



**Contratto di Servizio**  
**per il trasporto pubblico ferroviario di**  
**interesse regionale e locale per gli anni**  
**2009-2014**

**TRA**  
**REGIONE LAZIO**  
**E**  
**TRENITALIA SpA**

L'anno 2011 il giorno 1 del mese di febbraio in Roma con la presente scrittura privata

tra

REGIONE LAZIO, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico

ferroviario di interesse regionale e locale con sede a Roma, Via del Tintoretto 432, codice fiscale e partita IVA 80143490581, nella persona del

ing. Bernardo M. Fabrizio nato a Viterbo il 1/3/56, nella sua qualità di

DIRETTORE DIR. Trasporti, delega

D.D. n° AD565 del 1/2/04

e

la Società "TRENITALIA S.p.A.", con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa 1 - codice fiscale e partita IVA n. 05403151003, rappresentata dall'ing. Vincenzo Soprano nato a Roma il 5 ottobre 1957 nella sua qualità di Amministratore Delegato,

**Premesso che**

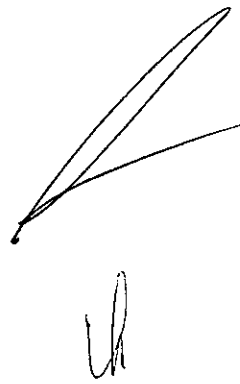
A) in data 8 febbraio 2010 tra la Regione Lazio, rappresentata dalla Dott.ssa Arcangela Galluzzo, nata a Bari il 24 ottobre 1963, nella qualità di Direttore della Direzione Regionale Trasporto, munita di delega prot. N. D2/152004 e Trenitalia, rappresentata dall'Ing. Vincenzo Soprano, nato a Roma il 5 ottobre 1957, nella qualità di Amministratore Delegato, fu stipulato contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per gli anni 2009-2014;

Il Direttore  
Dott. Ing. Bernardo Maria Fabrizio

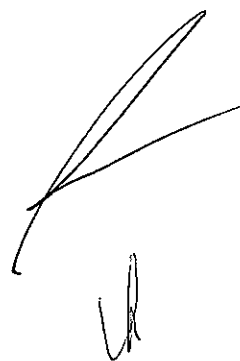
- B) successivamente, con nota prot. n. 208440 del 16 settembre 2010, la Direzione Regionale Trasporti della Regione Lazio, anche alla luce di un quadro generale che rendeva sempre più concreta l'ipotesi, a partire dal 2011, di consistenti tagli ai trasferimenti verso le Regioni con particolare riferimento al capitolo trasporto pubblico locale, richiedeva a Trenitalia l'apertura di un tavolo di confronto "al fine di valutare e discutere una rimodulazione" del contratto di servizio stipulato il giorno 8 febbraio 2010;
- C) con nota prot. n. 39033 del 27 ottobre 2010, Trenitalia confermava la disponibilità a valutare una proposta di rimodulazione ed integrazione del contratto di servizio vigente;
- D) a seguito di suddetta corrispondenza è stato attivato un tavolo di confronto tecnico congiunto tra Regione Lazio e Trenitalia all'esito del quale sono state concordate in sede tecnica talune modifiche al contratto di servizio vigente; il testo finale, oggi alla firma, risulta pertanto essere identico a quello stipulato il giorno 8 febbraio 2010 tranne che per le parti modificate

**premesse ancora che**

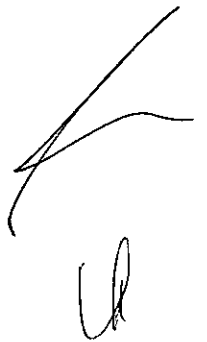
- 1) TRENITALIA è la Società del gruppo F.S. che, per Statuto, svolge i servizi ferroviari di persone e di merci, avendo acquistato l'azienda "Trasporto" da "Ferrovie dello Stato - Società di Trasporti e Servizi per azioni" con contratto di compravendita in data 28 novembre 2000;



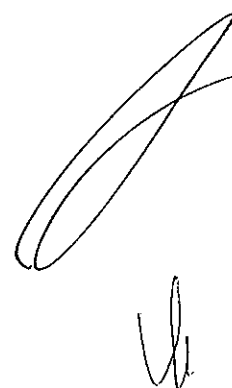
- 2) TRENITALIA è in possesso di licenza n. 1 del 23 maggio 2000 rilasciata con D.M. 73-T per lo svolgimento dell'attività di trasporto ferroviario e del certificato di sicurezza n. 02/2000;
- 3) il contesto normativo di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale è stato definito in particolare dai seguenti provvedimenti legislativi:
- A. Direttiva 91/440/CEE "relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie";
  - B. Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422;
  - C. Decreto Legislativo 8 luglio 2003 n. 188 "Attuazione delle direttive 2001/12 CE, 2001/13 CE, 2001/14 CE";
  - D. Regolamento CEE n. 1191/69 che stabilisce l'obbligo dell'Autorità competente di compensare economicamente l'impresa su cui gravano "obblighi di servizio pubblico", ovvero quegli obblighi che l'impresa di trasporto, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non assumerebbe o non assumerebbe nella stessa misura né alle stesse condizioni;
  - E. Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 con il quale si prevede una disciplina transitoria fino al 3 dicembre 2019, data entro la quale non sono previsti vincoli in ordine all'affidamento diretto.
  - F. Legge 24 dicembre 2007, n. 244, che all'art. 2, comma 461, fissa le disposizioni che l'Autorità competente è tenuta ad applicare in sede di stipula dei contratti di servizio per tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti;



- 4) le fonti di finanziamento necessarie alla determinazione dell'entità e delle modalità di erogazione del corrispettivo dovuto dalla REGIONE LAZIO a TRENITALIA sono state definite nell'ambito dei provvedimenti di seguito richiamati:
- A. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 Novembre 2000;
  - B. Legge n. 388 del 23 dicembre 2001;
  - C. Legge n. 203 del 22 dicembre 2008 (Finanziaria 2009);
  - D. Legge n. 2 del 28 gennaio 2009, che all'art. 25, comma 2, prevede lo stanziamento di risorse per ciascuno degli anni 2009, 2010, 2011 al fine di consentire la sottoscrizione dei contratti di servizio tra le Regioni e TRENITALIA S.p.A;
- 5) il contratto di servizio, nel rispetto delle previsioni di legge, formalizza i reciproci impegni e obblighi tra REGIONE LAZIO e TRENITALIA, quale soggetto dotato di personalità giuridica e autonomia gestionale ed economica;
- 6) il contratto di servizio deve avere caratteristiche di certezza finanziaria e deve essere strutturato in modo da assicurare all'impresa di trasporto la sostenibilità economico-finanziaria. La Regione farà fronte agli obblighi contrattuali attingendo le relative risorse finanziarie sulla base delle fonti citate al precedente paragrafo 4; ove tali risorse dovessero rivelarsi insufficienti o indisponibili, la Regione medesima ne prevederà di ulteriori a copertura delle esigenze derivanti dal presente contratto;



- 7) il contratto di servizio deve avere una durata pluriennale tale da consentire all'impresa che gestisce il servizio un'adeguata programmazione delle attività sul piano industriale e commerciale, con particolare riguardo al potenziamento e all'ammodernamento del materiale rotabile, al fine di assicurare un livello crescente della qualità dei servizi all'interno di un quadro economico sostenibile;
- 8) a tal riguardo, la Legge 9 aprile 2009 n. 33, di conversione del DL 5/2009 "recante misure urgenti a sostegno dei settori industriali in crisi", all'art. 7, comma 3-ter, stabilisce che al comma 1 dell'art. 18 del d.lgs 422/97 è aggiunto, in fine, il seguente periodo: "Al fine di garantire l'efficace pianificazione del servizio, degli investimenti e del personale, i contratti di servizio relativi all'esercizio dei servizi di trasporto pubblico ferroviario comunque affidati hanno durata minima non inferiore a sei anni, rinnovabili di altri sei, nei limiti degli stanziamenti di bilancio allo scopo finalizzati".
- 9) il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto viene assicurato attraverso un corrispettivo determinato in modo da compensare i costi da sopportare per l'erogazione del servizio, tenuto conto dei livelli delle tariffe, del loro aggiornamento, nonché dell'incidenza sui costi del fenomeno inflattivo;
- 10) la REGIONE LAZIO si impegna ad assicurare a TRENITALIA la certezza della corresponsione del corrispettivo ed, in particolare, la regolarità e la puntualità della liquidazione del medesimo;





11) TRENITALIA ha rappresentato la disponibilità ad articolare un'offerta di servizi calibrata, da un lato sulle esigenze rappresentate dalla REGIONE LAZIO e, dall'altro, sull'inderogabile principio del ristoro dei costi e a seguito delle trattative intercorse, TRENITALIA e la REGIONE LAZIO hanno condiviso un programma di servizi di trasporto e di servizi connessi sulla base della proposta di TRENITALIA medesima.

12) le Parti riconoscono l'esigenza di un adeguamento e di uno sviluppo continuo dei servizi di trasporto pubblico ai mutamenti della domanda di mobilità utilizzando lo strumento della modifica condivisa, alle scadenze annuali programmate, degli orari, con l'ausilio delle valutazioni dell'efficienza ed efficacia del servizio, effettuate attraverso i dati di seguito riportati, che TRENITALIA si impegna a fornire :

- la rilevazione dei carichi sui singoli treni attraverso un'indagine effettuata due volte l'anno, che rilevi saliti, discesi e presenti a bordo per ciascuna delle linee e delle stazioni comprese nel programma di esercizio approvato;

13) le Parti, ai fini dell'operatività del sistema di monitoraggio e nello spirito dei principi della riforma, riconoscono l'opportunità di perfezionare nel presente Contratto il miglioramento degli standard qualitativi erogati e del livello di soddisfazione dell'utenza, rilevando quest'ultimo attraverso una indagine annuale di customer satisfaction. TRENITALIA si impegna a presentare annualmente alla REGIONE LAZIO i risultati delle suddette indagini relativamente al trasporto regionale del Lazio;



- 14) TRENITALIA e la REGIONE LAZIO sono consapevoli che, in virtù di quanto previsto dall'Accordo concluso in data 7 maggio 2004 tra la REGIONE LAZIO e la Provincia di Roma e dal conseguente Accordo e relativo contratto attuativo concluso in data 13 maggio 2005 tra TRENITALIA e la Provincia di Roma, vi sarà l'esigenza di definire con separato atto la rimodulazione degli impegni ivi assunti relativamente all'offerta di servizi.
- 15) TRENITALIA dichiara che, ai fini della definizione del corrispettivo riguardante i servizi resi per l'anno 2008, non rivendica alcuna integrazione rispetto alle risorse nel frattempo trasferite direttamente dallo Stato con i Decreti Legge 8 aprile 2008, n. 60 e 25 giugno 2008, n. 112. Per l'anno 2008 sono compensate le penali e i premi maturati. Per parte sua la REGIONE LAZIO non effettuerà detrazioni di corrispettivo fatta eccezione per le soppressioni, dipendenti da cause diverse da quelle esterne, senza servizio sostitutivo.
- 16) al fine di favorire la mobilità sulle principali direttrici interessate da tipologie diverse di traffico ferroviario, la REGIONE LAZIO e TRENITALIA definiranno, nell'allegato 4 B2, le condizioni più favorevoli e le modalità di utilizzo - da parte degli utenti residenti nel Lazio - dei treni Intercity/Eurostar city programmati nell'ambito del territorio della regione Lazio. TRENITALIA rinuncia agli importi maturati fino al 31/12/2010 nei confronti della REGIONE LAZIO a fronte della vendita delle Carte ammissioni speciali IC. A fronte di tale rinuncia, la REGIONE LAZIO non



effettuerà detrazioni di corrispettivo a qualsiasi titolo (penale e/o detrazione) fino a compensazione del relativo importo maturato alla data del 31 dicembre 2010.

### CONSIDERATO CHE

non è richiesta la documentazione antimafia per TRENITALIA ai sensi del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252, art. 1, comma 2, lett. a), lett. c)

### VISTO

la dichiarazione – resa ai sensi di legge dal Rappresentante di TRENITALIA - che la Società è in regola con le disposizioni di cui all'art. 17 della Legge 12 marzo 1999, n. 68;

il documento unico di regolarità contributiva (DURC) INPS-INAIL, cod. identificativo pratica CIP 2008043145708;

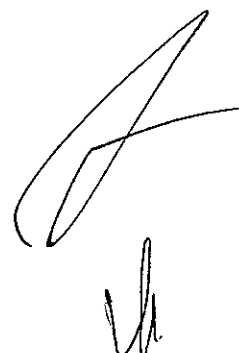
Tutto ciò premesso, si stipula e si conviene quanto segue

### Art. 1

#### (Premesse ed Allegati)

1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di Servizio, di seguito chiamato anche per brevità "Contratto". Gli elaborati costituenti gli allegati, previa verifica e sottoscrizione delle Parti contraenti, vengono allegati al presente Contratto, rispettivamente, sotto i seguenti numeri:

1. Programma di esercizio annuale
2. Prezzi dei servizi
3. Servizi da garantire in caso di sciopero



4. Sistema tariffario in vigore
5. Carta dei servizi
6. Sanzioni alla clientela e programma antievasione
7. Indicatori, controllo di qualità, sistema penalità e servizi connessi
8. Indicatori, controllo di qualità, sistema premialità
9. Piano di investimenti per il materiale rotabile
10. Informazione e comunicazione

## **Art. 2**

### **(Struttura del Contratto)**

Il Contratto è strutturato in distinte sezioni, articolate come segue:

Art. 1 (Premesse ed Allegati);

Art. 2 (Struttura del Contratto);

#### **SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA**

Art. 3 (Oggetto);

Art. 4 (Durata);

Art. 5 (Regolamentazioni anno 2008);

Art. 6 (Termini e modalità di esecuzione);

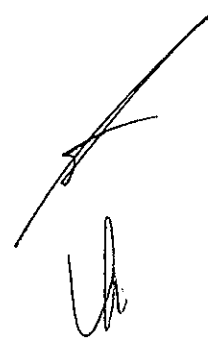
Art. 7 (Prezzi per la produzione dei servizi – Corrispettivi - Ricavi);

Art. 8 (Erogazione del corrispettivo);

Art. 9 (Riprogrammazione dei servizi);

Art. 10 (Canone di accesso all'infrastruttura);

Art. 11 (Variazioni dell'offerta di servizi);



Art. 12 (Variazioni del programma di esercizio - Interruzione e soppressione dei servizi);

Art. 13 (Penali, premialità e detrazioni di corrispettivo);

Art. 14 (Investimenti);

Art. 15 (Comitato Tecnico di Gestione del Contratto);

#### SEZIONE SECONDA: TARIFFE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 16 (Tariffe);

Art. 17 (Qualità del servizio);

#### SEZIONE TERZA: SISTEMI DI MONITORAGGIO E DI PENALITÀ/PREMIALITÀ

Art. 18 (Dati di esercizio);

Art. 19 (Monitoraggio);

Art. 20 (Sistema delle penalità e premialità);

#### SEZIONE QUARTA: INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Art. 21 (Informazione ai viaggiatori);

Art. 22 (Reclami);

Art. 23 (Infomobilità);

Art. 24 (Cooperazione con le Associazioni dei consumatori e dei pendolari);

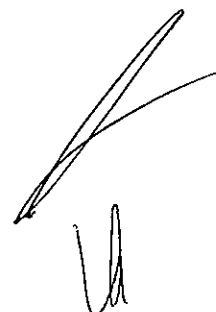
Art. 25 (Carta dei Servizi);

#### SEZIONE QUINTA: DISPOSIZIONI VARIE

Art. 26 (Controversie tra le Parti);

Art. 27 (Clausola fiscale);

#### SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA



### Art. 3

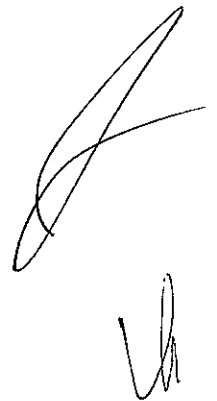
#### (Oggetto)

1. La REGIONE LAZIO affida a TRENITALIA, che accetta, l'organizzazione e la gestione dei servizi di trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale, nonché l'effettuazione dei servizi connessi al trasporto medesimo, come descritti negli Allegati del presente Contratto.
2. La REGIONE LAZIO corrisponde a TRENITALIA – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente capoverso – un corrispettivo, calcolato sulla base dei prezzi corrispondenti alle categorie e caratteristiche dei servizi prodotti e sulla base dei ricavi complessivi previsti, da traffico e diversi, di importo tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Contratto.

### Art. 4

#### (Durata)

1. Il Contratto ha durata di sei anni a decorrere dall'1.1.2009 (uno gennaio duemilanove). Le modifiche introdotte con il presente atto, che vanno a "rimodulare" il previgente CdS stipulato in data 8 febbraio 2010, si applicano solo a decorrere dalla data del 1 gennaio 2011. Il contratto si intenderà rinnovato per ulteriori sei anni solo qualora si registri un trend di miglioramento relativamente ai livelli di puntualità, affidabilità e pulizia di cui agli Allegati n. 7 e 8, misurato come media delle performance per ciascun parametro per il periodo 2011-2014 rispetto ai risultati del 2011, nonché venga rispettato il cronoprogramma degli investimenti di cui



all'Allegato n. 9 e /o successive modifiche o integrazioni.


2. La REGIONE LAZIO conferma l'intendimento di procedere alla scadenza del presente Contratto, eventualmente rinnovato, all'affidamento dei servizi attraverso procedura ad evidenza pubblica;
3. A seguito della scadenza del presente Contratto, eventualmente rinnovato ai sensi del precedente comma 1, TRENITALIA si obbliga - su formale richiesta della REGIONE LAZIO, da presentarsi almeno 12 (dodici) mesi prima rispetto alla scadenza contrattuale - alle medesime condizioni, a continuare a svolgere i servizi oggetto del presente Contratto al fine di garantire la continuità del servizio pubblico nelle more del rinnovo del Contratto stesso o del completamento delle procedure per l'affidamento del servizio. Dopo sei mesi dalla scadenza del Contratto, le Parti devono concordare le condizioni tecniche, economiche e finanziarie del periodo di "continuità del servizio".

#### **Art. 5**

##### **(Regolamentazioni anno 2008)**

Il corrispettivo per i servizi regionali svolti nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2008, al netto dei ricavi tariffari, è stabilito, a titolo ricognitivo, in euro 165.871.460,00 più I.V.A., oltre le quote di competenza della REGIONE LAZIO corrisposte dallo Stato direttamente a TRENITALIA in forza dei Decreti legge 8 aprile 2008, n. 60 e 25 giugno 2008, n. 112.

Per l'anno 2008 sono compensate le penali e i premi maturati. Per parte sua la REGIONE LAZIO non effettuerà detrazioni di corrispettivo fatta eccezione



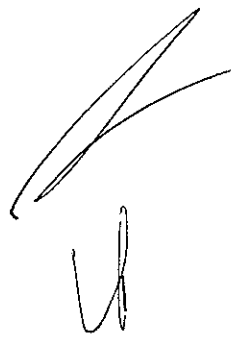
per le soppressioni, dipendenti da cause diverse da quelle esterne, senza servizio sostitutivo.

## Art. 6

### (Termini e modalità di esecuzione)

1. TRENITALIA esercisce il servizio di trasporto ferroviario di cui al precedente art. 3 secondo il programma di esercizio analitico annuale di cui all'Allegato n. 1, assicurando i servizi connessi al trasporto di cui all'Allegato n. 7 punto 5 e nel rispetto degli standard qualitativi di cui al presente Contratto.
2. Il programma di esercizio di cui al precedente comma 1, approvato dalla REGIONE LAZIO, è strutturato secondo la seguente ripartizione:
  - a) codice identificativo del treno/bus;
  - b) stazioni di partenza e di arrivo del treno/bus, la tratta di competenza e i km percorsi;
  - c) orari di partenza e di arrivo;
  - d) fermate intermedie rilevabili dall'orario ufficiale;
  - e) tempo di percorrenza;
  - f) periodicità e i giorni di effettuazione;
  - g) tipo di materiale rotabile di norma utilizzato;
  - h) composizione del treno, i posti a sedere e i posti totali offerti.

Il programma di esercizio potrà essere soggetto ad aggiustamenti concordati tra le Parti in fase di consolidamento dell'Orario complessivo ed in relazione ad



esigenze di esercizio e/o di razionalizzazione della circolazione, che dovranno essere comunque autorizzati dalla REGIONE LAZIO;

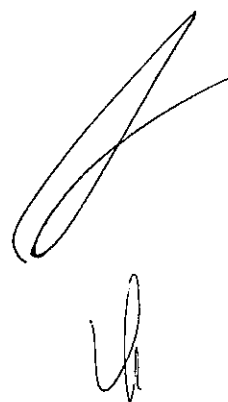
3. TRENITALIA effettua il servizio con modalità automobilistica nei seguenti casi:

- servizi sostitutivi automobilistici da orario definiti nel programma di esercizio di cui all'Allegato n. 1B;
- servizi automobilistici sostitutivi di corse ferroviarie soppresse secondo le modalità e nei termini di cui al successivo Articolo 12;
- in altri casi da concordare tra le Parti.

4. TRENITALIA ha facoltà di sostituire i servizi ferroviari con servizi automobilistici al verificarsi dell'eventualità di cui al successivo Articolo 9, previa la predisposizione di un dettagliato e giustificato programma da sottoporre alla REGIONE LAZIO, che deve formalmente approvarlo.

5. TRENITALIA è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal programma di esercizio curando e garantendo:

- a) la manutenzione straordinaria, ordinaria e le revisioni periodiche del materiale rotabile secondo le specifiche del Piano di manutenzione vigente per ciascun tipo di rotabile;
- b) le condizioni di sicurezza;
- c) la pulizia del materiale rotabile secondo quanto previsto dall'Allegato n. 7 punto 3.



6. TRENITALIA, per lo svolgimento dei servizi di trasporto ferroviario oggetto del presente Contratto, può avvalersi – previa autorizzazione della REGIONE LAZIO - di altre aziende o altri operatori, ferma restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali nei confronti della REGIONE LAZIO.

**Art. 7**

**(Prezzi per la produzione dei servizi – Corrispettivi - Ricavi)**

1. La REGIONE LAZIO, a fronte dell'erogazione dei servizi di trasporto e dei servizi connessi scelti ed acquistati, al netto dell'intervento di ottimizzazione dei servizi già attuata dal 13 dicembre 2008, così come specificati agli Allegati n. 1 e 7 dà atto che il prezzo per la produzione dei servizi per l'anno 2009 risulta pari a 255,3 milioni di euro - al netto del prezzo per l'accesso all'infrastruttura - così composti:

- prezzo annuo per lo svolgimento dei servizi di trasporto acquistati – come definiti nell'Allegato n. 2 - pari a 243,4 milioni di euro, compresi i nuovi servizi richiesti dalla REGIONE LAZIO a partire dal 14 giugno 2009 (per l'importo relativo al periodo giugno/dicembre 2009);
- prezzo annuo per lo svolgimento dei servizi connessi al trasporto - come definiti nell'allegato n. 2 - pari a 11,9 milioni di euro;

a tale importo è da aggiungersi il prezzo sostenuto da TRENITALIA per l'accesso all'infrastruttura nei termini definiti nell'Allegato n. 2, che è pari a 57,5 milioni di euro e, pertanto il prezzo complessivo per la produzione dei servizi per l'anno 2009 ammonta a 312,8 milioni di euro;







2. La stima dei ricavi da tariffa e da altri servizi ammonta per l'anno 2009 a 97,8 milioni di euro. TRENITALIA si impegna a trasmettere alla REGIONE LAZIO, entro il primo semestre successivo all'anno di riferimento e, comunque entro un mese dall'approvazione del bilancio della Società, la certificazione asseverata dei ricavi da tariffa e da altri servizi per i treni di cui all'allegato n. 1 del presente Contratto;
3. A fronte degli obblighi e delle prestazioni posti a carico di TRENITALIA con il presente Contratto, la REGIONE LAZIO riconosce un corrispettivo che assicura la completa corrispondenza fra oneri per servizi e risorse disponibili, al netto dei proventi tariffari e che risulta pari, per l'anno 2009, a 215 milioni di euro.
4. L'importo del corrispettivo contrattuale si intende comprensivo delle compensazioni economiche dovute a fronte dell'imposizione degli obblighi di servizio pubblico e dei minori introiti derivanti dai titoli di gratuità e dalle agevolazioni tariffarie vigenti all'atto di sottoscrizione del presente Contratto nei termini e nei limiti di cui all'Allegato n. 4B e tiene, altresì, conto del progressivo incremento del rapporto fra ricavi da traffico e costi operativi al netto dei costi di infrastruttura derivante dall'efficientamento della gestione dei servizi e dei rilevanti impegni economici che TRENITALIA assume in materia di investimenti ai sensi del successivo Art. 14. Il corrispettivo sarà inoltre adeguato dal 2010 e di anno in anno e per tutto il periodo di efficacia del presente Contratto al tasso di inflazione programmato fissato dal Governo nel DPEF.

5. Le Parti si danno atto che, a partire dal 2011, giusta l'art. 1, comma 302, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244, le risorse di cui al DPCM 16 novembre 2000 e all'art. 25 della Legge 28 gennaio 2009, n.2, saranno sostituite attraverso l'adeguamento della misura di compartecipazione della REGIONE LAZIO al gettito dell'accisa sul gasolio per autotrazione di cui al comma 297 dell'Art. 1 della citata Legge n. 244/2007.
6. Per gli anni a decorrere dal 2010 in poi, fino alla scadenza del Contratto, anche i prezzi dei servizi di TRENITALIA, non acquistati nell'anno precedente, saranno aggiornati annualmente al tasso d'inflazione programmato fissato dal Governo nel DPEF.
7. Alla scadenza del primo triennio di validità del Contratto, le Parti potranno concordare la ridefinizione delle modalità di esecuzione e delle condizioni tecniche ed economico-finanziarie in relazione al servizio offerto.

#### **Art. 8**

##### **(Erogazione del corrispettivo)**

1. La REGIONE LAZIO si impegna ad assicurare il puntuale pagamento dei servizi di cui all'Allegato n. 2. Le fonti di finanziamento necessarie all'erogazione del corrispettivo dovuto dalla Regione a TRENITALIA sono definite da appositi provvedimenti statali e regionali. La REGIONE LAZIO si impegna a trasferire a TRENITALIA tutte le risorse specifiche derivanti da finanziamenti statali e le ulteriori risorse regionali eventualmente destinate al trasporto ferroviario.




2. Il corrispettivo viene erogato in 4 (quattro) rate trimestrali da corrispondersi entro il 30° (trentesimo) giorno dalla data di presentazione della fattura. TRENITALIA emette fattura entro il 30° (trentesimo) giorno dalla conclusione del trimestre di riferimento. L'importo di ciascuna delle prime tre rate è pari ad 1/4 (un quarto) del corrispettivo complessivo annuale previsto; la quarta rata è pari all'80% (ottanta per cento) di 1/4 (un quarto) del corrispettivo complessivo annuale previsto.

Entro 60 (sessanta) giorni dalla data di pagamento della 4<sup>a</sup> (quarta) rata, la REGIONE LAZIO liquida, previa emissione della fattura, la rata finale di conguaglio per la determinazione della quale devono essere considerati gli eventuali importi derivanti da penali, premi e da variazioni quantitative del servizio, conseguenti a variazioni aggiuntive o riduttive programmate, concordate dalle Parti in occasione della messa a punto dei programmi di esercizio definitivi o per adeguamenti intermedi in corso d'orario, a servizi straordinari richiesti dalla REGIONE LAZIO in occasione di manifestazioni, a soppressioni e/o parziali interruzioni di servizio.

3. In caso di ritardato pagamento degli importi di cui all'art. 7, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 9, la REGIONE LAZIO è tenuta a corrispondere a TRENITALIA gli interessi di mora pari al saggio legale stabilito dall'art. 1284 del codice civile.

4. I corrispettivi previsti dal presente Contratto saranno oggetto di ricontrattazione fra le Parti qualora:

- vengano introdotte unilateralmente modifiche normative, nuove agevolazioni o gratuità tariffarie rispetto a quelle di cui all'Allegato n. 4.
  - la REGIONE LAZIO non provveda all'adeguamento con cadenza annuale delle tariffe dei servizi in misura almeno pari al tasso di inflazione programmato fissato dal Governo nel DPEF.
  - la REGIONE LAZIO emetta un provvedimento normativo che vari in diminuzione l'importo delle sanzioni previste per irregolarità di viaggio da parte della clientela.
5. La Società affidataria assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche. La Società affidataria si impegna a dare immediata comunicazione all'Ente affidante ed alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia di Roma della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

#### **Art. 9**

##### **(Riprogrammazione dei servizi)**

1. La REGIONE LAZIO garantisce a TRENITALIA, per tutta la durata del presente Contratto, un corrispettivo minimo annuo corrispondente all'80% (ottanta per cento) dei servizi di cui all'art. 3 ai prezzi di cui all'art. 7 in base ai servizi di trasporto e ai servizi connessi scelti ed acquistati.
2. Nel caso di ritardo nel pagamento del corrispettivo di cui al precedente art. 7 oltre 60 (sessanta) giorni dalla scadenza prevista, TRENITALIA ha facoltà di riprogrammare - proporzionalmente agli importi non liquidati e previa



comunicazione alla REGIONE LAZIO da inviare almeno 60 (sessanta) giorni prima - i servizi erogati sulla base del presente Contratto. In ogni caso TRENITALIA ha facoltà, valutata la gravità dell'inadempimento, di procedere alla risoluzione del Contratto, fermo restando l'obbligo di garantire il servizio per i successivi sei mesi.

#### **Art. 10**

##### **(Canone di accesso all'infrastruttura)**

1. I prezzi di cui al precedente art. 7 comprendono le somme effettivamente pagate a titolo di canone di accesso all'infrastruttura ferroviaria nazionale gestita da RFI per l'utilizzo delle tracce orarie, relative a ciascuna corsa compresa nel programma di esercizio. Esse devono intendersi al netto delle eventuali penali comminate a TRENITALIA in applicazione del sistema di controllo delle prestazioni del trasporto ferroviario previsto dall'articolo 21 del D.Lgs. 188/2003.
2. Restano a carico di TRENITALIA le eventuali somme dovute al Gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, per canoni non attinenti al servizio ferroviario regionale oggetto del Contratto.

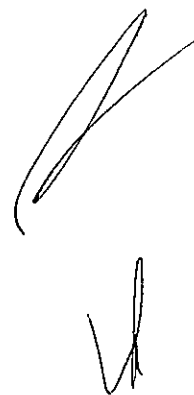
#### **Art. 11**

##### **(Variazioni dell'offerta di servizi)**

1. Con un anticipo di almeno 6 (sei) mesi rispetto a ciascun cambio orario ufficiale, TRENITALIA potrà trasmettere alla REGIONE LAZIO proposte di variazione dei servizi; entro lo stesso termine la REGIONE LAZIO potrà richiedere variazioni.

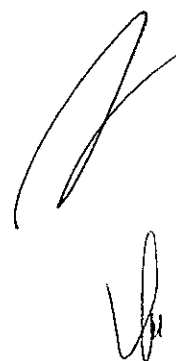


2. Qualora la REGIONE LAZIO entro 60 (sessanta) giorni dalla trasmissione delle proposte intenda confermare i servizi acquistati in precedenza, si procederà senza alcuna variazione di corrispettivo complessivo di cui all'art. 7, fatto salvo l'adeguamento al tasso di inflazione programmata.
3. La REGIONE LAZIO, entro 60 (sessanta) giorni dalla trasmissione delle proposte di cui al comma 1, qualora non intenda confermare i servizi acquistati in precedenza, provvederà a richiedere una variazione quantitativa e/o qualitativa dei medesimi.
4. TRENITALIA entro 10 giorni dalla richiesta presenterà alla REGIONE LAZIO un prospetto analitico dei relativi corrispettivi, calcolati sulla base delle variazioni concordate.
5. Una volta concluso il procedimento di cui al comma precedente, le Parti provvederanno a predisporre e siglare i nuovi allegati contrattuali.
6. A partire dal 2011, nel corso di validità del programma di esercizio annuale, le Parti possono procedere, di comune intesa, ad una modifica quantitativa e/o qualitativa dei chilometri di servizio in aumento o in diminuzione non superiore allo 0,40 % (zero virgola quaranta per cento) del corrispettivo senza variazione dello stesso.
7. TRENITALIA, previa motivata comunicazione alla REGIONE LAZIO, può procedere a modifiche concordate del servizio per l'effettuazione – da parte del Gestore dell'Infrastruttura - di lavori programmati, di migliorie, rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria.



Al fine di permettere la condivisione del programma di esercizio sostitutivo, TRENITALIA comunica preventivamente alla REGIONE LAZIO le variazioni temporanee del programma di esercizio in occasione di lavori programmati, non riguardanti la manutenzione ordinaria, sulle sedi fisse e sedi a binario, con un anticipo minimo di 30 giorni e prima di procedere alla comunicazione al pubblico. Le variazioni temporanee all'offerta, che dovranno essere autorizzate dalla REGIONE LAZIO, dovranno assicurare condizioni di viaggio quantitativamente e qualitativamente paragonabili all'offerta base e comunque rimanere entro i seguenti limiti:

- a) in caso di agibilità degradata dell'infrastruttura dovrà essere predisposto un programma di esercizio che preveda le opportune modifiche ai tempi di percorrenza dei treni transitanti nelle fasce orarie o nelle tratte interessate dai lavori, operando in modo da limitare il più possibile i disagi nelle ore e nelle giornate di maggior traffico;
- b) in caso di indisponibilità totale dell'infrastruttura per interruzioni programmate dovrà essere predisposto un apposito programma di esercizio di sostituzione con bus dei treni soppressi. Ad ogni treno soppresso dovrà corrispondere una corsa effettuata con un numero di bus sufficienti a trasportare tutti i passeggeri statisticamente rilevati sul treno stesso.



## Art. 12

### (Variazioni del programma di esercizio - Interruzione e soppressione dei servizi)

1. Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 9, l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto non può essere sospesa né interrotta da TRENITALIA per nessun motivo, salvo cause di forza maggiore, quali calamità naturali, terremoti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, nonché salvo le cause di sospensione del servizio disposte dalle Autorità. Questi eventi non comportano riduzioni del corrispettivo a condizione che sia garantito un adeguato servizio sostitutivo assicurando un'adeguata informazione alla clientela.
2. Le soppressioni del servizio per cause imputabili a TRENITALIA o al Gestore dell'infrastruttura comportano riduzioni del corrispettivo del 100%, ridotte al 50 % nei casi in cui TRENITALIA garantisca un adeguato servizio sostitutivo assicurando un'opportuna informazione alla clientela. In tutti i casi in cui la soppressione sia imputabile a TRENITALIA o al Gestore dell'Infrastruttura sarà conteggiata ai fini del raggiungimento o meno dell'obiettivo di affidabilità di cui all'allegato 7.
3. Il servizio sostitutivo è ritenuto adeguato nei seguenti casi:
  - sostituzione di ciascuna corsa, entro 60 minuti dalla soppressione se la sostituzione avviene con un treno straordinario





- sostituzione di ciascuna corsa, entro 60 minuti dalla soppressione se la sostituzione avviene con assegnazione di fermate straordinarie ad altri treni programmati.
  - sostituzione di ciascuna corsa, entro 60 minuti dalla soppressione se la sostituzione avviene con autobus e con un numero di autobus sufficiente al trasporto di tutti i passeggeri presenti sul treno secondo gli ultimi dati di frequentazione del periodo.
4. Le riduzioni di corrispettivo di cui ai commi 1 e 2 si applicano al superamento della soglia massima dello 0,5% dei treni \* chilometri programmati su base annua.
  5. Qualora la stessa corsa venga soppressa totalmente o parzialmente per più di 3 volte in un mese, per cause imputabili al gestore del servizio (escluso le cause di forza maggiore e gli scioperi), TRENITALIA è soggetta ad una penale di 1.000,00 € per ogni evento.
  6. TRENITALIA garantisce, in caso di sciopero nazionale, almeno l'erogazione dei servizi minimi, come disposto dalla Legge 12 giugno 1990 n. 146 e successive modifiche e integrazioni, nel rispetto del programma di cui all'Allegato n. 3 che comprende, fra l'altro, anche il collegamento speciale Roma Termini- Fiumicino Aeroporto e viceversa, denominato "Leonardo express". In tal caso la REGIONE LAZIO erogherà il corrispettivo relativo ai servizi effettuati.

Nel caso di scioperi territoriali e/o aziendali, TRENITALIA garantirà il programma dei servizi minimi; la REGIONE LAZIO non applicherà le



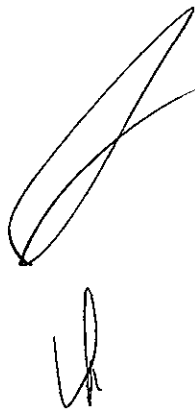
detrazioni a carico del Gestore per i servizi non effettuati, mentre TRENITALIA si impegna a trasferire l'importo delle detrazioni dalle retribuzioni al fondo per le penali gestito dalla REGIONE LAZIO.

7. Delle riduzioni o sospensioni del servizio disposte in relazione al presente articolo è data comunicazione tempestiva da parte di TRENITALIA alla REGIONE LAZIO a mezzo fax. TRENITALIA si impegna inoltre ad informare i cittadini con la massima sollecitudine, tenuto conto delle specificità degli eventi che possono provocare tali riduzioni o sospensioni, in modo da metterli in condizione di poter modificare le proprie scelte di viaggio.
8. Le disposizioni contenute nel presente articolo hanno validità per i primi 10 giorni successivi al verificarsi degli eventi di forza maggiore previsti dal comma 1. Per le variazioni al servizio programmato che dovessero sussistere oltre tale termine si applica quanto disposto dall'art. 11 senza riduzione di corrispettivo.
9. In caso di interruzioni di lunga durata le Parti valutano i costi effettivamente sostenuti da TRENITALIA per l'effettuazione di servizi sostitutivi, in rapporto a quelli previsti dal programma di esercizio approvato.

### **Art. 13**

#### **(Penali, premialità e detrazioni di corrispettivo)**

1. La REGIONE applicherà a TRENITALIA penali e premi variabili secondo gli standard di qualità dei servizi definiti negli Allegati n. 7 e 8. Il valore complessivo massimo delle penali e dei premi è fissato in euro 4.000.000,00



(quattromilioni), fermo restando il mantenimento delle detrazioni per le interruzioni e/o soppressioni del servizio.

2. Il valore massimo della penale di 4 milioni di euro potrà essere superato unicamente in situazioni di particolare inefficienza della gestione. Per particolare inefficienza si intende il mancato conseguimento di due parametri: 80% annuo di puntualità e 90% di affidabilità. Il mancato raggiungimento di tali indicatori minimi potrà comportare il superamento del valore massimo delle penali fino ad un massimo del 100%.

#### **Art. 14**

#### **(Investimenti)**

1. TRENITALIA si impegna a garantire entro i sei anni di validità contrattuale, anche in considerazione delle disponibilità finanziarie della REGIONE LAZIO, il piano di investimenti per il materiale rotabile di seguito indicato, secondo le consegne indicate nel cronoprogramma di cui all'Allegato n. 9 e successive integrazioni e/o modifiche:
  - a) acquisto di n. 11 nuovi convogli metropolitani doppio piano;
  - b) acquisto di n. 15 locomotive E 464;
  - c) acquisto di n. 75 carrozze doppio piano;
  - d) ristrutturazione di n. 97 carrozze Media Distanza del parco destinate ai servizi regionali del Lazio;
  - e) ristrutturazione di n. 35 TAF
2. Gli investimenti in materiale rotabile di cui al punto 1 saranno finanziati da TRENITALIA per 231,1 (duecentotrentuno virgola uno) milioni di euro e





dalla REGIONE LAZIO per 35 (trentacinque) milioni di euro. L'ammortamento del materiale rotabile finanziato da TRENITALIA è valutato in 24 anni; conseguentemente, alla scadenza dei 6 anni di validità contrattuale, ovvero dei 12 anni, TRENITALIA, in caso di non rinnovo, potrà decidere se metterli a disposizione della REGIONE LAZIO, che si obbliga ad acquisirli, previa corresponsione dell'ammortamento residuo. Analogamente alla scadenza dei sei anni di validità contrattuale, ovvero dei 12 anni, la REGIONE LAZIO, in caso di non rinnovo potrà richiedere a TRENITALIA la messa a disposizione del materiale rotabile di nuova costruzione non ancora ammortizzato che TRENITALIA si obbliga a cedere previa corresponsione dell'ammortamento residuo.

Il materiale rotabile acquistato con i fondi della REGIONE LAZIO sarà proprietà di quest'ultima e dato in uso a TRENITALIA per l'esecuzione del presente Contratto.

Con separato atto sarà regolato il rilascio del suddetto materiale rotabile.

TRENITALIA si riserva la facoltà di rimodulare il programma d'investimenti di cui all'allegato n. 9 in caso di riduzione del corrispettivo.

#### **Art. 15**

##### **(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:

a. tre rappresentanti della REGIONE LAZIO;



- b. tre rappresentanti di TRENITALIA.
2. Il Comitato è presieduto da uno dei membri della REGIONE LAZIO, che provvederà alle relative convocazioni, anche dietro richiesta di TRENITALIA.
3. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali, alla prevenzione e soluzione delle controversie nonché all'applicazione delle penali e dei premi.

#### SEZIONE SECONDA: TARIFFE E QUALITA' DEL SERVIZIO

##### **Art. 16**

##### **(Tariffe)**

1. TRENITALIA, per i viaggi all'interno del territorio regionale adotta il sistema tariffario integrato vigente al momento della sottoscrizione del presente Contratto (ivi comprese le integrazioni tariffarie vigenti al momento della stipula del presente Contratto) nonché l'applicazione sovraregionale delle tariffe regionali come da AS/39/40 per i viaggi attraverso due o più regioni, descritta nell'Allegato n. 4; per la tariffa di corsa semplice del collegamento speciale Roma Termini - Fiumicino Aeroporto (e viceversa) denominato "Leonardo express" e del titolo aeroportuale metropolitano per l'accesso ai treni FR1 da/per Fiumicino Aeroporto, la REGIONE LAZIO fisserà, secondo le forme di legge e con decorrenza 1 aprile 2010, i relativi importi, rispettivamente, in euro 14,00 (quattordici) e in euro 8,00 (otto).



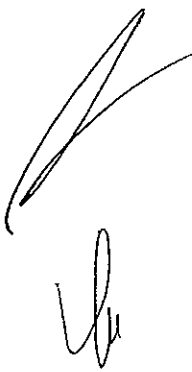
2. Le Parti condividono il Progetto Antievasione presentato da TRENITALIA ed approvano il programma indicato nell'Allegato n. 6. TRENITALIA garantisce azioni proattive nei confronti del Gestore dell'Infrastruttura al fine dell'implementazione dei tornelli nella rete delle stazioni laziali;
3. La REGIONE LAZIO si impegna a far data del 1.1. 2010 (uno gennaio 2010) ad adeguare con cadenza annuale le tariffe dei servizi almeno al tasso d'inflazione programmato fissato dal Governo nel DPEF (con arrotondamenti ai 10 centesimi di euro superiori per i biglietti di corsa semplice e all'euro superiore per gli abbonamenti).
4. Le Parti si danno atto reciprocamente che l'adeguamento di cui al precedente comma 3, contribuisce all'equilibrio economico del presente Contratto e che lo stesso potrà essere eventualmente surrogato, in misura proporzionale, da rimodulazioni dei servizi e/o da incrementi del corrispettivo di cui all'Articolo 7 comma 3.
5. Fermo restando quanto previsto al comma 4 dell'Articolo 7, la REGIONE LAZIO riconosce – ai sensi del presente Contratto - a TRENITALIA l'integrale compensazione per i mancati introiti tariffari derivanti da agevolazioni o titoli di gratuità stabiliti dalle normative successive alla stipula del presente Contratto eventualmente emanate. Il calcolo delle compensazioni spettanti a TRENITALIA si baserà sulle modalità previste in un accordo successivo tra le Parti, sempre nell'ottica dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto.

6. Gli importi delle sanzioni/regolarizzazioni/sovrapprezzi alla clientela sono quelli di cui all'Allegato n. 6.
7. TRENITALIA si impegna ad aderire al sistema di bigliettazione elettronica nel più ampio quadro di revisione del sistema Metrebus. Con accordo separato, la REGIONE LAZIO e TRENITALIA verificheranno le condizioni per il cofinanziamento dell'investimento necessario per il nuovo sistema tecnologico.

#### Art. 17

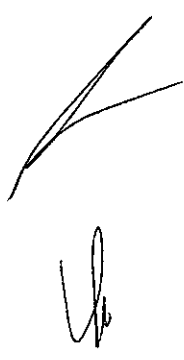
##### (Qualità del servizio)

1. La REGIONE LAZIO e TRENITALIA convengono sulla opportunità/necessità di caratterizzare le prestazioni di servizio di cui al presente Contratto con puntuali standard di qualità e di quantità, individuando specifici indicatori, possibilmente oggettivi e misurabili e stabilendo indici con valori di base rapportati al quadro di riferimento attuale.
2. La REGIONE LAZIO e TRENITALIA condividono l'opportunità di definire un percorso di miglioramento progressivo della qualità erogata fissando i valori obiettivo da raggiungere per ciascun indicatore nel corso di validità del presente Contratto.
3. La REGIONE LAZIO e TRENITALIA, allo scopo di garantire il raggiungimento degli obiettivi di cui ai precedenti commi 1 e 2, concordano di fissare precise modalità di prestazione dei servizi e corrispondenti standard qualitativi da erogare, stabilendo un quadro di penalità e premialità



in funzione del raggiungimento o meno dell'indice di qualità oggettiva ed erogata.

4. La REGIONE LAZIO e TRENITALIA, per le finalità di cui ai commi precedenti, individuano un gruppo di indicatori di qualità fissandone lo standard iniziale e i valori obiettivo da conseguire nel corso di validità del presente Contratto, così come riportati negli Allegati n 7 e 8.
5. La REGIONE LAZIO e TRENITALIA concordano di istituire una procedura sistematica di controllo della qualità. L'attività di controllo della qualità è svolta sotto la diretta responsabilità della REGIONE LAZIO e con il coinvolgimento di TRENITALIA.
6. Entro 30 giorni dalla firma del presente Contratto di Servizio la REGIONE LAZIO e TRENITALIA definiranno il Piano Annuale di controllo Qualità.
7. La REGIONE LAZIO e TRENITALIA si danno reciprocamente atto che la disciplina, gli standard di qualità, i parametri quantitativi e le caratteristiche del servizio affidato con il presente Contratto sono definiti tenendo conto della natura pubblica del servizio stesso. In particolare, il sistema delle penalità e delle detrazioni di corrispettivo è definito a tutela dell'utenza regionale e con lo scopo di assicurare alla medesima il pieno ristoro di eventuali disagi e danni.
8. La REGIONE LAZIO e TRENITALIA concordano sulla necessità di definire un programma d'azioni volto al miglioramento degli standard qualitativi del servizio Leonardo express. Tale programma sarà oggetto di un separato Protocollo d'Intesa da sottoscrivere entro il 28 febbraio 2011.





SEZIONE TERZA: SISTEMI DI MONITORAGGIO E DI

PENALITA'/PREMIALITA'

**Art. 18**

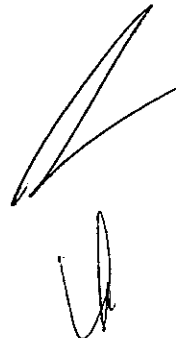
**(Dati di esercizio)**

TRENITALIA si impegna a presentare annualmente alla REGIONE LAZIO i dati di esercizio di cui all'Allegato n. 1.

**Art. 19**

**(Monitoraggio)**

1. Le prestazioni previste dal Contratto sono costantemente monitorate dalla REGIONE LAZIO con le modalità indicate al successivo comma 2.
2. Il sistema di monitoraggio definito dal Contratto si informa a quanto previsto dall'art. 2, comma 461, lettera d) della Legge 24 Dicembre 2007, n. 244 ed è svolto sotto la diretta responsabilità della REGIONE LAZIO, come previsto all'Art. 17.
3. TRENITALIA si impegna a collaborare con la REGIONE LAZIO agevolando lo svolgimento del monitoraggio e fornendo sia i dati la cui rilevazione è posta a suo carico, nel rispetto della tempistica prevista dagli allegati, sia ogni altra informazione ritenuta necessaria da entrambe le Parti. Tutti i dati sono trasmessi su supporto informatico.
4. Le Parti condividono che un sottoinsieme significativo dei dati di monitoraggio possa essere pubblicato con regolarità, in modo da garantire la dovuta trasparenza nei confronti degli utenti, in attuazione di quanto disposto dalla citata Legge 244. I dati oggetto di pubblicazione riguardano





prioritariamente gli indici di puntualità per direttrice, le soppressioni, il rispetto delle composizioni programmate, i risultati delle verifiche sulla pulizia e sull'efficienza dei rotabili, il consuntivo statistico dei reclami presentati e della frequentazione dei treni. La pubblicazione è a cura della REGIONE LAZIO.

5. Per agevolare il monitoraggio continuo dell'effettuazione e della regolarità dei servizi, TRENITALIA cura gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura affinché la REGIONE LAZIO sia abilitata alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione di RFI con il profilo di accesso di "Committente/cliente di Impresa Ferroviaria". Rimane fermo che tutti i costi relativi al servizio di consultazione saranno a carico della REGIONE LAZIO.
6. Le Parti, con cadenza bimestrale, valutano nell'ambito di appositi incontri tecnici l'andamento del servizio, la sua rispondenza alle esigenze dei viaggiatori ed il rispetto degli impegni contrattuali, e concordano le necessarie azioni di miglioramento. Nell'ambito di tali incontri, la REGIONE LAZIO può richiedere a TRENITALIA di fornire specifici approfondimenti sui dati presentati dall'Azienda o rilevati dalla stessa REGIONE LAZIO nell'ambito delle verifiche condotte.
7. Entro il trimestre successivo alla data di termine di validità di ciascun orario di servizio, la REGIONE LAZIO e TRENITALIA predispongono e sottoscrivono una relazione congiunta che attesta, a consuntivo, il tempo di esercizio dei singoli treni delle diverse categorie, le percorrenze effettuate

dagli stessi, le variazioni rispetto al programma di esercizio, il livello di qualità riscontrato, le penali applicate, nonché ogni altro elemento utile per rappresentare l'andamento del servizio.

9. Le Parti concordano sulla riservatezza delle informazioni acquisite in base al Contratto e di limitarne l'uso ai fini della gestione dello stesso, delle verifiche previste, della programmazione dei servizi di trasporto pubblico locale a livello locale e regionale.

#### **Art. 20**

##### **(Sistema delle penalità e premialità)**

1. Ai fini della contestazione della violazione che può dar luogo a penale, la REGIONE LAZIO provvede, con fax inviato al numero telefonico indicato da TRENITALIA, ad inoltrare l'avviso di violazione entro 10 giorni dalla data di accertamento della medesima. TRENITALIA, entro 10 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, potrà produrre alla REGIONE LAZIO le proprie controdeduzioni mediante fax inviato al numero telefonico indicato dalla REGIONE LAZIO; entro 10 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni di cui sopra non ritenendole valide e comunque, entro 60 giorni dalla data di avviso della violazione, provvederà ad inoltrare al fax n. 06/88339608 la notifica della penalità applicata corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle controdeduzioni presentate da TRENITALIA.
2. La REGIONE LAZIO provvederà a trattenere, per ciascuna annualità, l'eventuale differenza tra le penali e i premi dalla rata di saldo del



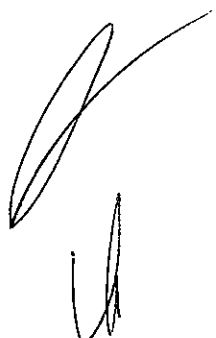
corrispettivo di cui al precedente art. 8 e secondo le modalità riportate nel medesimo articolo, sino all'importo massimo di cui all'Articolo 13 comma 1; ove l'importo delle penali addebitate a TRENITALIA dovesse superare l'importo dei premi dalla medesima conseguiti, la somma risultante dalla compensazione fra le suddette penali/premialità sarà utilizzata come definito dal piano della qualità. Ove, invece, l'importo delle penali addebitate a TRENITALIA dovesse risultare inferiore a quello dei premi dalla medesima conseguiti, la somma risultante dalla relativa compensazione sarà utilizzata a scomputo delle eventuali detrazioni di corrispettivo ovvero, in caso di ulteriore eccedenza, per compensazioni finanziarie negli anni successivi.

#### SEZIONE QUARTA: INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

##### Art. 21

##### **(Informazione ai viaggiatori)**

1. TRENITALIA si impegna a fornire le informazioni ai viaggiatori riguardanti l'orario, le variazioni al servizio, la rete e le stazioni, le tariffe e le modalità di acquisto dei biglietti, nei luoghi, con le modalità e la tempistica necessari.
2. Il rispetto degli impegni assunti da TRENITALIA riguardo all'informazione ai viaggiatori nelle stazioni e fermate, anche impresenziate, sarà verificato, per ciascuna di esse, mediante le rilevazioni periodiche. In particolare vengono definite "Principali" le seguenti informazioni: elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero, variazioni programmate note in anticipo, orario delle biglietterie ed esistenza e localizzazione dei punti




- vendita; vengono definite "Secondarie" tutte le altre informazioni previste in stazione ai sensi del primo comma del presente articolo.
- Ove le informazioni nelle stazioni e fermate siano garantite per mezzo di monitor gestiti da TRENITALIA, quest'ultima rileva e documenta ciascun guasto che si verifichi alle apparecchiature. TRENITALIA garantisce la rimessa in funzione degli apparati secondo gli indici previsti dal piano della qualità dal verificarsi di ciascun guasto, salvo i casi di vandalizzazioni che rendano completamente inservibili le apparecchiature.
  - TRENITALIA si impegna a sottoporre alla REGIONE LAZIO un programma di miglioramento della qualità anche nell'ambito dell'informazione all'utenza.

#### **Art. 22**

#### **(Reclami)**

- TRENITALIA si impegna a fornire ai viaggiatori una risposta essenziale e corretta ad ogni richiesta di chiarimenti o reclamo ricevuti in forma scritta (lettera, fax o e-mail), entro 30 giorni, inviando copia alla REGIONE LAZIO delle risposte per le richieste indirizzate anche alla REGIONE LAZIO. TRENITALIA assicura la "tracciabilità" del reclamo al viaggiatore che ne faccia richiesta.
- Per le segnalazioni dell'utenza indirizzate e trattate direttamente dalla REGIONE LAZIO, TRENITALIA si impegna ad agevolare l'istruzione delle pratiche fornendo i dati in suo possesso con la massima sollecitudine e comunque non oltre 15 giorni lavorativi dalla richiesta.



3. TRENITALIA dovrà trasmettere, entro la prima settimana del secondo mese successivo, un report mensile sulla gestione dei reclami da cui si possa evincere la data in cui ciascun reclamo è pervenuto, la data della risposta e il contenuto sintetico della stessa. Tale report dovrà essere coerente con i fattori di qualità previsti dal presente Contratto di Servizio e dalla Carta della qualità dei servizi, nonché con le certificazioni di qualità possedute da TRENITALIA.

**Art. 23**

**(Infomobilità)**

TRENITALIA si impegna a reperire e verificare informazioni relative al servizio ferroviario regionale, con particolare riferimento al servizio programmato e alle notizie riguardanti variazioni al programmato (lavori di manutenzione o potenziamento delle infrastrutture, astensioni dal lavoro ed altri eventi di ordine pubblico, guasti agli impianti di linea e al materiale rotabile, altre cause di forza maggiore e ripristino del servizio ancorché di ordine sostitutivo) e a trasmetterle ai soggetti incaricati dalla REGIONE LAZIO per la realizzazione di servizi pubblici di informazione al pubblico, secondo modalità da concordare.

**Art. 24**

**(Cooperazione con le Associazioni dei consumatori e dei pendolari)**

1. TRENITALIA consulta le Associazioni dei consumatori e dei pendolari e assicura una partecipazione qualificata agli incontri di confronto convocati dalla REGIONE LAZIO con le Associazioni dei consumatori e i comitati dei



pendolari e degli utenti presenti sulle diverse direttrici, qualora se ne presenti la necessità e, comunque, di massima 2 volte all'anno. TRENITALIA si impegna ad acquisire i dati necessari, nonché a fornire in quella sede tutti gli elementi e i chiarimenti che si rendessero necessari in merito agli eventuali disservizi verificatisi. Rientra tra gli scopi degli incontri il produrre liste di provvedimenti chiaramente identificabili e misurabili, con i quali l'Azienda conta di risolvere i problemi evidenziati. L'esito dei provvedimenti sarà valutato negli incontri successivi.

2. TRENITALIA e la REGIONE LAZIO si impegnano a condividere gli eventuali progetti di nuovi orari in corso di studio, in tempo utile per poter tenere in considerazione le osservazioni e i suggerimenti degli utenti.

#### **Art. 25**

##### **(Carta dei servizi)**

TRENITALIA elabora la Carta dei Servizi in conformità alla normativa vigente e secondo standard e obiettivi allineati a quelli del presente Contratto.

Le Parti prendono atto della Carta dei Servizi 2009 (duemilanove), allegata al presente Contratto (Allegato n. 5). Per gli anni successivi al 2009 (duemilanove) TRENITALIA si impegna a trasmettere alla REGIONE LAZIO la Carta dei Servizi nonché a pubblicarla nei successivi 30 (trenta) giorni sul proprio sito internet.

SEZIONE QUINTA: DISPOSIZIONI VARIE

**Art. 26**

**(Controversie tra le Parti)**

1. Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti.
2. Non è ammessa la competenza arbitrale. Tutte le controversie comunque derivanti dal presente atto saranno deferite, in via esclusiva, alla competenza del Foro di Roma. Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano.

**Art. 27**

**(Clausola fiscale)**

L'imposta di bollo relativa alla stipulazione del presente Contratto è a carico della Società "TRENITALIA S.p.A." mentre l'I.V.A. sul corrispettivo è a carico della REGIONE LAZIO, quale destinataria della prestazione.

Agli effetti fiscali, le Parti dichiarano che il presente Contratto ha per oggetto prestazioni soggette ad I.V.A. e pertanto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 1 lett. b), della parte seconda della Tariffa allegata al D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131 e successive modifiche.

Redatto in triplice esemplare ad un unico effetto, letto, accettato e sottoscritto.

Roma, 1 febbraio 2011

REGIONE LAZIO

SOCIETA' TRENITALIA S.p.A

Il Direttore  
Dott. Ing. Bernardo Maria Fabrizio







**ALLEGATI AL CONTRATTO:**

1. **Programma di esercizio annuale**
2. **Prezzi dei servizi**
3. **Servizi da garantire in caso di sciopero**
4. **Sistema tariffario in vigore**
5. **Carta dei servizi**
6. **Sanzioni alla clientela e programma antievasione**
7. **Indicatori, controllo di qualità, sistema penalità e servizi connessi**
8. **Indicatori, controllo di qualità, sistema premialità**
9. **Piano di investimenti per il materiale rotabile**
10. **Informazione e comunicazione**