

CONDIZIONI MINIME DI QUALITA' DEI SERVIZI

PENALITA' E PREMI

Ai sensi della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi. Le Parti si danno atto che il presente Allegato costituisce prima applicazione della richiamata delibera e pertanto potrà essere oggetto di una verifica di completezza ed efficacia.

Allo scopo si definiscono, in relazione al rapporto tra il numero dei treni nel giorno medio feriale e il totale dei treni circolanti nella Regione, la classificazione delle linee (Tabella 1) e, in relazione al rapporto tra numero di passeggeri in stazione e il numero di passeggeri nella Regione, le stazioni intermedie rilevanti (Tabella 2).

CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE – Tabella 1

LINEE	Direttrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale \geq a 10%	FL1 Orte-Fiumicino Aeroporto FL3 Roma-Cesano/Viterbo Leonardo express
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale $<$ a 6% e $>$ a 10%	FL2 Roma-Tivoli/Avezzano FL5 Roma-Civitavecchia/Grosseto FL6 Roma-Cassino/Caserta FL7 Roma-Formia/Napoli
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti i nella Regione nel giorno medio feriale \leq a 6%	FL4 Roma-Albano FL4 Roma-Frascati FL4 Roma-Velletri FL8 Roma-Nettuno Viterbo -Orte Avezzano-Roccasecca Terni- Rieti- L'Aquila

Sono stazioni gli impianti appositamente attrezzati per la salita e discesa dei viaggiatori dai treni ove possono svolgersi incroci, precedenza, cambi di binario o nelle stazioni dalle quali si diramano più linee, passaggi da una linea all'altra e soste per lo svolgimento del servizio, come definite dal Decreto ANSF n. 4/2012.

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) > al 2,65% e comunque le stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;
- B – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) < a 1% e >2,65%
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) < a 1%

STAZIONI– Tabella 2

n.	STAZIONI DEL LAZIO (Decreto ANSF n. 4/2012)	TIPOLOGIA	STAZIONI intermedie rilevanti
1	Albano Laziale	C	NO
2	Anagni-Fiuggi	C	NO
3	Anguillara	C	NO
4	Antrodoco Borgo Velino	C	NO
5	Aprilia	C	NO
6	Arce	C	NO
7	Arpino	C	NO
8	Aurelia	A	NO*
9	Bagni di Tivoli	C	NO
10	Bracciano	C	NO
11	Campo di Carne	C	NO
12	Campoleone	A	SI
13	Capranica	C	NO
14	Cassino	B	NO
15	Castel Madama	C	NO
16	Castel S. Angelo	C	NO
17	Ceccano	C	NO
18	Cecchina	C	NO
19	Ceprano-Falvaterra	C	NO
20	Cesano	A	NO**
21	Ciampino	A	SI
22	Cisterna di Latina	C	NO
23	Cittaducale	C	NO

24	Civita Castellana	C	NO
25	Civitavecchia	B	NO
26	Colle Mattia	A	NO*
27	Colleferro-Segni-P	C	NO
28	Contigliano	C	NO
29	Fara Sabina	C	SI
30	Fiumicino Aeroporto	A	NO***
31	Fondi-Sperlonga	C	NO
32	Formia - Gaeta	A	NO
33	Frosinone	A	SI
34	Gallese	C	NO
35	Greccio	C	NO
36	Grotte S. Stefano	A	NO*
37	Guidonia- M.-S.A.	C	NO
38	Ipogeo Degli Ottavi	A	NO**
39	Itri	C	NO
40	La Storta	A	SI
41	Ladispoli-Cerveteri	B	NO
42	Lanuvio	C	NO
43	Latina	A	SI
44	Maccarese	C	NO
45	Manziana	C	NO
46	Marcellina-Palombara	C	NO
47	Marechiaro	C	NO
48	Marino	C	NO
49	Minturno Scauri	C	NO
50	Montalto di Castro	C	NO
51	Monte S. Biagio	C	NO
52	Montefiascone	C	NO
53	Monterotondo	B	NO
54	Morolo	C	NO
55	Nettuno	C	NO
56	Oriolo	C	NO
57	Orte	C	NO
58	Padiglione	C	NO
59	Pavona	C	NO
60	Piedimonte-VSL-Aquino	C	NO
61	Poggio Mirteto	C	NO
62	Pomezia	C	NO
63	Ponte Galeria	A	NO**
64	Priverno Fossanova	C	NO
65	Rieti	A	SI
66	Rocca d'Evandro	C	NO
67	Rocca di Corno	C	NO
68	Rocca di Fondi	C	NO
69	Roccasecca	C	NO
70	Roma Monte Mario	A	NO**
71	Roma Ostiense	A	NO**
72	Roma Prenestina	A	NO**
73	Roma S. Pietro	A	NO**

74	Roma Termini	A	NO***
75	Roma Tiburtina	A	NO**
76	Roma Tuscolana	A	NO**
77	Santa Marinella	C	NO
78	Santa Severa	C	NO
79	Sezze Romano	C	NO
80	Sipicciano	C	NO
81	Sora	C	NO
82	Stimigliano	C	NO
83	Tarquinia	C	NO
84	Tivoli	C	NO
85	Torricola	A	NO*
86	Valle dell'Aniene	C	NO
87	Velletri	C	NO
88	Vetralla	C	NO
89	Viterbo P.F	A	NO***
90	Viterbo P.R.	A	NO***
91	Zagarolo	C	NO

*Stazioni che, pur insistendo nel territorio comunale di un capoluogo di Provincia, non risultano a servizio dello stesso.

** Stazioni intermedie dell'Area Metropolitana, considerate stazioni intermedie non rilevanti in quanto la clientela non usufruisce di un servizio ad orario.

*** Stazione di partenza/arrivo a destino dell'offerta, pertanto mai stazione intermedia.

Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità solo a valle dell'adeguamento da parte del Gestore dell'Infrastruttura (RFI) dei sistemi di monitoraggio e della revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI.

L'elenco delle stazioni rilevanti potrà subire modifiche a seguito di riprogrammazioni del servizio e della realizzazione di nodi di interscambio programmati, come previsto dal Piano Regionale dei Trasporti, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore dell'Infrastruttura.

Si definisce CONVOGLIO l'insieme di carrozze che costituiscono un complesso che effettua più treni commerciali nell'arco della giornata.

PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE

Nella definizione dei consuntivi, l'arrotondamento è determinato matematicamente; ad esempio alla cifra decimale, laddove per centesimi tra 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

Offerta di posti

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (allegato 1), fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 10 del Contratto.

La conformità è valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato.

Per ogni non conformità è applicata una penale pari a 50 euro a treno.

Regolarità e Puntualità

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio da parte di RFI e alla revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali sono determinati coerentemente con quanto previsto dalla Delibera 16/2018, ad esclusione del rilevamento delle puntualità rilevate nelle stazioni intermedie rilevanti nonché del conteggio dei treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo che – in ragione della disponibilità di dati – sono stati computati nella puntualità piuttosto che nella regolarità.

Implementato il nuovo sistema di monitoraggio da RFI e definita la revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali, stabiliti nelle tabelle sopra riportate, saranno proporzionalmente ridefiniti a partire dal secondo anno utile (mantenendo fissi i differenziali di miglioramento stabiliti), nel caso si rilevasse per il consuntivo del primo anno utile uno scostamento tra il consuntivo calcolato come definito dalla Delibera e come determinato per l'obiettivo, maggiore di 0,2% in valore assoluto.

Gli obiettivi potranno essere ridefiniti anche nel caso in cui vengano inseriti nelle liste dei treni a domanda di trasporto rilevante specifici treni con frequentazione elevata nel giorno medio feriale, oggi computati nella fascia non rilevante in relazione all'orario effettivo, fuori delle fasce definite rilevanti.

Regolarità

Secondo la Delibera ART, l'indice di regolarità è calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati e treni programmati nel mese,

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

dove:

Treni circolati: numero dei treni programmati, sottratti:

- treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne, se non adeguatamente sostituiti;

- treni parzialmente o totalmente soppressi imputabili a Trenitalia o ad altre IF o al Gestore dell'Infrastruttura, se non adeguatamente sostituiti;
- treni arrivati a destinazione con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, se non adeguatamente sostituiti;
- treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.

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

Treni programmati: numero di treni programmati in orario detratto il numero dei treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti.

Regolarità del servizio: valori annuali	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ
%	Dal 2018 al 2020	Dal 2021 al 2022	Dal 2023 al 2024	Dal 2025 al 2026	Dal 2027 al 2029	Dal 2030 al 2032
	99,1	99,2	99,3	99,4	99,5	99,6

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})] * \text{Coefficiente di mitigazione}$$

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .
- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario della penale:
 - € 10.000,00 (diecimila/00) per ogni due decimi di punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo dell'1%;
 - € 20.000,00 (ventimila/00) per ogni due decimi di punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, per lo scostamento superiore all'1% e fino al 2%;
 - € 40.000,00 (quarantamila/00) per ogni due decimi di punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore al 2%;

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (*over-performance*) di cui alla tabella successiva comporterà l'applicazione di una mitigazione annuale, come di seguito riportato:

Regolarità del servizio: valori annuali	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ
<i>over-performance</i>	Dal 2018 al 2020	Dal 2021 al 2023	Dal 2024 al 2026	Dal 2027 al 2029	Dal 2030 al 2032
%	99,3	99,4	99,5	99,6	99,7

La mitigazione è determinata secondo la seguente formula quando il valore consuntivo sia superiore alla CMQ:

mitigazione annua = coefficiente di gradualità * [importo unitario della mitigazione * (obiettivo CMQ – valore consuntivo)]

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario della mitigazione: € 10.000,00 (diecimila/00) per ogni due decimi di punto percentuale in più rispetto alla CMQ

Puntualità

Secondo la Delibera ART, la puntualità viene misurata nelle stazioni intermedie rilevanti di cui alla tabella 2 e nella stazione di destino.

Il ritardo si definisce come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in una determinata località di rilevamento.

La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore % di scostamento orario OS (0'-5') dei treni, per ogni linea della tabella 1 e per mese.

L'indicatore %OS è calcolato come rapporto percentuale tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti ed il numero dei treni effettuati, ove:

Treni arrivati con ritardo = numero dei treni che presentano, alla stazione di destino o ad una delle stazioni intermedie rilevanti, un ritardo superiore a 5 minuti, per cause del Gestore dell'Infrastruttura, di Trenitalia o altra Impresa Ferroviaria, come individuate dal Gestore dell'Infrastruttura.

Treni effettuati = numero dei treni programmati – numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi, inclusi i treni che hanno maturato un ritardo maggiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo (considerati soppressi nell'indicatore della regolarità).

Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata dal Gestore della rete infrastrutturale nazionale, RFI - Rete Ferroviaria Italiana, come da “Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010”, che recepisce la codifica europea delle cause di ritardo “Fiche UIC 450 -2 – edizione 2009”.

L'indicatore %OS si misura per:

- servizio relativo a domanda di trasporto rilevante (6-9 in arrivo e 17-20 in partenza), dal lunedì al venerdì;
- servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante (totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante), tutti i giorni della settimana.

Puntualità del servizio: valori mensili	CMQ Dal 2018 al 2020	CMQ Dal 2021 al 2022	CMQ Dal 2023 al 2024	CMQ Dal 2025 al 2026	CMQ Dal 2027 al 2029	CMQ Dal 2030 al 2032
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,8%	94%	94,2%	94,4%	94,6%	94,8%
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,3%	94,5%	94,7%	94,9%	95,1%	95,3%
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,1%	95,3%	95,5%	95,7%	95,9%	96,1%
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,6%	93,8%	94%	94,2%	94,4%	94,6%
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,4%	95,6%	95,8%	96%	96,2%	96,4%
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,7%	96,9%	97,1%	97,3%	97,5%	97,7%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale mensile = coefficiente di gradualità * importo unitario della penale * (obiettivo CMQ – valore consuntivo) * Coefficiente di mitigazione

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .
- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario della penale:
 - Linea FR1/2/3 domanda rilevante: 1.000 euro per ogni due decimi di punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo dell'1%;
 - Linea FR1/2/3 domanda rilevante: 2.000 euro per ogni due decimi di punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore all'1%;
 - Linea FR1/2/3 domanda non rilevante: 500 euro per ogni due decimi di punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo dell'1%;
 - Linea FR1/2/3 domanda non rilevante: 1.000 euro per ogni due decimi di punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore all'1%.

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza di puntualità (*over-performance*), di cui alla tabella sotto, comporterà l'applicazione di una mitigazione mensile, come di seguito riportato:

Puntualità del servizio: valori mensili <i>over-performance</i>	Dal 2018 al 2020	Dal 2021 al 2022	Dal 2023 al 2024	Dal 2025 al 2026	Dal 2027 al 2029	Dal 2030 al 2032
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,8%	95%	95,2%	95,4%	95,6%	95,8%
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,3%	95,5%	95,7%	95,9%	96,1%	96,3%
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,1%	96,3%	96,5%	96,7%	96,9%	97,1%
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,6%	94,8%	95%	95,2%	95,4%	95,6%

Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,4%	96,6%	96,8%	97%	97,2%	97,4%
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	97,7%	97,9%	98,1%	98,3%	98,5%	98,7%

La mitigazione è determinata secondo la seguente formula quando il valore consuntivo sia superiore alla CMQ:

$$\text{mitigazione annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della mitigazione} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})]$$

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario della mitigazione:
 - Linea FR1/2/3 domanda rilevante: 1.000 euro per ogni due decimi di punto percentuale in più rispetto alla CMQ
 - Linea FR1/2/3 domanda non rilevante: 500 euro per ogni due decimi di punto percentuale in più rispetto alla CMQ

Informazioni all'utenza – prima del viaggio

Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_AN.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti. Con riferimento ai Punti Vendita Convenzionati, considerando l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere applicate a partire dal 2019; nel 2018 Trenitalia si impegna ad individuare le azioni per la conformità, nell'ambito del Piano di intervento vendita ed informazioni, di cui all'art. 13 comma 11 del contratto.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (dalla 1 alla 19 e dalla 25 alla 29) alla Regione annualmente.

Per ogni non conformità rilevata dalla Regione è applicata una penali pari a 50 euro.

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	x		x	x		x	
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x			x		
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	x		x	x	x		
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x	
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x		
	6	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x			
	7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	x		x	x	x		
	8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	x	x	x	x	x	x	x
	12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x		
	13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	x	x	x	x	x	x	x
	14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x	x		
	15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	x		x	x			
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x		
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x				
	20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				x			
	21	Corrispettivo totale annuo (in euro)				x			
	22	Compensazione finanziaria annua (in euro)				x			
	23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				x			
	24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x			
	25	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI)				x			
DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	27	Binario di arrivo e partenza dei treni			x	x	x		
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x			

Informazioni all'utenza – durante il viaggio

Le condizioni minime di informazione durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_DU.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni alla Regione annualmente.

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione statica rilevata dalla Regione è applicata una penale pari a 50 euro.

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione dinamica rilevata dalla Regione è applicata una penale pari a 50 euro.

	Nr Ordine	Tipologia di informazione
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
	32	Disponibilità di servizi a bordo
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note
DINAMICHE	35	Prossima fermata	
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalie di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
	Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
	37	Ritardi durante la marcia	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli
	38	Anormalità della circolazione	- Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	-Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.
	41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	
	42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	

Livelli minimi di trasparenza

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, Trenitalia e la Regione pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti:

- a) contratto di servizio e allegati in vigore corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
- i) corrispettivo totale annuo (in euro);
 - ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
 - iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
 - iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
- b) carta della qualità dei servizi in vigore;
- c) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;
- d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Regione, suddivise per indicatore della qualità;
- e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;
- f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
- i) numero passeggeri trasportati e pax · treni-km;
 - ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
 - iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
 - iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti *sub* a), b) e c) deve avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento.

La pubblicazione dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti *sub* d), e) e f) avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

Contestualmente alla loro pubblicazione, tutti i documenti, i dati e le informazioni sopra citati sono trasmessi dalla Regione e da Trenitalia all'ART in formato aperto/editabile.

Trenitalia attesta annualmente l'avvenuta pubblicazione delle informazioni alla Regione.

Livelli minimi di accessibilità commerciale

La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:

- a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
- b) disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTCL);
- c) funzionamento delle BSS full (rilevanti ai sensi della Delibera ART 16/2018) - biglietterie automatiche (%BAUT);
- d) funzionamento delle validatrici (%VAL).

a) Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV)

È misurata tramite l'indicatore %ACV, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica, per ogni tipologia di stazione, dei valori mensili del numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni.

Numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita: stazioni ove è disponibile, oltre ai canali telematici (sito internet, sito mobile, APP), almeno uno dei seguenti canali a terra:

- biglietteria in stazione aperta (da programma) almeno 5 giorni a settimana;
- biglietteria *self service* full ove sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito;
- punto vendita convenzionato, raggiungibile a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati.

Nelle stazioni sprovviste sarà possibile acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione, avvisando il capotreno all'atto della salita, salvo quanto indicato all'Allegato 6 Sistema tariffario.

Con riferimento agli investimenti già previsti nel Piano Economico – Finanziario, e alla particolare conformazione territoriale laziale, ove sovente le stazioni sono localizzate al di fuori del tessuto urbano, rendendo di fatto la rete di vendita terza distante dall'infrastruttura, secondo gli standard definiti dalla Delibera ART 16/2018, si individuano sotto le condizioni minime di qualità:

Dotazione adeguata di canali di vendita – stazioni	CMQ 2018 %	CMQ 2019 %	CMQ Dal 2020 al 2032 %
%ACV annuale Tipologia A	79%	80%	83%
%ACV annuale Tipologia B	100%	100%	100%
%ACV annuale Tipologia C	49%	56%	62%

Definita la necessità di implementazione, le soluzioni e le fonti di finanziamento nel Piano di Intervento di cui all'art. 13 comma 11 del contratto, tali CMQ saranno ridefinite.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo \%ACV} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .
- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo annuo della penale: 1.000 euro per ogni punto percentuale in meno, se dovuto a problematiche della rete di vendita diretta di Trenitalia biglietteria e *self service*.

b) Funzionamento canali telematici (%BTCL)

La CMQ è soddisfatta quando non si verificano interruzioni contemporanee di tutti i canali telematici (Sistemi Bigliettazione Telematica SBT) superiori alle 12 ore consecutive.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BTCL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di giorni nel mese con funzionalità adeguata rispetto al numero totale di giorni del mese di riferimento.

Funzionalità adeguata dei SBT: funzionamento non interrotto per un periodo superiore alle 12 ore consecutive. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei SBT.

Funzionamento canali telematici (%BTCL)	CMQ %
% BTCL annuale	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).

- Importo unitario della penale: 1.000 euro per ogni punto percentuale
- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

c) Funzionamento delle biglietterie automatiche - *self service* BSS full (%BAUT)

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle BSS è risolto in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BAUT, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di guasti alle BSS, presenti nelle stazioni di cui alla tabella 2, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della BSS decorre a partire dalla segnalazione di Trenitalia (attivazione della richiesta di intervento e/o registrazione dell'evento) o del personale ispettivo della Regione.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese che quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in un numero di ore dalla rilevazione del guasto inferiore a 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

I guasti avvenuti nel mese e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore e, ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

Funzionamento biglietterie automatiche (%BAUT)	CMQ %
%BAUT annuale Stazioni 'A'	100
%BAUT annuale Stazioni 'B'	100
%BAUT annuale Stazioni 'C'	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo annuale della penale:
 - Stazioni A:
 - 1.500 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 3.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore al 5%;
 - Stazioni B:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore al 5%;
 - Stazioni C:
 - 500 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore al 5%;

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

d) Funzionamento delle validatrici (%VAL)

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolto in meno di 72ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %VAL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili come numero di guasti alle validatrici, presenti nelle stazioni, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della validatrice decorre a partire dalla segnalazione di Trenitalia (attivazione della richiesta di intervento e/o registrazione dell'evento) o del personale ispettivo della Regione.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese che quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in un numero di ore dalla rilevazione del guasto inferiore a 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

I guasti avvenuti nel mese e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore e, ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

Funzionamento validatrici (%VAL)	CMQ %
%VAL annuale Stazioni 'A'	100
%VAL annuale Stazioni 'B'	100
%VAL annuale Stazioni 'C'	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * \text{coefficiente di mitigazione}$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario della penale:
 - Stazioni A:
 - 500 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;

- 1.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore al 5%;
- Stazioni B:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore al 5%;
- Stazioni C:
 - 1.500 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 3.000 euro per ogni punto percentuale in meno rispetto alla CMQ, con uno scostamento superiore al 5%;

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Livelli minimi di pulizia

Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia del materiale rotabile quando gli interventi di pulizia, misurati dai seguenti indicatori, vengono effettuati in modo conforme:

Indicatore 1 – PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;

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

I cicli di pulizia programmati nel contratto vigente tra Trenitalia e il fornitore differiscono per alcune attività rispetto a quanto definito dall'ART nella richiamata Delibera 16/2018. Le Parti condividono che Trenitalia si conformerà progressivamente ai requisiti della misura 12 della Delibera 16/2018, integrando il sistema attuale per quanto possibile e senza costi aggiuntivi entro sei mesi dalla sottoscrizione del Contratto. In Comitato Tecnico di Gestione del Contratto saranno valutate le azioni individuate e l'eventuale aggiornamento della tabella sotto riportata.

Trenitalia si impegna inoltre a tragaruarne la conformità a partire dal nuovo affidamento che Trenitalia disporrà, previsto a partire dall'anno 2021, nell'ambito dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto. Fino ad allora gli indicatori sono valutati sulla scorta del programma di pulizie adottato da Trenitalia con il Fornitore. L'indicatore è valutato per Treno inteso come CONVOGLIO che effettua più treni commerciali nell'arco della giornata (ad esempio se per il convoglio sono previsti 6 cicli di pulizia

ed il convoglio effettua 10 treni commerciali nella giornata, sono considerati per il convoglio i sei cicli di pulizia, senza considerare il numero dei treni commerciali effettuati).

Di seguito si riportano le previsioni di pulizia in vigore tra Trenitalia e il fornitore.

Classe di intervento	Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)	Obiettivo	Descrizione
PR.1	Variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta (min. 20 minuti)	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	Intervento Veloce: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti
PR.2	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza	Intervento di mantenimento: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela, svuotamento reflui*, rifornimento acqua e accessori igienici*
PR.3	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento)	Intervento di base: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili
PR.4	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento) o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Intervento accurato: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature

*compatibilmente con l'attrezzaggio delle località di effettuazione delle attività.

Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono: Roma Termini, Roma Tuscolana, Roma Ostiense, Roma Tiburtina, Fiumicino Aeroporto, Avezzano, Cassino, Ciampino, Fara Sabina, Formia,

Frosinone, Monterotondo, Nettuno, Orte, Priverno, Tivoli, Velletri, Viterbo Porta Fiorentina, Roma Smistamento, Minturno, Viterbo Porta Romana, Civitavecchia.

Indicatore 1 - PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile: è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, misurata come segue

$$PULT_EX = (n^{\circ} \text{ interventi eseguiti} / \text{interventi programmati}) \cdot 100$$

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT_EX</i> – classe A – PR1	100
% <i>PULT_EX</i> – classe B – PR2	100
% <i>PULT_EX</i> – classe C – PR3	100
% <i>PULT_EX</i> – classe D – PR4	100

Sono considerati i soli treni effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario annuale per il periodo 2018 – 2019 della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe A – PR1
 - 400 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe B – PR2
 - 600 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe C – PR3
 - 800 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe D – PR4
- Importo unitario annuale dal 2020 della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe A – PR1, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 400 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe A – PR1, con uno scostamento superiore al 5%;

- 400 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe B – PR2, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
- 800 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe B – PR2, con uno scostamento superiore al 5%;
- 600 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe C – PR3, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
- 1.200 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe C – PR3, con uno scostamento superiore al 5%;
- 750 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe D – PR4, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
- 1.500 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe D – PR4, con uno scostamento superiore al 5%.

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

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

Gli incaricati della Regione compileranno l'apposita scheda di controllo prendendo a riferimento la tipologia di intervento programmato secondo il piano comunicato da TRENITALIA. Tale attività sarà supportata mediante la definizione, nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del contratto, di apposite check list distinte per tipologia di intervento. 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.

Il mancato raggiungimento degli obiettivi, accertato nelle verifiche oggettive di cui sopra, comporterà l'applicazione della relativa penale, come di seguito riportato:

€250,00 (duecentocinquanta/00) ad evento accertato per mancata effettuazione degli interventi di pulizia previsti.

A far data dall'individuazione tra le Parti della metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale a partire da verifiche ispettive a campione, l'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base delle check list rilevate attraverso le verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione:

$$PULT_CF = (n^{\circ} \text{ interventi conformi} / \text{interventi eseguiti}) \cdot 100$$

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT</i> _CF – classe A – PR1	100
% <i>PULT</i> _CF – classe B – PR2	100
% <i>PULT</i> _CF – classe C – PR3	100
% <i>PULT</i> _CF – classe D – PR4	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020)
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021-2032).

- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe A – PR1, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 400 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe A – PR1, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 400 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe B – PR2, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 800 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe B – PR2, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 600 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe C – PR3, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 1.200 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe C – PR3, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 750 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe D – PR4, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 1.500 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe D – PR4, con uno scostamento superiore al 5%.

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;

- pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0.

Di seguito si riportano comunque le previsioni della Delibera ART 16/2018.

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime di riferimento	Oggetto
<i>A.1 – Intervento sosta breve o intervento a bordo</i>	Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta	A.1 – A.2: Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	A.1 – A.2: Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia toilette Rifornimento acqua e accessori igienici	A.1 – Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
<i>B – Intervento fine servizio</i>	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza Rifornimento acqua e accessori igienici Svuotamento reflui	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
<i>C – Intervento sosta lunga</i>	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate	Lavaggio accurato di toilette, pavimenti, sedili e altri componenti a maggior contatto con l'utenza	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
<i>D – Intervento sosta manutenzione</i>	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne dei rotabili Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi delle vetture Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario Rimozione graffiti e scritte qualora necessario	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. Alla sottoscrizione nella flotta nuova sono compresi i treni Vivalto, Jazz, Taf e i complessi nuovi che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del contratto; nella seconda categoria il restante materiale.

Indicatore %CLI_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:

Tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Climatizzazione	Il servizio si intende reso quando: <ul style="list-style-type: none"> • FLOTTA NUOVA n° di vetture funzionanti è 100%, per composizioni fino a 5 casse; negli altri casi n° di vetture funzionanti è 90% • ALTRA FLOTTA n° di vetture funzionanti è 70% 	Ad evento accertato	€ 500,00

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno effettivamente circolato. È calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

$$\%CLI_{FN} = (n^{\circ} \text{ carrozze dotate di impianto funzionante} / n^{\circ} \text{ totale carrozze dotate di impianto}) \cdot 100$$

Funzionamento impianti di climatizzazione	CMQ %
$\%CLI_{FN}$ flotta nuova (Vivalto, Jazz, TAF, Rock, treni 200 km/h, Bimodali)	100
$\%CLI_{FN}$ flotta restante (Media Distanza, Piano Ribassato, Aln)	95

In relazione alla dotazione del singolo treno l'indicatore sarà calcolato su un unico impianto di climatizzazione dotato della doppia funzione caldo/freddo o sui singoli impianti di riscaldamento e condizionamento.

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 4 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021 – 2032).
- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per CLI_{FN} flotta nuova, fino ad uno scostamento massimo del 5%;

- 2.000 euro per ogni punto percentuale per *CLI_FN* flotta nuova, con uno scostamento superiore al 5%;
- 1.000 euro per ogni punto percentuale per *CLI_FN* flotta restante, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
- 2.000 euro per ogni punto percentuale per *CLI_FN* flotta restante, con uno scostamento superiore al 5%;

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %WC_AFN Accessibilità e funzionamento delle toilette:

Tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Toilette	Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette) risultano in servizio/accessibili	Ad evento accertato	200 euro per singola infrazione

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato, calcolato come rapporto tra toilette accessibili e funzionanti e il totale delle toilette presenti. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

$$\%WC_AFN = (n^{\circ} \text{ toilette accessibili e funzionanti} / n^{\circ} \text{ totale toilette}) \cdot 100$$

Accessibilità e funzionamento delle toilette	CMQ %
% <i>WC_AFN</i> flotta nuova (Vivalto, Jazz, TAF, Rock, treni 200 km/h, Bimodali)	100

% <i>WC_AFN</i> flotta restante (Media Distanza, Piano Ribassato, Aln)	95
--	----

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 4 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (anno 2019);
 - 0,8 per il secondo anno (anno 2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021-2032).
- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per *WC_AFN* flotta nuova, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per *WC_AFN* flotta nuova, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per *WC_AFN* flotta restante, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per *WC_AFN* flotta restante, con uno scostamento superiore al 5%;

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità di servizi PMR

Tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
PMR	Il servizio si intende reso quando sui treni indicati in Orario da relativo pittogramma sulle vetture contrassegnate da apposito simbolo è presente, conforme ed utilizzabile, dotazione PMR, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	500 euro per singola infrazione

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili:

$$\%SPMR_L = (n^{\circ} \text{ di corse mensili accessibili e fruibili} / n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate accessibili}) \cdot 100$$

Numero di corse mensili accessibili e fruibili: numero di corse mensili effettuate con materiale rotabile omologato accessibile, a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle. In particolare ai fini dell'indicatore la corsa è considerata accessibile se è risultato presente, e utilizzabile, il 100% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presente, è risultato funzionante e utilizzabile il 100% delle pedane retrattili;

Numero di corse mensili programmate accessibili: totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Disponibilità e fruibilità di servizi PMR - annuo	CMQ %
%SPMR – FR1	100
%SPMR – FR2	100
%SPMR – FR3	100

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la

chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 4 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021 – 2032).

- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per SPMR FR1, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per SPMR FR1, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per SPMR FR2, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per SPMR FR2, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per SPMR FR3, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per SPMR FR3, con uno scostamento superiore al 5%.

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

Tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Porte	Il servizio si intende reso quando almeno 85% delle porte sono funzionanti nel caso di flotta nuova ed il 70% delle porte sono funzionanti nel caso di altra flotta; la penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti.	Ad evento accertato	500 euro per singola infrazione

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

$$\%PAFL = (n^{\circ} \text{ di corse effettuate con treni con porte funzionanti} / n^{\circ} \text{ di corse totali effettuate}) \cdot 100$$

Treno con porte funzionanti: treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti.

In considerazione della circostanza che il materiale rotabile non è dedicato a singole linee, si procede al calcolo dell'indicatore in funzione della tipologia di flotta.

Treno con porte funzionanti - annuo	CMQ %
%PAF – flotta nuova (Vivalto, Jazz, TAF, Rock, treni 200 km/h, Bimodali)	100
%PAF – flotta restante (Media Distanza, Piano Ribassato, Aln)	95

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 4 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021 – 2032).

- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per PAF – flotta nuova, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per PAF – flotta nuova, con uno scostamento superiore al 5%;
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per PAF – flotta restante, fino ad uno scostamento massimo del 5%;
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per PAF – flotta restante, con uno scostamento superiore al 5%.

Le penali si calcolano sommando i valori per i singoli scaglioni.

- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %SBICI Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli): indicatore calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali:

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

Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo	CMQ %
% SBICI – linea FR1	46
% SBICI – linea FR2	60
% SBICI – linea FR3	72

L'indicatore %SBICI è calcolato considerando tutti i treni attrezzati ad eccezione di quelli circolanti nelle fasce pendolari dal lunedì al venerdì, come da pittogramma dell'Orario Ufficiale.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * [\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione}]$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020 – 2032).
- Importo unitario della penale di:
 - 500 euro per ogni punto percentuale per %SBICI – FR1
 - 500 euro per ogni punto percentuale per %SBICI – FR2
 - 500 euro per ogni punto percentuale per %SBICI – FR3
- Coefficiente di mitigazione (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Rispetto del cronoprogramma di consegna dei nuovi treni

Il Contratto, all'allegato 7 Piano Investimenti, prevede l'immissione in esercizio dei nuovi treni, secondo un apposito cronoprogramma.

La mancata immissione in esercizio dei treni alle scadenze di cui al richiamato cronoprogramma, per causa addebitabile a Trenitalia, con ritardo superiore a diciotto mesi rispetto a quanto ivi previsto, comporterà l'applicazione di una penale, pari a 10.000 euro per ogni mese di ritardo.

PREMI

Sono individuati due diversi premi che spettano, rispettivamente, nei casi di incremento della *customer satisfaction* e dei viaggiatori trasportati.

Premio per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori

RISULTATO PREMIATO	Incremento o mantenimento della <i>customer satisfaction</i> su più indici ed obiettivi.
METODO DI VERIFICA	Indagini di <i>customer satisfaction</i> di cui all'art.14 comma 3 del Contratto.
ANNI IN CUI È PAGATO IL PREMIO	Tutti gli anni.
ENTITÀ MASSIMA DEL PREMIO	Valore non superiore a quello accantonato (a debito o a credito) per effetto del confronto PEF/CER (seconda soglia).
ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA PREMIANTE	€ 5.000 +iva per il raggiungimento dell'obiettivo (+1 p.p.) per ciascun item
MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	<p>È utilizzata la <i>Customer Satisfaction</i> che Trenitalia effettua ogni anno con l'obiettivo di garantire un monitoraggio sistematico dei principali indicatori di Qualità Percepita in relazione alle diverse componenti del servizio offerto.</p> <p>Il metodo di indagine ha le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati dai viaggiatori con età superiore a 14 anni; ▪ la rilevazione è eseguita su un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico a 3 stadi: <ul style="list-style-type: none"> – selezione di un campione di stazioni, – selezione per fasce orarie e giorni della settimana di treni in partenza, in transito o in arrivo nelle stazioni campionate, – arruolamento dei passeggeri in stazione; ▪ verranno effettuate da 4 a 6 rilevazioni nel corso dell'anno; ogni rilevazione sarà effettuata durante un periodo massimo di 15 giorni; ▪ la numerosità del campione è prevista da 800 a 900 interviste a buon fine per ciascuna delle rilevazioni, per un totale di almeno 4.500 interviste; ▪ per il calcolo delle percentuali dei viaggiatori soddisfatti o insoddisfatti i risultati del campione vengono pesati con i dati di frequentazione dei treni per fascia oraria; ▪ il margine di errore viene calcolato al termine delle rilevazioni annuali e dipende dal numero di interviste effettivamente fatte; ad esempio, con 4539 interviste l'errore è $\pm 1,4\%$; ▪ le interviste sono svolte telefonicamente con tecnica C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interviews); ▪ il numero di interviste per categoria di viaggiatori è conforme al profilo socio-demografico della Regione Lazio risultante dalle indagini dell'anno precedente, stratificato in base alle seguenti variabili: genere, età, titolo di studio, professione, motivo del viaggio, frequenza di viaggio;

	<ul style="list-style-type: none"> le valutazioni vengono espresse con un voto su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione: ai fini dell'attribuzione del presente premio le votazioni rilevate prese in considerazione saranno quelle superiori al 6
DIMENSIONE MINIMA DEL CAMPIONE	Per l'assegnazione del premio saranno utilizzati i risultati di tutte le interviste andate a buon fine (questionari completati con tutte le risposte) effettuate nel corso dell'anno, anche suddivise in più rilevazioni, che comunque non potranno essere inferiori a 4500.
VALORE BASE	L'indagine di novembre 2017 sarà utilizzata come base per rilevare il livello di soddisfazione iniziale da migliorare o mantenere. Con cadenza triennale tale valore base sarà aggiornato quale media dei valori delle precedenti ultime tre rilevazioni annue.
SOGLIA MINIMA PER IL RICONOSCIMENTO DEL PREMIO	Il premio non viene assegnato se le percentuali di viaggiatori soddisfatti (6 e oltre) sono inferiori a valori minimi stabiliti.
CALCOLO DEL PREMIO SPETTANTE IN BASE AI RISULTATI DELLE INDAGINI	<p>Il premio viene assegnato se la % dei soddisfatti aumenta di 1 p.p. per ogni seguente item:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viaggio nel complesso • Pulizia • Comfort • Informazioni a bordo • Puntualità • Permanenza a bordo

Incentivo per l'incremento dei Ricavi da mercato unitari per passeggero km (€ cent/UT)

RISULTATO PREMIATO	Aumento dei Ricavi da mercato unitari per passeggero km (€ cent/UT)
METODO DI VERIFICA	Rilevazione delle vendite da CER
AMBITO DI APPLICAZIONE	Ricavi da traffico riferito al Contratto
DEFINIZIONE DEL VALORE BASE	Come valore base, si prendono a riferimento i ricavi da mercato unitari per passeggero (€ cent/UT) del CER 2016
ENTITÀ MASSIMA DEL PREMIO	Valore non superiore a quello accantonato (a debito o a credito) per effetto del confronto PEF/CER (seconda soglia).
ANNI IN CUI È PAGATO L'INCENTIVO	Tutti gli anni.
PREMIO	€ 10.000 +iva

CONDIZIONE PER IL PAGAMENTO DELL'INCENTIVO	Il premio viene assegnato nel caso in cui i Ricavi da mercato unitari per passeggero km (€ cent/UT) si incrementano del 1% rispetto al valore base PEF per l'anno di riferimento al netto dell'incremento tariffario
DATI NECESSARI	valore dei passeggeri*km