

## **Allegato 7 - Sistema delle Penali**

TRENITALIA S.p.A. si obbliga a raggiungere, attraverso successive tappe di miglioramento, livelli qualitativi in relazione ai seguenti fattori di qualità del servizio di trasporto

- ✓ Puntualità e affidabilità rispetto all'orario ufficiale in vigore;
- ✓ Pulizia e condizioni igieniche;
- ✓ Comfort di viaggio.

TRENITALIA S.p.A. si impegna inoltre a:

- permettere verifiche periodiche sul rispetto dei principi generali e degli standard specifici relativi alla qualità dei servizi di trasporto e dei servizi connessi acquistati dalla REGIONE LAZIO;
- a presentare, entro il 15 marzo di ogni anno di contratto, una relazione sui risultati conseguiti nell'anno precedente.

### **1) PUNTUALITA'**

Il Gestore dell'Infrastruttura (RFI) di intesa con il Ministero dei Trasporti ha attivato un sistema per rilevare la puntualità di tutte le imprese ferroviarie che è basato sul rilevamento della posizione del treno e l'ora in tempo reale.

Tale sistema, denominato PIC WEB (PIC SA), Piattaforma Integrata di Circolazione, è un sistema automatico certificato da un Ente terzo, e non è oggetto di interventi manuali. Il sistema rilascia la puntualità verso clienti in tempo reale al netto delle cause esterne (alluvioni, ecc..).

Le Parti concordano di utilizzare PIC WEB (PIC SA standard B) profilo "Committente/Cliente di Impresa Ferroviaria", come strumento di monitoraggio.

In sintesi, l'acquisizione del dato di arrivo del treno in stazione avviene tramite rilevamento presso il circuito elettrico di stazionamento, posto fra il segnale di protezione e l'inizio del marciapiede al servizio di binario di ricevimento posto solitamente a circa 1.000 mt. dal punto di reale fermata.

L'arrivo è riportato in arrotondamento; esattamente fino a 7' e 30" viene riportato nei 7' e da 7' e 31" a 8'.

La percentuale del ritardo dei treni viene determinata dalla media delle percentuali rilevate nei vari giorni.

La puntualità del servizio viene monitorata e calcolata rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione di termine corsa.

I risultati della rilevazione, così come le relative penali, saranno valutati su base mensile secondo i parametri indicati nell'allegato 7.1.

### **2) AFFIDABILITA'**

Le Parti concordano di utilizzare PIC WEB, profilo "Committente/Cliente di Impresa Ferroviaria", come strumento di monitoraggio. L'elenco dei treni soppressi, i provvedimenti adottati ed i tempi di intervento vengono valutati con cadenza mensile.

L'indice di affidabilità è calcolato come rapporto tra numero treni circolati e numero treni programmati nel mese.

Non si considerano soppressi i treni di cui all'art. 12 comma 1.

### 3) **PULIZIA**

1. TRENITALIA si impegna a garantire i massimi livelli di pulizia e igiene possibili, sulla base del Contratto vigente con le Ditte assegnatarie della gara dei servizi di pulizia.

La REGIONE LAZIO intende verificare detti livelli di pulizia e sanzionarne l'eventuale inadeguatezza. Gli interventi di pulizia sono contrattualmente classificati come:

- I1 INTERVENTO MINIMO
- I2 INTERVENTO DI MANTENIMENTO
- I3 INTERVENTO DI BASE
- I4 INTERVENTO DI FONDO

Presumibilmente a partire dal 1 gennaio 2010, saranno classificati come segue:

- PR1 INTERVENTO VELOCE
- PR2 INTERVENTO DI MANTENIMENTO
- PR3 INTERVENTO DI BASE
- PR4 INTERVENTO ACCURATO

2. Descrizione degli interventi previsti dal programma:

La pulizia generale, denominata **I4**: intervento di fondo, prevede il lavaggio completo di tutti i particolari dei rotabili.

Ha lo scopo di ripristinare periodicamente ottimali condizioni di igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili mediante l'esecuzione di accurati lavaggi, eseguiti con appropriate attrezzature elettromeccaniche, macchinari e prodotti specifici per garantire il livello di qualità richiesto.

La pulizia ordinaria, denominata **I3**: intervento di base, prevede il lavaggio di alcuni particolari delle ritirate e la pulitura a secco di tutti i particolari della carrozza. Ha lo scopo di porre tutte le parti del rotabile in condizione di decoro, igiene e pulizia.

La pulizia sommaria, denominata **I2**: intervento di mantenimento, prevede il lavaggio di alcuni particolari delle ritirate e pulitura a secco dei particolari della carrozza più a contatto diretto con i Clienti.

Ha lo scopo di assicurare condizioni di igiene e di decoro a tutte le parti che si trovano a più diretto contatto con la clientela.

La pulizia minima, denominata **I1**: intervento di standard minimo, prevede il lavaggio o la pulizia a umido dei sanitari primari, la spazzatura dei pavimenti ed il rifornimento completo di accessori e di acqua.

Ha lo scopo di eliminare la sporcizia accumulatasi durante i viaggi all'interno delle carrozze, di completare la scorta di accessori igienici e di assicurarsi il rifornimento idrico delle ritirate e dei locali lavabo.

Gli incaricati della Regione assegneranno a ciascun treno esaminato una delle classi di pulizia di cui al seguente schema e dovranno avere a riferimento la tipologia di

intervento programmato secondo il piano comunicato da TRENITALIA. Le rilevazioni dovranno avvenire nella località di partenza del treno, dove ha avuto luogo l'intervento di pulizia entro 10 minuti dalla partenza del treno.

<b>Fattori verificati</b>	<b>Classe A</b>	<b>Classe B</b>	<b>Classe C</b>
Esterno treno (cassa e porte)	3 carrozze visibilmente sporche	>3 carrozze visibilmente sporche	-
Locali interni (scompartimenti e spazi comuni)	1 carrozza con almeno un locale visibilmente sporco o con scritte	2 carrozza con almeno un locale visibilmente sporco o con scritte	>2 carrozza con almeno un locale visibilmente sporco o con scritte
Servizi igienici	1 servizio visibilmente sporco (se almeno 2 nel treno sono agibili)	2 servizi visibilmente sporchi (1 se solo 2 nel treno sono agibili)	>2 servizi visibilmente sporchi (2 se solo 2 nel treno sono agibili)
Arredi e dotazioni (sedili, finestrini,tende, cappelliere,tavolini,porte e portarifiuti)	2 carrozze con almeno un elemento visibilmente sporco o danneggiato	3 carrozze con almeno un elemento visibilmente sporco o danneggiato	>3 carrozze con almeno un elemento visibilmente sporco o danneggiato

Ad una corsa viene assegnata la classe C se almeno due dei fattori risultano in classe C; viene assegnata la classe B se nessuno dei fattori risulta in classe C e almeno uno risulta in classe B; nei casi restanti viene assegnata la classe A.

In caso di inadeguatezza del livello di pulizia accertata si applicheranno le sanzioni di cui all'allegato 7.1.

La documentazione contrattuale (Accordo Quadro e Capitolato Tecnico) relativa al contratto in corso di stipulazione verrà trasmessa a cura di Trenitalia.

#### **4) POSTI A SEDERE - COMFORT- CLIMATIZZAZIONE-DISABILITA'**

1. Le vetture dovranno prevedere il numero di posti a sedere nella misura minima prevista dall'Allegato 1, fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 9 del Contratto.
2. Il mancato funzionamento dell'impianto di riscaldamento in inverno e di raffreddamento in estate comporterà l'applicazione della penale di cui allegato 7.1, fatti salvi i casi particolari ed eccezionali (es. sostituzione della vettura) purché precedentemente comunicati alla REGIONE o comunque oggettivamente certificati.

3. Ciascun convoglio dovrà garantire la fruibilità e la funzionalità dei servizi igienici esistenti a bordo secondo i parametri indicati nell'allegato 7.1.  
Il mancato rispetto di detti parametri comporterà l'applicazione della penale di cui allegato 7.1.
4. Ciascun convoglio dovrà essere dotato di porte di accesso al treno funzionanti e fruibili nella misura indicata nell'allegato 7.1. Il mancato rispetto di detto parametro comporterà l'applicazione della penale di cui allegato 7.1.
5. I treni, per i quali è previsto il trasporto dei disabili secondo l'orario ufficiale dovranno essere effettuati da materiale rotabile adatto, pena l'applicazione della penale di cui in Allegato 7.1

## 5) SERVIZI CONNESSI

TRENITALIA si impegna a non ridurre senza il consenso della REGIONE LAZIO i seguenti punti di vendita dislocati sul territorio:

- n° 25 biglietterie
- n° 700 punti vendita;
- n° 85 apparati self service. Nel caso in cui la macchina emettrice dei biglietti non sia in funzione a seguito di atti di vandalismo, la penale prevista all'allegato 7.1 non viene applicata, previa comunicazione da parte di TRENITALIA alla REGIONE LAZIO.

TRENITALIA si impegna a risolvere i guasti agli apparati self service nelle stazioni entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione di guasto, pena l'applicazione della penale prevista all'Allegato 7.1. (salvi i guasti/furti con scasso o vandalizzazioni).

Le biglietterie attualmente aperte al pubblico sono 28 di cui all'elenco che segue:

BIGLIETTERIA		Totali			Apertura	
		feriali	festivi	Totali	Orario	Giorni
1	Anagni	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
2	Aprilia	630	118	748	6,15-19,50	Lun-Dom
3	Bagni di Tivoli	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
4	Bracciano	620	118	738	6,15-19,50	Lun-Dom
5	Campoleone	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
6	Cassino	1244	236	1480	6,15-20,14	Lun-Dom
7	Cerveteri	1244	236	1480	6,15-20,14	Lun-Dom
8	Cesano	254	7	261	6,15-12,57	Mar-Merc-Giov e 1 Ven/mese
9	Ciampino	508	14	522	6,15-13,22	Lun-Ven
10	Cisterna	508	14	522	6,15-19,50	Lun-Ven
11	Colleferro	620	118	738	6,15-19,50	Lun-Dom
12	Fiumicino A	2488	472	2960	7,10-21,30	Lun-Dom
13	Fondi	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
14	Frosinone	1244	236	1480	6,15-20,14	Lun-Dom

15	Lido di Lavinio	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
16	Minturno	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
17	Monte S. Biagio	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
18	Monterotondo	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
19	Nettuno	620	118	738	6,15-19,50	Lun-Dom
20	Orte	1016	28	1044	6,15-20,14	Lun-Ven
21	Priverno	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
22	Roccasecca	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
23	Roma S. Pietro	620	118	738	6,15-19,50	Lun-Dom
24	S. Marinella	508	14	522	6,15-19,50	Lun-Ven
25	Tivoli	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
26	Velletri	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
27	Viterbo	508	14	522	6,15-19,50	Lun-Ven
28	Zagarolo	254	7	261	6,15-12,57	Lun-Ven
		15.934	1.952	17.886		

Al fine di sviluppare la rete di vendita, TRENITALIA a partire dal 2011 attiverà n. 80 nuove macchine emettitrici automatiche di titoli di viaggio di nuova generazione. In caso di chiusura temporanea delle biglietterie, connessa all'ottemperanza a disposizioni di legge, TRENITALIA dovrà comunicare tempestivamente alla REGIONE LAZIO la durata di tale chiusura. In tal caso non potranno essere comminate le penali di cui all'allegato 7.1 fino ad un massimo del 15% dei turni programmati.

Lo schema delle località dove vengono effettuati i servizi di assistenza alla clientela è il seguente:

LOCALITA' ASSISTENZA VIAGGIATORI		TURNI
1	ROMA TERMINI	1460
2	CIVITAVECCHIA	360
3	ORTE	80
<b>totale</b>		<b>1900</b>

PENALTTA'

	Obiettivo				mensile	Unità di Riferimento	Sanzione	
	2010	2011	2012	2013				2014
Puntualità	treni in arrivo nella fascia 0-7 minuti				mensile	Linea Ferroviaria	2.000,00 euro per ogni punto di scostamento	
	87.0%	86.0%	87.0%	88.0%				89.0%
	treni in arrivo nella fascia 0-15 minuti							94.0%
Affidabilità	97% treni programmati (escluse cause esterne)				mensile	Linea Ferroviaria	15.000,00 euro per ogni 0,5% di scostamento	
	soppressione stessa corsa per 3 volte e/o multipli di 3				mensile			
	Mancata attivazione di servizi sostitutivi				mensile			
Pulizia	accertamento delle classi B e C previste nell'allegato 7 punto 3				ad evento accertato	B =300€ C= 500€ ad evento		
Posti offerti	posti a sedere rispetto a quanto previsto dall' All. 1				per posto a sedere in meno	1,50 € a posto accertato		
Comfort	Fruibilità servizi igienici: 50% funzionante e penalià in caso di 2 bagni consecutivi non funzionanti/chiusi. In caso di numero di bagni dispari si applica la seguente formula: (n-1)*50%				ad evento accertato	500,00 € per singola infrazione		
	Porte di accesso funzionanti 75% e penalià in caso di due porte consecutive non funzionanti				ad evento accertato	500,00 € per singola infrazione		
Climatizzazione e riscaldamento	per composizioni fino a 4 vetture: N° di vetture funzionanti 100%				ad evento accertato	500,00 € per singola infrazione		
	per composizioni oltre le 4 vetture: (N-1) vetture funzionanti				ad evento accertato	500,00 € per singola infrazione		
Servizi connessi	n° 25	Biglietterie		ad evento accertato	300,00 € per ogni Stazione/Punto vendita/ Self Service mancante			
	n° 700	Punti vendita		ad evento accertato	300,00 € per singola infrazione			
	n° 85	Self Service		ad evento accertato	300,00 € per singola infrazione			
Disabili	Informazioni principali e secondarie				ad evento accertato	300,00 € per singola infrazione		
	utilizzo di treno non atto al trasporto dei disabili contrariamente a quanto previsto da orario				ad evento accertato	1.000,00 € per singola infrazione		
Reclami	ove il tempo medio di risposta ai reclami sia superiore a 30 giorni				mensile	2.500,00 euro		
Omessa o ritardata consegna della documentazione contrattuale								
						500,00 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alle scadenze previste.		