

SCHEMA DI ADDENDUM ALL'ATTO DI RINNOVO

DEL

CONTRATTO DI SERVIZIO

PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO

DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE

TRA

REGIONE ABRUZZO

E

TRENITALIA S.p.A.

ANNI 2015-2023

ALLEGATO A

L'anno 2021, il giorno del mese di in..... con la presente scrittura privata

tra

la Regione Abruzzo in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in, codice fiscale n. e P.I., rappresentata da:, nato a il, che interviene ed agisce in qualità di (di seguito anche “Regione”)

e

Trenitalia S.p.A. - società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento della società Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. - con sede legale e amministrativa in Roma, Piazza della Croce Rossa n 1, Codice Fiscale e Partita IVA 05403151003, capitale sociale Euro 1.607.137.500,00 interamente versato, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 05403151003, iscritta al R.E.A. al n. 883047, la quale interviene nel presente atto in persona nella sua qualità di (di seguito anche “Trenitalia”)

insieme anche “le Parti”

PREMESSO CHE

1. in data 21/1/2011, Trenitalia e la Regione Abruzzo stipulavano il Contratto di Servizio per il trasporto pubblico di interesse regionale e locale per il periodo 2009-2014;
2. in data 27/10/2016, le Parti sottoscrivevano l'atto di rinnovo del contratto *sub* 1, per il periodo 2015-2023 (nel prosieguo anche “Contratto di servizio 2015-2023”);
3. Federconsumatori Abruzzo – Federazione Regionale di Consumatori e Utenti ha avviato un'azione contro Regione Abruzzo e nei confronti di Trenitalia dinanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per l'Abruzzo (ricorso n. 35/2017) per l'annullamento della Deliberazione della Giunta della Regione Abruzzo n. 675 del 20/10/2016, avente ad oggetto “Approvazione dello schema di contratto di servizio 2015-2023 per l'affidamento dei servizi ferroviari di interesse regionale già in concessione a FS. S.p.a.” e dell'Allegato “A” approvato con la medesima Delibera, relativamente ad alcuni aspetti contenuti negli artt. 6 “Corrispettivi e modalità di pagamenti”, 8 “Variazione del corrispettivo e rimodulazione del PEF”, 13 “Politica tariffaria”, 14 “Politica della qualità dei servizi” e 16 “Monitoraggio della qualità dei servizi”;
4. in data 26/03/2021 il TAR dell'Abruzzo ha pubblicato la sentenza n. 00163/2021 Reg. Prov. Coll., con cui ha accolto il ricorso di Federconsumatori relativamente al *Price cap* per la definizione degli incrementi delle tariffe, alla definizione dei parametri di qualità del servizio con obiettivi minimi di miglioramento e loro aggiornamento con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori;

5. che con DGR del la Regione ha autorizzato la sottoscrizione del presente Addendum,

Tutto ciò premesso, tra le Parti, come sopra rappresentate,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 – Oggetto

Con il presente Addendum si modificano alcune disposizioni previste nel Contratto di servizio 2015-2023 a seguito della sentenza emessa dal TAR dell'Abruzzo citata in premesse. In particolare:

- art. 13 “Politica tariffaria”, con la previsione di un meccanismo di *price cap* per la definizione degli incrementi tariffari;
- art. 14 “Politica della qualità dei servizi”, in particolare con la previsione di ulteriori obiettivi minimi di miglioramento;
- art. 16 “Monitoraggio della qualità dei servizi”, con l'esplicitazione del coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori da parte della Regione.

Viene inoltre integralmente sostituito l'allegato n. 2 “Qualità dei servizi” ed introdotto l'allegato n.10 “Price Cap”.

Art. 2 – Politica Tariffaria

L'art. 13 “Politica tariffaria” del Contratto di servizio 2015 -2023 è integralmente sostituito dal seguente:

Art. 13 “Politica tariffaria”

1. Per i viaggi all'interno del territorio regionale, il sistema tariffario adottato è quello vigente al momento della sottoscrizione del presente Atto, nonché l'applicazione sovraregionale delle tariffe regionali per i viaggi attraverso due o più Regioni, come definito dalla Conferenza Stato-Regioni nel Documento “Nuova tariffa con applicazione sovraregionale” del 3 agosto 2017 come integrato dal Documento del 21 settembre 2017 e successive ulteriori integrazioni.
2. La Regione, ai sensi del presente Atto, corrisponde direttamente a Trenitalia l'integrale compensazione delle quote per i mancati introiti tariffari derivanti da agevolazioni o titoli di gratuità, nonché da altre norme o modifiche al sistema tariffario eventualmente emanate successivamente alla stipula del Contratto 2015-2023 e già non contenute nel PEF che possono essere stabiliti solo dalla Regione.
3. La Regione, inoltre, stabilisce che:
 - con cadenza annuale, a far data da marzo 2018, le tariffe dei servizi sono adeguate tenendo conto

del tasso di inflazione indice ISTAT – FOI rilevato a dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento; tale adeguamento è paritetico per le tariffe regionali e sovraregionali; tali adeguamenti sono automaticamente applicati da Trenitalia, salvo deliberazione contraria da parte della Regione;

- la Regione potrà inoltre definire incrementi tariffari, - in ragione dell'applicazione del meccanismo del *price cap* - di cui all'allegato n. 10.

Tali adeguamenti/incrementi, applicati alle tariffe regionali per ogni scaglione tariffario con arrotondamento matematico ai 10 centesimi, saranno effettuati al 1° marzo di ogni anno, con prevendita degli abbonamenti al 24 febbraio.

Per le tariffe con applicazione sovraregionale l'incremento è applicato al 1° agosto di ogni anno con prevendita degli abbonamenti al 25 luglio dell'anno di riferimento.

4. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'adeguamento al tasso d'inflazione contribuisce all'equilibrio economico del Contratto e, pertanto, qualora la Regione intervenga per non effettuarlo, sarà computato a credito di Trenitalia l'importo corrispondente all'aumento atteso, anno per anno considerando l'effetto cumulato; tale importo non è considerato nel calcolo di cui all'art. 8 comma 3 lettera a).
5. I clienti sono tenuti a salire sui mezzi muniti di idoneo titolo di viaggio convalidato secondo le norme in vigore e, in caso contrario, i trasgressori saranno soggetti alle sanzioni di legge.
Salvo diverse e successive disposizioni di legge e successive modificazioni comunicate da Trenitalia, la possibilità di acquistare il biglietto a bordo treno è ammessa con pagamento di un sovrapprezzo di 5 euro e previo avviso al capotreno, per i viaggiatori in partenza da tutte le stazioni della Regione Abruzzo ad eccezione delle stazioni ove non è assicurata la reperibilità del titolo di viaggio e riportate nella sezione C2 di cui all'Allegato 5. Gli importi delle sanzioni/regolarizzazioni/sovrapprezzi alla clientela sono quelli di cui all'Allegato 5 del presente Atto.
6. Trenitalia provvede ad effettuare il controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri ed ha, inoltre, l'obbligo di comunicare alla clientela l'articolazione ed il funzionamento del sistema tariffario, ivi incluse le agevolazioni tariffarie e le modalità di regolarizzazione a bordo.
7. Trenitalia si impegna ad attivare iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, secondo il programma formalizzato alla Commissione Trasporti della Conferenza Stato – Regioni in data 13 ottobre 2015, e successivo aggiornamento del 17 maggio 2016.
8. Trenitalia ha facoltà di adottare – decorsi trenta giorni dalla data della comunicazione alla Regione – ulteriori titoli individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, o per progetti che favoriscano la mobilità casa- lavoro e casa-scuola e turistica anche in collaborazione con gli enti locali, anche combinati con altre prestazioni o servizi.
9. Trenitalia assicura una rete di vendita, diretta e/o indiretta in grado di rispondere adeguatamente alla domanda dei viaggiatori, anche attraverso l'estensione di progetti di *digital customer experience* ed

integrazione multimodale.

10. Resta fermo che Trenitalia si riserva di non aderire a nuovi progetti di integrazione e/o di recedere dalle integrazioni tariffarie e/o modali vigenti alla data del presente Atto, qualora le stesse risultino economicamente penalizzanti per Trenitalia e la Regione non si impegni formalmente a compensare i minori introiti.
11. In relazione alla necessità affermata dalla Regione Abruzzo di pervenire in tempi brevi alla introduzione di un sistema di “ticketing” elettronico su tutti i mezzi TPL operanti nella regione Abruzzo, Trenitalia si impegna a farsi parte attiva per quanto di propria competenza.

Art. 3 – Politica della qualità dei servizi

L’art. 14 “Politica della qualità dei servizi” del Contratto di servizio 2015 -2023 è integralmente sostituito dal seguente:

Art. 14 “Politica della qualità dei servizi”

1. Trenitalia si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela.
2. Trenitalia eroga i servizi oggetto del presente Atto nel rispetto degli standard di qualità di cui all’All.
2. Il rispetto degli standard di qualità è verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata.
3. Trenitalia effettua, con almeno un’indagine all’anno in periodi significativi di erogazione del servizio, la rilevazione complessiva e unitaria della qualità percepita dalla clientela, finalizzata alla misurazione dell’indice di soddisfazione della clientela ed all’individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine, Trenitalia deve avvalersi di un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità.
4. Trenitalia elabora la Carta dei Servizi, in conformità alla normativa vigente, con indicazione degli standard e degli obiettivi del Contratto, della Delibera ART 106/2018 e i diritti minimi degli utenti con possibilità di rimando alle “Condizioni generali di trasporto” di Trenitalia. Trenitalia si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi alla Regione, entro il 30 novembre dell’anno precedente a quello di riferimento. Qualora la Regione non si esprima entro 30 giorni dalla predetta comunicazione, la Carta dei Servizi si considera approvata e Trenitalia procede a pubblicarla sul proprio sito internet entro il 31 marzo di ogni anno. La Regione, in fase di disamina della Carta dei Servizi, provvede a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi. La Carta dei Servizi, è allegata al presente Atto.
5. Trenitalia in ottemperanza a quanto disposto all’art. 2 comma 461, lett. F, L. 244/2007 cit. si impegna a sostenere fino alla misura massima annuale di 10.000,00 (diecimila/00) euro, non

cumulabili, le attività di cui alle lett. b, c, d della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dalla Regione, effettivamente sostenute e a questa debitamente rendicontate.

Art. 4 – Monitoraggio della qualità dei servizi

L'art. 16 “Monitoraggio della qualità dei servizi” del Contratto di Servizio 2015-2023 è integralmente sostituito dal seguente:

Art. 16 “Monitoraggio della qualità dei servizi”

- 1- Trenitalia fornisce le rilevazioni interne sul rispetto degli standard di qualità definiti nell'All. 2, secondo le periodicità rispettivamente ivi indicate.
- 2- Trenitalia illustra alla Regione i risultati conseguiti in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui al successivo art. 18. La Regione ha facoltà di chiedere a Trenitalia tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi, e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie. Il Comitato Tecnico di Gestione valuta il rispetto degli standard di qualità ed indica le eventuali azioni di miglioramento. Tale valutazione riguarda anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri e degli indicatori di cui all'allegato 2.

Allo scopo la Regione istituisce un tavolo di confronto da essa presieduto tra la Regione e le Associazioni dei Consumatori con il compito di valutare l'andamento del servizio, la qualità percepita, la rispondenza alle esigenze dei viaggiatori. In tale ambito, la Regione potrà richiedere la presenza di Trenitalia per fornire specifici approfondimenti.
- 3- La Regione si riserva di verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio ed il livello di soddisfazione della clientela (qualità percepita) tramite proprie strutture o personale esterno appositamente incaricato, attraverso rilevazioni campionarie sulla rete.

Le verifiche sono formalizzate in contraddittorio con i rappresentanti di Trenitalia.
- 4- Relativamente alla verifica della qualità erogata, gli Ispettori regionali, ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità, comunicano al personale di Trenitalia le evidenze negative dell'ispezione.
- 5- Per l'effettuazione delle suddette verifiche, le Parti concordano che su tutti i treni regionali di competenza della Regione è concessa la libera circolazione a dipendenti della Regione o a rilevatori individuati dalla Regione stessa, muniti di apposita credenziale di libera circolazione (CLC) e opportunamente segnalati. Tali credenziali, specifiche per le verifiche di cui sopra, sono nominative, annuali e sono emesse da Trenitalia in un numero massimo annuale pari a cinque.
- 6- Trenitalia è tenuta a fornire i dati numerici relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi. Trenitalia effettua dette rilevazioni in modalità manuale, con valutazione dei saliti e discesi a cura del capotreno, su una settimana di riferimento, con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di

quattro). I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con la Regione.

La Regione utilizza tali dati per finalità di programmazione dei servizi.

7. Per agevolare il monitoraggio continuo dell'effettuazione e della regolarità dei servizi, Trenitalia cura gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura affinché la Regione sia abilitata con 1 (una) postazione per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione del Gestore dell'Infrastruttura con il profilo di "Committente/cliente di Impresa Ferroviaria".

8.

Art. 5 – Allegati

Si allegano al presente Addendum, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, cui fare riferimento in sede di esecuzione di contratto, l'allegato 2 "Qualità dei servizi" (che sostituisce integralmente l'originario allegato) e l'allegato n.10 "Price cap".

Art. 6 – Riservatezza

Dopo l'art. 27 del Contratto di Servizio 2015-2023, è inserito il seguente art. 28 (Riservatezza):

Art. 28

1. La Regione si impegna ad osservare ed a far osservare al proprio personale e a propri consulenti/collaboratori a qualsiasi titolo l'obbligo di riservatezza in ordine a tutte le informazioni, di qualsivoglia natura, fornite in relazione all'esecuzione del presente Contratto. La Regione si impegna pertanto ad adottare tutte le misure necessarie per non pregiudicare la riservatezza delle predette informazioni e ad utilizzare ciascuna informazione esclusivamente per la gestione del presente Contratto.
2. Gli obblighi di riservatezza di cui sopra restano vincolanti, senza limiti di tempo, anche in caso di risoluzione e/o di cessazione degli effetti del presente Contratto.

Art. 7 -Trattamento dei dati personali – (artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679)

L'articolo 27 del Contratto di servizio 2015-2023 è integralmente sostituito dal seguente:

Art. 27

Trattamento dei dati personali – (artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679)

1. Finalità del trattamento e base giuridica

Nel corso dello svolgimento delle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, ciascuna delle Parti tratterà dati personali riferibili a dipendenti e/o collaboratori dell'altra Parte, motivo per il quale ciascuna di esse si impegna a procedere al trattamento di tali dati personali in conformità alle disposizioni

ALLEGATO A

di cui al Regolamento UE 2016/679 e al D.Lgs. 196/2003, così come modificato dal D.Lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali, nonché a tutte le norme di legge di volta in volta applicabili.

Le Parti si impegnano a condurre le attività di trattamento di dati personali sulla base dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e riservatezza degli interessati, e solo ed esclusivamente per la finalità di esecuzione del presente Contratto, (Base giuridica: Contrattuale), nonché degli eventuali obblighi di legge (Base giuridica: Legale).

2. Tipologie di dati personali

I dati personali raccolti nell'ambito della fase di esecuzione del presente Contratto rientrano nelle seguenti categorie:

- Dati Comuni acquisiti direttamente dal contraente o dai dipendenti del contraente: dati anagrafici, dati di contatto (PEC, e-mail, contatti telefonici)

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

3. Dati di contatto di Titolari e DPO

I riferimenti dei Titolari del trattamento e dei rispettivi Data Protection Officer (DPO) sono:

Per Trenitalia:

Titolare del Trattamento è Trenitalia S.p.A., rappresentata dall'Amministratore Delegato, contattabile all'indirizzo mail [inserire indirizzo email]....., con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa, 1.

Il Data Protection Officer è contattabile all'indirizzo mail [inserire indirizzo email].....

Per Regione:

Titolare del Trattamento è, rappresentata da....., contattabile all'indirizzo mail [inserire indirizzo email], con sede legale in [inserire indirizzo].

Il Data Protection Officer è contattabile all'indirizzo mail [inserire indirizzo email del DPO].

4. Conservazione dei dati

I dati personali raccolti nell'ambito di cui al presente Contratto saranno trattati da ciascuna delle Parti limitatamente al periodo di tempo necessario al perseguimento delle finalità di cui sopra. Nel caso in cui esigenze di tipo contabile/amministrativo ne richiedano la conservazione per periodi più estesi, gli stessi saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a 10 anni dalla scadenza del presente Contratto.

5. Diritti degli Interessati

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei propri dati personali, gli interessati hanno diritto di chiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre possono proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali. A tal proposito, ciascuna delle Parti si impegna a garantire l'esercizio di tali diritti da parte

ALLEGATO A

degli interessati. Dichiaro, inoltre, espressamente di aver debitamente informato i propri dipendenti e/o collaboratori ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679.

6. Titolarità autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC)

Considerato che le Parti contrattuali non definiscono congiuntamente finalità e modalità di trattamento dei dati personali dei dipendenti della Regione Abruzzo, in favore dei quali Trenitalia emette le CLC, come previsto dall'art. 16, del Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo né esistono database condivisi (Regione Abruzzo comunica a Trenitalia esclusivamente nome e cognome, dati anagrafici e di contatto: PEC, e-mail, contatti telefonici dei soggetti cui dovranno essere intestate le CLC), Trenitalia S.p.A. e Regione .devono essere considerate Titolari autonomi del trattamento.

Art. 8 – Validità

Il presente Addendum ha validità dal 1° gennaio 2021 e fino alla cessazione del Contratto di servizio 2015-2023.

Art. 9 – Norma di rinvio

Per quanto non espressamente modificato nel presente Addendum, si rinvia alle disposizioni del Contratto di servizio 2015-2023, che si devono intendere qui integralmente confermate.

Il presente atto è redatto in forma di scrittura privata è da registrarsi solo in caso d'uso.

Il presente atto, formato di n. --- pagine, previa lettura e conferma, viene sottoscritto digitalmente dalle Parti in segno di accettazione.

Per Trenitalia S.p.A.....

Per Regione Abruzzo.....

ALLEGATO 2

Qualità dei Servizi

SEZIONE A – PUNTUALITA'

A1. PENALITA'

Trenitalia provvederà a comunicare alla Regione i dati calcolati su base media trimestrale, relativi alla puntualità del servizio. In caso di mancato rispetto degli standard verranno applicate le penali nella stessa indicate.

La puntualità sarà monitorata mensilmente rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione termine corsa. Il sistema di monitoraggio utilizzato è quello disponibile sul PORTALE APPLICAZIONI CIRCOLAZIONE di RFI, (ex PIC-WEB e RIACE), che rileva la puntualità di tutte le imprese ferroviarie e che è basato sul rilevamento della posizione del treno e dell'ora in tempo reale. Il sistema, secondo lo standard B1, rilascia la puntualità verso i clienti in tempo reale al netto delle cause esterne.

I risultati delle rilevazioni, così come le eventuali sanzioni, saranno valutati su base trimestrale in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Il report sarà trasmesso alla Regione come previsto nel presente allegato.

Si individuano le seguenti direttrici oggetto del monitoraggio:

- ✓ Linea Adriatica
- ✓ Linea Pescara-Roma
- ✓ Linea Sulmona - L'Aquila
- ✓ Linea Avezzano-Cassino

I treni che insistono contemporaneamente su linee differenti saranno considerati appartenenti alla linea di destino del treno.

Il calcolo degli indici di puntualità deve essere effettuato per singola direttrice/Linea.

Indici di puntualità I5-

LINEA	2017 - 2020	2021-2023 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia > all'obiettivo dell'anno precedente.
Adriatica	93,00	+0,1 punto
Pescara-Roma	93,00	+0,1 punto
Sulmona - L'Aquila	93,00	+0,1 punto
Avezzano-Cassino	93,00	+0,1 punto

Indici di puntualità I15:

LINEA	2017 - 2020	2021- 2023 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia > all'obiettivo dell'anno precedente.
Adriatica	96,00	+0,1 punto
Pescara-Roma	96,00	+0,1 punto
Sulmona - L'Aquila	96,00	+0,1 punto
Avezzano-Cassino	96,00	+0,1 punto

Indici di puntualità I30:

LINEA	2017 - 2020	2021-2023 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia > all'obiettivo dell'anno precedente.
Adriatica	98,00	+0,1 punto
Pescara-Roma	98,00	+0,1 punto
Sulmona - L'Aquila	98,00	+0,1 punto
Avezzano-Cassino	98,00	+0,1 punto

- *Standard B1: restano esclusi dal monitoraggio i ritardi dovuti a cause non imputabili alla ferrovia, quali:
- ✓ cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà delle parti; fermo restando l'obbligo di Trenitalia di ripristinare il servizio non appena le condizioni lo consentano;
 - ✓ eventi fortuiti o accidentali quali calamità naturali, terremoti, sommosse ect. e comunque eventi in alcun modo prevedibili dalla Regione o da Trenitalia con l'applicazione della normale diligenza; fermo restando l'obbligo di Trenitalia di assicurare la continuità del servizio anche in forma sostitutiva in tempi e secondo modalità appropriati;
 - ✓ scioperi del settore ferroviario purché sia garantita l'erogazione della quantità di servizio minimo prevista dalla legge

Per indici inferiori agli standard di riferimento, la Regione applicherà le seguenti penali:

1. I5 penale di euro 10.000 per punto percentuale o euro 1.000 per decimo di punto che si discosta dalla soglia;
2. I15 penale di euro 20.000 per punto percentuale o euro 2.000 per decimo di punto che si discosta dalla soglia;
3. I30 penale di euro 30.000 per punto percentuale o euro 3.000 per decimo di punto che si discosta dalla soglia;

Al fine di determinare l'impatto economico delle penali per singola Linea è stato necessario applicare i seguenti fattori correttivi:

Fattore correttivo di Linea: riferito alle performance registrate dalla singola Linea rispetto alla performance media complessiva dell'infrastruttura nel periodo 2011-2015 (funzione delle caratteristiche della linea su cui si effettua la produzione quali ad esempio numero P.L., tipologia circolazione, estensione, caratteristiche piano altimetriche)

Fattore correttivo Offerta Servizi per Linea: riferito al numero di treni offerti per singola Linea

Tali fattori hanno determinato i pesi per Linea come da tabella:

LINEA	PESO
Adriatica	42%
Pescara-Roma	36%
Sulmona - L'Aquila	13%
Avezzano-Cassino	9%

Oltre al calcolo delle penali per indici inferiori agli standard di riferimento, la Regione applicherà una ulteriore penale di euro 1.000 per singolo evento per **soste anomale prolungate lungo la linea**.

Per il calcolo della penale di cui sopra, si considerano i treni con sosta anomala e prolungata oltre i 60 minuti fuori da stazioni/fermate per tutte le cause ad eccezione di quelle di forza maggiore.

Il sistema di monitoraggio utilizzato è quello disponibile sul PORTALE APPLICAZIONI CIRCOLAZIONE di RFI e i risultati delle rilevazioni, così come le eventuali sanzioni, saranno valutati su base trimestrale in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Per l'anno 2016 si procederà con la consuntivazione delle penalità secondo gli standard previsti nel precedente contratto.

A2. FORME DI MITIGAZIONE DELLE PENALITA'

Per indici superiori agli Standard di riferimento definiti per le penalità, la Regione riconoscerà le seguenti mitigazioni di penalità:

1. **I5** mitigazione delle penalità di euro 5.000 per ogni punto o euro 500 per decimo di punto che si discosta dalla soglia;
2. **I15** mitigazione delle penalità di euro 10.000 per ogni punto o euro 1.000 per decimo di punto che si discosta dalla soglia;
3. **I30** mitigazione delle penalità di euro 15.000 per ogni punto o euro 1.500 per decimo di punto che si discosta dalla soglia;

Il sistema di calcolo come per le penalità terrà conto del peso per Linea derivante dai fattori correttivi di Linea e Offerta di Servizio.

Per l'anno 2016 si procederà con la consuntivazione delle mitigazioni delle penalità secondo gli standard previsti nel precedente contratto.

SEZIONE B – AFFIDABILITA'

Trenitalia provvederà a comunicare alla Regione i dati calcolati su base media annuale, relativi alla affidabilità del servizio:

1. treni soppressi e/o corse limitate per cause imputabili a Trenitalia.
2. treni soppressi e/o corse limitate per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario o bus sostitutivo entro i tempi stabiliti nella tabella di seguito, al verificarsi del disservizio.

In caso di mancato rispetto degli standard verranno applicate le penali nella stessa indicate.

L'affidabilità sarà monitorata mediante attraverso il PORTALE APPLICAZIONI CIRCOLAZIONE di RFI, (ex PIC-WEB e RIACE).

I risultati delle rilevazioni, così come le eventuali sanzioni, saranno valutati su base annuale in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Per indici inferiori agli standard di riferimento, la Regione applicherà le seguenti sanzioni:

1. Penalità per Treni soppressi e/o corse limitate per cause imputabili a Trenitalia: 15.000 euro
2. Penalità per Treni soppressi o/e corse limitate per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario o bus sostitutivo entro i tempi stabiliti nella tabella di seguito, al verificarsi del disservizio: 1.000 euro per singola rilevazione non a standard.

EVENTO	PERC. DI SOPPRESSIONI – NUM. DI RILEVAZIONI
Treni soppressi e/o corse limitate per cause imputabili a Trenitalia	Soglia del 0,5% per il 2017 rispetto al numero dei treni programmati nel trimestre
Treni soppressi o/e corse limitate per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario o bus sostitutivo entro i tempi stabiliti nella tabella di seguito, al verificarsi del disservizio	Per singola rilevazione non a standard

Tempi di intervento al verificarsi del disservizio:

LINEA	Tempo intervento
Adriatica	60'
Pescara-Roma	90'
Sulmona - L'Aquila	90'
Avezzano-Cassino	90'

Lo standard di riferimento relativamente all'affidabilità del servizio durante tutto il periodo di validità contrattuale, è stabilita come di seguito:

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
99,50%	99,50%	99,50%	99,60%	99,65%	99,70%	99,75%

SEZIONE C – PULIZIA, DECORO E COMFORT

C1. PULIZIA

Trenitalia si impegna a rispettare i cicli di pulizia previsti nei contratti di affidamento del servizio.

Si impegna altresì a garantire la pulizia all'interno e all'esterno delle carrozze attuando interventi mirati all'eliminazione dei graffiti, alla protezione e ove necessario al ripristino della superficie esterna delle casse nonché a garantire l'illuminazione e il mantenimento in condizioni di decoro dei relativi arredi provvedendo ove necessario, alla sostituzione degli stessi.

L'efficacia degli interventi di pulizia sarà monitorata mensilmente da parte del personale preposto di Trenitalia.

L'indicatore è valutato per CONVOGLIO (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).

L'esecuzione dei cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile viene tracciata e registrata attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica SUPER.

A far data dal 1 gennaio 2022 l'indicatore annuale relativo all'esecuzione dei cicli di pulizia è misurato come segue:

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

A Trenitalia sarà applicata una penale annua pari a 50,00 euro per ogni punto percentuale di scostamento dal livello minimo da garantire, individuato come di seguito:

Livello di pulizia	2022-2023 Obiettivo %
% esecuzione pulizia	90%

A far data dal 1 gennaio 2022, la conformità dei cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile, viene individuata attraverso le rilevazioni effettuate dalla Regione o da suoi incaricati, sulla scorta della check list allegata. Le eventuali sanzioni, saranno valutate su base trimestrale in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

A Trenitalia sarà applicata una sanzione di 3.000 euro per ogni check list, compilata dalla Regione o da suoi incaricati, il cui esito risulti negativo (item negativi oltre il 50% del totale) da rilevare entro la stazione successiva a quella di partenza del treno, in contraddittorio con il capotreno.

CHECK LIST PULIZIE

CHECK LIST ORIGINE CORSA / PRIMA TRATTA			
data		<u>REQUISITI</u>	
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
VETTURA	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini, pavimenti e sedili	SI	NO
	sedute prive di polvere	SI	NO
	Presenza di macchie che possono danneggiare o sporcare gli abiti dei passeggeri (inchiostro/gomme da masticare)	SI	NO
	Vetri puliti	SI	NO
TOILETTE	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini e pavimenti	SI	NO
	Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette)	SI	NO
	Scarichi non otturati	SI	NO
	Scorte di acqua rifornite	SI	NO
<p><i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i></p> <p>Se il numero degli item negativi supera il numero di quelli positivi (oltre il 50%) la prestazione è negativa</p>			

C2. DECORO E COMFORT

Trenitalia si impegna a garantire la climatizzazione delle vetture e la fruibilità delle toilette.

Il decoro e comfort dei treni saranno monitorati mensilmente da parte del personale preposto di Trenitalia.

A far data dal 1 gennaio 2022 i risultati delle rilevazioni effettuate dalla Regione o da suoi incaricati, sulla scorta della check list allegata così come le eventuali sanzioni, saranno valutati su base trimestrale in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

A Trenitalia sarà applicata una sanzione di 3.000 euro per ogni check list compilata dalla Regione o da suoi incaricati, il cui esito risulti negativo (item negativi oltre il 50% del totale) da rilevare entro la stazione successiva a quella di partenza del treno, in contraddittorio con il capotreno.

CHECK LIST COMFORT

CHECK LIST ORIGINE CORSA / PRIMA TRATTA			
data		<u>REQUISITI</u>	
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
CONVOGLIO	Funzionamento climatizzazione	S I	NO
	Toilette funzionante	S I	NO
	Toilette pulita	S I	NO
	Tendine funzionanti	SI	NO
	Luce funzionante	SI	NO
	Sedute integre	S I	NO
<i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i>			
Se il numero degli item negativi supera il numero di quelli positivi (oltre il 50%) la prestazione è negativa			

ALLEGATO 10

Price Cap

Il PEF del presente Contratto di Servizio prevede, all'art. 13, esclusivamente adeguamenti tariffari. Laddove la Regione, volesse procedere con un ulteriore incremento tariffario, applicherà il meccanismo del *price cap*, secondo gli indicatori sotto riportati.

Il meccanismo del *price cap* potrà essere applicato sulla base delle risultanze, valutate entro il mese di settembre di ogni anno, con riferimento alle performance dell'anno precedente, con effetto sull'incremento tariffario dal primo marzo dell'anno successivo, in concomitanza con l'adeguamento tariffario previsto.

Le Parti condividono che al superamento degli indicatori sotto descritti, la Regione potrà deliberare un incremento tariffario.

I criteri di applicazione del meccanismo di *price cap*, per il periodo 2022-2023, sono i seguenti:

- superamento dell'obiettivo puntualità I5 almeno dello 0,15%;
- superamento dell'obiettivo affidabilità del servizio almeno dello 0,05%.