivo di quello 0-5.

STANDARD	SANZIONI
87% dei treni con ritardo non > 5'	euro 20.000,00 Mancato raggiungimento standard mensile (*)
96% dei treni con ritardo non > 15'	euro 33.000,00 Mancato raggiungimento standard mensile (*)

N.B. Le penali relative alla medesima categoria di treno non sono sovrapponibili;

(*) arrotondato per difetto per decimali minori o uguali a 5 ovvero arrotondato per eccesso per decimali maggiori di 5.

AFFIDABILITA'

Nella seguente tabella sono indicati gli standard di affidabilità che Trenitalia si impegna a garantire e le relative penali.

Le Parti concordano di utilizzare RIACE come strumento di monitoraggio.

Trenitalia si impegna a trasmettere alla Regione, entro il mese successivo a quello di riferimento, su supporto sia informatico sia cartaceo, il rapporto contenente l'elenco dei treni soppressi e limitati con le relative cause, i provvedimenti adottati ed i tempi di intervento.

Tale rapporto sarà valutato con cadenza mensile.

In caso di soppressioni dei treni, Trenitalia, in relazione alle condizioni oggettive di contesto, si impegna ad attivare ove possibile servizi sostitutivi con bus.

I servizi sostitutivi sulle fr per percorsi entro il Comune di Roma non verranno istituiti data la frequenza dei treni e per l'impossibilità di gestire le sostituzioni.

Standard	Valore della sanzione
Treni soppressi o treni limitati (*) $\leq 0,50\%$ rapporto tra treni*km soppressi e treni*km programmati nel mese	Euro 80.000,00 mese per percentuale superiore
mancata attivazione di servizi sostitutivi	Euro 500,00 ad evento**

(*) ad eccezione delle fattispecie di cui all'art. 7 comma 1 del Contratto.

(**) si intende evento tutto quanto connesso e collegato alla criticità verificatasi tenendo conto di quanto previsto dall'articolo 8.

AFFOLLAMENTO

Nella seguente tabella sono indicati gli standard di affollamento di riferimento che Trenitalia si impegna a garantire e le relative sanzioni.

Trenitalia trasmetterà alla Regione un rapporto semestrale, sia cartaceo che su supporto informatico, sull'utilizzo dei treni, (il rapporto sarà basato sui risultati delle rilevazioni periodiche che Trenitalia conduce due volte all'anno).

Il rapporto verrà inviato entro il mese di giugno per quanto attiene ai dati relativi al monitoraggio del periodo invernale dell'anno precedente (settembre-giugno) ed entro il mese di dicembre per quelli relativi al monitoraggio del periodo estivo (luglio-agosto).

Il rapporto conterrà il dato riferito al totale dei saliti sul singolo treno dalla stazione di origine a quella di destinazione nonché i relativi estremi orario, la composizione e la valutazione dello standard riferita alla singola linea.

I rapporti trasmessi da Trenitalia saranno valutati dalla Regione anche a seguito di verifiche effettuate in modo diretto o tramite suoi incaricati.

STANDARD	SANZIONI
Coefficiente di affollamento = viaggiatori/ posti totali offerti $< 0 = a 1$ nel 90% dei treni sulla singola linea	Euro 5.000,00 per ogni evento rilevato

La Regione valuta il mancato raggiungimento dello standard dell'affollamento confrontando i dati contenuti nel rapporto trasmesso da Trenitalia con i risultati rilevati nel corso delle verifiche svolte nello stesso periodo a cui si riferisce il rapporto.

La Regione potrà considerare mancato il raggiungimento dell'obiettivo nel caso in cui nel corso delle verifiche riscontri una discordanza tra quanto programmato (caratteristiche del materiale rotabile) e quanto di fatto rilevato per almeno il 10% dei treni circolanti sulla stessa relazione e nello stesso giorno.

La penale non può essere applicata qualora l'evento sia riconducibile ad una soppressione o ad una limitazione.

RISCALDAMENTO E ARIA CONDIZIONATA

Nella seguente tabella sono indicati gli standard di riferimento che Trenitalia si impegna a garantire e le relative sanzioni.

Trenitalia trasmetterà alla Regione un rapporto trimestrale sullo stato del funzionamento degli apparati di riscaldamento e climatizzazione dei treni, sulla base dei quali saranno quantificate le eventuali penali e gli interventi possibili individuati tra i contraenti.

I rapporti trasmessi da Trenitalia saranno valutati dalla Regione anche a seguito di verifiche effettuate in modo diretto o tramite suoi incaricati.

L'infrazione è accertata solo a seguito di rilevazione diretta della Regione o di suoi incaricati.

STANDARD	SANZIONI
Funzionamento dell'apparato regolare	Euro 100,00 per rilevazione non standard

Agg

PULIZIA

Relativamente al mancato rispetto dei cicli di pulizia le sanzioni sono determinate in Euro 260,00 per ogni infrazione ai cicli di pulizia accertata. Gli standard sono i seguenti:

Pulizia esterna rotabili

Indicatori

Obiettivo

% carrozze e locomotive circolante senza graffiti

99%

Pulizia interna rotabili

Ogni controllo valuta la condizione complessiva dei seguenti elementi: pavimenti, sedili, wc, vetri, cassa esterna.

I rilievi di verifica saranno eseguiti sui treni previsti per l'espletamento del servizio di cui all'allegato n. 1 su di un campione ritenuto significativo e devono tenere conto della frequentazione e delle caratteristiche del materiale rotabile compreso l'anno di costruzione del materiale stesso.

Ai fini dell'applicabilità delle penali nel corso del Comitato Tecnico di cui all'art. 6 saranno valutati tutti gli elementi necessari a determinare l'oggettività delle rilevazioni effettuate dalla Regione anche in relazione alla tipologia di interventi contrattualizzati da Trenitalia con le ditte di pulizia del materiale rotabile.

Relativamente alla pulizia delle stazioni, sia di quelle presenziate che di quelle impresenziate, il personale incaricato dalla Regione, effettuerà dei controlli finalizzati alla verifica dello stato dei locali. La Regione prende atto degli impegni di RFI SpA di effettuare le pulizie nelle stazioni secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi vigente di RFI SpA. Le parti concordano che nell'ambito temporale di validità del presente contratto il monitoraggio del livello di pulizia a terra deve essere considerato quale strumento finalizzato all'individuazione degli interventi necessari per il miglioramento del livello di qualità dello stesso.

INFORMAZIONE AL PUBBLICO

Relativamente al mancato rispetto della gestione dell'informazione al pubblico le sanzioni sono determinate in Euro 520,00 per ogni infrazione accertata. Gli standard sono i seguenti:

Informazione a bordo

Avviso acustico e/o visivo laddove esista materiale rotabile predisposto*

Informazione a terra nelle stazioni o fermate

Orario dei treni regionali;

Tabelle delle tariffe regionali.

Il controllo dell'avvenuta affissione dell'orario dei treni e delle tariffe regionali sarà svolto negli spazi adiacenti le biglietterie della Direzione Regionale Lazio laddove esistono apposite bacheche.

24

Allegato n. 4

METODO DI CALCOLO DEI COSTI E DEGLI INTROITI

1. Metodo di calcolo dei costi

L'attuale sistema di contabilità utilizzato da Trenitalia SpA consente di ricostruire i costi di produzione dell'insieme dei servizi di carattere locale (treni M,R, D, IR) secondo le seguenti voci:

- costi di macchina
- costi di scorta
- costi di manutenzione corrente
- costi di manutenzione ciclica
- costi di pulizia
- costi di energia di trazione
- costi di distribuzione dei titoli di viaggio
- costi di manovra
- altri costi
- pedaggio
- ammortamento
- costo del capitale investito
- IRAP

Ognuna di tali voci di costo è a sua volta in genere composta da:

- una quota preponderante di costi "diretti", dovuti al personale e ai costi operativi direttamente assegnati alla struttura
- una quota derivante dalla differenza fra costi e introiti dovuti alle prestazioni infragruppo (lavori eseguiti dalle strutture della Divisione Trasporto Regionale a favore dei treni di altre Divisioni/Società e viceversa).

I costi relativi ai treni assegnati alle singole Regioni vengono a loro volta ricostruiti, per ogni treno, secondo la seguente formula:

$$CT=Mc+S+Mn+Mnc+Mv+E+Pu+D+Ac+Am+Pe+CCI+IRAP$$

A loro volta, le varie componenti di costo sono calcolate come di seguito descritto:

Mc = costo macchina. Pari al costo delle ore uomo di macchina, dipendente dalla velocità commerciale del treno e dal modulo di macchina. Dove il modulo di macchina è dovuto all'assenza di ATC, il sovraccosto è in parte significativa compensato dallo sconto K2 (si veda Pedaggio). La progressiva diffusione dell'ATC avrà quindi come effetto la riduzione dello sconto a fronte di una diminuzione dei costi di macchina per riduzione del modulo. Il costo di macchina non dipende dal

Handwritten signature or initials.

grado di efficienza del turno in cui è inserito il singolo treno. La somma del costo di macchina di tutti i treni corrisponde al totale nazionale dei costi di macchina. La formula a base del calcolo è la seguente:

$$M_{cu} \text{ (a/treno km)} = (l/vc) * m * com$$

$$M_c \text{ (per ogni giorno di effettuazione)} = M_{cu} * km$$

Dove:

vc = velocità commerciale del treno

l/vc = tempo impiegato per percorrere un chilometro (in frazioni di ora)

m = modulo di macchina, pari al numero di macchinisti presenti in cabina di guida

com = costo per ora di condotta di un macchinista, che tiene conto sia del costo del lavoro diretto e indiretto, sia dei costi operativi (impianti di riferimento)

S = **costo della scorta**. Pari al costo delle ore uomo di scorta, dipende dalla velocità commerciale del treno e dal modulo di scorta. Non dipende dal grado di efficienza del turno in cui è inserito il singolo treno. La somma del costo di scorta di tutti i treni corrisponde al totale nazionale dei costi di scorta. La formula a base del calcolo è la seguente:

$$S_u \text{ (al treno km)} = (l/vc) * s * cos$$

$$S \text{ (per ogni giorno di effettuazione)} = S_u * km$$

dove:

vc = velocità commerciale del treno

l/vc = tempo impiegato per percorrere un chilometro (in frazione di ora)

s = modulo di scorta, pari al numero di addetti alla scorta presenti sul treno. Tale numero dipende dalla normativa nazionale (salvo accordi locali), la quale prevede i moduli in funzione della tipologia del treno e della sua composizione

cos = costo per ora di scorta di un addetto che tiene conto sia del costo del lavoro diretto e indiretto, sia dei costi operativi (impianti di riferimento)

Mn = **costi di manutenzione corrente**, dipendono dalla tipologia del materiale e dalla sua composizione. L'unità di misura è il costo per ora di manutenzione (co) che tiene conto sia dei costi del personale diretto e indiretto, sia dei costi operativi e dei consumi di materiale.

Il costo di manutenzione per il materiale leggero elettrico e diesel è calcolato a partire dalle ore di manutenzione richieste da ogni elemento ogni mille chilometri secondo le seguenti formule.

Materiale elettrico : $M_{nule} \text{ (al km)} = (km/1000) * ne * ole * co$

Materiale diesel : $M_{nuld} \text{ (al km)} = (km/1000) * ne * old * co$

nv = numero elementi

ole = ore di manutenzione corrente ogni mille chilometri per il materiale leggero elettrico

old = ore di manutenzione corrente ogni mille chilometri per il materiale leggero diesel

Il costo di manutenzione del materiale pesante (bidirezionale o ordinario) è calcolato a partire dalle ore di manutenzione richieste dal locomotore e dalle vetture per ogni mille chilometri secondo le formule seguenti:

Materiale bidirezionale : $Mnupb \text{ (al km)} = (\text{km}/1000) * (\text{oplb} + \text{nv} * \text{opv}) * \text{co}$

Materiale ordinario: $Mnupo \text{ (al km)} = (\text{km}/1000) * (\text{oplo} + \text{nv} * \text{opv}) * \text{co}$

nv = numero vetture

oplb = ore di manutenzione per mille chilometri per i locomotori bidirezionali

oplo = ore di manutenzione per mille chilometri per i locomotori ordinari

opv = ore di manutenzione per mille chilometri per vettura

Mnc = costi di manutenzione ciclica, dipendono dalla tipologia del materiale e dalla sua composizione. Una parte preponderante della manutenzione ciclica è capitalizzata (consiste infatti, a tutti gli effetti, in investimento). Qui si tiene conto solo della quota residua di manutenzione ciclica. L'unità di misura è il costo residuo per ora di manutenzione ciclica (coc).

Il costo di manutenzione per il materiale leggero elettrico e diesel è calcolato a partire dalle ore di manutenzione richieste da ogni elemento ogni mille chilometri secondo le seguenti formule:

Materiale elettrico: $Mnule \text{ (al km)} = (\text{km}/1000) * e * \text{ocle} * \text{coc}$

Materiale diesel: $Mnuld \text{ (al km)} = (\text{km}/1000) * e * \text{ocld} * \text{coc}$

e = numero elementi

ocle = ore di manutenzione ciclica ogni mille chilometri per il materiale leggero elettrico

ocld = ore di manutenzione ciclica ogni mille chilometri per il materiale leggero diesel

Il costo di manutenzione del materiale pesante (bidirezionale o ordinario) è calcolato a partire dalle ore di manutenzione richieste dal locomotore e dalle vetture per ogni mille chilometri secondo le formule seguenti:

Materiale bidirezionale: $Mnupb \text{ (al km)} = (\text{km}/1000) * (\text{ocplb} + \text{nv} * \text{oc}) * \text{coc}$

Materiale ordinario: $Mnupo \text{ (al km)} = (\text{km}/1000) * (\text{ocplo} + \text{nv} * \text{oc}) * \text{coc}$

nv = numero di vetture

ocplb = ore di manutenzione ciclica per mille km per i locomotori bidirezionali

ocplo = ore di manutenzione ciclica per mille km per i locomotori ordinari

ocpv = ore di manutenzione ciclica per mille km per vettura

Pu = costo di pulizia. Il costo di pulizia del rotabile è ripartito ad elemento/km.

Mv = costo di manovra. Il costo di manovra, valutato a partire dal costo di manovra all'ora (cmv), tiene conto sia della tipologia del materiale, sia dell'attrezzaggio delle stazioni di inizio della corsa del treno e del tempo richiesto dalle differenti azioni di manovra. Nel costo unitario cmv sono compresi tutti i costi di manovra, dovuti sia al lavoro sia alle macchine utilizzate:

Ai fini della manovra i treni sono classificati in:

- Effettuati con agente unico e con materiale leggero
- Effettuati a doppio agente con materiale leggero
- Effettuati con materiale bidirezionale
- Effettuati con materiale ordinario

24

Le stazioni sono invece classificate in:

- T = di testa
- V = di corsa dotate di segnalazione per la manovra
- Z = altre stazioni

Le azioni di manovra considerate sono:

- A = cambio segnali di coda treno
- B = aggancio, per treno
- C = operazioni richieste nelle stazioni di testa per il materiale ordinario
- D = piazzamento/ricovero per materiale leggero, per turno
- E = piazzamento/ricovero per materiale pesante, per turno
- F = giro locomotore, per treno

Altri parametri necessari per il calcolo sono l'inverso dei chilometri medi di percorrenza per turno, rilevati separatamente per il materiale leggero (H1), per il materiale bidirezionale (H2) e per il materiale ordinario (H3).

Le formule utilizzate sono le seguenti:

materiale leggero agente unico, stazione Z

$$Mv \text{ (per treno)} = (A + (H1 * D * km)) * cmv$$

materiale leggero agente unico, stazione T, V

$$Mv \text{ (per treno)} = A * cmv$$

materiale leggero doppio agente, stazione Z

$$Mv \text{ (per treno)} = (H1 * D * km) * cmv$$

materiale leggero doppio agente, stazione T, V

$$Mv \text{ (per treno)} = \text{null}$$

materiale bidirezionale, stazione Z

$$Mv \text{ (per treno)} = (A + (H2 * E * km)) * cmv$$

materiale bidirezionale, stazione T, V

$$Mv \text{ (per treno)} = A * cmv$$

materiale ordinario, stazione Z, V

$$Mv \text{ (per treno)} = (A + B + F + (H3 * E * km)) * cmv$$

materiale ordinario, stazione T

$$Mv \text{ (per treno)} = (A + B + F + C + (H3 * E * km)) * cmv$$

E = Energia di trazione. Viene calcolata separatamente per energia elettrica e carburante e riportata rispettivamente per treno km elettrico e diesel.

D = Costi di distribuzione. I costi di distribuzione vengono attribuiti come percentuale sugli introiti da traffico.

Ac = Altri costi. Comprensivi dei costi di struttura locale e centrale, vengono attribuiti al treno km.

P = Pedaggio. Il pedaggio, ridotto dello sconto "K2" per tener conto dei maggiori costi in termini di modulo di macchina dovuti alle inefficienze tecnologiche dell'infrastruttura, viene calcolato per ogni treno in base alla tipologia della linea, delle stazioni utilizzate e del treno stesso, secondo il modello riportato di seguito (modello pedaggio).

Am = Ammortamento. I costi di ammortamento del materiale vengono riportati a elemento Km.

CCI= Costo del capitale investito, pari all' x%, ante imposte, della media del valore delle immobilizzazioni nette più il capitale circolante. La media è quella aritmetica tra la situazione del 1 gennaio e quella del 31 dicembre, dell'anno di riferimento. Il CCI per singola regione si ottiene dividendo il valore nazionale per il totale nazionale dei treni/km Regionali e Interregionali e moltiplicando il valore ottenuto per il totale degli stessi treni/km della Regione. Il valore di x è definito dall'azionista in funzione dei piani di investimento approvati dallo stesso azionista.

IRAP = Imposta regionale sulle attività produttive, secondo legge (al momento, pari all'aliquota di legge sulla somma algebrica del risultato operativo netto e del costo del lavoro). L'IRAP per singola regione si ottiene dividendo il valore nazionale per il totale nazionale dei treni/km Regionali e Interregionali e moltiplicando il valore ottenuto per il totale degli stessi treni/km della Regione.

2. Metodo di calcolo degli introiti

Gli introiti vengono calcolati sulla base dei viaggiatori/km del singolo treno e del rendimento medio a viaggiatore/km.

I viaggiatori/km del singolo treno sono rilevati puntualmente due volte all'anno (a luglio e a novembre) per un periodo complessivo di due settimane.

Il rendimento medio del viaggiatore/km viene calcolato, per i treni delle singole regioni in base al mix tariffario (gratuità ed evasione, abbonati ed ordinari) e in base al livello tariffario della regione. Per semplicità, si attribuisce ai treni della regione di tipo M. R. D. il livello tariffario della regione stessa, mentre ai treni di tipo IR si attribuisce il livello tariffario nazionale.

A 64

Allegato n. 5

DEFINIZIONE E MODALITA' DI RILIEVO DEI PARAMETRI

Passeggeri*km trasportati

Vengono rilevati sui treni di competenza, due volte l'anno, per un totale di due settimane di rilievo a periodo a cura di Trenitalia SpA. La rilevazione, effettuata a cura del personale di Trenitalia SpA, consiste nel conteggio dei passeggeri che salgono/scendono ad ogni stazione. E' integrata, nelle stazioni principali, da una rilevazione a terra tesa a verificare l'attendibilità globale della rilevazione.

I dati elaborati verranno riportati come media settimanale.

Percorrenze chilometriche annue e ore di servizio effettivo

Gli scostamenti fra le percorrenze chilometriche effettuate e quelle in orario sono normalmente connesse a tre tipologie di eventi:

- Scioperi
- Calamità naturali
- Interruzioni programmate o accidentali

I risultati in termini di minori percorrenze effettuate al verificarsi di tali eventi, verranno comunicati alla Regione nel corso del trimestre successivo.

Le ore di servizio effettivo sono determinate dalle ore di servizio annue offerte al pubblico determinate tenendo conto delle percorrenze chilometriche effettive.

Costo operativo chilometrico del servizio

Il costo del servizio viene calcolato a preventivo e a consuntivo secondo il metodo riportato all'allegato 4.

Velocità commerciale dei servizi

La velocità commerciale annua programmata dei servizi, calcolata per singola relazione ferroviaria oggetto del presente contratto, è definita come rapporto tra i treni*Km di servizio annui e le ore di servizio annue offerte al pubblico.

Rapporto fra ricavi da traffico e costi operati al netto dei costi di infrastruttura

Viene calcolato come segue:

Ricavi da traffico (metodologia come da allegato n. 4)

Costi del trasporto - costi complessivi ridotti del costo di pedaggio al lordo del K2 (metodologia come da allegato n. 4).

SCHEDA SERVIZI

TOTALE TRASPORTO FERROVIARIO LOCALE	
	ANNO di riferimento
SERVIZIO OFFERTO	
Parametri fisici (distintamente per linea)	
Popolazione servita	
Treni*km	
Viaggiatori*km	
Numero delle corse	
Composizione prevalente dei treni per fascia oraria	
Posti*km offerti	
Velocità commerciale	
SERVIZIO OFFERTO	
Costi e ricavi (dato annuo)	
Costo del servizio	
Ricavi da traffico	
Corrispettivo della Regione	
Costo del servizio a treno*km	
Ricavo da traffico a treno*km	
Corrispettivo della Regione a treno*km	
Costo del servizio a viagg*km	
Ricavo da traffico a viagg*km	
Corrispettivo della Regione a Viagg.*km	
Costo del pedaggio (distinto per linea)	
Rapporto ricavi da traffico/costo del servizio	

SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE	
	ANNO di riferimento
SERVIZIO OFFERTO	
Parametri fisici (distintamente per linea)	
Popolazione servita	
Treni*km	
Viaggiatori*km	
Numero delle corse	
Composizione prevalente dei treni per fascia oraria	
Posti*km offerti	

Velocità commerciale	
SERVIZIO OFFERTO	
Costi e ricavi (dato annuo)	
Costo del servizio	
Ricavi da traffico	
Corrispettivo della Regione	
Costo del servizio a treno*km	
Ricavo da traffico a treno*km	
Corrispettivo della Regione a treno*km	
Costo del servizio a viagg*km	
Ricavo da traffico a viagg*km	
Corrispettivo della Regione a Viagg.*km	
Costo del pedaggio (distinto per linea)	
Rapporto ricavi da traffico/costo del servizio	

SERVIZIO FERROVIARIO INTERREGIONALE	
	ANNO di riferimento
SERVIZIO OFFERTO	
Parametri fisici (distintamente per linea)	
Popolazione servita	
Treni*km	
Viaggiatori*km	
Numero delle corse	
Composizione prevalente dei treni per fascia oraria	
Posti*km offerti	
Velocità commerciale	
SERVIZIO OFFERTO	
Costi e ricavi (dato annuo)	
Costo del servizio	
Ricavi da traffico	
Corrispettivo della Regione	
Costo del servizio a treno*km	
Ricavo da traffico a treno*km	
Corrispettivo della Regione a treno*km	
Costo del servizio a viagg*km	
Ricavo da traffico a viagg*km	
Corrispettivo della Regione a Viagg.*km	
Costo del pedaggio (distinto per linea)	
Rapporto ricavi da traffico/costo del servizio	

14

Allegato n. 7

PARAMETRI DI MONITORAGGIO ED ECONOMICO-FINANZIARI

I parametri per effettuare il monitoraggio del Contratto di Servizio sono raggruppati in quattro categorie principali:

- Dati gestionali di base
- Dati sul personale
- Dati economici
- Dati sul servizio erogato

La standardizzazione delle modalità di determinazione dei parametri sopraelencati, calcolati su base annua, rappresenta un prerequisito fondamentale per il corretto funzionamento delle attività di monitoraggio.

I dati su indicati sono forniti per quanto possibile separatamente per il servizio erogato con treni regionali e con treni interregionali.

RILEVAZIONE DATI GESTIONALI DI BASE

	Assegnati alla Direzione Regionale
Numero totale macchinisti	
Numero totale personale di scorta	
Turni totali annui di guida	
Turni totali annui di scorta	
Turni totali	
Totale ore effettive di guida	
Totale ore di servizio macchinisti	
Totale ore contrattuali di lavoro macchinisti	
Ore di guida/ore di servizio	
Ore di servizio/ore contrattuali	
Ore effettive di scorta	
Ore di servizio personale di scorta	
Ore contrattuali di lavoro personale di scorta	
Ore effettive di scorta/ore di servizio	
Ore di servizio/ore contrattuali	

I turni di servizio effettivo sono quelli derivanti dai programmi di esercizio e comprendono i turni da coprire al netto delle riserve (e quelli relativi ad eventuali servizi speciali). In sede di verifica a consuntivo vengono detratti i turni previsti e non effettuati a causa di riduzioni di servizio e aggiunti quelli relativi ad eventuali prestazioni in straordinario.

Per **ore effettive di guida** si intendono le ore di servizio rese al pubblico, distintamente dal personale di guida e da quello di scorta ai treni, depurate dai tempi accessori pre e post turno di servizio e dai tempi di sosta alla fine delle singole corse.

Per la determinazione delle **ore effettive di guida** è possibile procedere, alternativamente:

- alla detrazione dei tempi di sosta e dei tempi accessori dalla durata dei singoli turni;
- alla sommatoria dei tempi di guida desunti dall'orario ufficiale, tenendo conto del numero di corse/anno e del personale assegnato ai singoli treni.

Le **ore totali di servizio** comprendono i tempi che determinano la durata del turno. Vanno quindi inclusi anche i tempi accessori e le soste contrattualmente ammesse nei turni.

Le **ore contrattuali di lavoro** vengono determinate al netto dei riposi

Handwritten signature or initials

I DATI ECONOMICI

Trenitalia si impegna a comunicare i seguenti dati relativi ai servizi effettuati nella Regione

VOCI DI CONTO ECONOMICO	VALORI IN EURO
Valore della produzione	
■ Ricavi da traffico	
■ Incrementi di immobil. Per lavori interni	
■ Altri ricavi e proventi	
■ Corrispettivi da contratto di servizio	
Costi della produzione	
■ Acquisti di materie	
■ Acquisti di servizi	
■ Godimento di beni di terzi	
■ Costo del personale	
■ Ammortamenti e svalutazioni	
■ Oneri diversi di gestione	
Diff. tra valore e costi di produzione	

Ricavi	
Proventi da tariffa regionale	
Abbonamenti	
Corsa semplice	
Altri (integrazioni, bordo, servizi metropolitani, offerte commerciali, ecc.)	
Totale proventi da tariffa regionale	
Proventi da tariffa regionale per viaggi su treni Passeggeri	
Proventi netti da tariffa regionale	

7/1/14

Proventi da tariffa nazionale per viaggi su treni DTR	
Abbonamenti	
Corsa semplice	
Totale proventi da tariffa nazionale	
Altri proventi da traffico (internazionale su treni DTR, ecc.)	
Totale proventi da traffico	
Capitalizzazioni	
Altri ricavi	
Valore della produzione	

Costi (euro)	
Condotta	
Scorta	
Manutenzione Corrente	
Manutenzione Ciclica	
Manovra	
Pulizia	
Distribuzione	
Energia Elettrica	
Energia Diesel	
Altri Costi	
Costi trasporto	
Pedaggio	
Ammortamento	
Totale costi al netto imposte e tasse	
Costo del capitale investito	
Irap	
Totale costi	

13/4

I DATI SUL SERVIZIO EROGATO (indicati per singola linea)

	Linea fr1		Linea ...		Totale	
	N°	%	N°	%	N°	%
Corse perse						
Cause						
Guasti rotabili o mancanza materiali						
Incidenti, interruzione linea						
Totale						
Scostamento turni totale						
Scostamento ore effettive di guida						

AK

I DATI SUL PERSONALE

I dati sul personale sono forniti indicando numero medio consistenze e costo medio, distinti per categorie di addetti per destinazione e per categorie di inquadramento contrattuale, in base ai agli schemi seguenti.

Destinazioni	CRITERI DI SELEZIONE E RAGGRUPPAMENTO PERSONALE						
	Esercizio diretti	Esercizio indiretti	Manutenzione diretti	Manutenzione indiretti	Struttura (commerciale e staff)	Totale addetti per categoria	Costi totali per categoria
Dirigenti							
Impiegati							
Personale Off. Mat.le Rot.le							
Macchinisti							
Personale di Stazione							
Coordinatori pers. Traz. E Viagg.te							
Personale Viaggiante							
Altri							
Totale addetti per destinazione							
Costo totale addetti per destinazione							

ALLEGATO 8

**ELENCO SERVIZI GARANTITI
DA TRENITALIA SPA
IN CASO DI SCIOPERO**

12/11/14

TRENI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO DR Lazio
(orario valido dal 12 dicembre 2004 al 10 dicembre 2005)

numero treno	Origine	Ora Part.	Destinazione	ferma anche	LINEA
Avezzano -Sora - Roccasecca					
7449	Avezzano	6.00	Roccasecca		
7450	Sora	6.47	Avezzano		AVEZZANO-SORA-ROCCASECCA
7454	Roccasecca	7.05	Sora		AVEZZANO-SORA-ROCCASECCA
7469	Sora	18.00	Roccasecca		AVEZZANO-SORA-ROCCASECCA
7471	Avezzano	18.25	Roccasecca		AVEZZANO-SORA-ROCCASECCA
7472	Roccasecca	18.42	Avezzano		AVEZZANO-SORA-ROCCASECCA
Roma - Albano					
7338	Albano Laziale	6.02	Ciampino		
7340	Albano Laziale	6.35	Roma Termini		ROMA - ALBANO
7341	Roma Termini	6.00	Albano Laziale		ROMA - ALBANO
7342	Albano Laziale	7.08	Roma Termini		ROMA - ALBANO
7345	Roma Termini	7.20	Albano Laziale		ROMA - ALBANO
7364	Albano Laziale	18.22	Roma Termini		ROMA - ALBANO
7365	Roma Termini	18.06	Albano Laziale		ROMA - ALBANO
7366	Albano Laziale	19.22	Roma Termini		ROMA - ALBANO
7367	Roma Termini	19.06	Albano Laziale		ROMA - ALBANO
7368	Albano Laziale	20.22	Roma Termini		ROMA - ALBANO
7369	Roma Termini	20.06	Albano Laziale		ROMA - ALBANO
Roma - Cassino					
3353	Roma Termini	6.25	Cassino		
3355	Roma Termini	7.25	Cassino		ROMA - CASSINO
3356	Cassino	6.00	Roma Termini		ROMA - CASSINO
3358	Cassino	6.26	Roma Termini		ROMA - CASSINO
3367	Roma Termini	18.00	Cassino		ROMA - CASSINO
3369	Roma Termini	18.47	Cassino		ROMA - CASSINO
3370	Cassino	18.00	Roma Termini		ROMA - CASSINO
12154	Roccasecca	7.30	Roma Termini		ROMA - CASSINO
12161	Roma Termini	18.20	Roccasecca		ROMA - CASSINO
12162	Cassino	18.28	Roma Termini		ROMA - CASSINO
21916	Frosinone	18.15	Roma Termini		ROMA - CASSINO
21917	Roma Termini	19.20	Frosinone		ROMA - CASSINO
2496	Caserta	6.12	Roma Termini		ROMA - CASSINO
2499	Roma Termini	18.15	Caserta		ROMA - CASSINO
Roma - Cesano - Viterbo					
7375	Cesano di Roma	7.17	Roma S. Pietro		
7383	Cesano di Roma	8.17	Roma S. Pietro		ROMA - CESANO - VITERBO
7386	Roma S. Pietro	7.32	Cesano di Roma		ROMA - CESANO - VITERBO
7425	Cesano di Roma	18.47	Roma S. Pietro		ROMA - CESANO - VITERBO
7432	Roma S. Pietro	18.02	Cesano di Roma		ROMA - CESANO - VITERBO
7434	Roma S. Pietro	18.32	Cesano di Roma		ROMA - CESANO - VITERBO
21924	Roma Ostiense	6.10	Cesano di Roma		ROMA - CESANO - VITERBO
21927	Viterbo Porta Fiorentina	6.39	Roma Ostiense		ROMA - CESANO - VITERBO
21948	Roma Ostiense	18.10	Viterbo Porta Fiorentina		ROMA - CESANO - VITERBO
21953	Cesano di Roma	19.32	Roma Ostiense		ROMA - CESANO - VITERBO
22135	Viterbo Porta Fiorentina	6.00	Roma Ostiense		ROMA - CESANO - VITERBO
22136	Roma Ostiense	6.40	Viterbo Porta Fiorentina		ROMA - CESANO - VITERBO
22137	Viterbo Porta Fiorentina	6.58	Roma Ostiense		ROMA - CESANO - VITERBO
22160	Roma Ostiense	18.40	Viterbo Porta Fiorentina		ROMA - CESANO - VITERBO
22161	Viterbo Porta Fiorentina	18.46	Roma Ostiense		ROMA - CESANO - VITERBO
22162	Roma Ostiense	19.40	Viterbo Porta Fiorentina		ROMA - CESANO - VITERBO
Roma - Frascati					
7167	Roma Termini	6.00	Frascati		
7168	Frascati	6.27	Roma Termini		ROMA - FRASCATI
7169	Roma Termini	6.32	Frascati		ROMA - FRASCATI
7170	Frascati	7.27	Ciampino		ROMA - FRASCATI
7171	Roma Termini	7.33	Frascati		ROMA - FRASCATI
7172	Frascati	8.30	Roma Termini		ROMA - FRASCATI
7173	Roma Termini	8.35	Frascati		ROMA - FRASCATI
7190	Frascati	18.31	Roma Termini		ROMA - FRASCATI
7191	Roma Termini	18.52	Frascati		ROMA - FRASCATI
7192	Frascati	19.31	Roma Termini		ROMA - FRASCATI
7193	Roma Termini	19.52	Frascati		ROMA - FRASCATI
7194	Frascati	20.31	Roma Termini		ROMA - FRASCATI

TRENI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO DR Lazio
(orario valido dal 12 dicembre 2004 al 10 dicembre 2005)

numero treno	Origine	Ora Part.	Destinazione	ferma anche	LINEA
Roma - Grosseto					
3255	Civitavecchia	6.28	Roma Tiburtina		
3257	Grosseto	6.00	Roma Termini		ROMA - GROSSETO
3259	Grosseto	6.23	Roma Termini		ROMA - GROSSETO
3262	Roma Termini	18.00	Grosseto		ROMA - GROSSETO
3268	Roma Termini	19.05	Grosseto		ROMA - GROSSETO
3273	Civitavecchia	19.40	Roma Termini		ROMA - GROSSETO
12224	Roma Tiburtina	6.00	Civitavecchia		ROMA - GROSSETO
12226	Roma Termini	6.35	Civitavecchia		ROMA - GROSSETO
12227	Civitavecchia	6.56	Roma Tiburtina		ROMA - GROSSETO
12228	Roma Termini	7.40	Civitavecchia		ROMA - GROSSETO
12229	Civitavecchia	7.07	Roma Termini		ROMA - GROSSETO
12231	Civitavecchia	8.12	Roma Termini		ROMA - GROSSETO
12248	Roma Termini	18.05	Civitavecchia		ROMA - GROSSETO
12250	Roma Termini	18.35	Civitavecchia		ROMA - GROSSETO
12252	Roma Termini	19.35	Civitavecchia		ROMA - GROSSETO
12253	Civitavecchia	19.07	Roma Termini		ROMA - GROSSETO
3253	Cerveteri Ladispoli	6.46	Roma Termini		ROMA - GROSSETO
Roma - Nettuno					
12186	Nettuno	6.30	Roma Termini		
12188	Nettuno	6.53	Roma Termini		ROMA - NETTUNO
12189	Roma Termini	7.10	Nettuno		ROMA - NETTUNO
12190	Nettuno	7.23	Roma Termini		ROMA - NETTUNO
12191	Roma Termini	8.10	Nettuno		ROMA - NETTUNO
12211	Roma Termini	18.00	Nettuno		ROMA - NETTUNO
12212	Nettuno	18.00	Roma Termini		ROMA - NETTUNO
12213	Roma Termini	18.10	Nettuno		ROMA - NETTUNO
12214	Nettuno	18.34	Roma Termini		ROMA - NETTUNO
12215	Roma Termini	19.10	Nettuno		ROMA - NETTUNO
12216	Nettuno	19.34	Roma Termini		ROMA - NETTUNO
12217	Roma Termini	20.10	Nettuno		ROMA - NETTUNO
Roma - Orte - Chiusi					
2320	Roma Termini	6.00	Orte		
2318	Roma Termini	19.14	Chiusi-Chianciano Terme		ROMA - ORTE - CHIUSI
2321	Terni	6.00	Roma Termini		ROMA - ORTE - CHIUSI
2329	Ancona	19.07	Foligno		ROMA - ORTE - CHIUSI
2480	Roma Termini	8.14	Orte		ROMA - ORTE - CHIUSI
2481	Perugia	6.00	Roma Termini		ROMA - ORTE - CHIUSI
3375	Chiusi-Chianciano Terme	6.00	Roma Termini		ROMA - ORTE - CHIUSI
12176	Roma Termini	18.30	Foligno		ROMA - ORTE - CHIUSI
Orte - Roma - Fiumicino Aeroporto					
21723 - 22002	Roma Tiburtina	6.06	Fiumicino Aeroporto		
22001 - 21724	Roma Tiburtina	6.41	Orte		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
22007 - 21732	Fiumicino Aeroporto	6.57	Orte		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
21735 - 22014	Orte	6.14	Fiumicino Aeroporto		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
21743 - 22022	Orte	7.14	Roma Tiburtina		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
22019 - 21744	Fiumicino Aeroporto	8.27	Roma Tiburtina		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
21819 - 22098	Roma Tiburtina	18.06	Fiumicino Aeroporto		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
22095 - 21820	Roma Tiburtina	18.41	Orte		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
22103 - 21828	Fiumicino Aeroporto	18.57	Orte		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
21831 - 22110	Orte	18.14	Fiumicino Aeroporto		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
21839 - 22118	Orte	19.14	Roma Tiburtina		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
22115 - 21838	Fiumicino Aeroporto	20.27	Roma Tiburtina		ORTE - ROMA - FIUMICINO AEROPORTO
Roma - Velletri					
7202	Velletri	6.00	Roma Termini		
7204	Velletri	6.35	Roma Termini		ROMA - VELLETRI
7207	Roma Termini	6.19	Velletri		ROMA - VELLETRI
7208	Velletri	7.33	Roma Termini		ROMA - VELLETRI
7209	Roma Termini	7.00	Velletri		ROMA - VELLETRI
7211	Roma Termini	8.06	Velletri		ROMA - VELLETRI
7238	Velletri	18.00	Roma Termini		ROMA - VELLETRI
7242	Velletri	18.35	Roma Termini		ROMA - VELLETRI
7243	Roma Termini	18.00	Velletri		ROMA - VELLETRI
7246	Velletri	19.35	Roma Termini		ROMA - VELLETRI
7247	Roma Termini	18.34	Velletri		ROMA - VELLETRI
7251	Roma Termini	19.34	Velletri		ROMA - VELLETRI

TRENI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO DR Lazio
(orario valido dal 12 dicembre 2004 al 10 dicembre 2005)

numero treno	Origine	Ora Part.	Destinazione	ferma anche	LINEA
Roma - Avezzano					
2371	Sulmona	6.00	Roma Tiburtina		
2376	Roma Tiburtina	18.28	Sulmona		ROMA-AVEZZANO
12261	Avezzano	6.00	Roma Tiburtina		ROMA-AVEZZANO
3346	Roma Tiburtina	18.00	Avezzano		ROMA-AVEZZANO
7500	Roma Tiburtina	6.00	Tivoli		ROMA-AVEZZANO
7501	Tivoli	6.26	Roma Tiburtina		ROMA-AVEZZANO
7503	Tivoli	6.56	Roma Tiburtina		ROMA-AVEZZANO
7524	Roma Tiburtina	18.10	Tivoli		ROMA-AVEZZANO
7531	Tivoli	20.10	Roma Tiburtina		ROMA-AVEZZANO
7528	Roma Tiburtina	19.42	Tivoli		ROMA-AVEZZANO
12263	Avezzano	6.07	Roma Tiburtina		ROMA-AVEZZANO
12260	Tivoli	6.29	Avezzano		ROMA-AVEZZANO
12262	Roma Tiburtina	6.50	Avezzano		ROMA-AVEZZANO
12273	Avezzano	18.00	Roma Tiburtina		ROMA-AVEZZANO
12274	Tivoli	18.27	Avezzano		ROMA-AVEZZANO
12275	Sulmona	18.00	Roma Tiburtina		ROMA-AVEZZANO
Roma - Formia - Napoli					
2380	Napoli Centrale	6.00	Roma Termini		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2381	Roma Termini	6.00	Napoli Centrale		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2382	Napoli Centrale	6.42	Roma Termini		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2383	Roma Termini	6.49	Napoli Centrale		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2385	Roma Termini	7.49	Minturno		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2402	Formia	18.00	Roma Termini		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2404	Minturno	18.32	Roma Termini		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2405	Roma Termini	18.10	Minturno		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2406	Napoli Centrale	18.42	Roma Termini		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2407	Roma Termini	18.49	Napoli Centrale		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2409	Roma Termini	19.49	Minturno		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2416	Napoli Centrale	6.00	Roma Termini		ROMA-FORMIA-NAPOLI
2421	Roma Termini	18.00	Napoli Centrale		ROMA-FORMIA-NAPOLI
12288	Formia	6.00	Roma Termini		ROMA-FORMIA-NAPOLI
12290	Formia	6.10	Roma Termini		ROMA-FORMIA-NAPOLI
Roma - Orte - Viterbo					
3349	Viterbo Porta Fiorentina	6.15	Roma Termini		ROMA-ORTE-VITERBO
3350	Roma Termini	18.00	Viterbo Porta Fiorentina		ROMA-ORTE-VITERBO
7541	Viterbo Porta Fiorentina	7.08	Orte		ROMA-ORTE-VITERBO
7553	Viterbo Porta Fiorentina	18.00	Orte		ROMA-ORTE-VITERBO
7556	Orte	19.04	Viterbo Porta Fiorentina		ROMA-ORTE-VITERBO
7558	Orte	20.04	Viterbo Porta Fiorentina		ROMA-ORTE-VITERBO
Terni - L'Aquila - Sulmona					
7089	L'Aquila	6.26	Sulmona		TERNI - L'AQUILA-SULMONA
7094	L'Aquila	6.24	Terni		TERNI - L'AQUILA-SULMONA
7095	Terni	6.53	L'Aquila		TERNI - L'AQUILA-SULMONA
7096	Sulmona	6.30	L'Aquila		TERNI - L'AQUILA-SULMONA
7117	L'Aquila	18.53	Sulmona		TERNI - L'AQUILA-SULMONA
7118	L'Aquila	18.33	Terni		TERNI - L'AQUILA-SULMONA
7119	Terni	18.40	Sulmona		TERNI - L'AQUILA-SULMONA
7120	Sulmona	18.58	L'Aquila		TERNI - L'AQUILA-SULMONA
7122	Sulmona	20.51	L'Aquila		TERNI - L'AQUILA-SULMONA

Handwritten signature or mark.

ALLEGATO 9

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA DIREZIONE REGIONALE LAZIO
PER L'ANNO 2005**

AK



Trenitalia

Direzione Regionale Lazio
Viale Castrense, 9
00182 - Roma
Tel. 06.7024694
Fax. 06.7022999
www.trenitalia.com
direzione.lazio@trenitalia.it

12/2004 - 25.000

Carta dei Servizi 2005
Lazio

Il nostro impegno
con voi.

Presentazione

Trenitalia, attraverso le proprie Direzioni Regionali, rappresenta l'ossatura del sistema di mobilità locale, coprendo circa il 31% del mercato del trasporto pubblico. Una quota destinata sicuramente a crescere, in quanto il treno è indubbiamente il mezzo di trasporto più sicuro, meno inquinante e più economico a disposizione del cittadino.

Tale scenario implica scelte coraggiose, e allo stesso tempo lungimiranti, in grado di rispondere sempre più puntualmente alle esigenze di chi utilizza il treno come mezzo di trasporto.

Coniugando gli obiettivi di sviluppo e modernizzazione con i principi di sostenibilità sociale e ambientale, Trenitalia si prefigge di essere un'impresa al servizio di tutti e di contribuire al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente. A tale scopo, uno dei suoi principali obiettivi è rappresentato dallo sviluppo di tecnologie al servizio della qualità e dell'economicità del trasporto.

Con la Carta dei Servizi, inoltre, l'Azienda intende sottolineare l'estrema importanza che, nei processi produttivi, riveste la rilevazione della qualità dei servizi offerti e a tale fine, affinché la misurazione sia il più possibile attendibile, non effettua le proprie stime

solo "dall'interno" ma tiene conto delle critiche e dei suggerimenti della clientela. A tale proposito, la Direzione Regionale Lazio ha sottoscritto un accordo con le Associazioni/Rappresentanti pendolari/Clienti per costituire un "Osservatorio del Servizio Ferroviario Regionale", al fine di intensificare lo scambio di informazioni con la clientela per costruire un contesto di approfondimento, che si basi su dati certi e condivisi, quale strumento di confronto e di reciproca collaborazione.

L'impegno dell'Azienda per il costante miglioramento è altresì testimoniato da tutte le iniziative che si stanno attuando sui più svariati fronti e che vanno a far parte di quel piano complessivo che, cercando di aumentare il gradimento dei servizi, mira al raggiungimento dell'eccellenza su ogni singolo fattore da cui dipende il successo dell'impresa.

Con questa Carta si intende quindi presentare non solo il treno o il servizio di trasporto regionale, ma anche tutta l'organizzazione che gravita attorno ad essi, evidenziando tutte le opportunità che il servizio ferroviario offre alla clientela, con particolari accorgimenti anche per le specifiche esigenze di quella diversamente abile.

Direzione Regionale Lazio



Che cos'è la Direzione Regionale?

Il Gruppo Ferrovie dello Stato, in armonia con le Direttive europee e con l'obiettivo di fornire un servizio sempre più efficiente, si è riorganizzato, separando la gestione delle infrastrutture da quella dei servizi di trasporto. Sono nate così due società distinte: RFI e Trenitalia.

Trenitalia, a partire dalla sua costituzione nel 2000, è a sua volta strutturata in tre Divisioni e una struttura tecnica per l'acquisto, la manutenzione e la ristrutturazione dei treni (UTMR). Ognuna delle tre Divisioni ha competenze specifiche e predeterminate ed agisce in un proprio mercato di riferimento, all'interno di un diverso quadro normativo. Per il trasporto merci è stata costituita la Divisione Cargo; mentre, si dedicano al



trasporto di viaggiatori la Divisione Passeggeri, operante sulla media e lunga distanza, e la Divisione Trasporto Regionale, operante sui servizi di carattere locale e regionale, attraverso proprie articolazioni organizzative.

La Direzione Regionale Lazio è la struttura territoriale della Divisione Trasporto Regionale che assicura i servizi di mobilità locale in tutta la regione Lazio, garantendo quotidianamente i collegamenti in tale ambito.

Le risorse tecniche e professionali di cui dispone le consentono di rapportarsi in maniera immediata alla domanda di servizi espressa dall'Ente Regolatore (Regione Lazio), che ha acquisito tutte le competenze relative alla programmazione e al finanziamento del Trasporto Pubblico Locale.

Gli impegni ed il piano di interventi da realizzare nel corso del 2005 sono presentati al pubblico attraverso la Carta dei Servizi, nella quale la Direzione Regionale Lazio definisce nel dettaglio il profilo delle offerte presenti nella realtà in cui essa opera.

La Direzione Regionale Lazio persegue, inoltre, i propri obiettivi di miglioramento con l'impegno di orientare sempre più al mercato e al cliente l'intera organizzazione, anche attraverso lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001/2000.



LA CARTA DEI SERVIZI, EFFICIENZA CERTIFICATA

Con la Carta dei Servizi vengono definiti e resi pubblici gli obiettivi che l'Azienda si prefigge di raggiungere nel futuro più immediato. Gli indicatori utilizzati a questo fine, puntualmente riferiti a specifici aspetti del servizio, hanno proprio lo scopo di rendere misurabile – e perciò oggettiva – ogni singola prestazione aziendale.

Tuttavia, misurare la qualità non significa solo valutare i servizi erogati ma anche, e soprattutto, valutare la qualità percepita dalla clientela. Per questo motivo, Trenitalia rileva costantemente il livello di soddisfazione della clientela rispetto ai diversi fattori, rivolgendosi a qualificati Istituti di ricerca.

IL PIANO DELLA CARTA

La Carta dei Servizi Regionali presenta alla clientela:

- Gli obiettivi che la Direzione Regionale Lazio si pone per il 2005.
- Gli indicatori presi in esame per valutare la qualità dell'offerta.
- Le azioni, ultimate o in corso d'opera, finalizzate al costante innalzamento dello standard dei servizi.

RICONOSCIBILITÀ DEL NOSTRO PERSONALE

È possibile riconoscere immediatamente il nostro personale grazie all'uniforme ed al cartellino di identificazione completo di foto, numero di matricola, profilo professionale, impianto di appartenenza. Il personale preposto al contatto con il pubblico viene addestrato da Trenitalia, che riserva annualmente circa 36 ore all'aggiornamento ed alla formazione professionale su aspetti normativi e comportamentali.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nessuna discriminazione

La Direzione Regionale Lazio di Trenitalia riconosce un'assoluta uguaglianza di diritti a tutti i propri clienti. Operare in assenza di comportamenti discriminatori, oltre a essere conforme ai diritti dei clienti, significa

anche impegnarsi per agevolare il più possibile gli spostamenti dei viaggiatori diversamente abili. Proprio a tal fine, l'orario "In Treno" e il sito www.trenitalia.com indicano con chiarezza quali siano le stazioni ed i mezzi attrezzati con gli appositi servizi di assistenza.

Continuità del servizio

I servizi ferroviari di norma vengono erogati, senza interruzioni, 365 giorni l'anno. Un'eccezione a tale regola è rappresentata da alcuni treni periodici, espressamente menzionati nell'orario "In Treno" e sul sito www.trenitalia.com; inoltre, per alcune tratte ed in alcuni orari, i collegamenti vengono garantiti da autoservizi sostitutivi. Anche in caso di sciopero, gli spostamenti vengono assicurati comunque, approntando dei "servizi minimi garantiti", indicati in un apposito capitolo dell'orario "In Treno" e sul sito www.trenitalia.com

Partecipazione

L'aspetto principale del trattamento riservato al cliente dalla Direzione Regionale Lazio è il consolidamento di un rapporto di fiducia con il cittadino-consumatore; la Direzione infatti, si impegna a fornire informazioni il più possibile precise e dettagliate, a organizzare occasioni di scambio e a valutare i suggerimenti e le osservazioni sia del singolo cliente sia delle Associazioni dei Consumatori.

Efficienza ed efficacia

Al fine di perseguire un continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia a favore del cliente, la Direzione Regionale Lazio adotta, di volta in volta, le decisioni che favoriscano una sempre più adeguata offerta di servizi, sia in termini di progettazione che di produzione.





DIREZIONE TRASPORTO REGIONALE LAZIO: UN RINNOVATO IMPEGNO PER IL 2005

La Direzione Regionale Lazio, prefiggendosi di offrire un servizio di livello sempre più elevato, si pone per l'anno 2005 i seguenti obiettivi:

- Attivazione di un sistema di monitoraggio della circolazione ferroviaria, per assicurare una maggiore regolarità e puntualità dei collegamenti, tanto regionali che interregionali.
- Effettuazione di interventi mirati sull'orario dei treni, al fine di assicurare la massima razionalizzazione delle risorse, sia del trasporto regionale sia di quello di media-lunga percorrenza,

favorendo una proficua interrelazione tra le stesse.

- Intensificazione – compatibilmente con la capacità delle linee – delle corse durante le ore che presentano un maggiore afflusso di clienti.
- Incremento dei posti disponibili attraverso l'impiego di rotabili progettati per il servizio locale.
- Intensificazione dei controlli sulle attività delle imprese di pulizia per ottenere prestazioni in linea con gli standard promessi alla clientela.
- Incremento del numero delle emettitrici automatiche, sia in stazione sia negli esercizi convenzionati, per facilitare l'acquisto dei documenti di viaggio.
- Installazione di monitor nelle stazioni non presenziate, per migliorare la qualità e la quantità dell'informazione.

LE NOSTRE RISORSE AL VOSTRO SERVIZIO

N° dipendenti	1.791
Treni/km anno	16.900.000
Treni/giorno*	790
Viaggiatori/km trasportati al giorno	6.996.000
Viaggiatori/giorno	233.000
Parco rotabili** (n° mezzi)	567

• locomotive	39
• mezzi leggeri elettrici	212
• carrozze	316
Linee servite (estensione totale km)	1.012
• binario semplice	353
• binario doppio	659
• linea elettrificata	919
• linea non elettrificata	93

Le linee ferroviarie che interessano la regione sono:

- fr1 Orte/Fara Sabina-Fiumicino Aeroporto
- fr2 Roma-Guidonia/Tivoli
- fr3 Roma-Casano/Viterbo
- fr4a Roma-Albano
- fr4f Roma-Frascati
- fr4v Roma-Velletri
- fr5 Roma-Civitavecchia
- fr6 Roma-Frosinone/Cassino
- fr7 Roma-Formia/Minturno
- fr8 Roma-Nettuno

- Roma Termini-Fiumicino Aeroporto
- Terracina-Priverno
- Orte-Viterbo
- L'Aquila-Rieti-Terzi
- Sora-Roccasecca

Parcheggi utilizzabili dalla clientela 89

Rete vendita

• biglietterie gestite dalla Direzione Regionale	37
• biglietterie gestite dalla Divisione Passeggeri	8
• località in cui è possibile acquistare dal Capo Stazione	1
• emettitrici automatiche DTP	49
• esercizi privati	1000

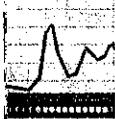
Integrazioni Tariffarie

Treni/giorno con servizio trasporto bici	
• lunedì-venerdì*	464 (59%)
• sabato	701 (91%)
• domenica e festivi	295 (79%)

* Giorno medio feriale.

** I mezzi non sono assegnati in via esclusiva alla Direzione Regionale Lazio.

Le informazioni contenute in questa tabella sono quelle in vigore alla data di stampa (Dicembre 2004) e sono soggette a variazioni.



GLI INDICATORI, I FATTORI E GLI STANDARD DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Partendo dai diversi aspetti che contribuiscono alla realizzazione del prodotto offerto, la Carta dei Servizi analizza le azioni relative ad ogni singolo fattore, evidenziando gli obiettivi di miglioramento fissati per il 2005.

PUNTUALITÀ*

treni DR in arrivo entro i 5 minuti	87%
treni Dr in arrivo entro i 15 minuti	96%

* Sono da escludere le cause di ritardo derivanti da forza maggiore, quelle non dipendenti dal gestore del servizio e dal gestore dell'infrastruttura e quelle derivanti da cantieri e/o sviluppo della rete.

La puntualità dipende in buona parte dalla capacità, dallo stato di manutenzione e dal livello tecnologico dell'infrastruttura.

Da parte sua, la Direzione Regionale Lazio, per ridurre al minimo gli inconvenienti dovuti al malfunzionamento dei rotabili, sta procedendo al rinnovo dei mezzi e al miglioramento delle attività di manutenzione, attraverso l'intensificazione degli interventi preventivi e l'introduzione di nuove tecniche. Particolare attenzione viene inoltre dedicata al controllo della circolazione, monitorando costantemente l'andamento dei treni e le cause dei fenomeni che generano perturbazione alla loro marcia.

LIVELLO DI SERVIZIO DELL'OFFERTA

velocità commerciale treni Regionali (km/h)	51
velocità commerciale treni Diretti (km/h)	70

La Direzione Regionale Lazio garantisce mediamente 790 treni al giorno, il 53% circolante nelle ore di punta. Per migliorare il livello dell'offerta, si stanno anche adeguando le caratteristiche dei rotabili, utilizzando mezzi particolarmente adatti al trasporto locale, come il TAF (Treno ad Alta Frequentazione, caratterizzato dall'ampia capacità di trasporto), la E 464 (una locomotiva che si distingue per prestazioni elevate su percorsi con frequenti fermate) e il Minuetto (il nuovo

treno espressamente progettato per le linee a media frequentazione).

A ciò si aggiunge una serie di azioni già intraprese con successo, quali la razionalizzazione degli orari e il miglioramento della capacità di carico.



COMFORT DEL VIAGGIO

Comfort scompartimenti

carrozze climatizzate	504 (88%)
carrozze con sedili rinnovati	446 (78%)

Comfort posti offerti*

posti offerti su materiale nuovo o completamente rinnovato	30.884 (55%)
posti offerti su materiale parzialmente rinnovato e condizionato	18.184 (32%)
posti offerti su materiale parzialmente restylizzato	7.151 (13%)

Accessibilità al treno

carrozze ad accesso facilitato	279 (49%)
--------------------------------	-----------

* Per materiali nuovi o completamente rinnovati si vogliono indicare, rispettivamente, quelli di nuova costruzione o quelli che hanno subito interventi in tutte le componenti della struttura. Per materiali parzialmente rinnovati e condizionati si indica una tipologia di intervento relativa agli arredi, all'impianto di sonorizzazione e climatizzazione. Per materiali restylizzati si intende un livello di intervento riguardante solo gli accessori come, ad esempio, foderine, sedili, tendine o impianto di climatizzazione.

Traendo anche spunto dai preziosi suggerimenti delle Associazioni dei Consumatori e dei clienti diversamente abili, la Direzione Regionale Lazio ha messo a punto un piano di ammodernamento del parco rotabili, che prevede l'acquisto di nuove carrozze e una serie di interventi di restyling su quelle già esistenti. I mezzi nuovi o ristrutturati presentano ambienti facilmente accessibili, spazi più funzionali e gradevoli e sono dotati di aria condizionata.

PULIZIA

Pulizia interna treni

controlli effettuati/controlli programmati	100%
controlli effettuati/pulizie "di fondo"	48%

Pulizia esterna treni

carrozze circolanti senza graffiti	99%
------------------------------------	-----

La Direzione Regionale Lazio ha previsto una serie di interventi specifici per rendere sempre più vivibili e decorosi i mezzi destinati ai viaggiatori:

- Controllo rigoroso sulle imprese a cui viene affidato il servizio di pulizia.
- Applicazione di speciali pellicole lavabili sulle fiancate delle vetture, in modo da ottenere, attraverso le normali operazioni di lavaggio, la rapida rimozione di scritte e graffiti.
- Potenziamento delle strutture per il lavaggio dei veicoli.
- Progressivo rivestimento delle pareti e dei pavimenti delle carrozze con materiali facilmente pulibili e utilizzo di foderine per sedili rimovibili e lavabili.

LIVELLO DI SERVIZIO RETE VENDITA

stazioni con possibilità di acquisto biglietto* emettitrici DTR	82
stazioni medio/grandi** con emettitrice DTR	112
stazioni piccole *** con emettitrice DTR	6
punti vendita	45
	1.000

* Il dato comprende le biglietterie delle Divisioni Trasporto Regionale e Passeggeri di Trenitalia, le stazioni in cui la vendita è curata dal Capo Stazione, le stazioni impresenziate dotate di emettitrice DTR e i punti vendita interni alla stazione.

** Per stazioni medio/grandi si intendono le stazioni che fanno capo alle società del Gruppo FS "Grandi Stazioni" e "Cento Stazioni"

*** Per stazioni piccole si intendono tutte le altre.

Trenitalia agevola l'acquisto dei documenti di viaggio mettendo a disposizione della clientela una vasta scelta di soluzioni; è possibile, infatti, munirsi di biglietto presso le 37 biglietterie gestite dalla Direzione Regionale Lazio, le 8 biglietterie affidate alla Divisione Passeggeri, nonché attraverso le 112 emettitrici automatiche, il sito www.trenitalia.com, presso le Agenzie di Viaggio e presso gli esercizi convenzionati.



INFORMAZIONI

Informazioni a terra

stazioni con elenco punti vendita esterni	95%
stazioni non presenziate da Trenitalia che saranno dotate di monitor DTR	59%

Informazioni a bordo

carrozze con impianti di diffusione sonora/visiva	519 (91%)
treni con impianti automatici per la diffusione delle informazioni in tempo reale	727 (92%)

Oltre ai consueti strumenti informativi (quali i fascicoli-orario, gli avvisi, i quadri orario e le biglietterie presenti nelle stazioni), la Direzione Regionale Lazio utilizza anche altri canali in grado di raggiungere il cliente direttamente al proprio domicilio: i servizi telefonici ed il sito Internet sono senz'altro i mezzi più efficaci per rispondere a tale esigenza in modo immediato ed esauriente.

Per quanto concerne l'informazione a bordo treno ed in stazione, un'esigenza particolarmente avvertita dalla clientela, Trenitalia sta progressivamente attivando una serie di strumenti in grado di fornire tempestivamente notizie sulla marcia dei convogli e sugli eventuali problemi di circolazione, mediante avvisi diffusi in tempo reale.

Si stanno inoltre dotando le carrozze di impianti di diffusione sonora (sistema Infotren) in modo da gestire sia le comunicazioni fisse (orari, fermate) che le informazioni dinamiche (ritardi, ecc...).



SERVIZI AGGIUNTIVI

Servizi di biglietteria

biglietterie con almeno una vendita diversificata *	100%
---	------

Servizi di bordo

treni con trasporto bici	76%
--------------------------	-----

* Esempio: orario ferroviario.

Nelle 37 biglietterie che fanno capo alla Direzione Regionale Lazio, è possibile acquistare anche orari ferroviari e ricariche telefoniche.

Tale opportunità risponde all'esigenza di offrire proposte diversificate, trasformando le biglietterie in ver-

e propri centri di interscambio per i viaggiatori, allo scopo di agevolare ed incrementare anche l'intermodalità del trasporto, un vantaggio per la clientela supportato dalle seguenti cifre: 2 integrazioni tariffarie operative in ambito regionale e, inoltre, l'offerta di un cospicuo numero di treni con possibilità di trasporto bici.

Particolarmente apprezzato, questo servizio aggiuntivo abbina, in un'unica offerta, i due mezzi di trasporto meno inquinanti.

I treni che effettuano il trasporto di biciclette sono contrassegnati dall'apposito pittogramma; su tutti i mezzi del trasporto locale abilitati è anche possibile portare la bici gratuitamente, a condizione che sia smontata e contenuta in una sacca "porta-bici".

SERVIZI PER I VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

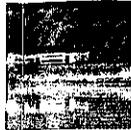
Treni al giorno con carrozze attrezzate
giorno medio feriale 526

Servizi di stazione per viaggiatori diversamente abili
stazioni con servizi per portatori di handicap/
stazioni presenziate da Trenitalia 25%

Per rispondere concretamente e nel miglior modo possibile alle esigenze dei viaggiatori diversamente abili, la Direzione Regionale Lazio ha provveduto alla realizzazione di servizi tali da rendere più agevole l'accesso ai mezzi, attrezzando carrozze contraddistinte dal pittogramma internazionale.

In 12 stazioni, Trenitalia ha allestito dei Centri di Accoglienza che garantiscono servizi di informazione, nonché la possibilità di fornire la sedia a rotelle, la guida e l'accompagnamento per la salita e la discesa dal treno.

Al riguardo, va tenuto presente che, con l'espressione "treni con carrozze attrezzate" si intende indicare solo ed esclusivamente quei mezzi che rispondano appieno alle caratteristiche previste dalla normativa.



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

unità di traffico a trazione elettrica/totale unità di traffico 93%

Il Gruppo FS, di cui la Direzione Regionale Lazio è parte integrante, rispettando scrupolosamente i vincoli concordati dagli organismi ferroviari mondiali nella Dichiarazione di Oslo, si impegna alla riduzione dell'impatto ambientale attraverso azioni mirate che si sostanziano:

- Nella promozione del treno come mezzo ecologico per eccellenza.
- Nell'impiego di carburanti di nuova generazione per le linee non elettrificate.
- Nella riduzione del rumore grazie all'utilizzo di nuovi sistemi frenanti e la continua manutenzione delle superfici di contatto ruota-rotai.
- Nell'utilizzo razionale di risorse energetiche e materie prime.
- Nel controllo sistematico delle sostanze potenzialmente nocive per aria, acqua, suolo.
- Nel recupero dei rifiuti e dei sottoprodotti.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

denunce di furti sui treni per milione di viaggiatori < 0,05

Sia all'interno delle stazioni che a bordo treno, la tutela dell'ordine pubblico e la repressione dei reati sono di esclusiva competenza della Polizia Ferroviaria, la quale svolge anche un'attività preventiva.

Ciò premesso, Trenitalia - al fine di garantire una maggiore sicurezza ai propri clienti ed ai loro beni - nei più importanti siti ferroviari ha provveduto ad incaricare Istituti di vigilanza e sorveglianza per il presidio delle zone particolarmente a rischio, predisponendo anche sistemi di telesorveglianza.

Al personale ferroviario resta comunque affidato, in generale, il compito di vigilare sulla sicurezza, interagendo, quando è necessario, con le forze dell'ordine.



SICUREZZA DEL VIAGGIO

Viaggiare in sicurezza esprime in maniera più evidente la congruenza tra qualità erogata e qualità percepita dalla clientela. Le FS sono tra le più sicure compagnie europee, in termini di tasso di incidentalità.

Gli stessi risultati delle rilevazioni di Customer Satisfaction confermano il generale apprezzamento riguardo agli standard raggiunti sotto questo profilo.

I programmi operativi con cui Trenitalia attua le strategie preventive legate al tema della sicurezza in viaggio, prevedono, in conformità con quanto prescritto dal gestore dell'infrastruttura:

- L'utilizzo di tecnologie in grado di garantire livelli di sicurezza sempre maggiori nel controllo della circolazione dei treni.
- L'adozione di misure di prevenzione degli incendi.
- Il miglioramento costante delle metodologie di analisi delle dinamiche degli incidenti.
- Il continuo aggiornamento del personale con mansioni legate alla sicurezza.
- Lo svolgimento di attività formative mirate al superamento di situazioni critiche ed alla gestione di idonee misure di emergenza.
- L'incremento delle azioni di comunicazione interna sul tema della sicurezza.
- Campagne d'informazione alla clientela, per prevenire i comportamenti a rischio e le eventuali situazioni di pericolo.

INTEGRAZIONE MODALE

La Direzione Regionale Lazio favorisce tutte le soluzioni e gli accordi che contribuiscono a sviluppare l'integrazione tra il treno e gli altri mezzi di trasporto. Questo impegno si traduce anche - compatibilmente con la ripartizione delle funzioni all'interno del Gruppo FS - in interventi infrastrutturali grazie ai quali sempre più stazioni sono oggi dotate di parcheggi per auto, moto, biciclette.

EVOLUZIONE DELLA RETE DI VENDITA

Negli ultimi anni la rete di vendita ha subito un notevole processo evolutivo per offrire nuove risposte e soluzioni ad una domanda in costante crescita su tutto il territorio. Le biglietterie esistenti sono state riqualificate e si è esteso il circuito di vendita esterno. In più, con grande vantaggio per la clientela, il numero delle emittitrici automatiche è in crescita, così come l'utilizzo della biglietteria elettronica via Internet. Il viaggiatore è tenuto a salire a bordo con un documento di viaggio convalidato nelle apposite macchine, in modo da non incorrere nell'ammenda.

Una sanzione che, comunque, non si applica - avvertendo preventivamente il Capo Treno - nel caso in cui, nella località di partenza, non siano presenti biglietterie, emittitrici o punti vendita alternativi.

ABBONAMENTI MENSILI ANCHE VIA INTERNET

È possibile acquistare via Internet, collegandosi al sito www.trenitalia.com, gli abbonamenti mensili di prima e seconda classe, o di cambio classe, per i treni Interregionali, Regionali, Diretti ed Espressi, fino ad una distanza massima di km 250.

RETE DI VENDITA

BIGLIETTERIE TRENITALIA

- ANAGNI-FIUGGI (FR)
- ANGUILLARA (RM)
- ANZIO (RM)
- APRILIA (LT)
- BAGNI DI TIVOLI (RM)
- BRACCIANO (RM)
- CAMPOLEONE (RM)
- CASSINO (FR)
- CECCANO (FR)
- CEPRANO-FALVATERRA (FR)
- CERVETERI LADISPOLI (RM)
- CESANO DI ROMA (RM)
- CIAMPINO (RM)
- CISTERNA DI LATINA (LT)
- CIVITAVECCHIA CENTRALE (RM)*
- COLLEFERRO SEGNI PALLANO (RM)
- FARA SABINA MONTELIBRETTI (RI)
- FERENTINO SUPINO (FR)
- FIUMICINO AEROPORTO (RM)
- FONDI SPERLONGA (LT)
- FORMIA*
- FROSINONE
- LATINA*
- LIDO DI LAVINIO (RM)

- MINTURNO SCAURI (LT)
- MONTE S. BIAGIO (LT)
- MONTEROTONDO
MENTANA (RM)
- NETTUNO (RM)
- ORTE (VT)
- PRIVERNO FOSSANOVA (LT)
- RIETI
- ROCCASECCA (FR)
- ROMA OSTIENSE*
- ROMA S. PIETRO
- ROMA TERMINI*
- ROMA TIBURTINA*
- ROMA TRASTEVERE*
- ROMA TUSCOLANA*
- S. MARINELLA (RM)
- TARQUINIA (VT)
- TIVOLI (RM)
- VALMONTONE (RM)
- VELLETRI (RM)
- VITERBO P. F.
- ZAGAROLO (RM)

*Biglietterie gestite dalla Divisione Passeggeri in cui non è attivo il servizio di vendita diversificata.

BIGLIETTERIE AUTOMATICHE DTR

Tali biglietterie rilasciano documenti di viaggio fino a km 250. L'elenco sottostante riporta le 40 località munite di tale servizio. Entro l'anno 2005 è prevista l'attivazione di altre 63 emettitrici.

- ANAGNI (FR)
- ANGUILLARA (RM)
- ANZIO (RM)
- BAGNI DI TIVOLI (RM)
- CAMPOLEONE (LT)
- CASTRO POFI (FR)
- CECCANO (FR)
- CEPRANO-FALVATERRA (FR)
- CESANO DI ROMA
- CISTERNA DI LATINA (LT)
- COLLEFERRO
- COLLE MATTIA (RM)
- FARA SABINA-
MONTELIBRETTI (RI)
- FERENTINO-SUPINO (FR)
- FIUMICINO AEROPORTO (RM)
- FONDI-SPERLONGA (LT)
- FRASCATI (RM)
- GUIDONIA (RM)
- IPOGEO DEGLI OTTAVI (RM)
- LUNGHEZZA (RM)
- MARINO (RM)
- MONTALTO DI CASTRO (VT)
- MONTE S. BIAGIO (LT)
- MONTEFASCONI (VT)
- OLGIATA (RM)
- PADIGLIONE (RM)
- PALOMBARA MARCELLINA (RM)
- PIEDIMONTE VILLA S. LUCIA (FR)
- POGGIO MIRTETO (RM)
- PONTE GALERIA (RM)
- S. FILIPPO NERI (RM)
- SANTA MARINELLA (RM)
- SETTEBAGNI (RM)
- SEZZE ROMANO (LT)
- TARQUINIA (VT)
- TIVOLI (RM)
- VALMONTONE (RM)
- VELLETRI (RM)
- VITERBO PORTA FIORENTINA
- VITERBO PORTA ROMANA

VENDITA ASSICURATA DA RFI

Nelle stazioni non presidiate da biglietterie, la vendita di documenti di viaggio a fasce chilometriche fino a km 200 è affidata al Capostazione.

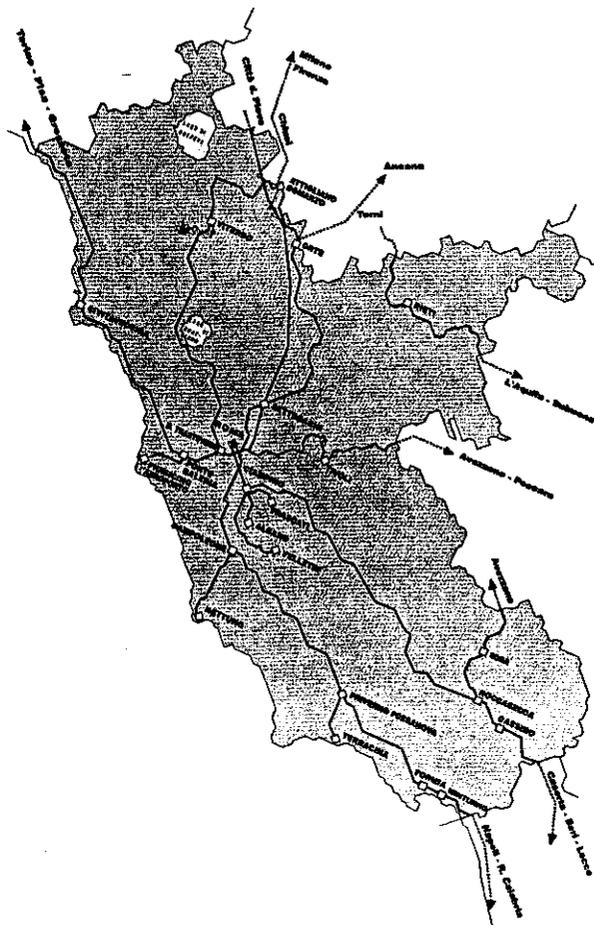
- CAPRANICA

PUNTI VENDITA ESTERNI

Attualmente sono circa 1.000 dislocati tra bar, tabaccherie, edicole, ecc... e provvedono al rilascio di biglietti a fasce chilometriche fino a km 200. Per informazioni, l'elenco completo e tutti i riferimenti relativi ai punti vendita esterni, la clientela è invitata a consultare l'orario "In Treno" Lazio ed il sito www.trenitalia.com

Le linee della Direzione Regionale Lazio

- fr1 Orte/Fara Sabina-Fiumicino Aeroporto
- fr2 Roma-Guidonia/Tivoli
- fr3 Roma-Cesano/Viterbo



- fr4a Roma-Albano
- fr4f Roma-Frascati
- fr4v Roma-Velletri
- fr5 Roma-Civitavecchia
- fr6 Roma-Frosinone/Cassino
- fr7 Roma-Formia/Minturno
- fr8 Roma-Nettuno
- Roma Termini-Fiumicino Aeroporto
- Terracina-Priverno
- Orte-Viterbo
- L'Aquila-Rieti-Terni
- Sora-Roccasecca

Centri assistenza per i viaggiatori diversamente abili

- Cassino
- Ciampino
- Civitavecchia Centrale
- Formia
- Frosinone
- Latina
- Nettuno
- Orte
- Roma Ostiense
- Roma Termini
- Roma Tiburtina
- Fiumicino Aeroporto

ACCORDI DI INTEGRAZIONE TARIFFARIA ATTIVI NELLA REGIONE

Metrebus Lazio

Sistema tariffario integrato a zone comprendente l'intero territorio della Regione Lazio.

Metrebus Roma

Sistema tariffario integrato comprendente l'intero territorio del Comune di Roma.



VIAGGIARE IN TRENO CONVIENE

TUTTE LE PROPOSTE DELLA DIREZIONE REGIONALE LAZIO

Trenitalia e la Direzione Regionale Lazio dedicano ai clienti che si muovono in treno all'interno della regione una serie di vantaggiose offerte per viaggiare risparmiando.

Abbonamenti ordinari mensili ed annuali

A chi percorre frequentemente tratte non superiori ai 250 km, gli abbonamenti mensili garantiscono un risparmio significativo ed una notevole comodità di utilizzo, a condizione che non sia già prevista specifica tariffa regionale, metropolitana o integrata. I vantaggi aumentano utilizzando gli abbonamenti annuali.

Abbonamenti regionali settimanali, mensili, annuali

Gli abbonamenti regionali garantiscono tariffe particolarmente vantaggiose a favore dei clienti che effettuano i propri viaggi all'interno dei confini tariffari della regione Lazio utilizzando treni Espressi, Interregionali, Diretti e Regionali. Maggiori i vantaggi utilizzando gli abbonamenti annuali.

Biglietti di viaggio per servizi integrati

La Divisione Trasporto Regionale e le aziende di trasporto locale sono da anni impegnate in un progetto di reciproca collaborazione al fine di raggiungere un numero sempre maggiore di accordi di integrazione tariffaria. In virtù di tali accordi, sono state create particolari tipologie di biglietti ed abbonamenti che rendono più agevoli e convenienti gli spostamenti, dando vita ad una proficua sinergia tra Trenitalia e le altre aziende di trasporto pubblico presenti sul territorio.

Altri vantaggi per chi usa il treno...

Anche con Carta Club Eurostar, Carta d'Argento, Carta Verde Railplus, Carta Blu e le Offerte Famiglia e Comitive sono previste agevolazioni per chi viaggia sui treni della Divisione Trasporto Regionale.



INFORMAZIONI UTILI

NORME SUL TRASPORTO DEI BAGAGLI A MANO E DEGLI ANIMALI DI PICCOLA TAGLIA

Sui treni della Divisione Trasporto Regionale, oltre all'ordinario trasporto dei bagagli personali, è ammesso anche quello di animali di piccola taglia.

Bagagli a mano

Ogni passeggero può portare gratuitamente con sé dei bagagli, anche se ingombranti, a condizione che non rechino fastidio agli altri viaggiatori e che non contengano materiali nocivi o pericolosi. Per quanto concerne i danni alle cose, Trenitalia risponde esclusivamente dei danni conseguenti ad incidente ferroviario imputabile a sua responsabilità, restando il bagaglio sempre e comunque sotto la custodia del possessore.

Animali di piccola taglia

Al seguito dei passeggeri è consentita la presenza di un animale domestico di piccola taglia senza alcuna maggiorazione tariffaria a condizione che sia debitamente trasportato in una gabbia dalle dimensioni non superiori a cm 70 x 50 x 30. Anche i cani di grosse dimensioni possono essere trasportati, corrispondendo il 50% del biglietto, secondo modalità riportate sulle "Condizioni e Tariffe per il trasporto delle persone sulle Ferrovie dello Stato" (consultabili anche sul sito www.trenitalia.com).

RIMBORSI

Il rimborso del titolo di viaggio Trenitalia, tariffa regionale 39/8 Lazio, è ammissibile quando la richiesta sia presentata entro due mesi dall'emissione e il documento non sia stato convalidato (eccezione fatta per una richiesta avanzata entro 30 minuti dalla convalida). Nel caso in cui sia il viaggiatore a rinunciare al viaggio, verrà trattenuto il 20% del prezzo del biglietto. In alternativa, è possibile farsi rilasciare un *Bonus* pari all'intera somma del biglietto. Esclusi gli abbonamenti annuali, il rimborso non è ammesso per somme, al netto delle trattenute, uguali o inferiori a

€ 8,00 (per singolo viaggiatore). La disciplina che regola i rimborsi è dettagliatamente visionabile su "Condizioni e Tariffe per il trasporto delle persone sulle Ferrovie dello Stato". Eventuali modifiche e/o integrazioni potranno essere determinate dai cambiamenti normativi.



LE VOSTRE OPINIONI, UN CONTRIBUTO ESSENZIALE

La Direzione Regionale Lazio, nell'ottica di rispondere efficacemente alle esigenze del cliente, ricerca le modalità più appropriate per avvalersi dei giudizi di coloro che utilizzano i propri servizi. Per questo motivo sono stati attivati dei canali di confronto e di dialogo con la clientela, finalizzati a migliorare, attraverso il rapporto diretto con i consumatori e le loro Associazioni, la capacità di ascolto verso critiche, proposte e suggerimenti in grado di elevare la qualità del prodotto offerto. Periodicamente, vengono inoltre realizzate indagini sulla soddisfazione della clientela, condotte da Istituti specializzati, secondo criteri e metodologie idonei a garantire la trasparenza e la validità statistica delle rilevazioni.



IL RECLAMO MIGLIORA L'OFFERTA

Le osservazioni della clientela sono l'indicatore più diretto e tangibile dello stato del servizio erogato e del modo in cui tale servizio viene percepito da chi lo utilizza. Rappresentano, inoltre, una buona occasione per costruire le basi di una migliore prestazione.

I reclami costituiscono, perciò, per l'Azienda una importante risorsa, perché sono l'espressione fedele dello stato di efficienza del servizio, forniscono una preziosa occasione di dialogo ed offrono l'opportunità di realizzare un prodotto in linea con le aspettative e le esigenze del cliente.

RACCOGLIAMO E LEGGIAMO ATTENTAMENTE TUTTI I VOSTRI RECLAMI, CON L'IMPEGNO A:

- Rispondere entro il più breve tempo possibile e, comunque, non oltre i 30 giorni.

- Fornire risposte precise e puntuali.
- Intervenire concretamente e celermente per cercare una soluzione ai problemi esposti.
- Monitorare ed analizzare le cause dei disservizi segnalati.
- Realizzare moduli comprensibili e di facile compilazione.
- Aumentare i canali di comunicazione e i punti di raccolta dei reclami (sportelli e strutture, caselle di posta elettronica, sito Internet ecc...).
- Informare efficacemente sulle possibilità e le modalità di inoltrare dei reclami (indirizzi postali, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ecc...).

LA GESTIONE INFORMATIZZATA DEI RECLAMI, UNO STRUMENTO CHE FACILITA LA SOLUZIONE DEI VOSTRI PROBLEMI

La Direzione Regionale Lazio ha attivato il Programma ITINERE, un sistema informatizzato che consente di migliorare i tempi di risposta e di integrare la gestione dei reclami all'interno degli altri processi aziendali, allo scopo di elevare il livello di soddisfazione di chi utilizza i suoi servizi. Il nuovo sistema, sviluppando quello precedentemente utilizzato, permette di:

- Archiviare razionalmente e nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy tutte le tipologie di reclami (lettere, moduli, fax, e-mail, telefonate ecc...).
- Individuare facilmente le strutture che hanno in carico il reclamo.
- Snellire le procedure di invio dei reclami.
- Favorire e velocizzare la raccolta delle informazioni, anche attraverso il collegamento con le altre banche dati aziendali.
- Classificare i reclami in base alla tipologia e al luogo del disservizio.
- Verificare i tempi di risposta al cliente.
- Identificare i momenti critici dell'erogazione del servizio.
- Individuare le strutture cui sono imputabili i singoli disservizi.
- Coinvolgere e responsabilizzare le diverse strutture operative nella risoluzione dei problemi segnalati.

- Monitorare la capacità e i tempi di realizzazione delle azioni correttive.
- Realizzare report e statistiche sull'efficienza del sistema di gestione dei reclami e sulla qualità del servizio erogato.

Nei primi 10 mesi dell'anno 2004 la Direzione Regionale Lazio ha ricevuto 1645 reclami, fornendo risposta entro un tempo medio di 19 giorni.

RIFERIMENTI PER COMUNICARE CON TRENITALIA

Servizio Clienti

Tel. 06 70607258

Attivo dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 16.30.

Il venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00.

Fax 06 7022999

e-mail: rapcliente.la@trenitalia.it

PER SAPERNE DI PIÙ

Per informarsi meglio sui servizi e le offerte di Trenitalia si può fare riferimento a:

- **Orario "In Treno" Nazionale**

Informazioni a livello nazionale.

- **Orario "In Treno" Lazio**

In vendita al prezzo di 1,50 euro, contiene tutte le informazioni a livello regionale.

- **Ufficio informazioni, Biglietterie e Agenzie di Viaggio**

- **Call Center Trenitalia 89.20.21***

Numero unico nazionale per servizi di informazione, vendita e prenotazioni. Il costo è di 30 centesimi di euro alla risposta e 54 centesimi di euro al minuto (IVA inclusa).

- **Sito: www.trenitalia.com**

Per tutte le informazioni in tempo reale.

* Solo dall'Italia e da telefono fisso.



**ASSOCIAZIONI CHE DIALOGANO CON
LA DIREZIONE REGIONALE LAZIO**

ACU REGIONALE

Via Carlo Alberto, 39 - 00185 Roma
Tel. 06 4457519 - Fax 06 233204349
e-mail: acuroma@romacivica.net

ADICONSUM

Via Baldo degli Ubaldi, 378 - 00167 Roma
Tel. 06 39674548 - Fax 06 39380448
e-mail: consulenza@adiconsumlazio.org

**ADOC Associazione per la difesa
e l'orientamento dei consumatori**

Via Cavour, 108 - 00184 Roma
Tel. 06 481661 - 06 48166348 - 06 4820220 - Fax 06 4827250
e-mail: adoc.roma@virgilio.it

ALTRO CONSUMO

Piazza Barberini, 5 - 00187 Roma
Tel. 06 42074389 - Fax 06 420114389

AMICI DELLA TERRA

Via di Torre Argentina, 18 - 00186 Roma
Tel. 06 6868289 - 06 6875308 - Fax 06 68308610
e-mail: amiterra@amicidellaterra.it

A.P.Ro.Ca. Associazione Pendolari Roma Cassino

Casella Postale 93 - 03043 Cassino (FR)
Tel. e Fax 06 9872659
e-mail: info@aproca.org

ASSOUTENTI UTP

Via Orbitelli, 10 - 00186 Roma
Tel. 06 6833617 - Fax 06 68134998

CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS

Borgo Santo Spirito, 2 - 00193 Roma
Tel. 06 6875264
e-mail: cittadinanzattiva@libero.it

CODACONS

Viale G. Mazzini, 73 - 00195 Roma
Tel. 06 3724971 - Fax 06 3701709
e-mail: codacons.info@fiscalinet.it

**ASSOCIAZIONI CHE DIALOGANO CON
LA DIREZIONE REGIONALE LAZIO**

COMITATO PENDOLARI VITERBESE

Cell. 328 2921425

DIRITTI PEDONI ROMA E LAZIO

Via di S. Ambrogio, 4 - 00186 Roma
Tel. e Fax 06 6892023
e-mail: mssca@tiscali.it

FEDERCONSUMATORI REGIONALE LAZIO

Via S. Veniero, 8 - 00192 Roma
Tel. 06 39736107 - Fax 06 39762008
e-mail: www.info@federconsumatorirama.it

FIAB - RUOTA LIBERA

Via Gaio Melisso, 45 - 00175 Roma
Tel. 06 5750679 - Fax 06 233246506
e-mail: nc@instation.it

LEGAMBIENTE LAZIO

Via Nazionale, 87 - 00184 Roma
Tel. 06 486980 - Fax 06 4871026

NUOVO COMITATO PENDOLARI FIUMICINO

Fax 06 6580400
e-mail: newcomitpendolari@yahoo.it

PENDOLARI LITORANEA ROMA NORD

(Roma - Civitavecchia)
Via Positano n.4/C - 00055 Ladispoli (RM)
Tel. 06 9913370 - Fax 06 99226224
e-mail: pendolari@ladispolionline.it

ROBIN HOOD

Via Indipendenza, 5 - 00042 Anzio (RM)
Tel. e Fax 06 9872659

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
PROVINCIALE DI ROMA E DEL LAZIO**

Via Dardanelli, 23 - 00195 Roma
e-mail: info@consumatori.info

WWF LAZIO

Via Po, 25/c - 00198 Roma
Tel. 06 844971 - Fax 06 8554410

Allegato n. 10**MATERIALE ROTABILE**

SCHEDE TECNICHE MATERIALE ROTABILE	
Locomotive	
Assegnazione d'impianto (n.)	
Anno medio di costruzione	
Anno medio di entrata in esercizio	
Percentuale di attribuzione	
Ristrutturate (n.)	
Anno medio di ristrutturazione	
Quantità occorrenti per la produzione regolata dal Contratto di Servizio (n.)	
Automotrici elettriche (elementi)	
Assegnazione d'impianto (n.)	
Anno medio di costruzione	
Anno medio di entrata in esercizio	
Percentuale di attribuzione	
Ristrutturate (n.)	
Anno medio di ristrutturazione	
Quantità occorrenti per la produzione regolata dal Contratto di Servizio	
Treni Alta Frequentazione (complessi)	
Assegnazione d'impianto (n.)	
Anno medio di costruzione	
Anno medio di entrata in esercizio	
Percentuale di attribuzione	
Ristrutturate (n.)	
Anno medio di ristrutturazione	
Quantità occorrenti per la produzione regolata dal Contratto di Servizio	
Automotrici termiche (elementi)	
Assegnazione d'impianto (n.)	
Anno medio di costruzione	
Anno medio di entrata in esercizio	
Percentuale di attribuzione	
Ristrutturate (n.)	
Anno medio di ristrutturazione	

Quantità occorrenti per la produzione regolata dal Contratto di Servizio	
Vetture semipilota	
Assegnazione d'impianto (n.)	
Anno medio di costruzione	
Anno medio di entrata in esercizio	
Percentuale di attribuzione	
Ristrutturate (n.)	
Anno medio di ristrutturazione	
Quantità occorrenti per la produzione regolata dal Contratto di Servizio	
Vetture	
Assegnazione d'impianto (n.)	
Anno medio di costruzione	
Anno medio di entrata in esercizio	
Percentuale di attribuzione	
Ristrutturate (n.)	
Anno medio di ristrutturazione	
Quantità occorrenti per la produzione regolata dal Contratto di Servizio	

MATERIALE ROTABILE ACQUISTATO CON CONTRIBUTO REGIONALE				
TIPOLOGIA ROTABILE	ANNO DI ACQUISTO	QUANTITA'	MODALITA' DI FINANZIAMENTO (indicare eventuale percentuale di contributo regionale)	PRINCIPALI CARATTERISTICHE
Locomotive				
Elettromotrici				
TAF				
Automotrici Termiche				
Semipilota				
Vetture				

Handwritten signature or initials

MATERIALE ROTABILE RINNOVATO CON CONTRIBUTO REGIONALE				
TIPOLOGIA ROTABILE	ANNO DI INTERVENTO	QUANTITA'	MODALITA' DI FINANZIAMENTO (indicare eventuale percentuale di contributo regionale)	TIPOLOGIA INTERVENTI MIGLIORATIVI
Locomotive				
Elettromotrici				
TAF				
Automotrici Termiche				
Semipilota				
Vetture				



Handwritten signature