

## SETTORI SPECIALI CONTRATTO D'APPALTO

CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO  
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE

TRA

INFRASTRUTTURE VENETE S.R.L.

E

TRENTALIA

PER LE LINEE ADRIA-VENEZIA MESTRE-VENEZIA S.L., ROVIGO-CHIOGGIA,  
ROVIGO-VERONA

CIG 9070854186 - CUP I79J21017510003

ANNI 2025-2034

SCRITTURA PRIVATA

INFRASTRUTTURE VENETE S.R.L., di seguito denominata per brevità anche INFRASTRUTTURE VENETE o IV, o “Ente affidante”, in qualità di titolare e gestore del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, Codice Fiscale e Partita IVA n. 03792380283, con sede in Padova – 35131 – p.zza Giacomo Zanellato 5, capitale sociale di € 4.000.000,00 (euro quattromilioni/00), interamente versato, iscritta al Registro delle Imprese di Padova al n. 03792380283 ed alla C.C.I.A.A. di Padova con il n. PD – 337811 di Repertorio Economico Amministrativo (REA), rappresentata dall’Ing. Alessandra Grosso nata a San Donà di Piave il 20/08/1974, Direttore Generale in virtù dei poteri conferitigli con Procura Speciale giusto atto a rogito;

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 Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma (RM), Codice Fiscale e Partita IVA 05403151003, capitale sociale € 1.607.137.500,00 (euro unmiliardoseicentoseptemilionicentotrentasettemilacinquecento/00) interamente versato, iscritta al

Registro delle Imprese di Roma al n. 05403151003, iscritta al R.E.A. al n. 883047, rappresentata nel presente atto dall'Ing. Maria Annunziata Giaconia in qualità di Direttore della Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale di Trenitalia, di seguito denominata per brevità anche Trenitalia; di seguito, per brevità indicate anche “Parti”, congiuntamente, e “Parte”, singolarmente,

#### PREMESSO CHE

1. Infrastrutture Venete S.r.l., in forza della Legge Regionale 14 novembre 2018 n. 40 ed in particolare ai disposti di cui agli artt. 3 e 4, della Delibera della Giunta Regionale del Veneto n. 1854 del 06 dicembre 2019, è stata delegata nell'interesse generale, a far data dal 01 gennaio 2020, ad esercitare tutte le funzioni pubbliche in materia di trasporto pubblico ferroviario indicate dalla sopra citata Legge Regionale, subentrando alla Regione del Veneto nella titolarità e nella gestione dei Contratti di Servizio in essere e in quelli da perfezionare, relativi al servizio di trasporto pubblico ferroviario regionale e locale;
2. in relazione alla gara per l'affidamento del Servizio di trasporto pubblico di interesse regionale e locale da eseguire con modalità di trasporto ferroviario (prestazione principale) e terrestre ovvero di trasporto ferroviario reso con modalità automobilistica (prestazione secondaria) sulle linee Adria-Venezia Mestre-Venezia Santa Lucia, Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona è stato pubblicato Avviso di Preinformazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. 2019/S 125-307116; con avviso sul Supplemento alla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. 2020/S 173-419151 è stata indetta la consultazione ai sensi della Delibera ART 154/2019;
3. in data 10/06/2021 Infrastrutture Venete S.r.l. ha inviato all'ART la Relazione di Affidamento di cui alla Delibera ART n.154/2019 e contestualmente proceduto alla pubblicazione sul proprio sito istituzionale;
4. in data 29/07/2021 l'ART ha trasmesso a Infrastrutture Venete S.r.l. le osservazioni alla Relazione di cui alla premessa 3 recepite da Infrastrutture Venete S.r.l. nella versione aggiornata della Relazione pubblicata sul proprio sito istituzionale in data 31/08/2021;
5. in data 06/12/2021 Infrastrutture Venete, con nota protocollo 2021 U0026229, ha comunicato all'ART la variazione del Corrispettivo a base di Gara per l'ampliamento del parco rotabile messo a disposizione a titolo oneroso all'impresa affidataria;
6. in data 25/01/2022 Infrastrutture Venete S.r.l. ha avviato la procedura aperta con Bando n. 01/2022 – preordinata all'affidamento del Servizio di trasporto pubblico di interesse regionale e locale da eseguire con modalità di trasporto ferroviario (prestazione principale) e terrestre ovvero di trasporto ferroviario reso con modalità automobilistica (prestazione secondaria) per le linee Adria-Venezia Mestre-Venezia Santa Lucia, Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona;

7. in esito alla indizione della procedura aperta di cui alla premessa n. 6 che precede sono pervenute a Infrastrutture Venete n. 2 offerte;
8. al termine della valutazione delle offerte secondo le modalità indicate nella documentazione di gara, e segnatamente il Disciplinare di gara, è risultata prima graduata l'offerta di Trenitalia S.p.A.;
9. esperita la procedura selettiva, è stata, pertanto, proposta dalla Commissione Giudicatrice l'aggiudicazione a favore di Trenitalia S.p.A. in data 25/10/2022, adottata dalla Stazione Appaltante e divenuta efficace all'esito delle verifiche di Legge con esito positivo;
10. il presente Atto è stato predisposto tenendo conto dei seguenti provvedimenti normativi e regolamentari:
  - ✓ Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, *“relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70”* come modificato con Regolamento (UE) 2338/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2016;
  - ✓ Regolamento (UE) n.782/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021 in vigore dal 7 giugno 2023 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
  - ✓ Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70 che detta la *“Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”*;
  - ✓ Decreto Legislativo del 15 luglio 2015, n. 112 *“Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)”* e s.m.i.;
  - ✓ Decreto-Legge 24 aprile 2017, n. 50 convertito dalla Legge 21 giugno 2017, n. 96 *“Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative in favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo”*. In particolare, Articolo 27 *“Misure sul trasporto pubblico locale”*;
  - ✓ Articolo 2 comma 461 Legge 24 dicembre 2007 n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”* (Legge Finanziaria 2008) recante disposizioni che l'Autorità competente, in sede di stipula dei Contratti di Servizio, è tenuta ad applicare per tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti, con indicazione degli elementi da inserire nei Contratti di Servizio e nelle Carte di Qualità dei Servizi;
  - ✓ Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422 e s.m.i. concernente *“Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art.4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997, n. 59”*;
  - ✓ Legge Regionale n. 25 del 30 ottobre 1998, *“Disciplina ed organizzazione del trasporto pubblico locale”*

della Regione del Veneto e ss. mm. (Legge Regionale n. 4 del 01 febbraio 2001 “*Modifiche ed integrazioni alla legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 «Disciplina ed organizzazione del trasporto pubblico locale»*”);

- ✓ Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 52 del 4 luglio 2014 recante disposizioni per l’“Adozione del provvedimento sanzionatorio relativo alla violazione dei provvedimenti di cui al Regolamento (CE) n. 1371/2001”;
- ✓ Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 48 del 30 marzo 2017, concernente “*Atto di regolazione recante la definizione della metodologia per l’individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera a) del decreto legge n. 201/2011 e dell’articolo 37, comma 1, del decreto-legge n.1/2012*”;
- ✓ Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti dell’8 febbraio 2018 n. 16 che detta: “*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214, avviato con Delibera n.54/2015*”;
- ✓ Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 28 novembre 2018 n. 120 riguardante le “*Metodologie e criteri per garantire l’efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale*”;
- ✓ Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 9 dicembre 2018 n. 106 che detta: “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie*”;
- ✓ Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 28 novembre 2019 n. 154 che sostituisce la Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti 49/2015 e contiene le “*Misure regolatorie per la redazione dei bandi e delle convenzioni relative alle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica*”;
- ✓ Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 11 marzo 2021, n. 33, con cui si definisce il “*Valore del tasso di remunerazione del capitale investito netto per i servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia di cui alla delibera dell’Autorità n. 154/2019*” valida al momento della Gara ed assunta nei documenti allegati.

11. successivamente alla conclusione della procedura di gara, Arriva Italia S.p.A., sola partecipante alla fase selettiva, unitamente a Trenitalia S.p.A., interponeva gravame con Ricorso notificato il 16.2.2023 (che assumeva n. R.G. 189/2023), avverso la determina di aggiudicazione, nonché avverso ai verbali di gara e a tutti i provvedimenti presupposti e conseguenti al fine di vedere caducati, previa loro sospensione cautelare, gli atti impugnati, nonché dichiarata l’inefficacia del contratto, qualora medio

tempore stipulato, con conseguente subentro all'aggiudicataria nel contratto medesimo, istando, altresì, per il risarcimento per equivalente nell'ipotesi di sopravvenuta impossibilità di esecuzione dell'appalto; con il medesimo ricorso Arriva Italia formulava istanza di accesso agli atti ai sensi dell'art. 116 c.p.a., lamentando che Infrastrutture Venete non aveva consentito la visione ed estrazione di copia del PEF presentato da Trenitalia S.p.A. a corredo dell'offerta da questa presentata in gara, per espressa opposizione dell'Aggiudicatario;

12. all'esito dell'udienza per la discussione dell'istanza di sospensione cautelare degli atti impugnati il TAR per il Veneto - Sez. I, con Ordinanza n. 113/2023 del 9.3.2023, accoglieva *"la domanda cautelare e, per l'effetto sospendeva l'efficacia dell'aggiudicazione fino alla definizione del merito del ricorso"* fissando, altresì, per il 22.3.2023 la discussione in Camera di Consiglio dell'istanza di accesso agli atti e per il 14.6.2023 l'udienza pubblica per la valutazione nel merito del gravame;
13. celebrata l'udienza in camera di consiglio del 22.3.2023, con Ordinanza n. 408/2023 datata 29.3.2023 il TAR per il Veneto - Sez. I accoglieva l'istanza di accesso agli atti, con il che Infrastrutture Venete estendeva alla ricorrente principale la documentazione relativa all'offerta presentata da Trenitalia S.p.A. e a Trenitalia S.p.A. la documentazione afferente all'offerta della ricorrente principale, conformando, per simmetria, il proprio comportamento, attesa la richiesta di accesso formulata dall'Aggiudicataria e inizialmente diniegata per i medesimi motivi opposti alla corrispondente istanza formulata da Arriva S.p.A.; avverso agli atti della procedura dispiegava ricorso incidentale l'Aggiudicataria Trenitalia S.p.A. con ricorso notificato il 29.3.2023;
14. la ricorrente principale e la controinteressata, ricorrente incidentale, notificavano, ambedue in data 11.5.2023, motivi aggiunti; conseguentemente, all'udienza del 14.6.2023 veniva disposto il rinvio al 12.7.2023 della trattazione nel merito del ricorso principale e di quello incidentale;
15. con sentenza n. 1233/2023 il TAR per il Veneto respingeva il ricorso di Arriva Italia S.p.A. La decisione veniva confermata dal Consiglio di Stato con sentenza n. 2491/2024.
16. la situazione verificatasi imponeva a Infrastrutture Venete la rinnovazione delle verifiche in ordine al possesso dei requisiti soggettivi in capo all'Aggiudicataria;
17. la procedura selettiva cui Infrastrutture Venete ha dato impulso prevedeva la durata di 10 (dieci) anni del servizio di Trasporto Pubblico Locale, con riserva a favore della Stazione Appaltante di esercitare il diritto di proroga per ulteriori 5 (cinque) anni, il cui valore è stato considerato ai fini dell'esperimento della procedura;
18. il servizio è attualmente garantito da Sistemi Territoriali S.p.A., società interamente partecipata dalla Regione Veneto di cui è prevista la cessazione da ogni attività a far data dal 31/08/2024;
19. rinviene, pertanto, l'urgente necessità per Infrastrutture Venete di dare impulso al servizio mediante la sottoscrizione del contratto con l'Aggiudicataria Trenitalia S.p.A.;
20. in considerazione del tempo di espletamento della procedura evidenziale e in dipendenza dei tempi

di definizione del contenzioso giurisdizionale, è stato necessario procedere alla rimodulazione solo temporale del PEF con conseguente modifica del periodo di esecuzione delle prestazioni, fermi gli elementi tecnici dell'offerta e gli elementi economici contemplati nel PEF originario;

21. al fine di evitare difficoltà operative nella predisposizione dell'aggiornamento temporale del PEF e della conseguente gestione del servizio nel corso del rapporto, le Parti hanno convenuto di dare corso all'esecuzione delle prestazioni in via d'urgenza a far data dal 1.9.2024, con l'impegno di Trenitalia S.p.A. di elaborare un PEF per il periodo 1.9.2024-31.12.2024 (Allegato 3) e di utilizzare il PEF di gara "a regime" per l'arco temporale 1.1.2025 – 31.12.2034 (Allegato 4);
22. allo scopo di garantire l'ordinato sviluppo delle prestazioni e l'adeguata gestione del PEF, Infrastrutture Venete ha, dunque, ritenuto di esercitare fin da ora la facoltà di prevedere un termine di durata delle attività maggiore dei 10 (dieci) anni previsti in considerazione della facoltà a questa riservata negli atti di gara di prolungare la durata del contratto per un massimo di anni 5 (cinque);
23. per effetto di quanto sopra previsto, da cui la durata del contratto per 10 (dieci) anni e 4 (quattro) mesi, l'eventuale proroga, inizialmente consentita dagli atti di gara per un periodo di 5 (cinque) anni, una volta esaurito il periodo di 10 (dieci) anni di espletamento del servizio, deve intendersi riparametrata in 4 (quattro) anni e 8 (otto) mesi in ragione del periodo di affidamento in emergenza di cui al punto 21 delle premesse;
24. i rapporti fra le Parti vengono disciplinati dal presente Contratto e dal Capitolato Speciale d'Appalto (nel prosieguo anche "CSA") nonché dall'offerta e dalla documentazione allegata al presente atto, di cui alla premessa 28 che segue, al fine di assicurare il rispetto dei principi di cui al Regolamento (CE) 1370/2007 e le condizioni di sostenibilità economico-finanziaria del servizio, inclusa l'adeguata remunerazione del capitale investito, nel rispetto della disciplina europea di settore;
25. a supporto della sostenibilità economico-finanziaria dell'offerta economica formulata in fase di gara, Trenitalia ha predisposto, a corredo dell'offerta economica, un Piano Economico Finanziario (per brevità nel proseguo "PEF") sottoposto ad esame in sede di aggiudicazione della Gara e sulla base del quale sono stati redatti i PEF allegati al presente Atto (Allegati 3 e 4), rimodulato solo temporalmente, secondo quanto previsto ai punti 20 e 21 delle premesse;
26. i dati stimati nel PEF allegato 4 al presente Atto per ciascun anno di sua validità saranno confrontati con i risultati di consuntivo del Conto Economico Consuntivo (per brevità nel proseguo "CEC") che verrà rilasciato successivamente all'approvazione del Bilancio di esercizio di Trenitalia, da cui dovranno risultare gli elementi economici relativi al servizio oggetto del presente atto, per registrare eventuali scostamenti;
27. nel rispetto del Regolamento (CE) 1370/2007 le Parti, con il presente Contratto di Servizio, definiscono i patti e le condizioni relative allo svolgimento del servizio di TPL delle Linee di interesse regionale e nazionale Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L., Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona, da

espletare mediante trasporto ferroviario e terrestre ovvero trasporto ferroviario reso con modalità automobilistica;

28. vengono allegati al presente Contratto di Servizio, al fine di farne parte integrante:

- Allegato 1. Offerta Commerciale (Programma di Esercizio 2024)
- Allegato 2. Procedure di aggiornamento del Programma di Esercizio annuale ed in corso di orario
- Allegato 3. Piano Economico Finanziario relativo al periodo 1.9.2024-31.12.2024
- Allegato 4. Piano Economico Finanziario relativo al periodo 1.1.2025-31.12.2034
- Allegato 5. Rete di vendita
- Allegato 6. Piano degli Investimenti
- Allegato 7. Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza dei servizi, penalità e mitigazioni delle penalità
- Allegato 8. Sistema tariffario
- Allegato 9. Dati di monitoraggio e modalità per la trasmissione
- Allegato 10. Matrice dei rischi
- Allegato 11. Schema della carta dei servizi
- Allegato 12. Schema caratteristiche materiale rotabile in uso e manutenzione
- Allegato 13. Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione parziale o totale delle corse
- Allegato 14. Piano di intervento vendita e informazioni
- Allegato 15. Regolamento del comitato tecnico di gestione

29. il presente Contratto è suddiviso in quattro distinte sezioni, articolate come di seguito dettagliato:

#### **SEZIONE I. PREMESSE, OGGETTO E DURATA**

- Articolo 1. Conferma delle premesse e degli allegati e dell'offerta presentata in sede di gara
- Articolo 2. Oggetto
- Articolo 3. Durata ed effetti della sottoscrizione – proroga – proroga tecnica
- Articolo 4. Disciplina delle prestazioni
- Articolo 5. Subappalto e personale dipendente
- Articolo 6. Investimenti
- Articolo 7. Beni essenziali resi disponibili da Infrastrutture Venete
- Articolo 8. Corrispettivo
- Articolo 9. Modalità di pagamento e ricavi
- Articolo 10. Canone di accesso all'infrastruttura e servizi accessori
- Articolo 11. Variazioni del corrispettivo e rimodulazione del PEF

- Articolo 12. Flessibilità del programma di esercizio  
Articolo 13. Interruzione dei servizi  
Articolo 14. Valorizzazione commerciale

## **SEZIONE II. TARIFFE E QUALITÀ**

- Articolo 15. Politica tariffaria  
Articolo 16. Politica della qualità dei servizi  
Articolo 17. Politica degli investimenti e rinnovo del materiale rotabile

## **SEZIONE III. SISTEMI DI MONITORAGGIO E PENALITÀ**

- Articolo 18. Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia ed efficienza  
Articolo 19. Sistema delle penalità e sistema di riduzione/mitigazione delle medesime

## **SEZIONE IV. DISPOSIZIONI VARIE**

- Articolo 20. Assicurazioni  
Articolo 21. Comitato Tecnico di Gestione del Contratto  
Articolo 22. Trasparenza e Riservatezza  
Articolo 23. Clausola Fiscale  
Articolo 24. Controversie tra le Parti  
Articolo 25. Risoluzione e cessazione del Contratto  
Articolo 26. Trattamento dei dati personali  
Articolo 27. Cessione dei crediti e dei debiti  
Articolo 28. Dichiarazione e obblighi  
Articolo 29. Clausola di integrità  
Articolo 30. Tracciabilità dei flussi finanziari  
Articolo 31. Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici  
Articolo 32. Disposizioni finali  
Articolo 33. Allegati

## **TUTTO CIÒ PREMESSO E CONSIDERATO**

le Parti, come sopra costituite, mentre confermano e ratificano la precedente narrativa, stipulano quanto appresso:

### **SEZIONE I.**

#### **PREMESSE, OGGETTO E DURATA**

#### **Articolo 1. Conferma delle premesse e degli allegati e dell'offerta presentata in sede di gara**

**1.1** Le premesse, gli allegati nonché l'integrale offerta presentata in sede di gara costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Atto.

**1.2** In caso di discordanza tra la formulazione dell'offerta presentata in sede di gara e il contratto le parti convengono di dare prevalenza al dettato contrattuale.

**1.3** Le parti danno e prendono reciprocamente atto che i seguenti Allegati: Allegato 3 e 4 – Piano Economico Finanziario; Allegato 6 – Piano degli Investimenti; Allegato 7 – Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza dei servizi, penalità e mitigazioni delle penalità; Allegato 10 – Matrice dei rischi potranno essere modificati nel corso dell'esecuzione del Contratto, secondo quanto previsto nei successivi articoli; a tale fine sarà perfezionato specifico Atto tra le parti che avrà valore di integrazione e/o modifica del Contratto medesimo, mentre i rimanenti allegati potranno essere aggiornati previa condivisione nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione di cui all'Articolo 21.

## **Articolo 2. Oggetto**

**2.1** Infrastrutture Venete, perseguendo gli obiettivi del miglioramento della qualità dei servizi resi, dell'aumento dei viaggiatori trasportati e dell'efficienza in termini di costi, affida a Trenitalia, che accetta, lo svolgimento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse regionale e locale sulle relazioni di traffico, di competenza della Regione del Veneto, per le linee Adria-Venezia Mestre-Venezia Santa Lucia, Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona, svolti in modalità ferroviaria ed in parte resi in modalità automobilistica, secondo i programmi di esercizio di cui all'Allegato 1 nonché i servizi ancillari al trasporto medesimo riportati nell'Allegato 5, e secondo gli standard qualitativi e gli investimenti definiti negli Allegati 6 e 7.

**2.2** Trenitalia è responsabile dello svolgimento e dell'organizzazione dei servizi di trasporto pubblico ferroviari e automobilistici di interesse locale e regionale, nonché dei servizi connessi al trasporto medesimo, oggetto del presente Contratto e secondo gli standard qualitativi ivi fissati.

## **Articolo 3. Durata ed effetti della sottoscrizione – proroga – proroga tecnica**

**3.1** Il presente Contratto ha durata di 10 (dieci) anni e 4 (quattro) mesi a partire dall'avvio delle prestazioni, intraprese in via d'urgenza a far data dal 1 settembre 2024, dovendosi intendere il periodo di mesi 4 (quattro) aggiuntivo rispetto al termine di 10 (dieci) anni, disposto anche in forza della facoltà di estendere la durata delle prestazioni riservata a Infrastrutture Venete negli atti regolatori la procedura competitiva espletata.

**3.2** Infrastrutture Venete, in conformità delle norme di gara, si riserva, allo spirare di validità del Contratto e qualora ne incorrano le circostanze e le esigenze, di prorogarne la durata per un periodo non superiore a 4 (quattro) anni e 8 (otto) mesi. Resta inteso che la Stazione Appaltante potrà esercitare la facoltà del diritto di proroga anche per un periodo inferiore a quello sopra indicato. Qualora Infrastrutture Venete decida di esercitare la facoltà di proroga provvederà ad effettuare la comunicazione a Trenitalia con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi antecedenti il termine del presente Contratto.

**3.3** In caso di proroga, ai sensi del precedente punto 3.2, per il periodo di prolungamento si applicheranno le condizioni di cui al presente Contratto.

**3.4** L’Affidatario è comunque obbligato a proseguire nello svolgimento del servizio per il periodo che sarà determinato da Infrastrutture Venete, ove eserciti la facoltà di proroga o nel caso in cui sia nella necessità di avvalersi della proroga tecnica, per il periodo necessario all’espletamento della gara per l’individuazione del nuovo appaltatore e sino al subentro dello stesso nell’esecuzione del servizio.

**3.5** Nel caso in cui alla scadenza di validità del Contratto, sia quella naturale che quella conseguente all’esercizio del diritto di proroga di cui al precedente punto 3.2, non fosse completata la procedura di gara per l’individuazione del Nuovo Appaltatore, Trenitalia resta comunque obbligata, e in tal senso si impegna, a garantire la continuità del servizio, ai medesimi patti e condizioni di cui al presente Contratto, per un termine massimo di ulteriori dodici mesi, previa formale richiesta di Infrastrutture Venete che sarà inoltrata almeno sei mesi prima della scadenza.

#### **Articolo 4. Disciplina delle prestazioni**

**4.1** Trenitalia si impegna a garantire il servizio di trasporto ferroviario, reso sia con modalità ferroviaria che con modalità automobilistica, oggetto del presente Contratto, nel rispetto dell’offerta tecnico-economica proposta in gara, del Programma di Esercizio (Allegato 1), e quindi delle condizioni ivi indicate, ovvero che saranno indicate nel caso di aggiornamento ai sensi del punto 1.3 che precede e nel rispetto dei requisiti di qualità definiti nel presente Contratto e nei suoi Allegati, e secondo le modalità concordate, utilizzando il materiale rotabile messo nella sua disponibilità da Infrastrutture Venete, nonché quello che è tenuta a porre a disposizione per implementare i mezzi di trasporto, secondo quanto previsto nel Piano degli Investimenti di cui all’Allegato 6.

**4.2** Il Programma di Esercizio è così strutturato:

- a) Codice identificativo del treno;
- b) Categoria del treno;
- c) Linea;
- d) Tratta di competenza;
- e) Stazioni di partenza e di arrivo;
- f) Orari di partenza e di arrivo;
- g) Fascia oraria (rilevante o non rilevante);
- h) Km \* treno per singola corsa;
- i) Data di inizio e di fine validità;
- j) Giorni di esercizio annuo;
- k) Periodicità;
- l) Km \* treno annui;

- m) Tempo di percorrenza (in minuti);
- n) Ore annue servizio commerciale (in decimali);
- o) Turno materiale;
- p) Tipo di materiale utilizzato;
- q) Trazione (D/E);
- r) Composizione programmata;
- s) Posti offerti a sedere, in piedi e totali;
- t) Posti/km annui a sedere, in piedi e totali;
- u) Composizione minima del treno, posti offerti a sedere e posti/km della composizione minima, suddivisi per periodo dell'anno e per tipo di giorno;
- v) Servizio sostitutivo;
- w) Dati di fermata per singolo treno;
- x) Servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

**4.3** Il Programma di Esercizio potrà essere soggetto ad aggiustamenti concordati tra le Parti in fase di consolidamento dell'orario complessivo in dipendenza dello sviluppo del calendario di ciascun anno o in relazione ad esigenze di esercizio e/o razionalizzazione della circolazione. Detti aggiustamenti non tengono conto di eventuali prestazioni straordinarie richieste da Infrastrutture Venete, che saranno oggetto di separata regolazione.

**4.4** Trenitalia si impegna ad effettuare i servizi di trasporto di cui al presente Contratto con materiale rotabile idoneo e sufficiente per garantire confortevoli condizioni di viaggio, secondo il dimensionamento di offerta di servizi oggetto del presente Contratto.

**4.5** Il Programma di Esercizio è attuato da Trenitalia sulla base della capacità di rete e delle relative tracce che la Regione del Veneto ha prenotato nell'ambito dell'Accordo Quadro sottoscritto dalla Regione con il Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana a dicembre 2016 (DGR n. 1917 del 29 novembre 2016 - rep. 491/2016) e le sue successive eventuali modifiche o successivi Accordi Quadro.

Per l'esercizio sulla Linea Adria-Venezia Mestre l'Impresa Ferroviaria è tenuta a formulare la richiesta delle tracce ad Infrastrutture Venete in qualità di Gestore di detta Linea.

**4.6** Per gli anni successivi al 31.12.2025 il Programma di Esercizio, ad ogni cambio di orario, sarà concordato con Infrastrutture Venete entro 270 giorni antecedenti l'entrata in vigore dell'orario stesso. Il Programma di Esercizio rilasciato dai Gestori dell'Infrastruttura sarà poi trasmesso a Infrastrutture Venete almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore. Le tempistiche di aggiornamento del Programma di Esercizio sono riportate nell'Allegato 2 – Procedure di aggiornamento del Programma di Esercizio annuale ed in corso di orario.

**4.7** Trenitalia, in condivisione con Infrastrutture Venete, effettua il servizio con modalità automobilistica solo nei seguenti casi, ferma restando la responsabilità diretta di Trenitalia nell'assolvimento degli

impegni contrattuali verso Infrastrutture Venete:

- a) servizi resi con modalità automobilistica in orario;
- b) servizi sostitutivi resi con modalità automobilistica da orario definito nel Programma di Esercizio;
- c) servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, nuova costruzione, guasti e altre cause di forza maggiore;
- d) servizi a carattere temporaneo resi necessari da un improvviso e non programmabile picco della domanda di trasporto e svolti in orari ed itinerari corrispondenti al servizio ferroviario da essi integrato.

**4.8** Trenitalia è tenuta a comunicare ad Infrastrutture Venete, entro 24 ore dall'inizio dei servizi di cui ai precedenti punti b), c) e d), le cause che ne determinano lo svolgimento, indicando la durata che non può superare i 60 giorni per i servizi di cui alla lettera d) del precedente punto 4.7.

**4.9** Trenitalia ha predisposto uno specifico "*Piano d'intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse*" (Allegato n. 13) relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un "adeguato servizio sostitutivo", in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse. Il Piano relativo ai servizi sostitutivi in caso di soppressione parziale o totale delle corse definisce le necessità e le soluzioni da implementare mantenendo l'originario equilibrio economico – finanziario del Contratto.

**4.10** Trenitalia è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività ancillari alla prestazione dei servizi previsti dal Programma di Esercizio assicurando:

- a) la manutenzione ordinaria e straordinaria (come disposto dagli specifici contratti di comodato e/o locazione) e le revisioni periodiche del materiale rotabile ad essa ad ogni titolo affidato;
- b) le condizioni di sicurezza;
- c) la pulizia del materiale rotabile, secondo quanto previsto dall'Allegato 7 – Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza dei servizi, penalità e mitigazioni delle penalità;
- d) la gestione delle relazioni con l'utenza con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione indicati nell'Allegato 7 – Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza dei servizi, penalità e mitigazioni delle penalità;
- e) la vendita dei titoli di viaggio.

## **Articolo 5. Subappalto e personale dipendente**

**5.1** È ammesso, previa autorizzazione di Infrastrutture Venete, il subappalto dei servizi oggetto di affidamento nei limiti ed alle condizioni di cui all'art. 4, punto 7, del Regolamento (CE) 1370/2007 e dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. così modificato dall'art. 49, comma 1, lettera b), sub. 1,

della legge n. 108 del 2021. Il subappalto della prestazione principale del servizio (ovvero reso con modalità ferroviaria) è ammesso, fermo l'obbligo da parte di Trenitalia di svolgere direttamente la prevalente esecuzione dei servizi in suddetta categoria e fermo, altresì, l'obbligo dalla stessa Trenitalia di eseguire in proprio le attività di conduzione del materiale rotabile.

Trenitalia dichiara di essere nelle condizioni di svolgere la funzione di Impresa Ferroviaria definita come il soggetto che effettui il servizio passeggeri garantendo la trazione dei treni come da Decreto ANSFISA 04/2021 – allegato A.

Il divieto di subappalto della prestazione principale, limitatamente alle attività di conduzione del materiale rotabile, pertanto, è finalizzato a garantire:

- a) che il livello qualitativo richiesto (caratterizzato da un elevato grado specialistico delle prestazioni) sia raggiunto attraverso la diretta e continua attività dell'impresa aggiudicataria, al fine di rafforzare il controllo delle attività stesse, anche tramite il personale trasferito in misura adeguata dal gestore uscente, di cui al punto 5.6, per la conduzione del materiale rotabile, in maniera da garantire la sicurezza del servizio ed il mantenimento di elevati livelli formativi e prestazionali del suddetto personale, nel rispetto della definizione stessa di Impresa Ferroviaria, come da decreto ANSFISA n. 04/2021 - Allegato A;
- b) il diretto e continuo controllo dei requisiti tecnico/prestazionali dell'impresa aggiudicataria (che comunque resta responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante ai sensi dell'articolo 105 comma 7 del Codice), e che pertanto ha anch'essa un interesse diretto e concreto a realizzare la parte "principale" dei servizi in appalto, senza alcuna delega a terzi, sulla base dei requisiti di partecipazione richiesti dal disciplinare di gara;
- c) il rispetto dell'autonomia organizzativa dell'appaltatore, che potrà comunque decidere di subappaltare le prestazioni indicate come "secondarie" (manutenzioni, servizio di manovra, servizi commerciali e di amministrazione, etc.), oltre che quota parte di quelle afferenti alla prestazione principale del servizio.

I subappaltatori dovranno essere in possesso dei requisiti (di ordine generale e di qualificazione) di legge.

**5.2** Nei limiti di legge per la prestazione principale e nella misura del 100% per la secondaria, Trenitalia, come da offerta di gara, si riserva di subappaltare le seguenti attività:

- servizio di trasporto pubblico terrestre ovvero di trasporto ferroviario reso con modalità automobilistica;
- attività di manutenzione e verifica del materiale rotabile ferroviario e automobilistico;
- attività di manutenzione degli impianti fissi;
- attività di manutenzione delle emettitrici self-service e dei sistemi informatici;
- servizi di manovra;

- servizi di formazione treno;
- servizi di pulizie del materiale rotabile ferroviario, del materiale automobilistico e degli impianti fissi;
- servizi di trasporto sostitutivi;
- servizi di portierato e vigilanza;
- servizi di magazzinaggio, logistica e raccolta e smaltimento rifiuti;
- servizi di stampa dei biglietti;
- servizi di assistenza alla clientela;
- servizi di approvvigionamento e di kit di prima necessità alla clientela;
- servizi di amministrazione.

In occasione del subappalto, con riferimento ai requisiti relativi alla prestazione secondaria, Trenitalia avrà cura di verificare in capo al subappaltatore il possesso dell'autorizzazione all'esercizio della professione di trasporto di persone su strada (AEP) comprovata dall'iscrizione al Registro Elettronico Nazionale (REN) come previsto all'art. 11 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti n°291 del 25.11.2011 in osservanza al Regolamento (CE) n° 1071/2009 o equivalente titolo emesso in ambito europeo, nonché che abbia espletato negli ultimi 3 esercizi (2018-2019-2020) servizi di trasporto pubblico con autoveicolo non inferiore a 250.000 veicoli/km.

**5.3** Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Affidatario che rimane responsabile nei confronti della Stazione Appaltante della corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del subappalto, ferma, nei confronti della stessa Stazione Appaltante, la responsabilità solidale dei subappaltatori. Trenitalia conserva la titolarità e la responsabilità del servizio, sia nei confronti di Infrastrutture Venete, sia nei confronti dell'utenza. Essa si impegna, pertanto, a garantire il mantenimento dei livelli quantitativi e qualitativi del servizio, nonché ad assicurare il rispetto delle tariffe e di tutti gli altri obblighi richiesti.

**5.4** Trenitalia è tenuta a rendere note formalmente agli operatori economici subappaltatori tutte le condizioni e gli obblighi cui è tenuta nell'espletamento del servizio e che pertanto dovranno essere osservati nei confronti di Infrastrutture Venete e dell'utenza, con l'onere, per gli operatori economici subappaltatori, di accettare e fare propri tali obblighi e condizioni nell'ambito del rapporto di subappalto, ferma restando l'estraneità di Infrastrutture Venete a detto rapporto.

**5.5** Resta inteso, per utile chiarimento, che il pagamento diretto, da parte di Infrastrutture Venete, a favore dei subappaltatori, è consentito ai sensi dell'art. 105 comma 13 lett. a) e b) del D.Lgs. 50/2016. È esclusa, attesa la natura dell'appalto, l'applicazione di quanto previsto dalla lett. c) dello stesso comma 13 del menzionato art. 105.

**5.6** Trenitalia, ai fini della esecuzione dei servizi ed in applicazione dei principi di salvaguardia dei livelli

occupazionali, si obbliga ad assorbire tutto il personale dipendente, ad esclusione dei dirigenti, del gestore uscente - dotato delle idoneità e competenze professionali atte allo svolgimento delle mansioni proprie, in particolare per la conduzione - necessario e sufficiente a garantire lo svolgimento della prestazione prevalente.

Trenitalia si impegna ad assumere il personale dipendente, ad esclusione dei dirigenti, garantendo che il rapporto di lavoro proceda senza soluzione di continuità; ai lavoratori verrà applicato il CCNL della Mobilità Ferroviaria e il Contratto Aziendale del Gruppo Ferrovie dello Stato, riconoscendo agli stessi quanto previsto dall'art. 8 del Capitolato Speciale d'Appalto, il tutto disciplinato in un accordo sindacale di armonizzazione dei trattamenti.

## **Articolo 6. Investimenti**

**6.1** Trenitalia concorre al parziale rinnovo della flotta del servizio ferroviario regionale restando obbligata a implementare, entro il termine perentorio del cambio orario di dicembre 2025, il materiale rotabile destinato all'espletamento del servizio sulla linea Adria-Venezia Mestre-Venezia Santa Lucia, oggetto del presente Contratto, con 1 treno elettrico 4 casse tipo POP, di ultima generazione e compatibile alla normativa tecnica di settore, nonché idoneo alla circolazione sia sulla linea Adria-Venezia Mestre che sulle linee del Gestore Nazionale RFI. Resta inteso che su tale materiale rotabile che implementerà la flotta regionale graveranno l'obbligo di destinazione d'uso e la clausola di devolvibilità; pertanto, al termine dell'esecuzione del presente Contratto, su decisione di Infrastrutture Venete, detto materiale passerà o nella diretta proprietà di Infrastrutture Venete o del diverso nuovo gestore subentrante, previo il ristoro delle eventuali quote di ammortamento restanti a Trenitalia. Infrastrutture Venete si impegna ad inserire tale condizione negli atti di indizione della procedura per il successivo affidamento.

**6.2** In caso di mancato rispetto del cronoprogramma di immissione in esercizio del nuovo materiale rotabile, Infrastrutture Venete applicherà le penali riportate nell'Allegato 7.

**6.3** Qualora necessitato da esigenze di mantenimento della continuità del servizio e nei limiti di quanto riportato nell'offerta tecnica presentata in sede di gara ed oggetto dell'attribuzione di punteggio, Trenitalia – previa autorizzazione di Infrastrutture Venete – utilizzerà, per specifici periodi, materiale rotabile che è o sarà nella sua disponibilità, allo scopo di sopperire a eventuali carenze o indisponibilità del materiale rotabile impegnato nell'espletamento del servizio di cui al presente Atto.

**6.4** Nel caso in cui si faccia applicazione della previsione di cui al precedente punto 6.3 le Parti concorderanno, all'esito del parere del Comitato Tecnico di Gestione di cui all'Articolo 21, se e in quali limiti Trenitalia potrà esporre eventuali costi aggiuntivi rispetto a quelli considerati in sede di PEF e, quindi, di offerta; tra i costi già considerati nel PEF ricadono quelli relativi all'utilizzo sin dall'avvio del servizio di convogli Minuetto in luogo delle Aln, prima del trasferimento dei convogli GTW.

## **Articolo 7. Beni essenziali resi disponibili da Infrastrutture Venete**

**7.1** Trenitalia, ai fini della esecuzione dei servizi, si impegna ad utilizzare il materiale rotabile, in quota a noleggio ed in quota in comodato d'uso gratuito messo a disposizione da Infrastrutture Venete, come di seguito dettagliato, oltre al materiale da essa indicato in sede di offerta, come specificato all'Articolo 6.

**7.2** Infrastrutture Venete mette a disposizione di Trenitalia i beni di seguito elencati:

- n. 16 rotabili, a titolo oneroso, in parte immediatamente disponibili ed in parte di successiva acquisizione da parte di Infrastrutture Venete, individuati nell'elenco riportato nell'Annesso n. E1 al Capitolato Speciale d'Appalto;
- n. 12 rotabili a titolo di comodato d'uso che scadrà, dando quindi origine all'obbligo di riconsegna ad Infrastrutture Venete, una volta che saranno completati i lavori di elettrificazione della linea e sarà disponibile il materiale rotabile, individuato nell'apposito elenco di cui all'Annesso E2 al Capitolato Speciale d'Appalto;
- gli immobili riportati nell'Annesso n. F al Capitolato Speciale d'Appalto;
- emettitrici presso la stazione di Piove di Sacco, validatrici nonché i terminali di vendita presso le rivendite autorizzate, individuati nell'elenco riportato nell'Annesso n. G4 al Capitolato Speciale d'Appalto.

**7.3** La regolamentazione della messa a disposizione dei beni di cui al precedente punto 7.2 è definita dai Contratti sottoscritti tra le Parti da intendersi collegati al presente Contratto di Servizio in quanto direttamente finalizzati all'espletamento delle prestazioni di TPL, ben conosciuti dall'Affidatario sin dalla fase di gara in quanto allegati ai documenti di gara e messi a disposizione dei concorrenti candidati all'aggiudicazione.

## **Articolo 8. Corrispettivo**

**8.1** Il servizio è affidato con Contratto di tipo «net cost» e pertanto sono attribuibili a Trenitalia, per l'assolvimento degli Obblighi di Servizio Pubblico (OSP), i ricavi da traffico e i ricavi connessi alla gestione del servizio. In coerenza con il Regolamento CE 1370/2007 e s.m.i. e con le previsioni della Delibera ART 154/2019, il corrispettivo riconosciuto da Infrastrutture Venete a Trenitalia, a fronte dell'erogazione delle prestazioni di cui all'Articolo 4 del Contratto, è stato determinato in modo da assicurare la sostenibilità e quindi l'equilibrio economico-finanziario del Servizio, tenuto conto dei rischi, commerciali e gestionali, correttamente attribuibili a ciascuna delle Parti, secondo la Matrice dei rischi (Allegato 10) nonché degli investimenti posti a carico della stessa Trenitalia ai sensi dell'Articolo 6 che precede e secondo quanto indicato nel Capitolato Speciale d'Appalto e nei suoi Annessi.

**8.2** Infrastrutture Venete corrisponde a Trenitalia, a fronte dello svolgimento delle prestazioni in regime di OSP oggetto del presente Contratto, il corrispettivo indicato nei PPEEFF (Allegato 3 e Allegato 4) - risultante dal ribasso offerto in Gara rispetto ai valori esposti nel Capitolato Speciale d'Appalto - che

L'Affidatario ha valutato essere remunerativo e idoneo ad assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del Servizio oggetto del presente Contratto.

**8.3** Il Corrispettivo sarà versato, per lo svolgimento del Servizio per il periodo 1.9.2024 – 31.12.2024 secondo le previsioni del PEF, Allegato 3 al presente contratto, mentre il Corrispettivo per il periodo 1.1.2025-31.12.2034 sarà versato in coerenza con il ribasso offerto in gara, come risultante dal PEF, Allegato 4 al presente Contratto. I riferiti PPEEFF, Allegati 3 e 4 al presente Contratto, risultano conformi alle disposizioni di cui al Regolamento C.E. 1370/2007 e s.m.i. e alla Delibera ART 154/2019 e derivano da quello presentato a corredo dell'offerta economica dell'Appaltatore; detti PPEEFF sono determinati in conformità alle disposizioni vigenti, in maniera tale che il VAN dei risultati netti regolatori di conto economico - calcolato assumendo un TIR pari allo WACC indicato in Gara - sia tendente a zero, per l'intero periodo di durata del contratto.

**8.4** I riferiti PPEEFF, Allegati 3 e 4 al presente contratto, prevedono il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario del contratto stesso per l'intero periodo contrattuale, tenendo conto non solo dei costi operativi, ma anche di tutte le voci di costo, inclusi gli investimenti che si realizzeranno nel quinquennio 1.1.2025 – 31.12.2029 (e nel successivo quinquennio 1.1.2030– 31.12.2034), dispiegando i loro impatti economici su tutto l'arco temporale del contratto.

**8.5** L'Affidatario conferma la remuneratività e idoneità delle condizioni economiche di cui all'offerta, refluite nei richiamati PPEEFF, ad assicurare la sostenibilità e l'equilibrio economico finanziario del servizio oggetto del presente contratto.

## **Articolo 9. Modalità di pagamento e ricavi**

**9.1** Il corrispettivo relativo alle prestazioni eseguite nel periodo 1.9.2024 – 31.12.2024, indicato nell'Allegato 3 sarà erogato successivamente al termine di detto periodo e il dovuto sarà liquidato secondo le condizioni sottoindicate previa verifica di regolarità contributiva e comunque entro 60 giorni dal ricevimento in modalità elettronica della fattura inviata da Trenitalia.

Il corrispettivo per le prestazioni eseguite nel periodo 1.1.2025 – 31.12.2034, di cui all'Allegato 4, viene erogato per ciascun anno in 4 rate trimestrali posticipate che Infrastrutture Venete liquida a Trenitalia, previa verifica della permanenza della regolarità contributiva ed assicurativa di Trenitalia e degli eventuali subappaltatori mediante acquisizione del DURC, entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento in modalità elettronica della fattura inviata da Trenitalia secondo la normativa vigente accompagnata da tutte le dichiarazioni e la documentazione tecnica indicate nel presente Atto. L'importo di ciascuna delle 4 rate è pari a  $\frac{1}{4}$  del corrispettivo complessivo annuale previsto nel PEF Allegato 4 al presente Atto. Con riferimento all'ultimo anno di vigenza del Contratto, l'importo della quarta rata viene liquidato per l'80%, mentre il saldo viene calcolato e fatturato dopo l'accertamento di eventuali penali e forme di mitigazione delle stesse, da effettuarsi entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento.

**9.2** Le fatture dovranno essere emesse in regime di “split payment” (D.L. n. 50 del 24/04/2017) e riportare l’annotazione “operazione con scissione dei pagamenti, art. 17 ter DPR 633/1972”; sarà comunque applicabile il regime vigente al momento dell’emissione delle fatture.

Le fatture sulle quali non sarà apposta l’annotazione sopraindicata verranno respinte. In tal caso Trenitalia dovrà attivarsi per rettificare le fatture adeguandole alla nuova normativa.

Sulle fatture emesse dovranno essere riportati il CIG ed il CUP, che saranno poi richiamati nei bonifici bancari o postali con cui si effettueranno i pagamenti. In caso di inosservanza, da parte di Trenitalia, delle norme e prescrizioni contenute nei contratti collettivi nazionali di lavoro e negli accordi integrativi locali, nonché nelle leggi e nei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione ed assistenza dei lavoratori e comunque di DURC negativo anche riferito ai subappaltatori, l’Ente Affidante potrà procedere alla sospensione dei pagamenti che verranno trattenuti, fino a dimostrazione dell’avvenuta regolarizzazione degli adempimenti. Infrastrutture Venete si riserva, comunque, di provvedere all’intervento sostitutivo di cui all’art. 30 comma 6 del D.lgs. 50/2016 con compensazione di quanto eventualmente versato con i corrispettivi spettanti all’Affidatario o al Subappaltatore in caso di applicazione dell’art. 105 comma 13 lett. a) e b) dello stesso D.lgs. 50/2016.

Le singole fatture dovranno essere intestate a Infrastrutture Venete – Piazza G. Zanellato, 5 – 35131 Padova – Codice Fiscale e Partita I.V.A. 03792380283 CIG 9070854186 – CUP I79J21017510003.

Trenitalia emetterà fattura elettronica nel formato XML stabilito dall’Agenzia delle Entrate inserendo all’interno il codice SDI di identificazione della Stazione Appaltante: JAX41L.

I pagamenti saranno effettuati nei termini di cui al precedente punto 9.1 qualora siano soddisfatte le condizioni di cui al presente punto 9.2, previa verifica – presso l’Agenzia delle Entrate-Riscossione – della regolarità del pagamento di imposte e tasse dell’Affidatario, ai sensi dell’art.48-bis del D.P.R. n. 602/1973 introdotto dall’art. 2 comma 9 del D.L. 262/2006 convertito in L. 286/2006 e s.m.i

Trenitalia, su richiesta di Infrastrutture Venete, assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari e fornirà le indicazioni relative al conto corrente dedicato e le generalità dei soggetti delegati ad operare sullo stesso.

**9.3** Eventuali penalità e riduzioni/mitigazioni delle medesime penali saranno applicate annualmente sulla base dell’effettiva performance registrata dalle Parti in coerenza con quanto previsto dal successivo Articolo 18 (Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia ed efficienza) e saranno oggetto di trattenuta sulla prima fattura utile successiva alla loro quantificazione. La quantificazione delle penali e l’incidenza sulla stessa delle misure di mitigazione/riduzione saranno effettuate entro il primo quadrimestre dell’anno successivo a quello di riferimento considerato ai fini dell’applicazione delle penali, salvo diversa tempistica per i consuntivi certificati degli indicatori forniti dal Gestore Infrastruttura nell’ambito delle attività svolte dal Comitato Tecnico di Gestione di cui all’Articolo 21.

**9.4** I pagamenti, da effettuarsi in conformità dei commi precedenti, saranno disposti con specifici

mandati di pagamento in favore di Trenitalia.

**9.5** Trenitalia è tenuta a comunicare a Infrastrutture Venete eventuali variazioni relative ai conti correnti e ai soggetti delegati ad operare sui conti correnti comunicati.

## **Articolo 10. Canone di accesso all'infrastruttura e servizi accessori**

**10.1** Il canone di accesso all'infrastruttura, incluse le prestazioni accessorie e complementari, ed il costo per l'energia elettrica per trazione relativi alle diverse Linee sulle quali viene svolto il servizio, sono riconosciuti a Trenitalia, nell'ambito del confronto tra le previsioni annuali di PEF, Allegato 4, e CEC, in applicazione del sistema di controllo delle prestazioni di trasporto ferroviario previsto dall'art. 21 del d.lgs. n. 112/2015 e s.m.i. relativamente al periodo 1-1-2025 – 31.12.2034 (Allegato 4).

Per il periodo 1.9.2024 – 31.12.2024 il confronto sarà effettuato con le previsioni di cui al PEF Allegato 3 al presente contratto.

**10.2** Nella rappresentazione degli oneri di produzione del servizio ferroviario è garantita l'evidenza dei costi di pedaggio e di energia elettrica per trazione.

## **Articolo 11. Variazioni del corrispettivo e rimodulazione del PEF**

**11.1** Al fine di garantire l'equilibrio economico – finanziario del servizio per il periodo 1.1.2025-31.12.2034, le Parti procedono, acquisito il consuntivo dell'anno precedente, a confrontare i risultati previsionali annui riportati nel PEF con quelli consuntivi desumibili dal CEC dell'esercizio in questione, al fine di determinare eventuali scostamenti rispetto alle stime del citato PEF, tenuto conto anche di quanto nell'Allegato 10 Matrice dei rischi. Nel confronto non saranno considerati i costi oggetto di rimborso a favore di Trenitalia e le penali contrattuali eventualmente applicate.

**11.2** Nel rispetto delle norme, di cui quelle dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti precedentemente citate, le risultanze del CEC – certificate da revisore contabile – sono trasmesse a Infrastrutture Venete entro 120 giorni dall'approvazione del bilancio.

**11.3** A seconda dei risultati di tale confronto, si possono produrre i seguenti effetti alternativi:

- a) nel caso in cui lo scostamento tra il risultato del consuntivo dell'esercizio (Risultato netto CEC) e le previsioni di PEF relative allo stesso anno (Stima netta PEF), determini una differenza compresa in una fascia di  $\pm 1,00\%$  (-1 % e +1% compresi) rispetto alla somma dei ricavi operativi del PEF, detto scostamento, in più o in meno, resterà, per espressa pattuizione negoziale, a carico delle Parti nel senso che ciascuna di queste si farà carico dello scostamento non potendo pretendere dall'altra alcun conguaglio, indennizzo e ristoro ovvero la rimodulazione del PEF;
- b) nel caso in cui lo scostamento tra il risultato del consuntivo di esercizio (Risultato netto CEC) e le previsioni di PEF relative allo stesso anno (Stima netta PEF) faccia registrare uno scostamento eccedente la percentuale di cui alla precedente lettera a) ( $\pm 1,00\%$ ) e inferiore alla percentuale

indicata alla successiva lettera c) ( $\pm 5\%$ ) (-5% e +5% compresi), l'importo corrispondente alla parte eccedente, ridotto delle componenti di costo e ricavo a carico di ciascuna delle Parti secondo quanto previsto nella Matrice dei rischi di cui all'Allegato 10, è registrato e accantonato (rispettivamente a credito e a debito). La posizione di credito e di debito sarà oggetto di compensazione allo spirare del periodo regolatorio, fermo restando quanto previsto dal successivo punto 11.7; in alternativa le Parti possono condividere la possibilità di reimpiego durante gli incontri del Comitato Tecnico di Gestione;

- c) nel caso in cui lo scostamento tra il risultato del consuntivo di esercizio (Risultato netto CEC) e le previsioni di PEF relative allo stesso anno (Stima netta PEF) faccia registrare un risultato totale eccedente una più ampia fascia di  $\pm 5\%$  dei ricavi operativi, le Parti provvederanno in sede di Comitato Tecnico di Gestione di cui all'Articolo 21 a valutare, preventivamente, se detto risultato possa essere considerato riassorbibile in corso di Contratto, ovvero se sia riferibile a fattori contingenti dell'anno in questione per i quali possano essere individuate specifiche misure o iniziative tali da non modificare/ripristinare l'equilibrio economico – ovvero il risultato complessivo netto – del Contratto, fermi restando i parametri quantitativi e qualitativi attesi per il servizio reso o per la politica degli investimenti.

Qualora il Comitato Tecnico di Gestione, viceversa, ritenga non riassorbibile il risultato – in quanto non dovuto a fattori contingenti, ma a fattori strutturali o comunque modificativi delle condizioni contrattuali di resa del servizio – le Parti provvederanno alla revisione del PEF – previo assorbimento di tutti gli importi annuali nel frattempo registrati e accantonati – attraverso la sottoscrizione di un apposito atto ricognitivo e aggiuntivo con il quale saranno contrattualmente recepite le modifiche del PEF.

**11.4** Nel periodo 1.1.2025-31.12.2034, resta inteso che si procederà comunque alla revisione del PEF:

- a) nel caso in cui, a partire dall'esercizio 1.1.2025-31.12.2034, i consuntivi di due esercizi consecutivi ricadano nella fattispecie di cui alla lettera b) del precedente punto 11.3 e facciano registrare saldi totali entrambi positivi od entrambi negativi di ammontare complessivo del biennio superiore al 2,5% dei ricavi operativi previsti dal PEF per lo stesso biennio;
- b) nel caso in cui il volume di produzione dei servizi vari in più o in meno e in misura superiore al 5% rispetto a quanto previsto nel PEF (Allegato 4) nell'anno oggetto di valutazione;
- c) nei casi di adeguamenti a sopravvenute disposizioni normative, amministrative o prescrizioni di qualsiasi natura da parte di Enti o Autorità competenti che comportino ulteriori investimenti o comunque significative modifiche alle condizioni per l'esercizio del servizio, ovvero minori ricavi rispetto alle previsioni di PEF Allegato 4 al presente Contratto.

**11.5** Nei casi previsti le Parti procedono a definire le azioni e a determinare il nuovo PEF entro 90 giorni dalla trasmissione del CEC dell'anno precedente. Le Parti procedono al riequilibrio economico-

finanziario, attraverso la ridefinizione del PEF, intervenendo prioritariamente su uno o più dei seguenti elementi:

- a) sui fattori di produttività;
- b) sulle tariffe;
- c) sul corrispettivo;
- d) sul programma di investimenti di cui all'Allegato 6, solo laddove non siano state assunte obbligazioni giuridicamente vincolanti;
- e) sul livello dei servizi.

**11.6** Ove le Parti non trovino un accordo sulla revisione del PEF entro 90 giorni dall'apertura delle trattative, in sede di Comitato di cui all'art. 21, Trenitalia potrà esercitare il diritto di recesso, da cui lo scioglimento del Contratto, fermo restando l'obbligo di garantire il servizio per i successivi 12 mesi ai medesimi prezzi, patti e condizioni.

**11.7** A partire dall'1.1.2025, al termine del quinto anno (31.12.2029) e del decimo anno (31.12.2034) di espletamento del servizio, le Parti effettuano una verifica delle conseguenze degli scostamenti CEC/PEF registrati a credito e a debito degli anni precedenti, a norma del precedente punto 11.3, e definiscono la conseguente regolazione del relativo saldo. Nell'ambito delle verifiche ed eventuali regolazioni economiche del primo periodo regolatorio verrà considerato anche il risultato netto derivante dal CEC del periodo 1.9.2024-31.12.2024 confrontato con le previsioni del PEF (Allegato 3).

**11.8** La tabella di Listino Prezzi da predisporre entro il 31.12.2025, derivata dai valori del primo anno di vigenza del PEF (Allegato 4), viene aggiornata annualmente sulla base delle previsioni del PEF, condivisa con Infrastrutture Venete in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto ed è utilizzata come mero riferimento per valorizzare eventuali richieste di servizi in più o in meno da parte di Infrastrutture Venete. Al riguardo, Trenitalia è obbligata ad effettuare su richiesta di Infrastrutture Venete – avvalendosi del predetto Listino Prezzi – ogni simulazione necessaria a valutare le ricadute economiche delle richieste di Infrastrutture Venete in merito ad eventuali variazioni dell'offerta. Nel caso in cui Infrastrutture Venete proceda alla richiesta di servizi in più non trova applicazione la previsione di cui al punto 11.3 lettera a), fatte salve le variazioni di produzione che si attestino entro lo 0,5% della produzione dell'anno di riferimento.

**11.9** Entro l'anno successivo alla scadenza del Contratto, acquisito il CEC certificato dell'anno precedente, le parti procedono al consuntivo rispetto al risultato netto regolatorio stimato nel PEF (Allegato 4) relativo all'ultimo anno.

Le parti provvedono altresì all'equilibrio finale di tutti gli importi annuali registrati e accantonati durante il periodo 1.1.2025 – 31.12.2034 esclusi, ovviamente, quelli già precedentemente assorbiti e/o oggetto di accordi tra le Parti volti alla parziale regolarizzazione delle eccedenze in più o in meno.

**11.10** Nel caso in cui all'esito della compensazione finale residui un saldo totale compreso in una fascia

pari al più o meno 1,00% dei ricavi operativi dell'intero periodo, l'importo corrispondente a detto saldo si intende integralmente compensato ed annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra a tale titolo.

**11.11** Nel caso in cui all'esito della compensazione finale residui un saldo totale eccedente la percentuale di cui al punto 11.10, l'importo corrispondente alla variazione in più o in meno rispetto alla predetta fascia è definitivamente iscritto a credito di una Parte e a debito dell'altra Parte, generando, conseguentemente, l'obbligo di regolazione del medesimo entro i successivi 60 giorni (sessanta giorni).

**11.12** Infrastrutture Venete prende atto che, nella determinazione dei costi e dei ricavi, Trenitalia ha tenuto conto di quanto riconosciuto, relativamente alla circolazione sui servizi ferroviari, al personale, in forza dell'applicazione del CCNL vigente.

**11.13** Resta confermato che nell'applicazione di quanto stabilito nel presente Articolo 11 non si terrà conto, ai fini della regolazione delle diverse fattispecie enucleate, nessuna esclusa, delle eventuali penali applicate a carico di Trenitalia, secondo le previsioni dell'Allegato 7.

## **Articolo 12. Flessibilità del programma di esercizio**

**12.1** L'offerta commerciale può subire modifiche e/o integrazioni.

**12.2** Le modifiche e/o integrazioni che si rendessero necessarie o opportune in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda o variazioni dell'infrastruttura ferroviaria possono essere richieste sia da Infrastrutture Venete sia da Trenitalia, previa verifica tecnica ed economica, in virtù di una stima effettuata sulla base del Listino Prezzi di cui al precedente punto 11.8 nella misura in cui applicabile e d'intesa tra le Parti. Resta fermo, comunque, che i rapporti economici e finanziari fra le Parti restano disciplinati da quanto previsto nei precedenti Articolo 8, 9 10, 11.

**12.3** In dipendenza di lavori programmati sull'infrastruttura o in conseguenza di modifiche temporanee della stessa infrastruttura ed assicurando il rispetto delle esigenze della domanda, Trenitalia può apportare modifiche all'offerta commerciale, previa adeguata informazione a Infrastrutture Venete e all'utenza, almeno 30 giorni prima della variazione dell'offerta. Il programma delle interruzioni programmate sarà trasmesso a Infrastrutture Venete almeno 4 giorni prima dell'inizio dell'interruzione, laddove comunicata dal Gestore dell'Infrastruttura in tempi utili.

**12.4** In tutti i casi disciplinati dal presente articolo, Trenitalia deve assicurare un'adeguata preventiva informazione alla clientela e ad Infrastrutture Venete.

## **Articolo 13. Interruzione dei servizi**

**13.1** Il PEF allegato al Contratto riflette il programma di esercizio condiviso dalle Parti; pertanto, eventuali variazioni non programmate – determinate da cause di forza maggiore, quali scioperi, calamità naturali, terremoti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, da cause di

sospensione del servizio disposti dalle Autorità, nonché da cause imputabili a Trenitalia o al Gestore dell'Infrastruttura – genereranno effetti economici-finanziari, i cui minori costi ricavabili dal CEC, saranno valutati in sede di raffronto dei dati ivi riportati e quelli contenuti nel PEF.

**13.2** Qualora le variazioni di produzione rispetto al programma di esercizio siano imputabili a Trenitalia, le stesse sono valutate ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'Allegato 7. Pertanto, nella fase di confronto tra CEC e PEF non si terrà conto delle penali contrattuali applicate secondo quanto riportato nell'Allegato 7, nel senso che, anche se inserite nel CEC, non costituiranno elementi di confronto tra quanto ivi riportato e il PEF.

**13.3** In caso di sciopero, Trenitalia garantisce le prestazioni indispensabili, stabilite con accordo siglato tra Trenitalia e le Organizzazioni sindacali, in conformità alle disposizioni di cui alla Legge sullo sciopero nei servizi essenziali n. 146/1990 e s.m.i. Trenitalia garantisce, altresì, la preventiva ed adeguata informazione ad Infrastrutture Venete e agli utenti.

**13.4** Trenitalia, nei casi di cui al primo comma del presente articolo, consapevole che l'esecuzione dei servizi di trasporto ferroviario (resi anche con modalità automobilistica) oggetto del presente Contratto non può, per nessun motivo, essere sospesa e/o interrotta, si impegna a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, anche ricorrendo a modalità d'esercizio sostitutive, informando tempestivamente e adeguatamente sia Infrastrutture Venete che gli utenti.

**13.5** In caso di alterazioni del servizio determinate da cause di carattere eccezionale, anche ulteriori e diverse da quelle classificate come forza maggiore dal Gestore dell'Infrastruttura, le Parti tengono conto – anche ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'Allegato 7 – del Programma di Esercizio straordinario messo a punto da Trenitalia.

**13.6** In caso di interruzione dei servizi per un periodo superiore a sessanta giorni, trova applicazione quanto previsto all'Articolo 12 – Flessibilità del programma di esercizio.

#### **Articolo 14. Valorizzazione commerciale**

**14.1** Trenitalia ha facoltà di procedere a qualsiasi iniziativa di valorizzazione commerciale dei beni funzionali allo svolgimento del servizio, purché ciò non determini alcun onere a carico di Infrastrutture Venete, disagi per l'utenza o vincoli alla produzione del servizio.

**14.2** Trenitalia determina le specifiche modalità attuative di cui al punto 14.1, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni del presente Atto comunicandole a Infrastrutture Venete, che potrà opporsi motivatamente qualora ne ravvisasse la potenziale incidenza sull'espletamento del servizio.

**14.3** Tale valorizzazione sarà riscontrata nel CEC, nell'ambito dei ricavi.

### **SEZIONE II.**

## **TARIFFE E QUALITÀ**

## **Articolo 15. Politica tariffaria**

**15.1** Trenitalia, per il primo anno di affidamento, adotta le tariffe – con struttura differenziata tra la linea Adria-Venezia Mestre-Venezia Santa Lucia e le linee Chioggia-Rovigo e Rovigo-Verona – indicate nell'Allegato 8.

Successivamente, per i servizi sulle tre linee oggetto di gara viene applicato il sistema tariffario e gli incrementi/adequamenti tariffari annuali – differenziati per linea e per tipologia di titolo di viaggio – riportati nell'Allegato 8 i quali puntano all'obiettivo fondamentale di pervenire ad un sistema tariffario ferroviario il più possibile omogeneo nel territorio regionale con progressivo allineamento delle tariffe applicate ai servizi svolti sulla Adria -Venezia Mestre-Venezia S.L. oggetto del presente Contratto a quelle dei servizi sulle tratte Rovigo – Chioggia e Rovigo – Verona.

Detto progressivo allineamento tiene conto del raggiungimento e miglioramento, conseguibile con il servizio oggetto di affidamento, del rapporto tra la qualità del servizio offerto ed il livello tariffario richiesto all'utenza, distribuito nell'arco temporale del contratto.

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, quest'ultima ad eccezione della tratta Adria-Venezia Santa Lucia fintanto che le tariffe saranno differenziate. Il sistema tariffario è riportato nell'Allegato n. 8.

**15.2** Infrastrutture Venete, inoltre stabilisce che le tariffe saranno incrementate/adequate secondo quanto previsto nell'Allegato 8; gli incrementi/adequamenti saranno attuati a far data dal 1° gennaio con prevedibilità degli abbonamenti al 25 dicembre dell'anno precedente e saranno applicati in forma paritetica per le tariffe regionali e per le tariffe regionali con applicazione sovraregionale ed automaticamente applicati da Trenitalia, salvo deliberazione contraria da parte di Infrastrutture Venete/Regione Veneto. L'estensione della tariffa regionale con applicazione sovraregionale alla tratta Adria – Venezia Santa Lucia sarà attuata contestualmente al raggiungimento del livello tariffario applicato nel resto della regione.

È convenuto che in sede di confronto annuale CEC/PEF, nel rispetto delle previsioni di cui all'Allegato 10 (Matrice dei rischi), si terrà conto di eventuali mancati/minori incrementi/adequamenti tariffari disposti da Infrastrutture Venete ovvero dalla Regione Veneto.

**15.3** E' convenuto che, per il periodo 1.1.2025 – 31.12.2034, in sede di confronto annuale CEC/PEF, nel rispetto delle previsioni di cui all'Allegato 10 (Matrice dei rischi), si terrà conto di eventuali minori incassi in capo a Trenitalia derivanti dalla applicazione all'utenza di agevolazioni tariffarie o diritti di usufruire gratuitamente del Servizio disposte da Infrastrutture Venete, ovvero dalla Regione Veneto, nonché da norme o modifiche al sistema tariffario emanate successivamente alla stipula del presente Contratto e che non siano previste nel PEF.

**15.4** Trenitalia provvede ad effettuare il controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri ed ha, inoltre, l'obbligo di comunicare all'utenza l'articolazione ed il funzionamento del sistema tariffario, ivi incluse le agevolazioni tariffarie e le modalità di regolarizzazione a bordo coerentemente con la Legge regionale Veneto n. 25 del 1998.

**15.5** Trenitalia si impegna ad attivare iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, nonché alla tutela personale dei viaggiatori secondo il "*Piano Operativo di sicurezza e controlleria*"; il Piano definirà le necessità, le attività, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto. Il Piano sarà predisposto da Trenitalia entro un anno (12 mesi) dalla stipula del presente Contratto e inoltrato a Infrastrutture Venete, che potrà negare il proprio assenso a detto Piano entro 60 giorni dal ricevimento. Decorso infruttuosamente il riferito termine, il Piano si intenderà condiviso dalla Stazione Appaltante. Resta l'onere di Trenitalia di adeguare il Piano a quanto sarà indicato da Infrastrutture Venete, anche all'esito di apposito confronto tecnico. Richieste di delucidazioni e/o integrazioni interrompono il termine, che decorrerà dal momento in cui Trenitalia avrà corrisposto alle richieste di Infrastrutture Venete.

**15.6** Trenitalia ha facoltà di adottare – decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di comunicazione a Infrastrutture Venete – ulteriori categorie di titoli di viaggio individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, ovvero secondo progetti finalizzati a favorire la mobilità casa-lavoro e casa-scuola e turistica anche in collaborazione con gli Enti locali, eventualmente anche nell'ambito di ulteriori servizi; ciò senza che dalla applicazione di specifiche categorie di titoli di viaggio o dalla realizzazione di particolari progetti possano derivare oneri a carico di Infrastrutture Venete.

**15.7** Trenitalia assicura una rete 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. Al fine di garantire, nell'arco della durata del Contratto, un costante adeguato livello di dotazione della rete di vendita e d'informazione, e con riferimento ad un progressivo efficientamento dei costi riferiti a detta rete e a un potenziamento dei canali di vendita alternativi, nonché alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio, Trenitalia ha predisposto, per la condivisione con Infrastrutture Venete, un apposito "*Piano di intervento per la vendita e l'informazione*" (Allegato 14), anche tenuto conto delle condizioni territoriali di domanda e di offerta.

Secondo quanto definito nelle eventuali revisioni del "*Piano di intervento per la vendita e l'informazione*", le condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'Allegato 7, potranno essere ridefinite.

**15.8** Resta fermo che Trenitalia si riserva di non aderire a nuovi progetti di integrazione e/o recedere alle integrazioni tariffarie e/o modali vigenti alla data del presente Atto, qualora le stesse risultino economicamente penalizzanti per Trenitalia e Infrastrutture Venete non si impegni formalmente a compensare i minori introiti.

**15.9** Sarà comunque effettuata una verifica preliminare congiunta di impatto di detti nuovi progetti sulle

condizioni di PEF. Solo nel caso di impatto negativo Trenitalia potrà esercitare la facoltà di non aderire ai nuovi progetti o recedere da quelli esistenti, ai sensi di quanto previsto dal punto 15.8.

**15.10** Le Parti si impegnano a sviluppare evoluzioni del sistema tariffario che consentano di attuare meccanismi di *pricing*, differenziati per prodotto e servizio, allo scopo di favorire utilizzi più efficienti dell'offerta ed un progressivo incremento dei ricavi.

## **Articolo 16. Politica della qualità dei servizi**

**16.1** Trenitalia si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto, ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni dell'utenza.

A tal fine Trenitalia redige il "Piano operativo per l'accessibilità" che contiene i livelli minimi di accessibilità e fruibilità del servizio per gli utenti, con particolare riguardo alle persone a mobilità ridotta; nella redazione del Piano dovranno essere coinvolti almeno Infrastrutture Venete, la Regione, i Gestori dell'infrastruttura, le rappresentanze dei consumatori, le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta. Il Piano definirà le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.

Trenitalia, inoltre, redige, entro un anno dalla stipula del Contratto, un "*Piano di monitoraggio delle esigenze della mobilità*" in cui la stessa si impegna, direttamente o tramite soggetto qualificato, a cadenza almeno triennale e al termine del primo periodo regolatorio, a svolgere delle indagini sulle preferenze dichiarate su possibili scenari evolutivi della rete e determinazione quantitativa degli effetti sulla base di un modello di scelta modale calibrato sul campione.

In dette indagini si dovrà richiedere agli utenti effettivi e potenziali (abitanti) il livello di gradimento di uno o più scenari evolutivi del modello di servizio; sulla base delle risultanze raccolte dovrà essere calibrato un modello di scelta modale capace di determinare gli impatti sulla mobilità degli scenari proposti.

**16.2** Trenitalia fornisce le rilevazioni interne sul rispetto degli standard di qualità definiti nell'Allegato 9.

**16.3** Trenitalia eroga i servizi oggetto del presente Contratto nel rispetto delle condizioni minime di qualità di cui all'Allegato 7. Il rispetto delle condizioni minime di qualità e degli obiettivi di efficacia ed efficienza è verificato attraverso il monitoraggio dei servizi e della qualità erogata.

**16.4** Trenitalia assicura che siano soddisfatte le condizioni minime di informazione degli utenti e dei cittadini nelle fasi precedenti e durante il viaggio. Tali informazioni sono erogate in lingua italiana e in lingua inglese. Entro un anno dalla stipula del Contratto, Trenitalia predispone un "*Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese*", da sottoporre a Infrastrutture Venete ai fini della necessaria condivisione da parte della Stazione Appaltante. Detto Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese definirà la necessità e le soluzioni da implementare, nel rispetto delle condizioni di equilibrio economico-finanziario originario

del Contratto.

**16.5** Trenitalia, con cadenza almeno annuale, effettua nei periodi di punta della erogazione del servizio e comunque nel rispetto dell'offerta di gara la rilevazione complessiva e unitaria della qualità percepita dall'utenza, finalizzata alla misurazione dell'indice di soddisfazione dell'utenza e 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, sincerandosi che la rilevazione della *customer satisfaction* sia conforme ai requisiti della Misura 5 della Delibera ART n. 16/2018.

**16.6** Trenitalia elabora la Carta dei Servizi, a partire dall'annualità 2025, in conformità con la normativa vigente e con l'indicazione delle condizioni minime di qualità e degli obiettivi del Contratto, nonché degli indicatori descrittivi non inclusi nelle condizioni minime di qualità di cui alle Delibere ART n. 16/2018 e n. 106/2018. Trenitalia si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi a Infrastrutture Venete, entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento. Qualora Infrastrutture Venete non si esprima entro il 31 dicembre, la Carta dei Servizi si deve considerare approvata e Trenitalia procederà alla pubblicazione sul proprio sito internet entro il 31 marzo di ogni anno, provvedendo al successivo invio all'ART.

Infrastrutture Venete, in fase di valutazione della Carta dei Servizi, provvede a coinvolgere tutti gli *stakeholder* interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni rappresentative gli interessi dei passeggeri e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Trenitalia, in ottemperanza a quanto disposto all'art. 2 comma 461, lettera f) della Legge n. 244/2007, si impegna a sostenere fino alla misura massima annuale di € 3.000,00 (euro tremila/00), le attività di cui alle lettere b), c) e d) della suddetta Legge, a ristoro di spese per attività che dovranno comunque essere previamente approvate da Infrastrutture Venete, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

**16.7** Per il primo periodo, e sino alla presentazione della Carta dei Servizi ad opera di Trenitalia, vale la Carta dei Servizi predisposta dal precedente Affidatario, che sarà consegnata da Infrastrutture Venete a Trenitalia stessa contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.

## **Articolo 17. Politica degli investimenti e rinnovo del materiale rotabile**

**17.1** Trenitalia si impegna a garantire il Piano degli Investimenti in materiale rotabile, la manutenzione dello stesso, gli sviluppi informatici e la tecnologia e l'ammmodernamento degli impianti di manutenzione come indicato nell'Allegato 6, secondo le consegne indicate nel cronoprogramma ivi riportato. Le Parti, se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie, entro un anno dalla sottoscrizione del Contratto, nei limiti dell'investimento complessivo previsto a PEF, predispongono i seguenti Piani:

- Piano per la sostituzione progressiva del materiale rotabile (per età e classe ambientale);

- Piano per investimenti per innovazione tecnologica;
- Piano per ICT (rilevazione automatizzata contapasseggeri, diagnostica a bordo, videosorveglianza, attrezzaggio per PMR, wi-fi, ecc).

Ai fini della elaborazione del PEF, per il periodo 1.1.2025-31.12.2034 (Allegato 4), gli investimenti di cui sopra sono stimati in complessivi € 6.700.000,00 (Euro seimilionesettecentomila/00). Il materiale rotabile oggetto dell'investimento dovrà avere caratteristiche tecniche e funzionali equivalenti a quelle del materiale rotabile reso disponibile da Infrastrutture Venete, ovvero di più elevato standard. Nel CEC normalizzato con cui sarà effettuato il confronto PEF/CEC, nell'ambito del Piano degli Investimenti a carico di Trenitalia e per il materiale da essa direttamente acquistato o comunque messo a disposizione, i valori riportati (prezzo di acquisto ed ammortamenti) dovranno essere quelli effettivamente sostenuti da Trenitalia, comunque nel limite massimo di quanto indicato nel precedente capoverso.

**17.2** Gli scostamenti tra CEC e PEF dovuti ad una tempistica di attuazione degli investimenti diversa, per qualsiasi causa, da quella programmata, non potranno essere considerati agli effetti di cui all'Articolo 11.

**17.3** Trenitalia, nell'ambito del quadro economico del Contratto, procede all'ammortamento del valore del materiale rotabile, applicando i principi contabili Internazionali (IFRS):

- 3,3% sull'83,6% del valore del bene;
- 20% sul 3,3% del valore del bene;
- 10% sul 13,1% del valore del bene.

**17.4** Alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento ad un diverso Appaltatore, Infrastrutture Venete si obbliga a porre in carico al nuovo Affidatario l'obbligo ad acquistare il materiale rotabile in uso in forza del presente Contratto, previa corresponsione, da parte del nuovo Affidatario, del valore netto contabile alla data di cessione o altro valore in ordine alla mutata normativa di riferimento se più favorevole.

Nel caso in cui i rotabili acquistati non siano stati ancora consegnati/collaudati, Infrastrutture Venete può richiedere a Trenitalia di cedere il contratto di acquisto con il fornitore, per tutti o parte dei treni; in tal caso, Infrastrutture Venete si impegna sin d'ora a restituire a Trenitalia gli importi di corrispettivo già liquidati al fornitore, facendosi inoltre carico di ogni ulteriore onere economico e/o finanziario connesso. Nei casi di cui al presente comma, il trasferimento della proprietà ovvero il subentro è subordinato al pagamento integrale di quanto dovuto a Trenitalia e costituisce condizione di efficacia del nuovo affidamento.

**17.5** Alla scadenza del presente Contratto, Infrastrutture Venete si impegnerà a procedere alla stipula del Contratto di Servizio con il nuovo Affidatario solo dopo il perfezionamento del trasferimento della proprietà del materiale rotabile ovvero al subentro del contratto di fornitura. A tal fine Infrastrutture

Venete si impegnerà a inserire nella documentazione di gara preordinata alla selezione del Nuovo Affidatario, gli specifici obblighi su di esso gravanti ai sensi del presente articolo e i tempi di esecuzione delle obbligazioni, stabilendo che in caso di mancato integrale adempimento non provvederà alla sottoscrizione del Contratto, riservandosi di dichiarare la decadenza dell'aggiudicazione.

**17.6** Trenitalia si impegna inoltre, nei casi in cui non risultasse più Affidataria del servizio o di parte di esso, a rendere disponibile a Infrastrutture Venete o al nuovo operatore subentrante i depositi/officine di proprietà di Trenitalia necessari per lo svolgimento del servizio e a recedere da eventuali contratti in essere, qualora Infrastrutture lo richieda e nel rispetto delle condizioni contrattuali. La valorizzazione dei beni potrà essere stabilita sulla base dei provvedimenti assunti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).

### **SEZIONE III. SISTEMI DI MONITORAGGIO E PENALITÀ**

#### **Articolo 18. Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia ed efficienza**

**18.1** Trenitalia fornisce ad Infrastrutture Venete le rilevazioni interne sul rispetto delle condizioni minime di qualità secondo le modalità e la periodicità definite nell'Allegato 7; inoltre, trasmette la Relazione Illustrativa di cui alla Delibera ART n. 120/2018, nella quale sono esaminate le *performance* e individuate le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive.

**18.2** Trenitalia illustra i risultati conseguiti ad Infrastrutture Venete in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui al successivo Articolo 21. Infrastrutture Venete ha facoltà di chiedere a Trenitalia tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli eventuali 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 eventuali azioni di miglioramento, ovvero correttive.

**18.3** Trenitalia si impegna a rendere puntualmente disponibili gli aggiornamenti dell'Allegato 9 (Dati di monitoraggio e modalità per la trasmissione) a Infrastrutture Venete ed in particolare al personale da questa incaricato di provvedere alle ispezioni.

**18.4** Infrastrutture Venete si riserva di verificare il rispetto delle condizioni minime di qualità del servizio ed il livello di soddisfazione dell'utenza (derivante dalla qualità percepita) tramite proprie strutture e/o personale esterno appositamente incaricato, attraverso rilevazioni a campione.

**18.5** Gli Ispettori di Infrastrutture Venete, ai fini di un possibile pronto ripristino dei livelli della qualità del Servizio, comunicano, immediatamente, sempreché possibile, direttamente al personale di Trenitalia le evidenze negative dei controlli eseguiti.

**18.6** Per l'effettuazione dei controlli, le Parti concordano che su tutti i treni adibiti al servizio oggetto del

presente Contratto è concessa ai dipendenti di Infrastrutture Venete, della Regione del Veneto o a rilevatori individuati da Infrastrutture Venete, muniti di apposite credenziali, la libera circolazione. Per l'effettuazione delle suddette verifiche, le Parti convengono che le credenziali di libera circolazione (CLC), emesse annualmente ai sensi dell'Articolo 16 (Monitoraggio della qualità dei servizi) del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Infrastrutture Venete e Trenitalia 2018-2032, sono valide anche per il monitoraggio dei servizi oggetto del presente Contratto.

**18.7** Infrastrutture Venete trasmette a Trenitalia nei tempi di cui all'allegato 9 i dati delle risultanze dei controlli effettuati.

**18.8** Trenitalia è tenuta a fornire i dati relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, nonché l'indice di affollamento per fascia oraria, misurato come passeggeri in piedi/metri quadrati, considerando la sola superficie utile del vagone per il viaggio in piedi (esclusa quindi la superficie occupata da posti a sedere e gli spazi destinati al deflusso dei passeggeri). Trenitalia effettua dette rilevazioni in modalità manuale o automatica, in relazione alla dotazione impiantistica dei convogli, con valutazione dei saliti e discesi, su una settimana di riferimento, come indicato nell'Allegato 9.

**18.9** Per agevolare il monitoraggio continuo sull'effettuazione e regolarità dei servizi, Trenitalia cura gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura affinché Infrastrutture Venete sia abilitata con 2 (due) postazioni per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione del Gestore dell'Infrastruttura con il profilo di "*Committente/Utente di Impresa Ferroviaria*", definendo contestualmente le modalità operative per la sicurezza informatica di cui all'Articolo 31.

## **Articolo 19. Sistema delle penalità e sistema di riduzione/mitigazione delle medesime**

**19.1** Con riferimento alla Delibera ART n. 16/2018, le Parti hanno individuato i valori obiettivo degli indicatori di qualità, mentre gli obiettivi di efficacia ed efficienza sono indicati all'interno della Delibera ART n. 120/2018. Nell'Allegato 7 (Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza dei servizi, penalità e mitigazioni delle penalità) sono esplicitate le penali e relative mitigazioni sia per le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) che per i Key Performance Indicator (KPI).

**19.2** Secondo quanto definito nella Delibera ART n.154/2019, a garanzia degli impegni assunti da Trenitalia in sede di offerta di gara, è previsto un sistema di penalità riportato nello stesso Allegato 7. Ai sensi della Delibera ART 16/2018, Misura 4, punto 7, si limita al 10% del corrispettivo annuo l'importo massimo delle penali applicabili per l'anno specifico a Trenitalia. In nessun caso, comunque, gli importi delle mitigazioni potranno determinare per Trenitalia un incremento di corrispettivo.

**19.3** Le Parti concordano che l'ammontare complessivo massimo delle penali per la tardiva consegna del nuovo treno, di cui all'Allegato 7, è pari ad € 25.000/00 per ogni mese di ritardo, a decorrere dal mese successivo alla data prevista per la consegna.

**19.4** Ai sensi dell'art. 4 comma 6 del D. Lgs. n. 70/2014, è consentita l'applicazione di penali a Trenitalia solo con riferimento a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del predetto decreto.

**19.5** Il sistema delle penalità ha lo scopo di assicurare all'utenza regionale il ristoro di eventuali disagi e danni e, in particolare, i relativi importi economici, detratti gli importi impiegati per l'applicazione del Regolamento (UE) n. 782/2021 e della Delibera ART n. 106/2018, sono utilizzati da Infrastrutture Venete per iniziative a favore dell'utenza.

**19.6** Ai fini della contestazione della violazione che può dar luogo a penale, Infrastrutture Venete provvede ad inoltrare, a mezzo PEC, l'avviso di violazione entro 45 giorni dalla data di accertamento della medesima. Trenitalia, entro 45 giorni dal ricevimento del suddetto avviso, può produrre a Infrastrutture Venete le proprie controdeduzioni.

All'esito della valutazione delle controdeduzioni, Infrastrutture Venete adotterà la determinazione in merito all'applicazione della penalità. Ove la Stazione Appaltante non ritenga di valutare positivamente le controdeduzioni, ovvero le valuti solo parzialmente in senso positivo, darà comunicazione della applicazione della penalità entro 75 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni.

Comunque, il mancato rispetto del termine non comporta decadenze del diritto di Infrastrutture Venete di adottare le penali che riterrà di applicare.

## **SEZIONE IV. DISPOSIZIONI VARIE**

### **Articolo 20. Assicurazioni**

**20.1** Trenitalia dichiara, rimandando comunque agli adempimenti di cui al successivo punto 20.4, di avere in corso di validità, le polizze assicurative previste dalla normativa vigente e dai PIR (RCT Responsabilità Civile verso terzi e RCO Responsabilità Civile verso prestatori di lavoro), con copertura decorrente dall'avvio del servizio e termine alla data di cessazione dello stesso e quindi per l'intero periodo contrattuale.

**20.2** Per quel che riguarda il materiale rotabile messo a disposizione a Trenitalia, i rischi di perimetro, anche derivanti da caso fortuito e la sottrazione dei beni locati, sono a carico di Trenitalia per tutta la durata della locazione/comodato e del loro utilizzo.

Trenitalia è tenuta a dimostrare di aver stipulato la polizza RC richiesta dai Gestori dell'Infrastruttura, RFI e Infrastrutture Venete, all'interno dei Prospetti Informativi di Rete (RCT/RCO). Si rimanda all'art. 17 del Capitolato Speciale d'Appalto per la specificazione degli obblighi assicurativi.

Trenitalia dichiara, rimandando comunque agli adempimenti di cui al successivo punto 20.4, di aver stipulato idonea polizza a copertura del materiale rotabile, con massimale di copertura pari al valore di detti rotabili. In caso di rinnovo Trenitalia si obbliga a trasmettere ad Infrastrutture Venete l'appendice

quietanzata di rinnovo, a dimostrazione della ininterrotta continuità temporale della copertura assicurativa. La suddetta polizza assicurativa, vincolata a favore di Infrastrutture Venete e con eventuali franchigie/scoperti/importi in eccesso rispetto ad eventuali limiti di indennizzo a carico di Trenitalia, deve coprire, a titolo esemplificativo e non esaustivo: incendio, atti vandalici, collisione, deragliamento, scontro ferroviario ed ogni altro rischio derivante dall'utilizzo. Trenitalia dichiara che per i danni non indennizzabili dalla suddetta polizza in quanto riferibili ad eventuali eventi/garanzie escluse risponderà direttamente col proprio patrimonio.

In ogni caso, Trenitalia assume ogni responsabilità per danni che possano derivare ai rotabili noleggiati o a terzi (cose o persone), per fatto proprio o dei suoi dipendenti, nell'espletamento del servizio per cui vengono resi i beni oggetto del presente Atto, senza che eventuali clausole o accordi previsti in contratti di assicurazione limitino in alcun modo la sua responsabilità, impegnandosi a tenere manlevata Infrastrutture Venete da qualsiasi pretesa o molestia che, al riguardo, le venisse da qualunque parte mossa.

**20.3** Per quanto riguarda i veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi di trasporto su gomma, compresi quelli utilizzati dalle imprese subappaltatrici per l'esercizio dei servizi subappaltati, le coperture assicurative devono rispettare le seguenti condizioni minime:

- per la responsabilità civile auto, da stipularsi ai sensi di legge, ogni veicolo adibito al trasporto pubblico locale dovrà essere assicurato con massimale catastofale non inferiore a € 20.000.000,00 (euro venti milioni/00) per ogni sinistro, qualunque sia il numero delle persone decedute, ferite o danneggiate in cose e/o animali di loro proprietà e senza franchigia;
- per la responsabilità civile verso terzi derivante dall'erogazione del servizio oggetto del Contratto, nonché la responsabilità civile personale degli addetti al servizio, per danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali, danni materiali a animali e/o cose, con esclusione del rischio derivante dalla circolazione dei veicoli adibiti al trasporto pubblico, dovrà essere assicurata con massimale catastofale non inferiore € 5.000.000,00 (euro cinque milioni/00) per sinistro e con un limite non inferiore € 3.000.000,00 (euro tre milioni/00) per danni a persone e/o cose-animali e senza franchigia;
- per la responsabilità civile verso i prestatori di lavoro a qualsiasi titolo essi svolgano attività in favore dell'Impresa Affidataria dovrà essere assicurata con massimale per sinistro e per singolo prestatore di lavoro non inferiore a € 1.000.000,00 (euro un milione/00) senza franchigia.

**20.4** A garanzia dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi sul materiale rotabile utilizzato per l'espletamento del trasporto con modalità sia ferroviaria sia automobilistica, Trenitalia ha l'obbligo di trasmettere a Infrastrutture Venete, almeno 10 (dieci) giorni prima dell'avvio del servizio di trasporto, le copie delle polizze assicurative stipulate con la relativa dichiarazione di conformità agli originali.

Successivamente, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi periodici dovrà essere inoltrata a Infrastrutture Venete almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza delle polizze in vigore. Nel caso di mancata ostensione della documentazione comprovante il pagamento del premio assicurativo entro i termini stabiliti, Infrastrutture Venete provvederà direttamente al pagamento del premio e tratterà quanto versato dai corrispettivi dovuti a Trenitalia per l'espletamento del servizio.

**20.5** Fatto salvo quanto previsto per i beni conferiti in locazione/comodato ovvero in ogni altro caso fin qui non esplicitato, è a carico esclusivo di Trenitalia ogni responsabilità civile verso terzi per danni arrecati a cose o persone, colposamente o dolosamente provocati nello svolgimento del servizio o in conseguenza al medesimo; a tal scopo, Trenitalia si impegna a sollevare e garantire Infrastrutture Venete da ogni pretesa o domanda che dovesse essere proposta a tale titolo nei suoi confronti.

## **Articolo 21. Comitato Tecnico di Gestione del Contratto**

**21.1** Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione cui i contraenti sono tenuti, è costituito il "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto", di seguito denominato, per brevità, "Comitato" composto da:

- due rappresentanti di Infrastrutture Venete a cui spetta la nomina del Presidente;
- due rappresentanti di Trenitalia.

Il Comitato ha funzioni di: assistenza alle parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali; disamina e approvazione della pianificazione del servizio; monitoraggio dei dati, anche al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di cui all'Articolo 16; prevenzione e soluzione delle controversie; definizione delle penali e delle mitigazioni delle medesime a consuntivo annuale; verifica dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto e, in caso di squilibrio, provvede agli adempimenti relativi al riequilibrio dello stesso; verifica dello stato di attuazione del Programma degli Investimenti.

**21.2** Entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, le Parti comunicano reciprocamente i nominativi dei rappresentanti del Comitato, designando anche due componenti supplenti ciascuna che saranno convocati in caso di impedimento o di assenza di uno dei titolari.

**21.3** Il Comitato è presieduto da uno dei componenti designati da Infrastrutture Venete, che provvederà alle relative convocazioni, anche su richiesta di Trenitalia. Le riunioni del Comitato si svolgeranno, di norma, con cadenza trimestrale. Ognuna delle Parti può far partecipare alle sedute del Comitato, senza diritto di voto, propri collaboratori nella trattazione degli argomenti all'Ordine del giorno. Alle sedute del Comitato potranno inoltre partecipare soggetti esterni di riconosciuta esperienza e professionalità, nominati di comune accordo tra le Parti, con funzioni consultive.

## **Articolo 22. Trasparenza e Riservatezza**

**22.1** Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nella modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, le Parti pubblicano sui rispettivi siti le informazioni e i documenti di cui alla Delibera ART n. 16/2018 secondo le tempistiche ivi previste.

**22.2** Contestualmente alla loro pubblicazione, i documenti, i dati e le informazioni di cui al punto 22.1 sono trasmessi da ciascuna Parte all'ART in formato aperto/editabile.

**22.3** Fatti salvi eventuali obblighi posti dalla normativa vigente, le Parti si impegnano ad osservare, ed a far osservare al proprio personale e ai propri consulenti, l'obbligo di riservatezza in ordine a tutte le informazioni, di qualsivoglia natura, fornite dalle Stesse in relazione all'esecuzione del presente Contratto. Le Parti si impegnano, 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.

**22.4** Gli obblighi di riservatezza di cui sopra restano vincolanti, senza limiti di tempo, anche in caso di risoluzione e/o cessazione degli effetti del presente Contratto.

## **Articolo 23. Clausola Fiscale**

La presente scrittura privata non autenticata è sottoscritta digitalmente.

Trenitalia si obbliga:

- a) a provvedere alla registrazione del presente Contratto con il pagamento dell'imposta di registro in misura fissa – e la correlata imposta di bollo - entro i termini di legge decorrenti dalla sottoscrizione;
- b) nel caso di applicazione di penali da parte di Infrastrutture Venete, Trenitalia si obbliga a presentare presso il competente Ufficio delle Agenzia delle Entrate (ai sensi dell'art. 19 D.P.R. n.131/86) apposta "Denuncia di avveramento della condizione sospensiva" entro i termini di legge decorrenti dalla data della seduta di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto che ne quantifica e definisce l'importo e procedere al pagamento della relativa imposta di registro in misura proporzionale.

## **Articolo 24. Controversie tra le Parti**

**24.1** Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione e/o risoluzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione fra le Parti nell'ambito del Comitato di cui all'Articolo 21. Il Comitato si riunirà entro 10 giorni dall'istanza della Parte interessata ed avrà il compito di condurre le Parti, entro i successivi 30 giorni, ad individuare una soluzione che sarà poi formalizzata nei modi d'uso.

**24.2** Non è ammessa la competenza arbitrale. Pertanto, qualora a seguito del predetto tentativo di conciliazione non venga raggiunto un accordo in merito alla controversia entro e non oltre novanta giorni dall'attivazione del Comitato Tecnico di Gestione, essa sarà deferita, in via esclusiva, alla

competenza del Foro di Padova.

**24.3** Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano.

## **Articolo 25. Risoluzione e cessazione del Contratto**

**25.1** Fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno, in caso di gravi e reiterate inadempienze di una delle Parti agli impegni assunti nel Contratto che si rivelino tali da pregiudicarne in modo rilevante la prosecuzione, a norma dell'art. 1453 del Codice Civile, l'altra Parte potrà comunicare la propria intenzione di risolvere il Contratto per inadempimento, assegnando alla Parte inadempiente un termine di 30 giorni per porvi rimedio. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto sarà dichiarato risolto.

**25.2** Infrastrutture Venete, previa diffida ad adempiere secondo quanto previsto dal punto 25.1, ha facoltà di risolvere il Contratto ove ricorrano i seguenti inadempimenti:

- a) abbandono o sospensione ingiustificata del servizio;
- b) ingiustificati e gravi, reiterati o permanenti inadempimenti nell'esercizio che ne compromettano la regolarità o la sicurezza;
- c) grave violazione delle prescrizioni dettate dagli Enti competenti nell'esercizio dell'attività di vigilanza e controllo sul servizio;
- d) superamento della soglia per le penali secondo quanto definito dall'ART nella Delibera n. 16/2018;
- e) mancata ottemperanza a norme imperative di legge o regolamentari ed in particolare nel caso di sostituzione, anche parziale, di terzi nella gestione del servizio, ove questa non sia autorizzata da Infrastrutture Venete;
- f) qualora Trenitalia sia sottoposta a procedura di fallimento, oppure ad altra procedura concorsuale di liquidazione che non consentono la prosecuzione del Servizio e la vigenza del Contratto;
- g) qualora Trenitalia perda i requisiti di idoneità morale, tecnica e finanziaria previsti dalla normativa vigente in materia di rilascio della licenza ferroviaria;
- h) qualora si accerti una delle ipotesi di cui al punto 25.7.

**25.3** Trenitalia, previa diffida ad adempiere secondo quanto previsto dal punto 25.1, ha facoltà di risolvere il Contratto ove ricorra il seguente inadempimento: nel caso di tardivo pagamento di quattro rate trimestrali consecutive rispetto ai termini di cui al precedente punto 9.1.

**25.4** A seguito della risoluzione del Contratto, Trenitalia è tenuta, comunque, al proseguimento del servizio alle medesime condizioni di cui al presente Contratto per i 12 mesi successivi alla risoluzione al fine di consentire l'individuazione del subentrante. Resta fermo, comunque, ove ne ricorra la condizione, lo scorrimento della graduatoria ex art. 110 del D.Lgs. 50/2016; in tal caso, Trenitalia sarà tenuta a garantire il servizio sino al subentro del nuovo contraente.

**25.5** È vietata a pena di nullità la cessione del Contratto. È consentito il subentro nel Contratto di un altro operatore economico nel caso di operazioni societarie derivanti dalla riorganizzazione di Trenitalia

ai sensi e nei limiti dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016.

**25.6** Nel caso di risoluzione del Contratto, fermo il risarcimento dei danni patiti dalla Parte che abbia azionato il rimedio della risoluzione, sarà dovuto a favore di ciascuna delle Parti quanto risultante dalle verifiche effettuate ai sensi dell'Articolo 11. Resta inteso che comunque Infrastrutture Venete, anche in ipotesi di applicazione dell'art. 110 comma 1 del D.lgs. 50/2016, assicurerà le condizioni indicate nell'Articolo 17. Resta altresì inteso il diritto di Infrastrutture Venete al risarcimento di tutti i danni, oltre all'applicazione delle penali.

**25.7** Quanto previsto dal presente articolo sarà applicato anche nel caso in cui il Contratto dovesse venire meno per effetto di provvedimenti giurisdizionali, ovvero per determinazioni di Autorità terze nonché per il mancato rispetto degli impegni di cui all'Articolo 29.

## **Articolo 26. Trattamento dei dati personali**

**26.1** Le Parti si impegnano a trattare i dati personali, acquisiti nell'ambito e per le finalità connesse all'affidamento e all'esecuzione del contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.), in particolare con riferimento ai principi di liceità, necessità, minimizzazione e limitazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza.

**26.2** Ciascuna Parte risponde delle contestazioni, azioni o pretese avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità in merito alla inosservanza alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.), ad essa ascrivibili.

**26.3** Nell'ambito delle attività connesse all'affidamento e all'esecuzione del presente Contratto, le Parti prendono atto e concordano che tratteranno i dati personali relativi a qualsiasi persona fisica che agisca per loro conto (dipendenti e/o Terze Parti delle Società), in conformità con la relativa informativa sul trattamento dei dati personali resa e disponibile attraverso i rispettivi canali aziendali.

**26.4** Dichiarano, inoltre, espressamente di aver debitamente informato i propri dipendenti e/o Terze Parti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento EU 679/2016.

**26.5** Qualora, ai fini dello svolgimento del contratto, si rendesse indispensabile trattare dati personali, ulteriori rispetto quelli dei reciproci legali rappresentanti e/o delle persone di contatto e gli stessi non potessero essere acquisiti in forma anonima, le Parti valuteranno le modalità più opportune di trattamento (ove del caso, mediante la preventiva sottoscrizione di appositi Accordi di Data Protection).

## **Articolo 27. Cessione dei crediti e dei debiti**

**27.1** I crediti derivanti dal presente Contratto possono formare oggetti di cessione o di delegazione o di mandato all'incasso o di qualsiasi atto di disposizione ("Cessione") a favore di Fercredit-Servizi Finanziari S.p.A. – società del Gruppo FS Italiane S.p.A. o di intermediari bancari e finanziari autorizzati

e vigilati dalla Banca D'Italia.

**27.2** Si applicano nei confronti di Trenitalia, ove si determini a cedere i crediti di sua spettanza, le norme di cui all'art. 106 comma 13 del D.lgs. 50/2016. Entro 20 giorni dal ricevimento della notifica della Cessione, Infrastrutture Venete può opporre diniego espressamente motivato.

**27.3** In ogni caso, la Parte può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.

## **Articolo 28. Dichiarazione e obblighi**

**28.1** Le Parti espressamente ed irrevocabilmente:

- a) dichiarano che non vi è stata mediazione od altra opera per la conclusione del presente Contratto;
- b) dichiarano di non aver corrisposto, né promesso di corrispondere ad alcuno direttamente o attraverso società collegate o controllate, somme e/o altri corrispettivi a titolo di intermediazione o simili e comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto;
- c) si obbligano a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme finalizzate a facilitare e/o rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente Atto rispetto agli obblighi assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

**28.2** Nel caso in cui risultasse non conforme al vero anche solo una delle dichiarazioni rese ai sensi del punto 28.1 ovvero le Parti non rispettassero gli impegni e gli obblighi assunti per tutta la durata del presente Atto, lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., per fatto e colpa riconducibile alla Parte inadempiente che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

**28.3** Il Contraente è tenuto a comunicare entro 60 giorni dalla sottoscrizione del Contratto il nominativo del Responsabile di Contratto.

## **Articolo 29. Clausola di integrità**

**29.1.** Le Parti gestiscono i rapporti e gli affari, riferendosi ai principi contenuti:

- per Trenitalia nel Codice Etico del Gruppo FS Italiane, nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n. 231/2001 e s.m.i. di Trenitalia ("Modello 231") e nella Policy Anticorruzione del Gruppo FS Italiane pubblicati all'indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione "Chi Siamo", sottosezione "Etica Compliance e integrità";
- per Infrastrutture Venete nel Codice Etico, nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n. 231/2001 e s.m.i. ("Modello 231"), nel Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza di Infrastrutture Venete adottato nel rispetto della L. 190/2012 e s.m.i., nel Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti

pubblici di lavori, servizi e forniture, e nel Protocollo d'Intesa in materia di appalti sottoscritto in data 18 aprile 2023 dalla Regione del Veneto, ANCI Veneto, ANPCI, UPI Veneto, CGIL, CISL e UIL disponibili all'indirizzo internet <https://www.infrastrutturevenete.it/>, sezione "Società trasparente".

**29.2.** Ciascuna Parte dichiara e garantisce:

di aver preso visione dei documenti etici dell'altra Parte disponibili sui siti internet istituzionali indicati al sub 29.1 che possono essere scaricati e stampati on-line o di cui potrà essere richiesta in ogni momento copia cartacea e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità;

**29.3.** Ciascuna Parte dichiara di prendere atto degli impegni assunti dall'altra Parte nei documenti sopra citati e di impegnarsi al rispetto dei principi e delle previsioni ivi contenuti nonché di fare in modo che i propri subappaltatori, subfornitori, terze parti e tutta la sua catena di fornitura si riferiscano, nello svolgimento della propria attività e nella gestione dei rapporti con i terzi, a principi equivalenti a quelli adottati dall'altra Parte.

**29.4.** Ciascuna Parte si impegna, inoltre, a informare l'altra Parte di qualunque fatto o circostanza potenzialmente in contrasto con i valori, principi e regole di condotta indicati nei sopra citati documenti di cui siano venute a conoscenza in ragione del rapporto contrattuale in essere.

**29.5.** Ciascuna Parte prende atto che le segnalazioni rilevanti ai sensi e per gli effetti dei rispettivi Modelli 231 e dei propri Codici Etici, e ai fini anticorruzione, possono essere effettuate tramite le apposite piattaforme dedicate, disponibili per Trenitalia all'indirizzo internet <https://www.segnalazione-whistleblowing.trenitalia.it/#> , ovvero secondo le modalità e tramite i canali ivi indicati, e per Infrastrutture Venete all'indirizzo internet <https://infrastrutturevenete.whistleblowing.it/#/> oppure secondo le modalità e i canali indicati all'indirizzo <https://www.infrastrutturevenete.it/> Sezione "Società trasparente" Sottosezione "Segnalazioni – Whistleblowing".

**29.6** La violazione da parte di una delle Parti di uno qualsiasi dei principi e delle previsioni contenuti nei documenti citati al punto 29.1, nonché il mancato rispetto degli impegni di cui al presente articolo configurano un'ipotesi di risoluzione di diritto di cui all'Articolo 25 del presente Contratto per la quale si applicherà la disciplina nel medesimo articolo prevista.

## **Articolo 30. Tracciabilità dei flussi finanziari**

**30.1** Trenitalia assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 13/08/2010, n. 136 e s.m.i.

**30.2** Trenitalia si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriali del Governo della Provincia di Padova della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## **Articolo 31. Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici**

**31.1** Infrastrutture Venete fa propria la normativa di settore riguardante le pubbliche amministrazioni in materia di sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici, ed in particolare della Circolare Agenzia per l'Italia Digitale del 17 marzo 2017 n. 1 e eventuali s.m.i. contenente le «Misure di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni» e dà atto di aver proceduto alla implementazione delle misure ivi previste.

**31.2** A tal fine, con la sottoscrizione del presente Atto, Infrastrutture Venete si obbliga a:

- a) segnalare con la massima tempestività di aver subito un eventuale attacco informatico contattando il numero 3316360190 o scrivendo all'indirizzo pec-mail securityincident@fsitaliane.it;
- b) consentire l'accesso del personale incaricato da Trenitalia per la verifica delle misure minime adottate, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Resta inteso che in caso di inadempimento parziale o integrale anche di uno soltanto degli obblighi sopra elencati, Trenitalia avrà facoltà di risolvere il presente Atto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e, indipendentemente dall'esercizio di tale facoltà, il diritto all'integrale risarcimento dei danni subiti in conseguenza dell'inadempimento.

**31.3** Trenitalia si impegna ad individuare e rispettare misure equivalenti, idonee a garantire la sicurezza informatica delle attività previste nel presente Contratto.

## **Articolo 32. Disposizioni finali**

Le Parti, nel riconoscere che ogni singola clausola ed Allegato del presente Accordo è stato concordato su di un piano di assoluta parità negoziale, espressamente escludono che il medesimo debba essere sottoposto alla disciplina delle clausole vessatorie recata dagli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano.

## **Articolo 33. Allegati**

Gli allegati, che formano parte integrante del presente Atto e concorrono alla disciplina del rapporto, salvo che quanto ivi previsto non sia confliggente con le norme di cui al presente Atto, sono i seguenti:

Allegato 1. Offerta Commerciale (Programma di Esercizio 2024)

Allegato 1.1 Programma di esercizio trasporto su ferro

Allegato 1.1 sezione a. Programma di esercizio ferroviario

Allegato 1.1 sezione b. Servizi garantiti in caso di sciopero

Allegato 1.2 Dati singolo treno

Allegato 1.3 Programma di esercizio trasporto su gomma

Allegato 1.3 sezione a. Programma di esercizio bus

Allegato 1.3 sezione b. Dati singolo bus

Allegato 2. Procedure di aggiornamento del Programma di Esercizio annuale ed in corso di orario

Allegato 3. Piano Economico Finanziario 1.9.2024-31.12.2024

- Allegato 4. Piano Economico Finanziario 1.1.2025-31.12.2034
- Allegato 5. Rete di vendita
- Allegato 6. Piano degli Investimenti
- Allegato 7. Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza dei servizi, penalità e mitigazioni delle penalità
- Allegato 8. Sistema tariffario
- Allegato 9. Dati di monitoraggio e modalità per la trasmissione
- Allegato 10. Matrice dei rischi
- Allegato 11. Schema della carta dei servizi
- Allegato 12. Schema caratteristiche materiale rotabile in uso e manutenzione
- Allegato 13. Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione parziale o totale delle corse
- Allegato 14. Piano di intervento vendita e informazioni
- Allegato 15. Regolamento del comitato tecnico di gestione

Padova, lì 29/05/2024



N. Treno	Linea	Stazione di partenza	Orario di partenza	Stazione di arrivo	Orario di arrivo	Note
91503	204	LEGNAGO	6:27	ROVIGO	7:20	
91502	204	ROVIGO	6:40	VERONA PORTA NUOVA	8:25	
91505	204	VERONA PORTA NUOVA	6:43	ROVIGO	8:20	
91504	204	ROVIGO	7:40	VERONA PORTA NUOVA	9:25	
91507	204	VERONA PORTA NUOVA	7:43	ROVIGO	9:20	
91524	204	ROVIGO	18:40	VERONA PORTA NUOVA	20:25	
91525	204	VERONA PORTA NUOVA	18:43	ROVIGO	20:20	
91526	204	ROVIGO	19:40	LEGNAGO	20:26	
91527	204	VERONA PORTA NUOVA	19:43	ROVIGO	21:16	
91529	204	VERONA PORTA NUOVA	20:40	ROVIGO	22:12	
18061	205	ROVIGO	6:09	CHIOGGIA	7:19	
18064	205	CHIOGGIA	6:29	ROVIGO	7:39	
18066	205	CHIOGGIA	7:29	ROVIGO	8:39	
18069	205	ROVIGO	8:09	CHIOGGIA	9:19	limitato ad Adria
18096	205	CHIOGGIA	17:35	ROVIGO	18:45	origine da Adria
18098	205	CHIOGGIA	18:35	ROVIGO	19:45	
18091	205	ROVIGO	19:15	CHIOGGIA	20:25	
18102	205	CHIOGGIA	20:35	ADRIA	21:13	
18104	205	CHIOGGIA	20:35	ROVIGO	21:45	
91562	426	ADRIA	4:55	VENEZIA S.LUCIA	6:39	origine da Piove di Sacco
91569	426	VENEZIA MESTRE	5:43	ADRIA	7:25	origine da Piove di Sacco
91567	426	PIOVE DI SACCO	5:58	ADRIA	6:44	
91568	426	ADRIA	6:55	VENEZIA S.LUCIA	8:39	
91566	426	PIOVE DI SACCO	7:10	VENEZIA MESTRE	8:00	
91571	426	VENEZIA S.LUCIA	7:21	ADRIA	9:19	
91570	426	ADRIA	7:55	VENEZIA S.LUCIA	9:39	
91575	426	VENEZIA S.LUCIA	8:21	ADRIA	10:25	limitato a Legnago
91593	426	VENEZIA S.LUCIA	17:21	ADRIA	19:22	origine da Piove di Sacco
91592	426	ADRIA	17:55	VENEZIA S.LUCIA	19:39	orario di partenza posticipato ore 18.00
91595	426	VENEZIA S.LUCIA	18:21	ADRIA	20:20	
91597	426	VENEZIA S.LUCIA	19:21	ADRIA	21:02	
91596	426	ADRIA	19:33	PIOVE DI SACCO	20:13	
91598	426	ADRIA	20:32	PIOVE DI SACCO	21:13	
91599	426	VENEZIA S.LUCIA	20:40	PIOVE DI SACCO	21:39	

Allegato 1.2 - Dati singolo treno - Linea VERONA - ROVIGO

Treno	Stazione 1		Stazione 2		Stazione 3		Stazione 4		Stazione 5		Stazione 6		Stazione 7		Stazione 8		Stazione 9		Stazione 10		Stazione 11		Stazione 12		Stazione 13												
	Nome	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo									
9100	ROVIGO	6:40	COSTA	6:46	6:47	FRATTA	6:51	6:52	LEGNARA	6:57	6:58	BADIA POLESINE	7:02	7:03	CASTAGNARO	7:14	7:15	VILLABARTOLOMEO	7:20	7:21	LEGNAGO	7:29	7:30	CEREA	7:38	7:39	BOVOLONE	7:50	7:51	ISOLA DELLA SCALA	7:52	7:53	FRATTAPETRA	7:59	7:59	VERONA PORTA NUOVA	8:25
9101	ROVIGO	6:40	COSTA	6:46	6:47	FRATTA	6:51	6:52	LEGNARA	6:57	6:58	BADIA POLESINE	7:02	7:03	CASTAGNARO	7:14	7:15	VILLABARTOLOMEO	7:20	7:21	LEGNAGO	7:29	7:30	CEREA	7:38	7:39	BOVOLONE	7:50	7:51	ISOLA DELLA SCALA	7:52	7:53	FRATTAPETRA	7:59	7:59	VERONA PORTA NUOVA	8:25
9102	LEGNAGO	6:43	VILLABARTOLOMEO	6:48	6:49	CASTAGNARO	6:54	6:55	LEGNARA	7:01	7:02	BADIA POLESINE	7:07	7:08	FRATTA	7:13	7:14	COSTA	7:18	7:19	ROVIGO	7:28	7:29	CEREA	7:38	7:39	BOVOLONE	7:50	7:51	ISOLA DELLA SCALA	7:52	7:53	FRATTAPETRA	7:59	7:59	VERONA PORTA NUOVA	8:25
9103	ROVIGO	7:40	COSTA	7:46	7:47	FRATTA	7:51	7:52	LEGNARA	7:57	7:58	BADIA POLESINE	8:01	8:02	CASTAGNARO	8:14	8:15	VILLABARTOLOMEO	8:20	8:21	LEGNAGO	8:29	8:30	CEREA	8:38	8:39	BOVOLONE	8:50	8:51	ISOLA DELLA SCALA	8:52	8:53	FRATTAPETRA	8:59	8:59	VERONA PORTA NUOVA	9:25
9104	VERONA PORTA NUOVA	6:43	FRATTAPETRA	6:51	6:52	ISOLA DELLA SCALA	6:57	6:58	BOVOLONE	7:08	7:09	CEREA	7:18	7:19	LEGNAGO	7:26	7:27	VILLABARTOLOMEO	7:32	7:33	CASTAGNARO	7:38	7:39	BADIA POLESINE	7:45	7:46	LEGNARA	7:54	7:55	FRATTA	8:05	8:06	COSTA	8:10	8:11	ROVIGO	8:20
9105	ROVIGO	8:40	COSTA	8:46	8:47	FRATTA	8:51	8:52	LEGNARA	8:57	8:58	BADIA POLESINE	9:01	9:02	CASTAGNARO	9:14	9:15	VILLABARTOLOMEO	9:20	9:21	LEGNAGO	9:29	9:30	CEREA	9:38	9:39	BOVOLONE	9:50	9:51	ISOLA DELLA SCALA	9:52	9:53	FRATTAPETRA	9:59	9:59	VERONA PORTA NUOVA	10:25
9106	VERONA PORTA NUOVA	7:40	FRATTAPETRA	7:51	7:52	ISOLA DELLA SCALA	7:57	7:58	BOVOLONE	8:08	8:09	CEREA	8:18	8:19	LEGNAGO	8:26	8:27	VILLABARTOLOMEO	8:32	8:33	CASTAGNARO	8:38	8:39	BADIA POLESINE	8:45	8:46	LEGNARA	8:54	8:55	FRATTA	9:05	9:06	COSTA	9:10	9:11	ROVIGO	9:20
9107	ROVIGO	9:40	COSTA	9:46	9:47	FRATTA	9:51	9:52	LEGNARA	9:57	9:58	BADIA POLESINE	10:01	10:02	CASTAGNARO	10:14	10:15	VILLABARTOLOMEO	10:20	10:21	LEGNAGO	10:29	10:30	CEREA	10:38	10:39	BOVOLONE	10:50	10:51	ISOLA DELLA SCALA	10:52	10:53	FRATTAPETRA	10:59	10:59	VERONA PORTA NUOVA	11:25
9108	VERONA PORTA NUOVA	8:43	FRATTAPETRA	8:51	8:52	ISOLA DELLA SCALA	8:57	8:58	BOVOLONE	9:08	9:09	CEREA	9:18	9:19	LEGNAGO	9:26	9:27	VILLABARTOLOMEO	9:32	9:33	CASTAGNARO	9:38	9:39	BADIA POLESINE	9:45	9:46	LEGNARA	9:54	9:55	FRATTA	10:05	10:06	COSTA	10:10	10:11	ROVIGO	10:20
9109	ROVIGO	11:40	COSTA	11:46	11:47	FRATTA	11:51	11:52	LEGNARA	11:57	11:58	BADIA POLESINE	12:01	12:02	CASTAGNARO	12:14	12:15	VILLABARTOLOMEO	12:20	12:21	LEGNAGO	12:29	12:30	CEREA	12:38	12:39	BOVOLONE	12:50	12:51	ISOLA DELLA SCALA	12:52	12:53	FRATTAPETRA	12:59	12:59	VERONA PORTA NUOVA	13:25
9110	VERONA PORTA NUOVA	11:40	FRATTAPETRA	11:51	11:52	ISOLA DELLA SCALA	11:57	11:58	BOVOLONE	12:08	12:09	CEREA	12:18	12:19	LEGNAGO	12:26	12:27	VILLABARTOLOMEO	12:32	12:33	CASTAGNARO	12:38	12:39	BADIA POLESINE	12:45	12:46	LEGNARA	12:54	12:55	FRATTA	13:05	13:06	COSTA	13:10	13:11	ROVIGO	13:20
9111	ROVIGO	12:40	COSTA	12:46	12:47	FRATTA	12:51	12:52	LEGNARA	12:57	12:58	BADIA POLESINE	13:01	13:02	CASTAGNARO	13:14	13:15	VILLABARTOLOMEO	13:20	13:21	LEGNAGO	13:29	13:30	CEREA	13:38	13:39	BOVOLONE	13:50	13:51	ISOLA DELLA SCALA	13:52	13:53	FRATTAPETRA	13:59	13:59	VERONA PORTA NUOVA	14:25
9112	VERONA PORTA NUOVA	12:43	FRATTAPETRA	12:51	12:52	ISOLA DELLA SCALA	12:57	12:58	BOVOLONE	13:08	13:09	CEREA	13:18	13:19	LEGNAGO	13:26	13:27	VILLABARTOLOMEO	13:32	13:33	CASTAGNARO	13:38	13:39	BADIA POLESINE	13:45	13:46	LEGNARA	13:54	13:55	FRATTA	14:05	14:06	COSTA	14:10	14:11	ROVIGO	14:20
9113	ROVIGO	13:40	COSTA	13:46	13:47	FRATTA	13:51	13:52	LEGNARA	13:57	13:58	BADIA POLESINE	14:01	14:02	CASTAGNARO	14:14	14:15	VILLABARTOLOMEO	14:20	14:21	LEGNAGO	14:29	14:30	CEREA	14:38	14:39	BOVOLONE	14:50	14:51	ISOLA DELLA SCALA	14:52	14:53	FRATTAPETRA	14:59	14:59	VERONA PORTA NUOVA	15:25
9114	VERONA PORTA NUOVA	13:43	FRATTAPETRA	13:51	13:52	ISOLA DELLA SCALA	13:57	13:58	BOVOLONE	14:08	14:09	CEREA	14:18	14:19	LEGNAGO	14:26	14:27	VILLABARTOLOMEO	14:32	14:33	CASTAGNARO	14:38	14:39	BADIA POLESINE	14:45	14:46	LEGNARA	14:54	14:55	FRATTA	15:05	15:06	COSTA	15:10	15:11	ROVIGO	15:20
9115	ROVIGO	14:40	COSTA	14:46	14:47	FRATTA	14:51	14:52	LEGNARA	14:57	14:58	BADIA POLESINE	15:01	15:02	CASTAGNARO	15:14	15:15	VILLABARTOLOMEO	15:20	15:21	LEGNAGO	15:29	15:30	CEREA	15:38	15:39	BOVOLONE	15:50	15:51	ISOLA DELLA SCALA	15:52	15:53	FRATTAPETRA	15:59	15:59	VERONA PORTA NUOVA	16:25
9116	VERONA PORTA NUOVA	14:43	FRATTAPETRA	14:51	14:52	ISOLA DELLA SCALA	14:57	14:58	BOVOLONE	15:08	15:09	CEREA	15:18	15:19	LEGNAGO	15:26	15:27	VILLABARTOLOMEO	15:32	15:33	CASTAGNARO	15:38	15:39	BADIA POLESINE	15:45	15:46	LEGNARA	15:54	15:55	FRATTA	16:05	16:06	COSTA	16:10	16:11	ROVIGO	16:20
9117	ROVIGO	15:40	COSTA	15:46	15:47	FRATTA	15:51	15:52	LEGNARA	15:57	15:58	BADIA POLESINE	16:01	16:02	CASTAGNARO	16:14	16:15	VILLABARTOLOMEO	16:20	16:21	LEGNAGO	16:29	16:30	CEREA	16:38	16:39	BOVOLONE	16:50	16:51	ISOLA DELLA SCALA	16:52	16:53	FRATTAPETRA	16:59	16:59	VERONA PORTA NUOVA	17:25
9118	VERONA PORTA NUOVA	15:43	FRATTAPETRA	15:51	15:52	ISOLA DELLA SCALA	15:57	15:58	BOVOLONE	16:08	16:09	CEREA	16:18	16:19	LEGNAGO	16:26	16:27	VILLABARTOLOMEO	16:32	16:33	CASTAGNARO	16:38	16:39	BADIA POLESINE	16:45	16:46	LEGNARA	16:54	16:55	FRATTA	17:05	17:06	COSTA	17:10	17:11	ROVIGO	17:20
9119	ROVIGO	16:40	COSTA	16:46	16:47	FRATTA	16:51	16:52	LEGNARA	16:57	16:58	BADIA POLESINE	17:01	17:02	CASTAGNARO	17:14	17:15	VILLABARTOLOMEO	17:20	17:21	LEGNAGO	17:29	17:30	CEREA	17:38	17:39	BOVOLONE	17:50	17:51	ISOLA DELLA SCALA	17:52	17:53	FRATTAPETRA	17:59	17:59	VERONA PORTA NUOVA	18:25
9120	VERONA PORTA NUOVA	16:43	FRATTAPETRA	16:51	16:52	ISOLA DELLA SCALA	16:57	16:58	BOVOLONE	17:08	17:09	CEREA	17:18	17:19	LEGNAGO	17:26	17:27	VILLABARTOLOMEO	17:32	17:33	CASTAGNARO	17:38	17:39	BADIA POLESINE	17:45	17:46	LEGNARA	17:54	17:55	FRATTA	18:05	18:06	COSTA	18:10	18:11	ROVIGO	18:20
9121	ROVIGO	17:40	COSTA	17:46	17:47	FRATTA	17:51	17:52	LEGNARA	17:57	17:58	BADIA POLESINE	18:01	18:02	CASTAGNARO	18:14	18:15	VILLABARTOLOMEO	18:20	18:21	LEGNAGO	18:29	18:30	CEREA	18:38	18:39	BOVOLONE	18:50	18:51	ISOLA DELLA SCALA	18:52	18:53	FRATTAPETRA	18:59	18:59	VERONA PORTA NUOVA	19:25
9122	VERONA PORTA NUOVA	17:40	FRATTAPETRA	17:51	17:52	ISOLA DELLA SCALA	17:57	17:58	BOVOLONE	18:08	18:09	CEREA	18:18	18:19	LEGNAGO	18:26	18:27	VILLABARTOLOMEO	18:32	18:33	CASTAGNARO	18:38	18:39	BADIA POLESINE	18:45	18:46	LEGNARA	18:54	18:55	FRATTA	19:05	19:06	COSTA	19:10	19:11	ROVIGO	19:20
9123	ROVIGO	18:40	COSTA	18:46	18:47	FRATTA	18:51	18:52	LEGNARA	18:57	18:58	BADIA POLESINE	19:01	19:02	CASTAGNARO	19:14	19:15	VILLABARTOLOMEO	19:20	19:21	LEGNAGO	19:29	19:30	CEREA	19:38	19:39	BOVOLONE	19:50	19:51	ISOLA DELLA SCALA	19:52	19:53	FRATTAPETRA	19:59	19:59	VERONA PORTA NUOVA	20:25
9124	VERONA PORTA NUOVA	18:43	FRATTAPETRA	18:51	18:52	ISOLA DELLA SCALA	18:57	18:58	BOVOLONE	19:08	19:09	CEREA	19:18	19:19	LEGNAGO	19:26	19:27	VILLABARTOLOMEO	19:32	19:33	CASTAGNARO	19:38	19:39	BADIA POLESINE	19:45	19:46	LEGNARA	19:54	19:55	FRATTA	20:05	20:06	COSTA	20:10	20:11	ROVIGO	20:20
9125	ROVIGO	19:40	COSTA	19:46	19:47	FRATTA	19:51	19:52	LEGNARA	19:57	19:58	BADIA POLESINE	20:01	20:02	CASTAGNARO	20:14	20:15	VILLABARTOLOMEO	20:20	20:21	LEGNAGO	20:29	20:30	CEREA	20:38	20:39	BOVOLONE	20:50	20:51	ISOLA DELLA SCALA	20:52	20:53	FRATTAPETRA	20:59	20:59	VERONA PORTA NUOVA	21:25
9126	VERONA PORTA NUOVA	19:43	FRATTAPETRA	19:51	19:52	ISOLA DELLA SCALA	19:57	19:58	BOVOLONE	20:08	20:09	CEREA	20:18	20:19	LEGNAGO	20:26	20:27	VILLABARTOLOMEO	20:32	20:33	CASTAGNARO	20:38	20:39	BADIA POLESINE	20:45	20:46	LEGNARA	20:54	20:55	FRATTA	21:05	21:06	COSTA	21:10	21:11	ROVIGO	21:20
9127	ROVIGO	20:40	COSTA	20:46	20:47	FRATTA	20:51	20:52	LEGNARA	20:57	20:58	BADIA POLESINE	21:01	21:02	CASTAGNARO	21:14	21:15	VILLABARTOLOMEO	21:20	21:21	LEGNAGO	21:29	21:30	CEREA	21:38	21:39	BOVOLONE	21:50	21:51	ISOLA DELLA SCALA	21:52	21:53	FRATTAPETRA	21:59	21:59	VERONA PORTA NUOVA	22:25
9128	VERONA PORTA NUOVA	20:40	FRATTAPETRA	20:51	20:52	ISOLA DELLA SCALA	20:57	20:58	BOVOLONE	21:08	21:09	CEREA	21:18	21:19	LEGNAGO	21:26	21:27	VILLABARTOLOMEO	21:32	21:33	CASTAGNARO	21:38	21:39	BADIA POLESINE	21:45	21:46	LEGNARA	21:54	21:55	FRATTA	22:05	22:06	COSTA	22:10	22:11	ROVIGO	22:20
9129	ROVIGO	21:40	COSTA	21:46	21:47	FRATTA	21:51	21:52	LEGNARA	21:57	21:58	BADIA POLESINE	22:01	22:02	CASTAGNARO	22:14	22:1																				

Treno	Stazione 1		Stazione 2		Stazione 3		Stazione 4		Stazione 5		Stazione 6		Stazione 7		Stazione 8		Stazione 9		Stazione 10									
	Nome	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo															
18061	ROVIGO	6:09	CEREGNANO	6:17	6:18	LAMA	6:21	6:23	BARICETTA	6:29	6:30	ADRIA	6:35	6:36	LOREO	6:49	6:54	ROSOLINA	6:58	6:59	CAVANELLA D'ADIGE	7:04	7:05	SANNA DI CHIOGGIA	7:09	7:10	CHIOGGIA	7:19
18062	ADRIA	6:08	BARICETTA	6:12	6:13	LAMA	6:20	6:24	CEREGNANO	6:28	6:29	ROVIGO	6:39															
18063	ADRIA	6:36	LOREO	6:49	6:54	ROSOLINA	6:58	6:59	CAVANELLA D'ADIGE	7:04	7:05	SANNA DI CHIOGGIA	7:09	7:10	CHIOGGIA	7:19												
18064	CHIOGGIA	6:29	SANNA DI CHIOGGIA	6:36	6:37	CAVANELLA D'ADIGE	6:41	6:42	ROSOLINA	6:46	6:47	LOREO	6:52	6:53	ADRIA	7:07	7:08	BARICETTA	7:12	7:13	LAMA	7:20	7:24	CEREGNANO	7:28	7:29	ROVIGO	7:39
18066	CHIOGGIA	7:29	SANNA DI CHIOGGIA	7:36	7:37	CAVANELLA D'ADIGE	7:41	7:42	ROSOLINA	7:46	7:47	LOREO	7:52	7:53	ADRIA	8:07	8:08	BARICETTA	8:12	8:13	LAMA	8:20	8:24	CEREGNANO	8:28	8:29	ROVIGO	8:39
18067	ROVIGO	7:09	CEREGNANO	7:17	7:18	LAMA	7:22	7:23	BARICETTA	7:29	7:30	ADRIA	7:35	7:36	LOREO	7:49	7:54	ROSOLINA	7:58	7:59	CAVANELLA D'ADIGE	8:04	8:05	SANNA DI CHIOGGIA	8:09	8:10	CHIOGGIA	8:19
18069	ROVIGO	8:09	CEREGNANO	8:17	8:18	LAMA	8:22	8:23	BARICETTA	8:29	8:30	ADRIA	8:35	8:36	LOREO	8:49	8:54	ROSOLINA	8:58	8:59	CAVANELLA D'ADIGE	9:04	9:05	SANNA DI CHIOGGIA	9:09	9:10	CHIOGGIA	9:19
18071	ROVIGO	9:09	CEREGNANO	9:17	9:18	LAMA	9:22	9:23	BARICETTA	9:29	9:30	ADRIA	9:35	9:36	LOREO	9:49	9:54	ROSOLINA	9:58	9:59	CAVANELLA D'ADIGE	10:04	10:05	SANNA DI CHIOGGIA	10:09	10:10	CHIOGGIA	10:19
18072	CHIOGGIA	9:29	SANNA DI CHIOGGIA	9:36	9:37	CAVANELLA D'ADIGE	9:41	9:42	ROSOLINA	9:46	9:47	LOREO	9:52	9:53	ADRIA	10:07												
18074	CHIOGGIA	9:29	SANNA DI CHIOGGIA	9:36	9:37	CAVANELLA D'ADIGE	9:41	9:42	ROSOLINA	9:46	9:47	LOREO	9:52	9:53	ADRIA	10:07	10:08	BARICETTA	10:12	10:13	LAMA	10:20	10:24	CEREGNANO	10:28	10:29	ROVIGO	10:39
18075	ROVIGO	11:09	CEREGNANO	11:17	11:18	LAMA	11:22	11:23	BARICETTA	11:29	11:30	ADRIA	11:35	11:36	LOREO	11:49	11:54	ROSOLINA	11:58	11:59	CAVANELLA D'ADIGE	12:04	12:05	SANNA DI CHIOGGIA	12:09	12:10	CHIOGGIA	12:19
18076	CHIOGGIA	9:29	SANNA DI CHIOGGIA	9:36	9:37	CAVANELLA D'ADIGE	9:41	9:42	ROSOLINA	9:46	9:47	LOREO	9:52	9:53	ADRIA	10:07	10:08	BARICETTA	10:12	10:13	LAMA	10:20	10:24	CEREGNANO	10:28	10:29	ROVIGO	10:39
18077	ADRIA	11:36	LOREO	11:49	11:54	ROSOLINA	11:58	11:59	CAVANELLA D'ADIGE	12:04	12:05	SANNA DI CHIOGGIA	12:09	12:10	CHIOGGIA	12:19												
18078	CHIOGGIA	10:29	SANNA DI CHIOGGIA	10:36	10:37	CAVANELLA D'ADIGE	10:41	10:42	ROSOLINA	10:46	10:47	LOREO	10:52	10:53	ADRIA	11:07												
18079	ROVIGO	13:09	CEREGNANO	13:17	13:18	LAMA	13:22	13:23	BARICETTA	13:29	13:30	ADRIA	13:35	13:36	LOREO	13:49	13:54	ROSOLINA	13:58	13:59	CAVANELLA D'ADIGE	14:04	14:05	SANNA DI CHIOGGIA	14:09	14:10	CHIOGGIA	14:19
18080	CHIOGGIA	12:29	SANNA DI CHIOGGIA	12:36	12:37	CAVANELLA D'ADIGE	12:41	12:42	ROSOLINA	12:46	12:47	LOREO	12:52	12:53	ADRIA	13:07	13:08	BARICETTA	13:12	13:13	LAMA	13:20	13:24	CEREGNANO	13:28	13:29	ROVIGO	13:39
18081	ROVIGO	14:09	CEREGNANO	14:17	14:18	LAMA	14:22	14:23	BARICETTA	14:29	14:30	ADRIA	14:35	14:36	LOREO	14:49	14:54	ROSOLINA	14:58	14:59	CAVANELLA D'ADIGE	15:04	15:05	SANNA DI CHIOGGIA	15:09	15:10	CHIOGGIA	15:19
18082	CHIOGGIA	13:29	SANNA DI CHIOGGIA	13:36	13:37	CAVANELLA D'ADIGE	13:41	13:42	ROSOLINA	13:46	13:47	LOREO	13:52	13:53	ADRIA	14:07	14:08	BARICETTA	14:12	14:13	LAMA	14:20	14:24	CEREGNANO	14:28	14:29	ROVIGO	14:39
18083	ROVIGO	15:09	CEREGNANO	15:17	15:18	LAMA	15:22	15:23	BARICETTA	15:29	15:30	ADRIA	15:35	15:36	LOREO	15:49	15:54	ROSOLINA	15:58	15:59	CAVANELLA D'ADIGE	16:04	16:05	SANNA DI CHIOGGIA	16:09	16:10	CHIOGGIA	16:19
18084	CHIOGGIA	14:29	SANNA DI CHIOGGIA	14:36	14:37	CAVANELLA D'ADIGE	14:41	14:42	ROSOLINA	14:46	14:47	LOREO	14:52	14:53	ADRIA	15:07	15:08	BARICETTA	15:12	15:13	LAMA	15:20	15:24	CEREGNANO	15:28	15:29	ROVIGO	15:39
18085	ROVIGO	16:09	CEREGNANO	16:17	16:18	LAMA	16:22	16:23	BARICETTA	16:29	16:30	ADRIA	16:35	16:36	LOREO	16:49	16:54	ROSOLINA	16:58	16:59	CAVANELLA D'ADIGE	17:04	17:05	SANNA DI CHIOGGIA	17:09	17:10	CHIOGGIA	17:19
18086	CHIOGGIA	15:29	SANNA DI CHIOGGIA	15:36	15:37	CAVANELLA D'ADIGE	15:41	15:42	ROSOLINA	15:46	15:47	LOREO	15:52	15:53	ADRIA	16:07												
18087	ROVIGO	17:15	CEREGNANO	17:23	17:24	LAMA	17:28	17:29	BARICETTA	17:35	17:36	ADRIA	17:41	17:42	LOREO	17:55	18:00	ROSOLINA	18:04	18:05	CAVANELLA D'ADIGE	18:10	18:11	SANNA DI CHIOGGIA	18:15	18:16	CHIOGGIA	18:25
18088	CHIOGGIA	15:29	SANNA DI CHIOGGIA	15:36	15:37	CAVANELLA D'ADIGE	15:41	15:42	ROSOLINA	15:46	15:47	LOREO	15:52	15:53	ADRIA	16:07	16:08	BARICETTA	16:12	16:13	LAMA	16:20	16:24	CEREGNANO	16:28	16:29	ROVIGO	16:39
18090	ADRIA	16:08	BARICETTA	16:12	16:13	LAMA	16:20	16:24	CEREGNANO	16:28	16:29	ROVIGO	16:39															
18091	ROVIGO	19:15	CEREGNANO	19:23	19:24	LAMA	19:28	19:29	BARICETTA	19:35	19:36	ADRIA	19:41	19:42	LOREO	19:55	20:00	ROSOLINA	20:04	20:05	CAVANELLA D'ADIGE	20:10	20:11	SANNA DI CHIOGGIA	20:15	20:16	CHIOGGIA	20:25
18095	ROVIGO	20:55	CEREGNANO	21:03	21:04	LAMA	21:08	21:09	BARICETTA	21:15	21:16	ADRIA	21:21															
18096	CHIOGGIA	17:35	SANNA DI CHIOGGIA	17:42	17:43	CAVANELLA D'ADIGE	17:47	17:48	ROSOLINA	17:52	17:53	LOREO	17:58	17:59	ADRIA	18:13	18:14	BARICETTA	18:18	18:19	LAMA	18:26	18:30	CEREGNANO	18:34	18:35	ROVIGO	18:45
18098	CHIOGGIA	18:35	SANNA DI CHIOGGIA	18:42	18:43	CAVANELLA D'ADIGE	18:47	18:48	ROSOLINA	18:52	18:53	LOREO	18:58	18:59	ADRIA	19:13	19:14	BARICETTA	19:18	19:19	LAMA	19:26	19:30	CEREGNANO	19:34	19:35	ROVIGO	19:45
18100	CHIOGGIA	19:35	SANNA DI CHIOGGIA	19:42	19:43	CAVANELLA D'ADIGE	19:47	19:48	ROSOLINA	19:52	19:53	LOREO	19:58	19:59	ADRIA	20:13	20:14	BARICETTA	20:18	20:19	LAMA	20:26	20:30	CEREGNANO	20:34	20:35	ROVIGO	20:45
18102	CHIOGGIA	20:35	SANNA DI CHIOGGIA	20:42	20:43	CAVANELLA D'ADIGE	20:47	20:48	ROSOLINA	20:52	20:53	LOREO	20:58	20:59	ADRIA	21:13												
18104	CHIOGGIA	20:35	SANNA DI CHIOGGIA	20:42	20:43	CAVANELLA D'ADIGE	20:47	20:48	ROSOLINA	20:52	20:53	LOREO	20:58	20:59	ADRIA	21:13	21:14	BARICETTA	21:18	21:19	LAMA	21:26	21:30	CEREGNANO	21:34	21:35	ROVIGO	21:45



Allegato 1.3 sez. a - Programma di esercizio bus

Bus	Stazione di partenza	Stazione di arrivo	Ora partenza	Ora arrivo	Km singola corsa	Giorni di circolazione annui	Periodicità	Veic-km annui	Posti offerti a sedere	Posti/Km offerti a sedere annui
VE760	CHIOGGIA	ROVIGO	05:10:00	06:39:00	63,300	90	Circola feriali no Natale ed estate.	5.697	55	313.335
VE762	ADRIA	ROVIGO	05:51:00	06:39:00	28,700	90	Circola feriali no Natale ed estate.	2.583	55	142.065
VE761	ROVIGO	CHIOGGIA	07:09:00	08:50:00	63,300	90	Circola feriali no Natale ed estate.	5.697	55	313.335
VE764	CHIOGGIA	ADRIA	08:29:00	09:21:00	34,600	90	Circola feriali no Natale ed estate.	3.114	55	171.270
VE766	ADRIA	ROVIGO	17:22:00	18:10:00	28,700	75	Circola feriali escluso Sabato no Natale ed estate.	2.153	55	118.388
VE763	ROVIGO	CHIOGGIA	18:09:00	19:50:00	63,300	75	Circola feriali escluso Sabato no Natale ed estate.	4.748	55	261.113
VE768	CHIOGGIA	ROVIGO	19:29:00	21:10:00	63,300	75	Circola feriali escluso Sabato no Natale ed estate.	4.748	55	261.113
VE765	ROVIGO	CHIOGGIA	20:09:00	21:50:00	63,300	75	Circola feriali escluso Sabato no Natale ed estate.	4.748	55	261.113
VE767	PIOVE DI SACCO	ADRIA	04:05:00	04:45:00	31,010	101	Circola feriali	3.132	55	172.261

Allegato 1.3 sez. b - Dati singolo bus

Bus	Fermata 1			Fermata 2			Fermata 3			Fermata 4			Fermata 5			Fermata 6			Fermata 7			Fermata 8			Fermata 9			Fermata 10			
	Nome	Ora Partenza		Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo	Ora Partenza	Nome	Ora Arrivo		
VE760	CHIOGGIA	5:10:00		S. ANNA DI CHIOGGIA	5:20:00	5:21:00	CAVANELLA D'ADIGE	5:27:00	5:28:00	ROSOLINA	5:35:00	5:36:00	LOREO	5:46:00	5:47:00	ADRIA	6:03:00	6:04:00	ROVIGO	6:39:00											
VE762	ADRIA	5:51:00		BARICETTA	6:01:00	6:02:00	LAMA	6:13:00	6:14:00	CEREGNANO	6:18:00	6:19:00	ROVIGO	6:39:00																	
VE761	ROVIGO	7:09:00		CEREGNANO	7:28:00	7:29:00	LAMA	7:33:00	7:34:00	BARICETTA	7:45:00	7:46:00	ADRIA	7:56:00	7:57:00	LOREO	8:13:00	8:14:00	ROSOLINA	8:24:00	8:25:00	CAVANELLA D'ADIGE	8:32:00	8:33:00	S. ANNA DI CHIOGGIA	8:39:00	8:40:00	CHIOGGIA	8:50:00		
VE764	CHIOGGIA	8:29:00		S. ANNA DI CHIOGGIA	8:38:00	8:39:00	CAVANELLA D'ADIGE	8:45:00	8:46:00	ROSOLINA	8:53:00	8:54:00	LOREO	9:04:00	9:05:00	ADRIA	9:21:00														
VE766	ADRIA	17:22:00		BARICETTA	17:32:00	17:33:00	LAMA	17:44:00	17:45:00	CEREGNANO	17:49:00	17:50:00	ROVIGO	18:10:00																	
VE763	ROVIGO	18:09:00		CEREGNANO	18:28:00	18:29:00	LAMA	18:33:00	18:34:00	BARICETTA	18:45:00	18:46:00	ADRIA	18:56:00	18:57:00	LOREO	19:13:00	19:14:00	ROSOLINA	19:24:00	19:25:00	CAVANELLA D'ADIGE	19:32:00	19:33:00	S. ANNA DI CHIOGGIA	19:39:00	19:40:00	CHIOGGIA	19:50:00		
VE768	CHIOGGIA	19:29:00		S. ANNA DI CHIOGGIA	19:38:00	19:39:00	CAVANELLA D'ADIGE	19:45:00	19:46:00	ROSOLINA	19:53:00	19:54:00	LOREO	20:04:00	20:05:00	ADRIA	20:21:00	20:22:00	BARICETTA	20:32:00	20:33:00	LAMA	20:44:00	20:45:00	CEREGNANO	20:49:00	20:50:00	ROVIGO	21:10:00		
VE765	ROVIGO	20:09:00		CEREGNANO	20:28:00	20:29:00	LAMA	20:33:00	20:34:00	BARICETTA	20:45:00	20:46:00	ADRIA	20:56:00	20:57:00	LOREO	21:13:00	21:14:00	ROSOLINA	21:24:00	21:25:00	CAVANELLA D'ADIGE	21:32:00	21:33:00	S. ANNA DI CHIOGGIA	21:39:00	21:40:00	CHIOGGIA	21:50:00		
VE767	PIOVE DI SACCO	4:05:00		CONA VENETA	4:18:00	4:19:00	CAVARZERE	4:28:00	4:29:00	ADRIA	4:45:00																				

## ALLEGATO 2

### PROCEDURE DI AGGIORNAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO ANNUALE ED IN CORSO DI ORARIO

Si riporta di seguito, in forma tabellare, la procedura per la formazione e l'eventuale adeguamento intermedio dell'orario annuale, che le parti intendono adottare nell'ambito del presente Contratto di Servizio (Fonte PIR – RFI e PIR – IV rev. 2023).

Step	Scadenza	Attività
1	10 Marzo	Trenitalia e INFRASTRUTTURE VENETE (IV) concordano le tracce da richiedere ai Gestori dell'Infrastruttura (GI) per l'orario del successivo mese di dicembre.
2	Entro il mese di aprile <i>(scadenza pubblicata nei Prospetti Informativi Rete: PIR)</i>	Trenitalia presenta ai GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con INFRASTRUTTURE VENETE al punto 1, e ne trasmette copia a INFRASTRUTTURE VENETE stessa.
3	Mese di luglio Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte dei GI <i>(scadenza pubblicata nei Prospetti Informativi Rete: PIR)</i>	Trenitalia trasmette a INFRASTRUTTURE VENETE il progetto orario elaborato dai GI con le eventuali comunicazioni di rigetto di tracce o proposte alternative. INFRASTRUTTURE VENETE e Trenitalia concordano le decisioni in merito e la posizione da tenere nell'eventuale presentazione delle osservazioni ai GI.
4	Fine luglio	INFRASTRUTTURE VENETE invia a Trenitalia un parere vincolante per l'accettazione del progetto orario con le eventuali osservazioni e/o modifiche necessarie, che Trenitalia invierà entro la prima settimana di agosto (scadenza pubblicata nei Prospetti Informativi Rete-PIR).
5	Mese di novembre Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte dei GI <i>(scadenza pubblicata nei Prospetti Informativi Rete: PIR)</i>	Trenitalia trasmette a INFRASTRUTTURE VENETE il progetto orario definitivo nazionale approvato dai GI.

Tabella 1 – Procedura per la formazione dell'orario annuale

<b>Step</b>	<b>Scadenza</b>	<b>Attività</b>
<b>1</b>	<b>5 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell'orario in corso di validità</b>	Trenitalia e INFRASTRUTTURE VENETE concordano le tracce da richiedere ai GI per l'adeguamento intermedio dell'orario in corso di validità.
<b>2</b>	<b>4 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell'orario in corso di validità</b> <i>(scadenza pubblicata nei Prospetti Informativi Rete: PIR)</i>	Trenitalia presenta ai GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con INFRASTRUTTURE VENETE al punto 1, e ne trasmette copia a INFRASTRUTTURE VENETE stessa.
<b>3</b>	<b>Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte dei GI</b> <i>(scadenza pubblicata nei Prospetti Informativi Rete: PIR)</i>	Trenitalia trasmette a INFRASTRUTTURE VENETE il progetto orario elaborato dai GI con le eventuali comunicazioni di rigetto di tracce o proposte alternative. INFRASTRUTTURE VENETE e Trenitalia concordano le decisioni in merito e la posizione da tenere nell'eventuale presentazione delle osservazioni ai GI.
<b>4</b>	<b>Entro 15 giorni dalla comunicazione di Trenitalia relativamente al progetto orario trasmesso dai GI (punto 3)</b>	INFRASTRUTTURE VENETE invia a Trenitalia un parere vincolante per l'accettazione del progetto orario con le eventuali osservazioni e/o modifiche necessarie, che Trenitalia invierà ai GI entro i termini pubblicati nei Prospetti Informativi Rete-PIR.

Tabella 2 – Procedura per l'eventuale aggiornamento di giugno dell'orario attivato nel precedente mese di dicembre, sia nel caso di modifiche richieste da IV sia nel caso di variazioni chieste dai GI

# ALLEGATO 3

## PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

1° SETTEMBRE 2024 – 31 DICEMBRE 2024

CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE  
TRA INFRASTRUTTURE VENETE S.R.L. E TRENITALIA PER LE LINEE ADRIA-VENEZIA MESTRE-VENEZIA S.L.,  
ROVIGO-CHIOGGIA, ROVIGO-VERONA 2024 – 2034

Le Parti hanno convenuto di determinare i valori sotto riportati in forma parametrica come un terzo del primo anno di PEF di gara.

Indice	Parametro	2024 (euro)
A	Entrate relative a ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	1.015.246
B	Effetti positivi di rete indotti	412.171
<b>C=A+B</b>	<b>ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE</b>	<b>1.427.416</b>
D	Uscite relative a costi sostenuti per l'assolvimento degli OSP	6.703.245
E(*)	Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	2.136.446
F	Tasso di congrua remunerazione del CIN (%)	5,93%
G=F*E	Remunerazione del capitale investito (utile ragionevole)	42.230
<b>H=D+G</b>	<b>USCITE + UTILE RAGIONEVOLE</b>	<b>6.745.475</b>
<b>I=H-C</b>	<b>EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)</b>	<b>5.318.059</b>
L=C+I	ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE + COMPENSAZIONE VARIABILE	<b>6.745.475</b>
<b>R</b>	<b>BASE GARA</b>	<b>5.143.000</b>
<b>OUT</b>	<b>OFFERTA (Corrispettivi)</b>	<b>4.756.246</b>
<b>S=I-R</b>	<b>POSTE FIGURATIVE</b>	<b>(561.813)</b>

(\*) Il valore del CIN preso a riferimento è su base annua.

<b>PRODUZIONE (TRENI*KM)</b>	<b>557.167</b>
<b>PRODUZIONE (BUS*KM)</b>	<b>42.738</b>

# ALLEGATO 4

## PIANO ECONOMICO FINANZIARIO 2025 – 2034

CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE  
TRA INFRASTRUTTURE VENETE S.R.L. E TRENITALIA PER LE LINEE ADRIA-VENEZIA MESTRE-VENEZIA S.L.,  
ROVIGO-CHIOGGIA, ROVIGO-VERONA 2025 - 2034

Indice	Parametro	VAN/static	2025 (euro)	2026 (euro)	2027 (euro)	2028 (euro)	2029 (euro)	2030 (euro)	2031 (euro)	2032 (euro)	2033 (euro)	2034 (euro)
A	Entrate relative a ricavi generati dall'assolvimento degli OSP		3.045.737	3.211.454	3.372.260	3.431.350	3.527.926	3.626.519	3.715.458	3.813.873	3.915.735	4.018.849
B	Effetti positivi di rete indotti		1.236.512	1.251.350	1.266.367	1.281.563	1.121.096	1.274.202	1.066.887	1.020.128	817.427	827.236
<b>C=A+B</b>	<b>ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE</b>		<b>4.282.249</b>	<b>4.462.805</b>	<b>4.638.627</b>	<b>4.712.913</b>	<b>4.649.022</b>	<b>4.900.721</b>	<b>4.782.345</b>	<b>4.834.001</b>	<b>4.733.162</b>	<b>4.846.085</b>
D	Uscite relative a costi sostenuti per l'assolvimento degli OSP		20.109.734	19.831.823	19.440.704	20.169.736	20.628.825	20.799.371	20.802.253	20.974.043	21.019.836	21.314.115
E	Capitale investito Netto (CIN) Regolatorio		2.136.446	9.399.179	9.620.281	9.251.370	8.749.397	8.583.550	8.779.858	8.401.279	8.566.597	8.206.200
F	Tasso di congrua remunerazione del CIN (%)	5,93%	5,93%	5,93%	5,93%	5,93%	5,93%	5,93%	5,93%	5,93%	5,93%	5,93%
G=F*E	Remunerazione del capitale investito (utile ragionevole)		126.691	557.371	570.483	548.606	518.839	509.005	520.646	498.196	507.999	486.628
<b>H=D+G</b>	<b>USCITE + UTILE RAGIONEVOLE</b>		<b>20.236.426</b>	<b>20.389.195</b>	<b>20.011.187</b>	<b>20.718.343</b>	<b>21.147.664</b>	<b>21.308.375</b>	<b>21.322.898</b>	<b>21.472.239</b>	<b>21.527.835</b>	<b>21.800.743</b>
<b>I=H-C</b>	<b>EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)</b>		<b>15.954.177</b>	<b>15.926.390</b>	<b>15.372.560</b>	<b>16.005.430</b>	<b>16.498.642</b>	<b>16.407.655</b>	<b>16.540.553</b>	<b>16.638.238</b>	<b>16.794.673</b>	<b>16.954.657</b>
L=C+I	ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE + COMPENSAZIONE VARIABILE		20.236.426	20.389.195	20.011.187	20.718.343	21.147.664	21.308.375	21.322.898	21.472.239	21.527.835	21.800.743
M	VAN L	154.361.935										
N	VAN H	154.361.935										
O	VAN I	119.956.397										
<b>G</b>	<b>M=N</b>	<b>si</b>										
R	BASE GARA		15.429.000	16.373.683	17.318.365	18.263.048	18.263.048	18.263.048	18.263.048	18.263.048	18.263.048	18.263.048
OUT	OFFERTA (Corrispettivi)		14.268.739	15.142.382	16.016.024	16.889.666	16.889.666	16.889.666	16.889.666	16.889.666	16.889.666	16.889.666
S=I-R	POSTE FIGURATIVE		(1.685.438)	(784.008)	643.464	884.237	391.025	482.012	349.114	251.429	94.994	(64.991)
ALGO	VAN (pari a zero)	€ 0,00										

  

PRODUZIONE (TREN*KM)	1.671.501	1.672.541	1.672.541	1.672.541	1.672.541	1.672.541	1.672.541	1.672.541	1.672.541	1.672.541	1.672.541	1.672.541
PRODUZIONE (BUS*KM)	128.214	189.035	189.035	189.035	189.035	189.035	189.035	189.035	189.035	189.035	189.035	189.035

# ALLEGATO 5

## RETE DI VENDITA

Come da offerta di gara, Trenitalia si è dotata di un'opportuna rete di vendita per tutti i titoli di viaggio validi sui servizi contrattualizzati che rispetta la normativa regionale vigente.

In particolare, i titoli di viaggio possono essere acquistati presso le biglietterie di stazione, le self-service, i punti vendita terzi autorizzati, il sito Trenitalia, l'App Trenitalia e Call Center Trenitalia.

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso della durata dell'affidamento i diversi canali di vendita potranno subire delle modifiche/integrazioni, secondo quanto previsto nel Piano di intervento per la vendita e l'informazione di cui all'articolo 16 comma 8 del Contratto.

Di seguito si riportano le consistenze, alla data di sottoscrizione del contratto, della rete di vendita di cui al PEF.

### 1. Self-service

Nelle linee oggetto del contratto, alla data di avvio del servizio, saranno presenti ed attive 13 biglietterie self-service, di cui 5 full (che accettano pagamenti in moneta, banconote e con POS), 6 con POS e moneta e 2 con solo POS.

L'elenco delle self-service attive nelle linee oggetto del presente contratto è di seguito riportato (tabella 1).

Tabella 1

Stazione/fermata	self service <i>full</i>	self service Monete + Pos	self service Pos	Numero Totale
ADRIA	1			1
BADIA POLESINE		1		1
CEREA			1	1
CHIOGGIA		1		1
ISOLA DELLA SCALA		1		1
LEGNAGO	1	1		2
LENDINARA		1		1
PIOVE DI SACCO	1		1	2
ROVIGO	2	1		3
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>13</b>

### 2. Punti vendita

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso i Punti Vendita terzi autorizzati dei circuiti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, che conta circa 70.000 esercizi commerciali in Italia di cui circa 4.500 in Veneto, di cui 77 specificamente attivati in prossimità delle stazioni e fermate afferenti alle nuove linee.

Trenitalia si riserva di stipulare ulteriori accordi specifici con rivenditori autorizzati e/o terzi.

### 3. Validatrici

Al momento della sottoscrizione del contratto, sono presenti ed attive 96 validatrici:

Tabella 2

Stazione/fermata	N.
ADRIA	3
ARZERGRANDE	1
BADIA POLESINE	2
BARICETTA	2
BOJON	2
BOVOLONE	2
BUTTAPIETRA	2
CAMPOLONGO	1
CAMPOGARA CAMPAGNA LUPA	1
CASELLO 11	2
CASELLO 8	2
CASTAGNARO	2
CAVANELLA D'ADIGE	2
CAVARZERE	1
CAVARZERE CENTRO	2
CEREA	2
CEREGNANO	2
CHIOGGIA	2
CONA VENETA	2
COSTA	2
FRATTA	2
ISOLA DELLA SCALA	2
LAMA	2
LEGNAGO	5
LENDINARA	2
LOREO	2
MIRA BUSE	2
MIRA PORTA OVEST	2
ORIAGO	2
PIOVE DI SACCO	4
PONTE LONGO	1
ROSOLINA	2
ROVIGO	6
S. ANNA DI CHIOGGIA	2
VERONA PORTA NUOVA	21
VILLABARTOLOMEA	2
<b>Totale</b>	<b>96</b>

# ALLEGATO 6

## PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Trenitalia si impegna a garantire il piano di investimenti richiamato all'art. 6 "Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile" finalizzato al rinnovo del materiale rotabile, al revamping dello stesso, agli sviluppi informatici e alla tecnologia e per la manutenzione. Trenitalia dovrà mettere a disposizione n. 1 materiale rotabile elettrico da rendere operativo entro il cambio orario di dicembre 2025. Al termine dell'affidamento previsto per il 2034 la proprietà del bene dovrà essere trasferita al nuovo gestore del servizio e l'eventuale valore residuo dovrà essere corrisposto a Trenitalia nell'ambito della nuova procedura di affidamento.

Di seguito il Cronoprogramma delle consegne ed immissione in esercizio relativo ai nuovi treni:

Entrate in esercizio	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	Totale
Elettrotreni 4 casse (POP)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

La data ultima di immissione in esercizio di cui al cronoprogramma è da intendersi entro il 31 dicembre delle singole annualità ivi indicate.

Di seguito il cronoprogramma degli investimenti complessivi a carico di Trenitalia:

Investimenti (Mln)*	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	Totale
Acquisto materiale rotabile	-	6,05	-	-	-	-	-	-	-	-	6,05
Revamping											-
Impianti											-
Informatica	0,07	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,07
Tecnologie											-
Ciclica	0,76	1,29	0,61	0,25	0,34	0,63	1,02	0,47	1,07	0,63	7,10
<b>Totale</b>	<b>0,83</b>	<b>7,34</b>	<b>0,61</b>	<b>0,25</b>	<b>0,34</b>	<b>0,63</b>	<b>1,02</b>	<b>0,47</b>	<b>1,07</b>	<b>0,63</b>	<b>13,21</b>

\*Eventuali discordanze tra importi totali e parziali, riportati nella tabella, sono da ricondurre all'approssimazione decimale dei valori.

# ALLEGATO 7

## CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI, PENALITÀ E MITIGAZIONI DELLE PENALITÀ

### 1. CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ

Il contenuto del presente documento afferisce agli anni 2025-2034. Il medesimo contenuto verrà esteso ai mesi settembre-dicembre del 2024. Per le penali calcolate su base annua, per il solo ultimo trimestre del 2024, i valori saranno riproporzionati a un terzo di quelli indicati.

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.

A tale scopo si definiscono due classificazioni considerando separatamente le linee e le stazioni. In particolare:

- la classificazione delle linee si determina tramite il rapporto tra il numero di treni effettuati per ciascuna linea e il numero complessivo di treni effettuati nell'intero bacino della Regione Veneto, nell'arco dello (stesso) giorno feriale medio.

Le tre linee oggetto di affidamento sono state raggruppate in un'unica classe in quanto il rapporto  $(\text{numero treni\_linea})/(\text{numero treni\_rete})$  è risultato minore del 5% e in ragione delle caratteristiche socio-economiche del territorio;

- la classificazione delle stazioni viene effettuata calcolando il rapporto tra il numero di passeggeri servizi sulla singola stazione e il numero di passeggeri serviti nell'intero bacino della Regione Veneto, durante il giorno feriale medio.

Sono state definite tre classi in base al valore percentuale del rapporto precedentemente descritto, in particolare  $A \geq 5\%$ ,  $1\% \leq B < 5\%$  e  $C < 1\%$ . Dall'analisi è emerso che tutte le stazioni facenti parte del bacino oggetto di gara ricadono all'interno della categoria C, ad eccezione dei capoluoghi di Provincia la cui classificazione è dettata dalla Delibera ART 16/2018 e coincide sempre con la categoria A.

Le tabelle 1, 2 e 3 che seguono riportano la classificazione delle stazioni/fermate indicando - per ciascuna - la classe di appartenenza e la tipologia; si precisa che le stazioni/fermate rilevanti sono quelle di destino e quelle di interscambio tra le linee oggetto di gara e/o le altre linee interessate dal trasporto regionale.

<b>Linea Adria-Ve. Mestre-Venezia SL</b>		
<b>Stazioni/fermate</b>	<b>Classe</b>	<b>Stazioni rilevanti</b>
Adria	C	Sì
Cavarzere Fermata	C	N.A.
Cavarzere Stazione	C	No
Cona Veneta	C	No
Pontelongo Fermata	C	N.A.
Arzergrande	C	N.A.
Piove di Sacco	C	No
Campolongo Maggiore	C	N.A.
Bojon	C	N.A.
Casello 8	C	N.A.
Campagna Lupia/Camponogara	C	No
Casello 11	C	N.A.
Mira Buse	C	No
Oriago	C	N.A.
Porta Ovest	C	No
Venezia Mestre	A	Sì
Porto Marghera	C	N.A.
Venezia Santa Lucia	A	Sì

Tabella 1 – Classificazione delle stazioni/fermate Linea Adria-Ve. Mestre-Venezia SL

<b>Linea Rovigo-Chioggia</b>		
<b>Stazioni/fermate</b>	<b>Classe</b>	<b>Stazioni rilevanti</b>
Rovigo	A	Sì
Ceregnano	C	N.A.
Lama	C	No
Baricetta	C	N.A.
Adria	C	Sì
Loreo	C	No
Rosolina	C	N.A.
Cavanella d'Adige	C	N.A.
S. Anna di Chioggia	C	N.A.
Chioggia	C	Sì

Tabella 2 – Classificazione delle stazioni/fermate Linea Rovigo-Chioggia

<b>Linea Rovigo-Verona</b>		
<b>Stazioni/fermate</b>	<b>Classe</b>	<b>Stazioni rilevanti</b>
Rovigo	A	Sì
Costa	C	No
Fratta	C	N.A.
Lendinara	C	No
Badia Polesine	C	No
Castagnaro	C	No
Villabartolomea	C	N.A.
Legnago	C	Sì
Cerea	C	Sì
Bovolone	C	No
Isola della Scala	C	Sì
Buttapietra	C	No
Verona Porta Nuova	A	Sì

Tabella 3 – Classificazione delle stazioni/fermate Linea Rovigo-Verona

Le stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità solo a valle dell'adeguamento da parte dei Gestori dell'Infrastruttura (GI) dei sistemi di monitoraggio e della revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e i GI. L'elenco delle stazioni rilevanti

potrà subire modifiche a seguito di riprogrammazioni del servizio e dell'eventuale modifica della domanda, della realizzazione di nodi di interscambio programmati, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte dei Gestori dell'Infrastruttura.

Si definisce nel documento 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.

#### **1.1 Offerta di posti**

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto all'Offerta Commerciale (Allegato 1), anche considerando eventuali variazioni concordate, ai sensi dell'art. 4 "Disciplina delle prestazioni" 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, di cui agli Allegati 1.1 e 1.3, recanti – rispettivamente – il Programma di esercizio ferroviario e bus, tenendo conto delle necessarie variazioni per effetto di quanto previsto nell'art. 12 "Flessibilità del programma di esercizio" e all'art. 13 "Interruzione dei servizi" del Contratto.

La Condizione Minima di Qualità dell'offerta dei posti è misurata mediante l'indicatore CONF (Tabella 4).

<b>CONF: valori annuali</b>	<b>CMQ 2025-2034</b>
%	100

Tabella 4 – CMQ conformità materiale rotabile

Per ogni non conformità, come da dichiarazione mensile di Trenitalia, è applicata una penale pari a 20 € a treno, fatta salva ogni altra penalità relativa all'affollamento.

#### **1.2 Regolarità e puntualità**

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio da parte dei Gestori dell'Infrastruttura e alla revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e i Gestori dell'Infrastruttura, considerata per intervalli superiori a 60 minuti, che – in ragione della disponibilità di dati – sono computati nella puntualità piuttosto che nella regolarità.

Implementato il nuovo sistema di monitoraggio da parte dei Gestori dell'Infrastruttura e definita la revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e i GI, gli obiettivi annuali, stabiliti nelle tabelle sotto 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 (e sopra descritto), maggiore di 0,1% 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.

### 1.2.1 Regolarità

Secondo la Delibera ART 16/2018, l'indice di regolarità è calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati e treni programmati nel mese, ovvero:

$$\%Rt = \frac{\text{Treni circolati}}{\text{Treni programmati}} * 100$$

Sono considerati come treni anche i bus programmati/circolati in orario.

dove:

- **Treni circolati:** numero di treni programmati, detratti:
  - treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne, se non adeguatamente sostituiti come da Piano di Intervento;
  - treni parzialmente o totalmente soppressi imputabili a Trenitalia o ad altre IF o ai GI, se non adeguatamente sostituiti come da Piano di Intervento;
  - treni arrivati a destinazione con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, se non adeguatamente sostituiti come da Piano di Intervento;
  - treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.
- **Treno adeguatamente sostituito:** come da Piano d'Intervento e secondo quanto previsto agli artt. 4 e 14 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.

Il livello minimo di qualità per l'indicatore in oggetto sarà pari a:

Regolarità del servizio: valori annuali	CMQ 2025-2034
%	95%

Tabella 5 – CMQ regolarità del servizio

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per la prima metà del secondo anno o comunque fino al completamento dell'elettrificazione e consegna del nuovo materiale rotabile (2026);
  - 1,0 per il restante periodo di validità del Contratto (2027-2034).
  
- Importo unitario della penale:
  - 5.000 € per ogni decimo di punto di scostamento.
  
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### 1.2.2 Puntualità

La puntualità viene misurata nelle stazioni intermedie rilevanti e nelle stazioni di destino. In particolare, 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 e per ogni mese.

**L'indicatore %OS**, per ciascuna linea della rete, è calcolato come rapporto percentuale tra il numero dei treni arrivati con un ritardo massimo di 5 minuti ed il numero di treni effettuati, dove:

- **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 legate ai Gestori dell'Infrastruttura, a Trenitalia o alle altre Imprese Ferroviarie, come individuate dai Gestori dell'Infrastruttura;
- **treni effettuati** = numero dei treni programmati sottratti del 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 Procedura Operativa RFI COP 269 aggiornata il 30 giugno 2021, ed alla disposizione indicata al punto 6.5 del PIR-IV integrato con il relativo allegato 10.

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.

<b>Puntualità del servizio: valori mensili</b>	<b>CMQ Obiettivo 2025 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore</b>	<b>CMQ Obiettivo 2026-2034 nel caso in cui il dato di consuntivo sia <math>\geq</math> CMQ dell'anno precedente</b>
Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96%	+0,1 punto
Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	97%	+0,1 punto

Tabella 6 – CMQ puntualità del servizio

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
- Importo unitario mensile della penale:
  - Servizio a domanda rilevante: 150 € per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno;
  - Servizio a domanda non rilevante 100 € per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno.

- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### 1.3 Informazioni all'utenza prima del viaggio

Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e la diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella tabella sottostante, 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 Terzi, considerando il ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere applicate a seguito del compimento delle azioni previste nel primo periodo di realizzazione del Piano di intervento vendita e informazioni.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (dalla 1 alla 19 e dalla 25 alla 29) a IV annualmente, mentre le informazioni dalla 20 alla 23 vengono rese secondo quanto previsto dal successivo paragrafo "Livelli minimi di trasparenza". Le informazioni di cui al punto 24 saranno diffuse a cura di IV.

Per ogni singola non conformità rilevata da IV rispetto alla tabella 7 sotto riportata, è applicata una penale pari a 25 € e comunque non superiore a 150 € (euro centocinquanta/00).

Nr	Tipologia informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
<i>Informazioni statiche</i>								
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 (rif. legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distante km); costo servizi aggiuntivi	x		x	x			

Nr	Tipologia informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
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 di 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
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 €)				x			
22	Compensazione finanziaria annua (in €)				x			
23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in €)				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 es. quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI)				x			

*Informazioni dinamiche*

Nr	Tipologia informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
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			

Tabella 7 – Informazioni all’utenza prima del viaggio

#### 1.4 Informazioni all’utenza durante il viaggio

Le condizioni minime di informazione durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e la 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 a IV annualmente.

Per ogni singola non conformità, per singolo convoglio, relativa alla comunicazione statica rilevata da IV, è applicata una penale pari a 50 €, fino ad un massimo di 300 €.

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione dinamica rilevata da IV, è applicata una penale pari a 50 €, fino ad un massimo di 300 €.

Nr	Tipologia informazione	Note
----	------------------------	------

##### *Informazioni statiche*

30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza nei confronti dell’Impresa Ferroviaria	
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	

##### *Informazioni dinamiche*

35	Prossima fermata	
----	------------------	--

Nr	Tipologia informazione	Note
36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte dei GI)	
In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalie di circolazione, l'IF garantisce, in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
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; - corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio; - corredate dall'indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online sia offline; ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative ai ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente all'annunciarlo attraversando le carrozze. In ogni caso, va riservata particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.
38	Anormalità della circolazione	
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	

Tabella 8 – Informazioni all'utenza durante il viaggio

## 1.5 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 IV 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 a IV, suddivise per indicatore della qualità;
- e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;
- f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
  - i) numero di passeggeri trasportati e  $\text{pax} \cdot \text{treni} \cdot \text{km}$ ;

- 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 da Trenitalia all'ART, anche per conto di IV, in formato aperto/editabile.

Trenitalia attesta annualmente l'avvenuta pubblicazione delle informazioni a IV.

## 1.6 Livelli minimi di accessibilità commerciale

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

- 1) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
- 2) disponibilità/funzionamento di SBT – sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);
- 3) funzionamento delle BSS full (rilevanti ai sensi della Delibera ART 16/2018) – biglietterie automatiche (%BAUT);
- 4) funzionamento delle validatrici (%VAL).

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

L'indicatore %ACV, espresso in termini percentuali, misura la dotazione di canali di vendita e, per ogni anno e tipologia di stazione, viene calcolato come media aritmetica 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 dove sono accettate diverse modalità di pagamento (banconote, monete, 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.

Con riferimento agli investimenti previsti nel Piano Economico - Finanziario, secondo gli standard definiti dalla Delibera ART 16/2018, si individuano sotto le condizioni minime di qualità:

<b>Dotazione adeguata di canali di vendita – stazioni</b>	<b>CMQ 2025-2034</b>
%ACV annuale – Tipologia A	100%
%ACV annuale – Tipologia C	100%

Tabella 9 – CMQ dotazione canali di vendita

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
  
- Importo annuo della penale: 150 euro per ogni punto di scostamento percentuale in meno, se dovuto a problematiche della rete di vendita diretta *self service* di cui al presente Contratto, escludendo gli atti vandalici e di sabotaggio.
  
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### **1.6.2 Funzionamento canali telematici (%BTEL)**

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

L'indicatore %BTEL, espresso in termini percentuali, misura la CMQ e, per ogni anno, viene calcolato come media aritmetica dei valori mensili: numero di giorni nel mese con funzionalità adeguata rispetto al numero totale di giorni del mese di riferimento.

La **funzionalità dei SBT** è considerata adeguata quando il loro funzionamento non viene interrotto per

un periodo superiore alle 12 ore consecutive, escludendo i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei SBT stessi.

Funzionamento canali telematici (%BTEL)	CMQ 2025 - 2034 %
% BTEL annuale	100

Tabella 10 – CMQ funzionamento canali telematici

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
  
- Importo unitario della penale: 1.000 € per ogni punto percentuale.
  
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### **1.6.3 Funzionamento delle biglietterie automatiche – self service BSS full (%BAUT)**

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

L'indicatore %BAUT, espresso in termini percentuali, si calcola, per ogni anno, come media aritmetica dei valori mensili: numero di guasti alle BSS 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 dell'Impresa Ferroviaria (attivazione della richiesta di intervento e/o registrazione dell'evento) o del personale ispettivo di IV.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese sia di 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 Tipologia A e C	100

Tabella 11 – CMQ funzionamento biglietterie automatiche

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
- Importo annuale della penale: 200 € per ogni punto percentuale di scostamento.
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

#### **1.6.4 Funzionamento delle validatrici (%VAL)**

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

L'indicatore %VAL, espresso in termini percentuali, si calcola, per ogni anno, come media aritmetica dei valori mensili: 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 totale di guasti 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 di IV.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese sia di 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 2025 - 2034 %
% VAL annuale – stazioni Tipologia A e C	100

Tabella 12 – CMQ funzionamento validatrici

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
  
- Importo unitario della penale: 100 € per ogni punto percentuale di scostamento.
  
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;

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

## 1.7 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:

- 1) Indicatore 1: PULT\_EX esecuzione cicli di pulizia programmati in coerenza con quanto dichiarato in sede di offerta di gara sul materiale rotabile;
- 2) Indicatore 2: PULT\_CF conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.

Le prestazioni di pulizia sono valutate per CONVOGLIO, senza considerare il numero dei treni commerciali che lo stessa realizza (ad esempio, se per il convoglio sono previsti 6 cicli di pulizia e lo stesso 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 tipologie di intervento attuate:

Classe di intervento	Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)	Obiettivo	Descrizione
IL1	Variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta (min. 20 minuti) A bordo	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.  Pulizia effettuata a bordo dal Pulitore viaggiante; in tal caso il controllo di qualità degli Ispettori regionali sarà effettuato a valle dell'intervento.
IL2	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, a termine del servizio.	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*.
IP.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.
IP.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

Tabella 13 – Interventi di pulizia

La sede dove le attività di pulizia possono essere svolte è situata a Piove di Sacco.

### 1.7.1 *Indicatore 1 – PULT\_EX: Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile*

L'indicatore è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, misurato come segue:

$$\%PULT\_EX = \frac{\text{Numero interventi eseguiti}}{\text{Numero interventi programmati}} * 100$$

<b>Livelli minimi di pulizia</b>	<b>CMQ 2025 - 2034 %</b>
% PULT_EX – classe A – IL.1	100
% PULT_EX – classe B – IL.2	100
% PULT_EX – classe C – IP.3	100
% PULT_EX – classe D – IP.4	100

Tabella 14 – CMQ esecuzione cicli di pulizia programmati

Trenitalia utilizza la piattaforma informatica SUPER per la tracciatura e registrazione delle attività di pulizia.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
  
- Importo unitario della penale:
  - 250 € per ogni punto percentuale di scostamento per PULT\_EX – classe A – IL.1;
  - 500 € per ogni punto percentuale di scostamento per PULT\_EX – classe B – IL.2;
  - 750 € per ogni punto percentuale di scostamento per PULT\_EX – classe C – IP.3;

- 1000 € per ogni punto percentuale di scostamento per PULT\_EX – classe D – IP.4.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### 1.7.2 Indicatore 2 – PULT\_CF: Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile

Fino alla definizione del campione significativo tra le Parti, tenuto conto delle verifiche ispettive a campione condotte da IV, secondo la check list sotto riportata, la penale viene determinata in maniera puntuale, secondo il seguente importo: 1.200 € per ogni rilevazione non standard rilevata entro la stazione successiva a quella di partenza del treno (pulizia esterna e interna, toilette con pulizia giudicata insufficiente all'atto della partenza del treno, sedute ed interni delle carrozze giudicata insufficiente).

Di seguito si riportano gli schemi delle Check List delle pulizie per il controllo a inizio corsa e in corso di viaggio.

<b>CHECK LIST</b>			
<b>ORIGINE CORSA/ PRIMA TRATTA</b>			
data		<b><i>REQUISITI</i></b>	
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<b><i>FATTORI DI CONTROLLO</i></b>			
<b>VETTURA</b>	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini, pavimenti e sedili	Sì	No
	Pavimento e sedute privi di polvere	Sì	No
	Presenza di macchie che possono danneggiare o sporcare gli abiti dei passeggeri (inchiostro/gomme da masticare)	Sì	No
	Vetri puliti con visibilità esterna	Sì	No
<b>TOILETTE</b>	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini e pavimenti	Sì	No
	Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette)	Sì	No
	Scarichi non otturati	Sì	No

	Scorte di acqua rifornite	Si	No
NOTE: - il controllo dovrà essere effettuato a campione; - se il numero degli item negativi supera il numero di quelli positivi (oltre 50%) la prestazione è considerata negativa.			

Tabella 15 – Check List pulizie origine corsa/ prima tratta

<b>CHECK LIST CORSO DI VIAGGIO</b>			
Data		<b><u>REQUISITI</u></b>	
treno n.			
tratta percorsa			
ora di controllo			
<b><u>FATTORI DI CONTROLLO</u></b>			
<b>È presente il pulitore viaggiante?</b> (se no: scheda non valida al fine dell'attribuzione di penali)		Si	No
<b>VETTURA</b>	Pavimento e sedute privi di polvere	Si	No
	Presenza di rifiuti	Si	No
<b>TOILETTE</b>	Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette)	Si	No
	Presenza di detergente	Si	No
<b>GIUDIZIO SOMMARIO:</b>			

Tabella 16 – Check List pulizie corso di viaggio

Una volta stabilito tra le Parti il campione e la metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale a partire da verifiche ispettive puntuali e a campione condotte da IV da effettuarsi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, l'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base delle check list allegate e rilevate attraverso le verifiche ispettive a campione condotte da IV: 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/prima tratta ed in contraddittorio con il personale dell'Impresa Ferroviaria.

$$\%PULT\_CF = \frac{\text{Numero interventi conformi}}{\text{Numero interventi eseguiti}} * 100$$

<b>Livelli minimi di pulizia</b>	<b>CMQ %</b>
----------------------------------	--------------

% PULT_CF – classe A – IL.1	100
% PULT_CF – classe B – IL.2	100
% PULT_CF – classe C – IP.3	100
% PULT_CF – classe D – IP.4	100

Tabella 17 – CMQ conformità cicli di pulizia eseguiti

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
  
- Importo unitario della penale:
  - 25 € per ogni punto percentuale di scostamento tra 1% e 5% per PULT\_CF – classe A – IL.1; 200 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore al 5% per PULT\_CF – classe A – IL.1;
  - 75 € per ogni punto percentuale di scostamento tra 1% e 5% per PULT\_CF – classe B – IL.2; 600 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore al 5% per PULT\_CF – classe B – IL.2;
  - 250 € per ogni punto percentuale di scostamento tra 1% e 5% per PULT\_CF – classe C – IP.3; 2.000 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore al 5% per PULT\_CF – classe C – IP.3;
  - 500 € per ogni punto percentuale di scostamento tra 1% e 5% per PULT\_CF – classe D – IP.4; 4.000 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore al 5% per PULT\_CF – classe D – IP.3.
  
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

## 1.8 Livelli minimi di comfort del materiale rotabile

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. I nuovi treni, una volta in esercizio, costituiranno una nuova categoria (flotta nuova) formata da treni elettrici, ibridi e Minuetto; la categoria della flotta restante comprende il materiale già in uso, ovvero: AIn663, AIn668, Stadler Diesel.

Alla sottoscrizione del Contratto e prima del termine dell'elettrificazione e della messa in esercizio dei nuovi treni, si considera la sola categoria della flotta restante.

La differenziazione tra flotta nuova e flotta restante potrà essere rivista con effetti sul calcolo delle penali alla fine di ogni periodo regolatorio.

### 1.8.1 Indicatore %CLI\_FN: Funzionamento impianti di climatizzazione

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e 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 da IV in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Climatizzazione	verifiche ispettive di IV	Ad evento accertato	500 €

Sarà conteggiata la prima rilevazione effettuata in qualsiasi punto del percorso, ed ogni successiva, purché effettuata dopo 7 giorni sulla stessa carrozza.

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. L'indicatore è calcolato come rapporto tra il numero di carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

$$\%CLI\_FN = \frac{\text{Numero carrozze dotate di impianto funzionante}}{\text{Numero carrozze dotate di impianto}} * 100$$

Funzionamento impianti di climatizzazione	CMQ %
% CLI_FN flotta nuova	100
% CLI_FN flotta restante	100

Tabella 18 – CMQ funzionamento impianti di climatizzazione

In relazione alla dotazione del singolo treno, l'indicatore potrà essere calcolato considerando un unico impianto di climatizzazione dotato di 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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

A seconda degli esiti delle campagne di monitoraggio effettuate da IV, viene applicata la penale determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
  
- Importo unitario della penale:
  - 500 € per ogni punto percentuale di scostamento per CLI\_FN flotta nuova fino ad uno scostamento del 5%; per scostamenti superiori la sanzione è pari a 1.000 € per ogni punto percentuale di scostamento;
  - 500 € per ogni punto percentuale di scostamento CLI\_FN flotta restante.
  
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### **1.8.2 Indicatore %WC\_AFN: Accessibilità e funzionamento toilette**

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e 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 da IV, in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
<b>Toilette</b>	Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette) risultano in servizio/accessibili	Ad evento accertato	450 euro per treno (flotta nuova)
			300 euro per treno (flotta restante)

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:

$$\%WC\_AFN = \frac{\text{Numero toilette accessibili e funzionanti}}{\text{Numero totale toilette}} * 100$$

Accessibilità e funzionamento toilette	CMQ %
% WC_AFN flotta nuova	100
% WC_AFN flotta restante	90

Tabella 19 – CMQ accessibilità e funzionamento toilette

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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

A seconda degli esiti delle campagne di monitoraggio effettuate da IV, viene applicata la penale determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);

- 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
- Importo unitario della penale:
  - 450 € per ogni punto percentuale di scostamento per WC\_AFN flotta nuova;
  - 300 € per ogni punto percentuale di scostamento per WC\_AFN flotta restante.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

## 1.9 Livelli minimi di accessibilità

Gli indicatori che misurano le condizioni minime di accessibilità sono:

- 1) presenza del Piano Operativo per l'Accessibilità (P\_ACC);
- 2) disponibilità di Corse Accessibili (%CORSACC);
- 3) disponibilità e fruibilità di servizi PMR (%SPMR);
- 4) Porte di Accesso Funzionanti (%PAF);

### 1.9.1 Indicatore P\_ACC: Presenza Piano Operativo per l'Accessibilità

L'indicatore verifica l'adozione da parte di Trenitalia del Piano Operativo per l'Accessibilità per le persone a mobilità ridotta (PMR).

Presenza Piano Operativo per l'Accessibilità	CMQ %
P_ACC	100

Tabella 20 – CMQ Piano Operativo per l'Accessibilità

La penale applicata nel caso di mancata presentazione del Piano entro il primo anno dalla stipula del Contratto o di sua non conformità alle CMQ è pari a 500 € per ogni mese di ritardo.

### 1.9.2 Indicatore %CORSACC: Disponibilità di Corse Accessibili

L'indicatore è definito in relazione alla percentuale di corse programmate accessibili (con indicazione del relativo pittogramma sull'orario programmato) sul totale delle corse programmate. Il valore dell'indicatore %CORSACC è calcolato, ogni anno, come media aritmetica degli indicatori mensili.

$$\%CORSACC = \frac{\text{Numero corse mensili programmate accessibili}}{\text{Numero corse mensili totali programmate}} * 100$$

Disponibilità corse accessibili	CMQ %
%CORSACC	100

Tabella 21 – CMQ Disponibilità corse accessibili

I valori dell'indicatore vengono trasmessi annualmente nell'ambito del monitoraggio periodico di cui all'art. 18 del Contratto ed è coerente con le informazioni contenute nell'Allegato 1.1 – Programma di esercizio trasporto su ferro e con le prescrizioni del Piano Operativo per l'Accessibilità.

La penale verrà determinata in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto a seguito della presentazione del Piano Operativo di Accessibilità.

### 1.9.3 Indicatore %SPMR: Disponibilità e fruibilità di servizi PMR

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e 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, in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
<b>PRM</b>	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 PRM, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	500 euro per treno

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:

$$\%SPMR = \frac{\text{Numero corse mensili accessibili e fruibili}}{\text{Numero corse mensili programmate accessibili}} * 100$$

dove:

**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.

<b>Disponibilità e fruibilità di servizi PMR – annuo</b>	<b>CMQ %</b>
% SPMR	100

Tabella 22 – CMQ disponibilità e fruibilità servizi PMR

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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

A seconda degli esiti delle campagne di monitoraggio effettuate da IV, viene applicata la penale determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
  
- Importo unitario della penale: 500 € per ogni punto percentuale di scostamento per SPMR fino ad uno scostamento del 5%; per scostamenti superiori la sanzione è pari a 2.000 € per ogni punto percentuale di scostamento.
  
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

#### **1.9.4 Indicatore %PAF: Porte di accesso funzionanti**

Fintanto che i sistemi aziendali non verranno adeguati e 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 da IV, in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

<b>Fattori di controllo</b>	<b>Modalità</b>	<b>Rilevazione</b>	<b>Penale</b>
<b>Porte</b>	Il servizio si intende reso quando almeno l'90% delle porte sono funzionanti nel caso di flotta recente ed l'80% delle porte sono funzionanti nel caso di altra flotta; la penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti. Per le porte intercomunicanti la penale si applica solo nel caso in cui non sia consentito il passaggio dei viaggiatori da una carrozza all'altra (né con apertura automatica né manuale).	Ad evento accertato	450 euro per convoglio (flotta nuova)  300 euro per convoglio (flotta restante)

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.

$$\%PAFL = \frac{\text{Numero corse effettuate con porte funzionanti}}{\text{Numero corse totali effettuate}} * 100$$

Con la dicitura “**treno con porte funzionanti**” si intende un treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti.

<b>Treno con porte funzionanti – annuo</b>	<b>CMQ %</b>
% PAF – flotta nuova	100
% PAF – flotta restante	90

Tabella 23 – CMQ funzionamento porte

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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

A seconda degli esiti delle campagne di monitoraggio effettuate da IV, viene applicata la penale determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
  
- Importo unitario della penale:
  - 450 € per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta nuova;
  - 300 € per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta restante.
  
- Coefficiente di mitigazione K<sub>x</sub> (se obiettivo costante rispetto all'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] è ≤ 0;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è > 0.

### 1.9.5 *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:

$$\%SBICI = \frac{\text{Numero corse mensili attrezzate trasporto biciclette}}{\text{Numero corse mensili totali}} * 100$$

Per corse si intendono i soli servizi su ferro.

Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) – annuo	CMQ 2025- 2026 %	CMQ 2027-2034 %
% SBICI	60	80

Tabella 24 – CMQ disponibilità servizi bici

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

dove:

- Coefficiente di gradualità:
  - 0,5 per il primo periodo di validità (da settembre 2024 a dicembre 2025);
  - 0,8 per il secondo anno (2026);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).
- Importo unitario della penale: 80 € per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI.
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto all'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] è  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### 1.10 Livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore

L'indicatore misura le condizioni minime di sicurezza del viaggio e del viaggiatore è denominato P\_SIC e determina la presenza del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria.

Presenza Piano Operativo Sicurezza e Controlleria	CMQ %
P_SIC	100

Tabella 25 – CMQ Piano Operativo Sicurezza e Controlleria

La penale applicata nel caso di mancata presentazione del Piano entro il primo anno dalla stipula del Contratto o di sua non conformità alle CMQ è pari a 500 € per ogni mese di ritardo.

## 2. OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sono di seguito individuate, per ogni periodo regolatorio, le penali per il mancato rispetto degli obiettivi di efficacia ed efficienza e le mitigazioni in caso di *over-performance*, come riportato nell'art. 19 del Contratto.

### 2.1 Indicatore di efficienza operativa

Efficienza operativa PEF	2025	2026	2027	2028	2029	Media PEF
Costo operativo per treno-km	11,59	11,24	10,84	11,25	11,50	11,29

Tabella 26 – Efficienza operativa primo periodo regolatorio

Efficienza operativa PEF	2030	2031	2032	2033	2034	Media PEF
Costo operativo per treno-km	11,59	11,58	11,66	11,65	11,77	11,65

Tabella 27 – Efficienza operativa secondo periodo regolatorio

Penale/Mitigazione annua:

- 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 3 decimi;
- 40.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 3 decimi.

### 2.2 Indicatori di efficienza-costi

Costi 2025-2029	2025	2026	2027	2028	2029	Media PEF
Costo operativo per posto-km	0,07	0,06	0,05	0,05	0,05	0,06
Costo operativo per passeggero-km	0,33	0,32	0,30	0,32	0,32	0,32

Tabella 28 – Efficienza-costi operativi primo periodo regolatorio

Costi 2030-2034	2030	2031	2032	2033	2034	Media PEF
Costo operativo per posto-km	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Costo operativo per passeggero-km	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33

Tabella 29 – Efficienza-costi operativi secondo periodo regolatorio

Penale/Mitigazione annua:

- Costo operativo per posto-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo.
- Costo operativo per passeggero-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi.

<b>Costi 2025-2029</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>Media PEF</b>
Costi manutenzione per treno-km	1,65	1,46	1,31	1,65	1,93	1,60
Costi manutenzione per costi operativi	0,14	0,13	0,12	0,15	0,17	0,14
Costi manutenzione per ore di servizio dei treni	77,58	69,29	62,48	78,39	91,58	75,87

Tabella 30 – Efficienza-costi manutenzione primo periodo regolatorio

<b>Costi 2030-2034</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>	<b>2033</b>	<b>2034</b>	<b>Media PEF</b>
Costi manutenzione per treno-km	1,94	2,02	2,04	2,05	2,07	2,03
Costi manutenzione per costi operativi	0,17	0,17	0,17	0,18	0,18	0,17
Costi manutenzione per ore di servizio dei treni	92,38	95,92	96,76	97,61	98,47	96,23

Tabella 31 – Efficienza-costi manutenzione secondo periodo regolatorio

Penale/Mitigazione annua:

- Costi manutenzione per treno-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 decimo;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 decimo.
- Costo manutenzione per costi operativi:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 punto percentuale;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 punto percentuale.
- Costo manutenzione per ore di servizio dei treni:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 10 unità;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 10 unità.

### 2.3 Indicatori di efficienza-ricavi

<b>Costi 2025-2029</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>Media PEF</b>
Ricavi da traffico per treno-km	1,60	1,65	1,71	1,76	1,82	1,71
Ricavi da traffico per posto-km	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Ricavi da traffico per passeggero-km	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Ricavi totali per treno-km	2,48	2,58	2,68	2,73	2,69	2,63
Ricavi totali per posto-km	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Ricavi totali per passeggero-km	0,07	0,07	0,08	0,08	0,08	0,07
Coverage Ratio	0,14	0,15	0,16	0,16	0,16	0,15

Tabella 32 – Efficienza-ricavi primo periodo regolatorio

<b>Costi 2030-2034</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>	<b>2033</b>	<b>2034</b>	<b>Media PEF</b>
Ricavi da traffico per treno-km	1,87	1,93	1,98	2,04	2,09	1,98
Ricavi da traffico per posto-km	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Ricavi da traffico per passeggero-km	0,05	0,05	0,06	0,06	0,06	0,06
Ricavi totali per treno-km	2,84	2,77	2,80	2,74	2,80	2,79
Ricavi totali per posto-km	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Ricavi totali per passeggero-km	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08
Coverage Ratio	0,16	0,17	0,17	0,17	0,18	0,17

Tabella 33 – Efficienza-ricavi secondo periodo regolatorio

Penale/Mitigazione annua:

- Ricavi da traffico per treno-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 3 decimi;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 3 decimi.
- Ricavi da traffico per posto-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo.
- Ricavi da traffico per passeggero-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi.
- Ricavi totali per treno-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 decimi.
- Ricavi totali per posto-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo.
- Ricavi totali per passeggero-km:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi.
- Coverage Ratio:
  - 10.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 punti percentuali;
  - 20.000 € se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 punti percentuali.

### 3. ULTERIORI INDICATORI

#### 3.1 Affollamento

Trenitalia deve assicurare il miglioramento del confort a bordo anche attraverso la riduzione di possibili situazioni di affollamento. A tal fine la composizione programmata prevista nell'Allegato 1 dell'Offerta Commerciale vuole garantire una quantità di posti a sedere non inferiore al più alto valore, aumentato del 10%, desunto dalle frequentazioni medie rilevati nei giorni feriali e festivi. Qualora non sia possibile garantire tale offerta di posti, è ammessa una composizione tale da determinare una durata del viaggio in piedi non superiore ai 20 minuti consecutivi, calcolati sulla percorrenza programmata in orario.

Nel caso in cui Trenitalia non sia in grado, per motivi tecnici, di assegnare ai treni i convogli previsti dal Programma di Esercizio ferroviario (Allegato 1.1) potrà utilizzare, in sostituzione, altri convogli che garantiscano:

- una quantità di posti a sedere almeno pari ai posti offerti dalla composizione programmata, nel caso in cui i viaggiatori – desunti dalla colonna “presenti” – nonché il valore più alto – dei giorni lavorativi (lunedì-venerdì), sabato e festivi dei dati di frequentazione media – siano superiori al numero programmato dei posti offerti;
- una quantità di posti a sedere almeno pari ai viaggiatori – desunti dalla colonna “presenti” (valore più alto) dei giorni lavorativi (lunedì-venerdì), sabato e festivi dei dati di frequentazione media – qualora tale valore sia inferiore ai posti offerti dalla composizione programmata.

Ogni cinque non conformità (alla 5<sup>a</sup>, alla 10<sup>a</sup>, ecc...) rilevate su base mensile sullo stesso treno è applicata una penale pari a 1000 € (mille/00).

#### 3.2 Produttività

Coerentemente con la Delibera ART 16/2018, si definiscono due indici di produttività, rispettivamente in termini di treni-km e bus-km. Tali indici sono calcolati annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni-km (ovvero bus-km) circolati e treni-km (ovvero bus-km) dichiarati nel mese:

$$\%P_t = \frac{\text{Treni - km circolati}}{\text{Treni - km dichiarati}}$$

$$\%P_b = \frac{\text{Bus - km circolati}}{\text{Bus - km dichiarati}}$$

dove:

- Treni-km o bus-km circolati: numero di treni-km o bus-km dichiarati, detratti:
  - Treni-km o bus-km parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne, se non adeguatamente sostituiti come da Piano di Intervento;
  - Treni-km o bus-km parzialmente o totalmente soppressi imputabili ad altre IF o ai GI, se non

adeguatamente sostituiti come da Piano di Intervento.

- Treno-km o bus-km adeguatamente sostituito: come da Piano d'Intervento e secondo quanto previsto agli art. 4 e 12 del Contratto.
- Treni-km o bus-km dichiarati: numero di treni-km o bus-km dichiarati da Trenitalia detratto il numero dei treni-km o bus-km parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti.

Il livello minimo di qualità per l'indicatore in oggetto sarà pari a:

Produttività del servizio: valori annuali	CMQ 2025-2034
%	100

Tabella 34 – CMQ produttività del servizio

La penale annua prevista nel caso in cui la produzione di servizio effettiva risulti inferiore alla produzione dichiarata è calcolata nel seguente modo:

$$P_a = (km_d - km_e) * k$$

dove:

- $km_d$ : chilometri-anno di servizio dichiarati;
- $km_e$ : chilometri-anno di servizio effettuati;
- $k$ : coefficiente moltiplicatore che tiene conto dei chilometri annui mediamente prodotti per il servizio oggetto di gara, dei costi di produzione del servizio e del peso attribuito alla mancata produzione. Per i servizi effettuati con modalità di trasporto ferroviaria si considera  $k$  pari a 6 €/km mentre per i servizi svolti con modalità automobilistica  $k$  è assunto pari a 2,3€/km.

### 3.3 Penale per la mancata coerenza rispetto all'offerta di gara

#### 3.3.1 Età del materiale rotabile

La penale annuale prevista nel caso in cui il materiale rotabile reso disponibile da Trenitalia sia più vecchio rispetto a quanto proposto in fase di gara è calcolata nel seguente modo:

$$P_a = (E_r - E_d) * P_u$$

dove:

- $E_r$ : età del materiale rotabile reso disponibile per il servizio;
- $E_d$ : età del materiale rotabile dichiarata in fase di gara;
- $P_u$ : importo unitario della penale pari a 100.000 €.

### **3.3.2 Disponibilità del materiale rotabile**

Nel caso di tardata fornitura del materiale rotabile e/o tardato completamento dell'elettrificazione della linea Adria-Venezia SL, Trenitalia provvederà alla messa in esercizio del materiale rotabile dichiarato in sede di offerta di gara entro 60 giorni dalla richiesta di IV. Superato tale periodo verrà applicata, per ogni materiale rotabile i-esimo, una penale per ogni mese di ritardo pari a:

$$P_i = m * P_m$$

dove:

- m: numero di mesi di indisponibilità;
- $P_m$ : importo unitario della penale mensile pari a 10.000 €.

### **3.3.3 Numero di posti del materiale rotabile**

La penale annuale prevista nel caso in cui il materiale rotabile reso disponibile da Trenitalia abbia una capacità di posti totali inferiore rispetto a quanto dichiarato in sede di offerta di gara è calcolata nel seguente modo:

$$P_a = \left(1 - \frac{d}{e}\right) * P_u$$

dove:

- d: numero di posti dichiarato in sede di offerta di gara da Trenitalia;
- e: numero di posti effettivi del materiale rotabile fornito da Trenitalia;
- $P_u$ : importo unitario della penale pari a 100.000 €.

### **3.3.4 Potenziamento delle indagini sulla qualità percepita**

La penale annuale prevista nel caso in cui il numero delle indagini annue effettuate da Trenitalia sulla qualità percepita sia inferiore rispetto a quelle dichiarate in sede di offerta di gara è calcolata nel seguente modo:

$$P_a = \left(1 - \frac{d}{e}\right) * P_u$$

dove:

- d: numero di indagini dichiarato in sede di offerta di gara da Trenitalia;
- e: numero di indagini effettuate da Trenitalia;
- $P_u$ : importo unitario della penale pari a 30.000 €.

### **3.3.5 Potenziamento delle indagini sulle frequenzioni**

La penale annuale prevista nel caso in cui il numero delle indagini annue effettuate da Trenitalia sulle frequenzioni sia inferiore rispetto a quelle dichiarate in sede di offerta di gara è calcolata nel seguente

modo:

$$P_a = \left(1 - \frac{d}{e}\right) * P_u$$

dove:

- d: numero di indagini dichiarato in sede di offerta di gara da Trenitalia;
- e: numero di indagini effettuate da Trenitalia;
- $P_u$ : importo unitario della penale pari a 30.000 €.

### **3.4 Penale per il mancato rispetto del cronoprogramma di consegna del nuovo treno**

Il Contratto, all'allegato 6 – Piano degli Investimenti, prevede l'immissione in esercizio di un nuovo treno secondo un apposito cronoprogramma. Il mancato rispetto della scadenza comporterà l'applicazione di una sanzione pari a 25.000 € per ogni mese di ritardo a partire dal mese successivo alla data prevista di consegna.

### **3.5 Penale per il mancato rispetto dei tempi di trasmissione del CEC a Infrastrutture Venete**

In caso di mancato rispetto di quanto indicato nell'art. 11 del Contratto sarà applicata una penale pari a 250 € per ogni giorno di ritardo.

### **3.6 Penale per la mancata informazione e trasmissione dei dati a Infrastrutture Venete**

In caso di mancata informazione e trasmissione a Infrastrutture Venete dei dati di cui all'Allegato 9 verrà applicata una penale di 600 € per ciascuna infrazione.

# ALLEGATO 8

## SISTEMA TARIFFARIO

Alla data di sottoscrizione del presente Atto, nelle tre linee oggetto di gara, ovvero Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L., Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona, vige la seguente normativa commerciale:

- corsa semplice linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.;
- abbonamenti linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.;
- corsa semplice linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona;
- abbonamenti linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona.

Per ogni anno di vigenza del Contratto di Servizio, gli adeguamenti tariffari sono determinati applicando la percentuale spettante a ciascuna tariffa, con arrotondamento matematico ai cinque centesimi per le tariffe di corsa semplice, ai dieci centesimi per le tariffe degli abbonamenti settimanali e mensili, ai cinquanta centesimi per le tariffe degli abbonamenti trimestrali e annuali.

### 1. CORSA SEMPLICE LINEA ADRIA-VENEZIA MESTRE-VENEZIA S.L.

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di trasporto per viaggi di corsa semplice per la linea Adria-Venezia Mestre-Venezia SL.

CORSA SEMPLICE - TARIFFA N. 39/21/A		
Scaglioni km	Settembre-Dicembre 2024	2025
0-10	1,70	1,75
11-20	2,40	2,45
21-30	3,30	3,40
31-40	3,95	4,05
41-50	4,60	4,70
51-60	5,15	5,25
61-70	5,70	5,85
71-80	6,20	6,35

Tabella 1 – Tariffa corsa semplice settembre-dicembre 2024 – 2025 – linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.

ADEGUAMENTI TARIFFARI CORSA SEMPLICE								
2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
+4,4%	+5,0%	+5,0%	+4,7%	+4,5%	+4,6%	+4,0%	+4,2%	+3,9%

Tabella 2 – Incrementi percentuali corsa semplice 2026-2034 – Linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.

## 2. ABBONAMENTI LINEA ADRIA-VENEZIA MESTRE-VENEZIA S.L.

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di trasporto per viaggi di abbonamento per la linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.

<b>ABBONAMENTO MENSILE – TARIFFA N. 40/21/E1</b>		
<b>Scaglioni km</b>	<b>Settembre-Dicembre 2024</b>	<b>2025</b>
<b>0-10</b>	27,10	27,70
<b>11-20</b>	33,30	34,10
<b>21-30</b>	37,55	38,40
<b>31-40</b>	39,80	40,70
<b>41-50</b>	41,10	42,00
<b>51-60</b>	42,75	43,70
<b>61-70</b>	45,70	46,80
<b>71-80</b>	48,70	49,80

Tabella 3 – Tariffa abbonamento mensile settembre-dicembre 2024 – 2025 – linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.

<b>ABBONAMENTO TRIMESTRALE – TARIFFA N. 40/21/E2</b>		
<b>Scaglioni km</b>	<b>Settembre-Dicembre 2024</b>	<b>2025</b>
<b>0-10</b>	71,55	73,00
<b>11-20</b>	87,90	90,00
<b>21-30</b>	99,15	101,50
<b>31-40</b>	105,05	107,50
<b>41-50</b>	108,50	111,00
<b>51-60</b>	112,85	115,50
<b>61-70</b>	120,65	123,50
<b>71-80</b>	128,55	131,50

Tabella 4 – Tariffa abbonamento trimestrale settembre-dicembre 2024 – 2025 – linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.

<b>ABBONAMENTO ANNUALE – TARIFFA N. 40/21/E3</b>		
<b>Scaglioni km</b>	<b>Settembre-Dicembre 2024</b>	<b>2025</b>
<b>0-10</b>	258,30	264,00

<b>11-20</b>	316,15	323,50
<b>21-30</b>	357,95	366,00
<b>31-40</b>	378,05	386,50
<b>41-50</b>	391,05	400,00
<b>51-60</b>	405,25	414,50
<b>61-70</b>	425,25	435,00
<b>71-80</b>	450,25	460,50

Tabella 5 – Tariffa abbonamento annuale settembre-dicembre 2024 – 2025 – linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.

<b>ABBONAMENTO SETTIMANALE – TARIFFA N. 40/21/E4</b>		
<b>Scaglioni km</b>	<b>Settembre-Dicembre 2024</b>	<b>2025</b>
<b>0-10</b>	9,00	9,20
<b>11-20</b>	13,45	13,80
<b>21-30</b>	15,80	16,20
<b>31-40</b>	16,40	16,80
<b>41-50</b>	17,05	17,40
<b>51-60</b>	17,65	18,10
<b>61-70</b>	18,50	18,90
<b>71-80</b>	20,00	20,50

Tabella 6 – Tariffa abbonamento settimanale settembre-dicembre 2024 – 2025 – linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.

<b>ADEGUAMENTI TARIFFARI ABBONAMENTI</b>								
2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
+5,1%	+5,0%	+5,0%	+5,0%	+5,0%	+5,0%	+5,0%	+5,0%	+5,0%

Tabella 7 – Incrementi percentuali abbonamenti 2026-2034 – Linea Adria–Venezia Mestre–Venezia S.L.

### **3. CORSA SEMPLICE LINEE ROVIGO-CHIOGGIA E ROVIGO-VERONA**

Per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona, si prevede, per il primo anno di affidamento, l'applicazione delle tariffe di corsa semplice così come indicato nei tariffari Trenitalia.

In merito agli adeguamenti tariffari per gli anni successivi al 2024, si rimanda agli incrementi previsti all'Articolo 13 del Contratto di Servizio Regione Veneto – Trenitalia per gli anni 2018-2032.

## **4. ABBONAMENTI LINEE ROVIGO-CHIOGGIA E ROVIGO-VERONA**

Per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona, si prevede, per il primo anno di affidamento, l'applicazione delle tariffe di abbonamento così come indicato nei tariffari Trenitalia.

In merito agli adeguamenti tariffari per gli anni successivi al 2024, si rimanda agli incrementi previsti all'Articolo 13 del Contratto di Servizio Regione Veneto – Trenitalia per gli anni 2018-2032.

## **5. ABBONAMENTI INTEGRATI**

Sulle tre linee oggetto di affidamento è previsto l'utilizzo di abbonamenti integrati. Trenitalia manterrà gli accordi e le condizioni che il Gestore Uscente ha stipulato; eventuali modifiche ai patti saranno oggetto di separata contrattazione tra Trenitalia e le Parti interessate.

## **6. CONDIZIONI PER I VIAGGI DI CORSA SEMPLICE**

Per i viaggi di corsa semplice nei servizi oggetto del presente contratto, vengono rilasciati biglietti ai prezzi della tariffa indicata ai paragrafi 1 e 3.

### **6.1 Itinerari e prezzi**

Si applica quanto disposto al punto 2 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

Ai viaggi di corsa semplice si applicano i prezzi delle tariffe ai paragrafi 1 e 3; le eventuali riduzioni, a cui il viaggiatore abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa ordinaria adulti, con arrotondamento matematico ai cinque centesimi.

### **6.2 Riduzioni**

Si applica quanto disposto al punto 5 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

### **6.3 Canali di vendita, utilizzo, convalida e validità del titolo di viaggio**

Si applica quanto disposto ai punti 3 e 4 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

### **6.4 Modifiche del contratto di trasporto**

Si applica quanto disposto al punto 6 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

## **6.5 Irregolarità e abusi**

Le sanzioni applicate nei confronti degli utenti trasgressori sono normate dalla Legge Regionale n. 25 del 30 ottobre 1998 e s.m.i.

Per quanto non esplicitato si applica quanto disposto al punto 7 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

## **6.6 Rimborsi e indennità**

Si applica quanto disposto al punto 8 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

## **6.7 Bagagli e piccoli animali**

Si applica quanto disposto al punto 9 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

## **6.8 Trasporto bici**

Si applica quanto disposto al punto 10 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

# **7. CONDIZIONI PER I VIAGGI DI ABBONAMENTO**

Per i viaggi di abbonamento nei servizi oggetto del presente contratto, vengono rilasciati titoli di viaggio ai prezzi della tariffa indicata ai paragrafi 2 e 4.

## **7.1 Itinerari e prezzi**

Si applica quanto disposto al punto 2 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

Per gli abbonamenti mensili, trimestrali, annuali e settimanali si applicano i prezzi delle tariffe indicati ai paragrafi 2 e 4.

In corso di viaggio l'abbonato deve essere munito di un valido documento di riconoscimento.

## **7.2 Riduzioni**

Non è applicabile nessuna riduzione alle tariffe di abbonamento, come indicato al punto 5 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

## **7.3 Canali di vendita, utilizzo, convalida e validità del titolo di viaggio**

Si applica quanto disposto ai punti 3 e 4 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali

di Trasporto di Trenitalia.

#### **7.4 Modifiche del contratto di trasporto**

Si applica quanto disposto al punto 6 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

#### **7.5 Irregolarità e abusi**

Le sanzioni applicate nei confronti degli utenti trasgressori sono normate dalla Legge Regionale n. 25 del 30 ottobre 1998 e s.m.i.

Per quanto non esplicitato si applica quanto disposto al punto 7 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

#### **7.6 Rimborsi e indennità**

Si applica quanto disposto al punto 8 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

#### **7.7 Bagagli e piccoli animali**

Si applica quanto disposto al punto 9 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

#### **7.8 Trasporto bici**

Si applica quanto disposto al punto 10 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

# ALLEGATO 9

## DATI DI MONITORAGGIO E MODALITÀ PER LA TRASMISSIONE

Trenitalia fornisce a Infrastrutture Venete i dati e le informazioni sia su supporto cartaceo, sia su supporto informatico in formato editabile per le eventuali valutazioni da parte di Infrastrutture Venete, di cui al seguente elenco:

1. *Conto Economico Consuntivo (CEC)* con vista per processi certificato e con relazione illustrativa, al fine di verificare l'allineamento tra i dati economici previsionali del PEF e i dati consuntivi di fine bilancio;
2. *Dati di frequentazione dei treni oggetto del Contratto di Servizio*: passeggeri saliti/discesi e viaggiatori\*chilometri, per singolo treno, per direttrice e per perimetro di Contratto, forniti mensilmente.

Ulteriori elaborazioni potranno essere definite congiuntamente in sede al Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di Servizio.

3. *Percorrenze chilometriche trimestrali e annue di servizio programmato ed erogato*, secondo il seguente formato e da trasmettere in allegato alla fattura:

Oggetto: DICHIARAZIONE DI SERVIZIO EROGATO NEL X TRIMESTRE 20XX

Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario regionale

Il/La sottoscritto/a Nnnnnnn Cccccccccc nato/a il gg/mm/aaaa nella sua qualità di XXXXX della società XXXXX, ai sensi del D.P.R. 28.12.2000 n°442 e consapevole delle sanzioni penali richiamate all'art. 76 del D.P.R. medesimo in caso di dichiarazioni mendaci o di formazione o uso di atti falsi, premesso che,

- Il Contratto di Servizio prevede nell'anno 20XX una produzione di:
  - \_\_\_\_\_ treni\*km e di \_\_\_\_\_ circolazioni annue;
  - \_\_\_\_\_ bus\*km e di \_\_\_\_\_ circolazioni annue;
- la produzione programmata per il X trimestre 20XX (\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_) è pari a:
  - \_\_\_\_\_ treni\*km e di \_\_\_\_\_ circolazioni;
  - \_\_\_\_\_ bus\*km e di \_\_\_\_\_ circolazioni.

DICHIARA

- a. che nel X trimestre 20XX, al netto dei servizi di cui ai seguenti punti b, c, d ed e sono stati erogati ai sensi dell'Allegato 7 al Contratto:
- \_\_\_\_\_ treni\*km e di \_\_\_\_\_ circolazioni;
  - \_\_\_\_\_ bus\*km e di \_\_\_\_\_ circolazioni.

- b. che nel X trimestre 20XX, per lavori programmati sull'infrastruttura non sono stati effettuati:  
\_\_\_\_\_ treni\*km Regionali e di \_\_\_\_\_ circolazioni;

E di questi, per complessivi \_\_\_\_\_ treni\*km e \_\_\_\_\_ circolazioni, sono stati assicurati servizi sostitutivi su gomma;

- c. che nel X trimestre 20XX, per cause di forza maggiore (come definite dal sistema PIC del Gestore dell'Infrastruttura) e nei casi disposti dall'Autorità Giudiziaria, non sono stati effettuati:
- \_\_\_\_\_ treni\*km Regionali e \_\_\_\_\_ circolazioni;
  - \_\_\_\_\_ bus\*km e \_\_\_\_\_ circolazioni.

In tali casi Trenitalia si è attivata secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio.

- d. Che nel X trimestre 20XX, non sono stati effettuati servizi ferroviari complessivamente:
- Per cause da imputare a Trenitalia
    - \_\_\_\_\_ treni\*km Regionali e \_\_\_\_\_ circolazioni;
    - \_\_\_\_\_ bus\*km e \_\_\_\_\_ circolazioni;
  - Per cause da imputare al Gestore dell'Infrastruttura:  
\_\_\_\_\_ treni\*km Regionali e \_\_\_\_\_ circolazioni.

È stato assicurato un servizio sostitutivo con bus come di seguito specificato:

Causa attribuibile a	Treni Regionali	
	Treni*km soppressi	Treni*km sostituiti con bus
Impresa Affidataria		
Gestore Infrastruttura		

- e. Che nel X trimestre 20XX, a seguito di azioni sindacali del personale del gruppo Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., non sono stati effettuati servizi ferroviari come di seguito specificato:
- Per sciopero del personale del Gestore dell'Infrastruttura di RFI:  
\_\_\_\_\_ treni\*km Regionali e \_\_\_\_\_ circolazioni;
  - Per sciopero del personale del Gestore dell'Infrastruttura di IV:  
\_\_\_\_\_ treni\*km Regionali e \_\_\_\_\_ circolazioni;

- per sciopero del personale di Trenitalia:  
\_\_\_\_\_ treni\*km Regionali e \_\_\_\_\_ circolazioni.
- per sciopero del personale della ditta subaffidataria del servizio su gomma:  
\_\_\_\_\_ bus\*km Regionali e \_\_\_\_\_ circolazioni.

Sono stati garantiti i servizi minimi individuati nel Contratto, all'Allegato 1.1 sezione b. Trenitalia ha preventivamente ed adeguatamente informato la clientela.

4. *Obiettivo qualità Puntualità-Treni regionali*: entro la fine del mese successivo a quello di riferimento da trasmettere mensilmente e con il seguente format:

**OBIETTIVO PUNTUALITA' – TRENI REGIONALI RELATIVI A DOMANDA DI TRASPORTO RILEVANTE**

Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario regionale per il periodo \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ -  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**REPORT PUNTUALITA' TRENI REGIONALI ANNO 20XX MESE \_\_\_\_\_**

MESE	N° Treno	N° Giorni di circolazione	Ritardo totale minuti	Ritardo medio minuti	N° Giorni con ritardo ≤ 5'	% Treni con ritardo ≤ 5'	N° Giorni con ritardo ≤ 15'	% Treni con ritardo ≤ 15'

**OBIETTIVO PUNTUALITA' – TRENI REGIONALI RELATIVI DOMANDA DI TRASPORTO NON RILEVANTE**

Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario regionale per il periodo \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ -  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**REPORT PUNTUALITA' TRENI REGIONALI ANNO 20XX MESE \_\_\_\_\_**

MESE	N° Treno	N° Giorni di circolazione	Ritardo totale minuti	Ritardo medio minuti	N° Giorni con ritardo ≤ 5'	% Treni con ritardo ≤ 5'	N° Giorni con ritardo ≤ 15'	% Treni con ritardo ≤ 15'

5. *Obiettivo qualità Puntualità-Direttrice*: da trasmettere annualmente, e non oltre il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, con il seguente format:

<b>OBIETTIVO PUNTUALITA' – RILEVAZIONE ANNUA PER DIRETTRICE</b>
---

**Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario regionale per il periodo** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ - \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Direttrice	N° Treni circolati	N° Giorni con ritardo ≤ 5'	% Treni con ritardo ≤ 5'
ADRIA - VENEZIA MESTRE-VENEZIA S.L.			
ROVIGO - CHIOGGIA			
ROVIGO - VERONA			

Gli eventuali valori a consuntivo dovranno essere forniti di norma non oltre il mese di giugno dell'anno successivo a quello di riferimento al fine di verificare possibili conguagli.

La rendicontazione della puntualità e gli eventi di soppressione recepiscono i dati dal sistema PIC del Gestore dell'Infrastruttura RFI e del sistema di rilevamento associato al CTC del Gestore Infrastruttura - IV; pertanto, i dati a consuntivo potranno essere inviati solo a seguito della chiusura dei sistemi.

6. *Obiettivo qualità Regolarità*: elenco dei treni soppressi, suddivisi per: giorno, tipologia di soppressione, relazioni interessate, treni\*km non effettuati, da trasmettere allegata alla fattura, con il seguente format:

## ELENCO GIORNALIERO TRENI SOPPRESSI

Elenco Giornaliero Treni Soppresi per (*) dal ___/___/___ al ___/___/___									
Giorno	N° Treno	Origine	Destinazione	SOPPRESSIONI		Categoria di servizio	Tipo Sostituzione	Treni Regionali	
				Stazione Inizio Soppressione	Stazione Fine Soppressione			Km adeguatamente sostituiti	Km non adeguatamente sostituiti
<b>TOTALE Trimestre</b>									

Detto elenco deve ricomprendere altresì le informazioni relative agli eventuali servizi sostitutivi su gomma;

7. *Elenco delle composizioni giornaliera effettive dei treni:* con cadenza mensile entro 15 giorni successivi al mese di riferimento.
8. *Indagini di Customer Satisfaction:* risultati annuali, entro il primo trimestre dell'anno successivo a quello di riferimento;
9. *Asset materiale rotabile come sopra riportato:* ad ogni cambio orario e comunque entro 30 giorni da eventuali modifiche dell'elenco, seguendo il seguente format:

Flotta treni linee Adria-Venezia Mestre – Venezia S.L., Rovigo – Chioggia, Rovigo - Verona									
TIPO MATERIALE	CLASSIFICA	SIGLA ROTABILE	NUMERO DI SERVIZI	VELOCITÀ	POSTI 1^ CLASS	POSTI 2^ CLASS	ANNO DI COSTRUZIONE	ANNO AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO	ANNO DI RIQUALIFICAZIONE

10. *Programma interruzioni programmate:* almeno 4 giorni prima dell'interruzione, laddove comunicata dai Gestori dell'Infrastruttura in tempi utili;
11. *Risultanze annue dell'attività del Pool antievasione sui servizi oggetto del presente Contratto:* entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento;
12. *Elenco VCO (Variazioni in Corso d'Orario) richieste ai Gestori dell'Infrastruttura:* ad ogni modifica del Programma di esercizio in corso d'orario, effettuata su richiesta formale di Infrastrutture Venete S.r.l.: invio dell'aggiornamento del Programma di cui all'allegato 1.1 del Contratto con 30 giorni di anticipo e comunque almeno con 4 giorni di anticipo rispetto all'attivazione della stessa. L'entrata in esercizio delle VCO deve essere contestuale all'aggiornamento dei sistemi di vendita.

La Tabella 1 definisce le modalità di trasmissione degli elementi riportati nella colonna “Oggetto”.

<b>Riferimento</b>	<b>Tema</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Termini e tempi di consegna</b>	<b>Referente per produzione del dato</b>	<b>Modalità</b>
Art. 11	CEC	Conto economico certificato con vista per processi e relazione illustrativa	Entro 120 giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio di TI	TI	PEC
Art. 16	CARTA DEI SERVIZI	Bozza della Carta dei Servizi	Entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di validità della Carta (a partire dal 2025)	TI	E-mail
Art. 16	CARTA DEI SERVIZI	Carta dei Servizi	Entro il 31 marzo dell'anno di riferimento	TI	E-mail
Allegato 9	Antievasione	Risultanze annue dell'attività del Pool antievasione regionale Veneto e nazionale in Veneto sui servizi oggetto del presente Contratto	Entro il 31 marzo dell'anno di riferimento (a partire dal 2026)	TI	E-mail
Art. 19	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Report mensile delle verifiche effettuate dagli Ispettori di monitoraggio	Entro 45 giorni dalla data di accertamento delle medesime	IV	E-mail +PEC
Art. 19	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Risultanze/penalità delle verifiche mensili effettuate dagli Ispettori di monitoraggio	Entro 45 giorni dalla data di ricevimento delle osservazioni da parte di TI.	IV	E-mail +PEC
Art. 18	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Dati di frequentazione del servizio	Entro la fine del mese successivo a quello di riferimento.	TI	E-mail +PEC
Allegato 7	VARIAZIONE SERVIZIO/ MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Offerta di posti – Report delle variazioni della composizione dei treni rispetto all'offerta posti programmata (%CONF)	Entro 15 giorni del mese successivo a quello di riferimento	TI	E-mail +PEC
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Puntualità – Report puntualità dei treni circolati nell'arco dell'intero mese per linea (%OS)	Entro la fine del mese successivo al trimestre di riferimento	TI	E-mail +PEC

Riferimento	Tema	Oggetto	Termini e tempi di consegna	Referente per produzione del dato	Modalità
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Regolarità – Report trimestrale delle variazioni al servizio non programmate con indicazione delle cause, dei treni in tutto o in parte soppressi e della eventuale sostituzione (%Rt)	Entro la fine del mese successivo al trimestre di riferimento	TI	E-mail +PEC
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Misura 10 Delibera ART 16/2018 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza	Sub a), b), c) entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento sub d), e), f) entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento	TI	E-mail
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: %ACV %BTEL %BAUT %VAL	Entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento	TI	E-mail
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Esecuzioni cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (%PULT_EX)	Entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento	TI	E-mail
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Conformità dei cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile (%PULT_CF)	Entro 45 giorni dalla data di accertamento delle medesime	IV	E-mail +PEC
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Dati disponibilità servizio bici (%SBICI)	Entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento	TI	E-mail
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Funzionamento degli impianti di climatizzazione (%CLI_FN)	Entro 45 giorni dalla data di accertamento delle medesime	IV	E-mail +PEC
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Accessibilità e funzionamento toilette (%WC_AFN)	Entro 45 giorni dalla data di accertamento delle medesime	IV	E-mail +PEC

<b>Riferimento</b>	<b>Tema</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Termini e tempi di consegna</b>	<b>Referente per produzione del dato</b>	<b>Modalità</b>
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Funzionamento delle porte di accesso (%PAF)	Entro 45 giorni dalla data di accertamento delle medesime	IV	E-mail +PEC
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Disponibilità di servizi PMR (%CORSACC)	Entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento	TI	E-mail
Allegato 7	MONITORAGGIO PRESTAZIONI	Disponibilità e fruibilità dei servizi per PMR (%SPMR)	Entro 45 giorni dalla data di accertamento delle medesime	IV	E-mail +PEC

Tabella 1 – Modalità e termini di trasmissione

# ALLEGATO 10

## MATRICE DEI RISCHI

Identificazione del rischio			Allocazione		Risk Assessment	Risk Management	
Natura	Driver	Evento	IV	TI			
Operativo	Domanda	Contrazione della domanda di servizio		X	Rischio 1 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: bassa	Mitigazione 1	
	Offerta	Surplus programmatico			X	Rischio 1 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: bassa	Mitigazione 1
		Deficit programmatico		X		Rischio 2 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: media	Mitigazione 2
		Disponibilità del rotabile elettrico fornito da Trenitalia a dicembre 2025			X	Rischio 3 Probabilità: alta Magnitudo/Impatto: media	Mitigazione 3
		Disponibilità del parco rotabile elettrico fornito da Infrastrutture Venete a giugno 2025		X		Rischio 4 Probabilità: alta Magnitudo/Impatto: alta	Mitigazione 4
		Completamento dell'elettrificazione della linea Adria-Venezia Mestre-Venezia S.L.		X		Rischio 4 Probabilità: alta Magnitudo/Impatto: alta	Mitigazione 4
		Variazione dei costi per effetto di fattori non controllabili da Infrastrutture Venete o Trenitalia (e.g. carburante, energia, materie prime, materiali)		X	X	Rischio 5 Probabilità: media Magnitudo/Impatto: media	Mitigazione 5
Altri rischi	Normativo	Modifiche legislative (e.g. fiscali, ambientali, tariffarie) o regolatorie (e.g. condizioni minime di qualità)	X		Rischio 6 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: bassa	Mitigazione 6	
		Ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte di soggetti competenti	X		Rischio 6 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: bassa	Mitigazione 6	
	Relazioni industriali	Variazioni del CCNL di settore, del contratto territoriale o integrativo		X	Rischio 7 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: media	Mitigazione 7	
	Gestionale	Errata stima previsionale dei costi legata a inefficienze organizzative e/o gestionali		X	Rischio 8 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: media	Mitigazione 8	
	Finanziario	Mancato o ritardato pagamento dei corrispettivi da parte di Infrastrutture Venete		X		Rischio 9 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: alta	Mitigazione 9
		Mancato adeguamento dei corrispettivi per assenza di copertura con risorse pubbliche		X		Rischio 9 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: alta	Mitigazione 9

Identificazione del rischio			Allocazione		Risk Assessment	Risk Management
Natura	Driver	Evento	IV	TI		
	Socio - ambientale	Eventi accidentali in corso di esercizio dei beni strumentali necessari per lo svolgimento del servizio (e.g. materiale rotabile, depositi, officine)		X	Rischio 10 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: alta	Mitigazione 10
	Cause di forza maggiore	Alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio	X	X	Rischio 11 Probabilità: bassa Magnitudo/Impatto: alta	Mitigazione 11

Tabella 1 – Matrice dei Rischi

## 1. RISK ASSESSMENT AND MANAGEMENT

### 1.1 Rischio e Mitigazione 1

Il rischio allocato a Trenitalia è di registrare a consuntivo una riscossione dei ricavi da traffico inferiore a quanto previsto nel PEF, in virtù di una possibile contrazione della domanda o di un surplus programmatorio. La probabilità associata a tale rischio risulta bassa in quanto IV ha cautelativamente ipotizzato una domanda conservativa – pari al minimo registrato nel quadriennio 2016-2019 – e TI deve aver fatto idonee valutazioni in sede di PEF. La magnitudo del possibile impatto sull'equilibrio economico dell'affidamento risulta bassa in quanto i ricavi da traffico coprono in modo limitato le spese complessive della gestione del servizio. La mitigazione di tale rischio consiste nel monitoraggio dei ricavi da traffico e una verifica a consuntivo al termine di ciascun periodo regolatorio.

### 1.2 Rischio e Mitigazione 2

Il rischio allocato a Infrastrutture Venete è di registrare un deterioramento della qualità del servizio come ad esempio sovraffollamento a bordo, aumento dei tempi d'attesa/incarrozzamento in fermata, dovuti ad un deficit programmatorio. La probabilità associata a tale rischio risulta bassa in quanto IV, tramite le campagne di rilevazione delle frequentazioni, prima della Gara e che successivamente devono essere fornite da TI, ha verificato l'adeguatezza dei servizi offerti. La magnitudo del possibile impatto risulta media in quanto IV deve valutare un eventuale potenziamento del servizio. La mitigazione di tale rischio consiste nel valutare congiuntamente tra IV e TI una differente turnazione del materiale rotabile per garantire mezzi più capienti o l'inserimento di autocorse aggiuntive.

### 1.3 Rischio e Mitigazione 3

Il rischio allocato a Trenitalia è di non fornire il rotabile elettrico entro le tempistiche concordate di dicembre 2025. La probabilità associata a tale rischio risulta alta in quanto subordinata alla capacità di TI di fornire il treno. La magnitudo del possibile impatto sull'equilibrio economico e finanziario dell'affidamento risulta media in quanto, oltre alle penali per Trenitalia, è necessario attuare un piano di contingenza. La mitigazione di tale rischio consiste nell'utilizzare il parco rotabile diesel meno attuale

(Aln 663 e Aln 668) ancora per un periodo di tempo qualora reso possibile da eventuali interventi di adeguamento tecnologico; il secondo livello di intervento consiste nell'assegnare un rotabile diesel Stadler come scorta della linea Adria-Venezia Mestre-Venezia SL e ridurre di un ulteriore rotabile la linea Rovigo-Chioggia con contestuale autosostituzione dei servizi fintanto che non siano ristabilite le condizioni ottimali di esercizio. Un'ulteriore mitigazione prevede l'utilizzo dei due rotabili diesel-ibridi acquisiti da Infrastrutture Venete e affidati a TI: in questo scenario i treni trimodali potrebbero anche essere utilizzati sulla linea Adria-Venezia Mestre-Venezia SL in sostituzione del treno elettrico non fornito da TI.

#### **1.4 Rischio e Mitigazione 4**

Il rischio allocato a Infrastrutture Venete è di non fornire a TI il parco rotabile elettrico entro le tempistiche concordate del cambio orario estivo di giugno 2025, oppure di non completare gli interventi di elettrificazione sulla linea Adria-Venezia Mestre-Venezia SL entro le medesime tempistiche. La probabilità associata a tale rischio risulta alta in quanto subordinata alla capacità dei fornitori di IV di consegnare i treni e dell'impresa di costruzioni di completare l'intervento dell'elettrificazione. La magnitudo del possibile impatto sull'equilibrio economico dell'affidamento risulta alta in quanto oltre ad una variazione dei costi operativi risulta necessario attuare un piano di contingenza per garantire il servizio. IV ha individuato tre possibili scenari: il primo prevede il completamento dell'elettrificazione ma l'assenza del parco rotabile elettrico, il secondo scenario prevede la fornitura dei treni elettrici senza che sia stata completata l'infrastruttura necessaria all'esercizio e il terzo prevede il ritardo di entrambe le variabili. L'impatto sul Contratto di Servizio consiste in una possibile variazione dei costi preventivati nel PEF in virtù della presenza o meno del canone di locazione dei rotabili e dei costi associati alla manutenzione di Primo e Secondo livello, ai costi connessi alla trazione, alle componenti del canone di accesso all'infrastruttura per quanto riguarda l'usura della linea di contatto. La mitigazione di tali rischi consiste nell'utilizzare il parco rotabile diesel meno attuale (Aln 663 e Aln 668) ancora per un periodo di tempo qualora reso possibile da eventuali interventi di adeguamento tecnologico; il secondo livello di intervento consiste nell'assegnare i rotabili diesel Stadler sulla linea Adria-Venezia Mestre-Venezia SL e Rovigo-Verona e ridurre temporaneamente i servizi ferroviari sulla linea Rovigo-Chioggia (autosostituzione) fintanto che non siano ristabilite le condizioni ottimali di esercizio. Un'ulteriore mitigazione prevede l'utilizzo dei due rotabili diesel-ibridi acquisiti da Infrastrutture Venete e affidati a TI: in questo scenario i treni trimodali potrebbero essere utilizzati su qualunque linea oggetto di affidamento.

#### **1.5 Rischio e Mitigazione 5**

Il rischio allocato sia in parte a Infrastrutture Venete sia a Trenitalia è di registrare un incremento dei costi rispetto a quanto previsto nel PEF, per cause non controllabili da entrambi (per esempio aumenti

dei costi per carburante, energia, materie prime, materiali). La probabilità associata a tale rischio risulta media in quanto il mercato delle materie prime ha recentemente subito forti oscillazioni. La magnitudo dell'impatto risulta media per il potenziale forte incremento dei costi operativi. Il rischio risulta condiviso tra entrambe le parti contrattuali in quanto, entro certi scostamenti si assume che sia TI a dover gestire la propria organizzazione aziendale, mentre per cause non controllabili e non prevedibili IV si riserva la possibilità di aggiornare le condizioni di equilibrio di Contratto in virtù delle maggiori spese sostenute per l'erogazione del servizio.

### **1.6 Rischio e Mitigazione 6**

Il rischio allocato a Infrastrutture Venete è di registrare un aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio a causa di modifiche normative e regolatorie o a causa del ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte di soggetti competenti. La probabilità associata a tale rischio risulta bassa in quanto la modifica normativa e regolatoria di solito non risulta retroattiva e le tempistiche di recepimento delle misure di legge avvengono con termini di legge e salvo proroghe. La magnitudo del possibile impatto sull'equilibrio economico e finanziario dell'affidamento risulta bassa in quanto gli impatti possono essere stimati con maggior preavviso e possono essere messe in campo opportune misure di mitigazione con largo anticipo. La mitigazione di tali rischi consiste nel monitoraggio dell'evoluzione normativa e in un'efficace interlocuzione con tutti i soggetti coinvolti nella gestione tecnica e amministrativa inerente il servizio oggetto di affidamento.

### **1.7 Rischio e Mitigazione 7**

Il rischio allocato a Trenitalia è di registrare un aumento dei costi connessi al personale in virtù di variazioni del CCNL di settore, del contratto territoriale o integrativo. La probabilità associata a tale rischio risulta bassa in quanto IV ha preventivamente valutato in sede di stima dei costi d'esercizio la possibilità che TI applichi un differente CCNL di settore rispetto a quello vigente degli Autoferrotranvieri con un conseguente aggiornamento dei costi connessi per il personale, aggiornati inoltre nel periodo di affidamento in base al tasso di inflazione ipotizzato. La magnitudo risulta media per il possibile incremento dei costi operativi.

### **1.8 Rischio e Mitigazione 8**

Il rischio allocato a Trenitalia è di registrare un aumento dei costi connessi al personale in virtù di un aumento dei costi di produzione. La probabilità associata a tale rischio risulta bassa in quanto IV ha preventivamente valutato in sede di stima dei costi d'esercizio la struttura dei costi storici del Gestore Uscente. La magnitudo risulta media per il possibile incremento dei costi operativi.

## **1.9 Rischio e Mitigazione 9**

Il rischio allocato a Infrastrutture Venete è di non poter garantire il pagamento e l'adeguamento dei corrispettivi nei tempi contrattualmente previsti per assenza di copertura delle risorse pubbliche. La probabilità associata a tale rischio risulta bassa in quanto la struttura organizzativa di IV e l'assegnazione dei fondi regionali garantisce un'adeguata programmazione e gestione delle risorse economiche. La magnitudo del possibile impatto sull'equilibrio economico e finanziario dell'affidamento risulta alta ma potenzialmente mitigabile mediante provvedimenti di urgenza sia da parte di IV che da parte della Regione del Veneto.

## **1.10 Rischio e Mitigazione 10**

Il rischio allocato a Trenitalia è di riscontrare un aumento dei costi di esercizio derivante dall'attivazione di procedure di gestione dei rischi industriali (da incidenti rilevanti) e/o di risanamento ambientale (aria, acqua, suolo, gestione rifiuti). La probabilità associata a tale rischio risulta bassa per il trasporto di passeggeri tramite servizi ferroviari. La magnitudo del possibile impatto sull'equilibrio economico e finanziario dell'affidamento risulta alta ma potenzialmente mitigabile mediante provvedimenti di urgenza sia da parte di IV che da parte della Regione del Veneto.

## **1.11 Rischio e Mitigazione 11**

Il rischio allocato sia a Infrastrutture Venete sia a Trenitalia è di non poter garantire il servizio a seguito di cause di forza maggiore di carattere eccezionale imprevedute e/o imprevedibili o non riconducibili ad altre fattispecie già singolarmente regolate nella Matrice dei Rischi. La probabilità di accadimento di tale rischio risulta bassa per definizione mentre la magnitudo del possibile impatto risulta alta ma potrà essere mitigabile mediante provvedimenti di urgenza sia da parte di IV che da parte della Regione del Veneto e degli altri soggetti statali coinvolti.

# ALLEGATO 11

## SCHEMA CARTA DEI SERVIZI

Trenitalia predispone annualmente la carta dei servizi relativa ai servizi ferroviari di cui al presente Contratto di Servizio.

Di seguito lo schema della carta

### **Presentazione dell’Azienda**

#### **I Principi Fondamentali**

Sicurezza del viaggio

Sicurezza dei passeggeri

Uguali diritti

Continuità del servizio

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Qualità del servizio

#### **Informazioni sintetiche sui servizi offerti**

L’offerta nella Regione – Novità

L’orario e le proposte commerciali

Intermodalità

La flotta

Interruzioni programmate

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere un titolo di viaggio

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all’interno della regione o tra due o più Regioni

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

Programma di fedeltà X-GO

Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

La Carta Blu

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Bagagli a mano

Animali a bordo

Biglietto singolo regionale acquistato on line (sito Web e Mobile Trenitalia.com e App Trenitalia)

Nuovo biglietto digitale regionale

App Trenitalia

## **Dialogare con Trenitalia durante l'esperienza del viaggio**

Digital caring

Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa

App Trenitalia e Smart Caring – Circolazione

Sito web Viaggiatreno - Circolazione

Tap & Tap il nuovo modo di viaggiare

## **Obiettivi**

### **Aspetti relazionali con Trenitalia**

Riconoscibilità e Presentabilità

Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

### **Tutela dei passeggeri**

*Ultimo collegamento della giornata, rimborsi, indennità, reclami bonus ed assistenza durante il viaggio*

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Diritto all'indennità per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

Diritto all'indennità per titolari di abbonamento (tariffa regionale con applicazione tariffa sovraregionale)

Diritto all'indennità per persone con disabilità e PRM

Biglietto cumulativo – indennità da ritardo per combinazioni di viaggio miste Trenitalia

Come richiedere i rimborsi e le indennità la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente

Gli interventi di assistenza

### *Reclami*

Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta

*La Conciliazione Paritetica*

Reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

*Rendicontazione dei reclami*

Copertura Assicurativa

## **I Diritti ed i Doveri del passeggero**

Suggerimenti per un viaggio sicuro

## **Ricerche di mercato e Customer Satisfaction**

Principali fattori della qualità del viaggio risultati anno...

## **Elenco delle Associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità**

# ALLEGATO 12

## SCHEMA CARATTERISTICHE MATERIALE ROTABILE IN USO E MANUTENZIONE

Trenitalia invierà a IV ogni anno, entro il 31 marzo, i dati relativi al materiale rotabile in uso, oggetto del Contratto di Servizio, con riferimento alle caratteristiche degli stessi (tabella 1) e alla manutenzione dei rotabili e degli impianti (tabelle 2a e 2b).

Nel corso dell'annualità, Trenitalia farà seguito con comunicazioni specifiche per l'eventuale aggiornamento in merito a immissione/dismissione e/o al trasferimento di rotabili.

Al termine di ogni annualità, nell'ambito del confronto PEF/CER, Trenitalia comunica le quote di ammortamento calcolate per le diverse tipologie di investimento.

**Tabella 1 – Caratteristiche del materiale rotabile**

<i>Tipologia</i>				....
<i>Quantità</i>				
<i>Anzianità media al 01/01/20xx</i>				
<i>Numero posti a sedere</i>				
<i>Accessibilità PRM</i>				
<i>Postazione HK</i>				
<i>Toilette PRM</i>				
<i>Piano ribassato</i>				
<i>Sonorizzazione</i>				
<i>Wifi</i>				
<i>Videosorveglianza</i>				
<i>Indicatori di fermata / video</i>				
<i>Trasporto bici</i>				
<i>Prese elettriche</i>				
<i>Prese elettriche ricarica bici</i>				
<i>Porta bagagli</i>				
<i>Tavolini</i>				
<i>Climatizzazione</i>				
<i>illuminazione LED</i>				
<i>Contapersona</i>				
<i>Alimentazione</i>				
<i>Peso assiale</i>				
<i>Velocità max</i>				

<i>Accelerazione m/s<sup>2</sup></i>				
<i>Porte automatiche per lato</i>				
<i>Larghezza porte</i>				

## MANUTENZIONE DEL MATERIALE ROTABILE

Trenitalia provvede alla manutenzione del materiale rotabile oggetto del contratto, la cui stima è contenuta nel PEF. La manutenzione si distingue in:

a) **manutenzione programmata**, suddivisa in:

- **“manutenzione di 1° Livello”**, di tipo conservativo, volta a ridurre la probabilità di guasto o degradazione del funzionamento di un’entità o di un componente. Detta tipologia di manutenzione mira a preservare i degni degli standard prestazionali che l’utilizzo del materiale provoca.
- **“manutenzione di 2° Livello o manutenzione Ciclica”**, è effettuata in Officine (OMC) appositamente strutturate ed organizzate con personale specialistico. Detta tipologia di manutenzione è effettuata allo scopo di ripristinare le condizioni di qualità e affidabilità originari, preservando la vita utile dei mezzi. Essa ha impatti economici più significativi di quella di 1° Livello e può avere tempi di realizzazione lunghi.

La frequenza delle operazioni di manutenzione programmata dipende dalla percorrenza chilometrica effettuata dai mezzi e orientativamente il 1°livello comprende tutte le manutenzioni effettuate entro 1.000.000 – 1.250.000 km, arrivati ai quali i rotabili sono inviati al 2°Livello di manutenzione.

b) **“manutenzione correttiva”**, effettuata a seguito della rilevazione di un’avaria, anche potenziale, volta a consentire che il bene possa proseguire di assolvere alla funzione sua propria.

Negli ultimi anni si è affiancata – in fase di sperimentazione - la manutenzione predittiva che valuta e preserva la vita utile di alcuni singoli componenti principali, consentendo di modificare le scadenze manutentive programmate in ragione dello stato del singolo assieme, con effetti positivi sulla regolarità di esercizio e sulla disponibilità dei rotabili con conseguente efficientamento dei costi.

Trenitalia fornisce entro la fine di marzo di ogni anno i dati consuntivati relativi alle ore di manutenzione dei rotabili oggetto del CdS riguardanti il 1° livello dell’anno precedente, eseguite in proprio. Tali dati, senza sostanziali modifiche di asset e o interventi impattanti/specifici, costituiscono riferimento per la stima delle ore di manutenzione programmata dell’anno corrente.

**Tabella 2a – manutenzione rotabili**

<i>Tipologia</i>				...
<i>Quantità</i>				

<i>Anzianità media al 01/01/20xx</i>				
<i>ore Manut. progr. Anno precedente</i>				

Trenitalia fornisce entro lo stesso termine i dati consuntivati dell'anno precedente relativi alla manutenzione dell'impianto di Piove di Sacco, secondo la tabella riportata di seguito.

La Manutenzione Ordinaria viene svolta sia internamente che tramite contratti di Global Service. Sono inoltre previsti, con cadenza semestrale/annuale o secondo i dettami di legge, verifiche e controlli degli impianti elettrici, della rete idrica, fognaria e delle emissioni in atmosfera.

Trenitalia ha inoltre in essere contratti di manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria (programmata e correttiva su segnalazione). Per eventuali ulteriori necessità vengono predisposti capitolati specifici assegnati mediante affidamento diretto o gara a seconda dei casi.

**Tabella 2b – manutenzione impianto**

Impianto di	Tipologia	Descrizione Lavorazioni
<i>Impianto manutenzione corrente</i>	<b>Manutenzione Rotabili</b>	
	<b>Platea lavaggio</b>	

# ALLEGATO 13

## **Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse**

Misura 7 della Delibera ART 16/2018

### **Obiettivi ed impegni**

Il Piano è relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un “adeguato servizio sostitutivo”, in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse.

In particolare il Piano definisce:

- le casistiche di disservizio;
- le modalità organizzative;
- le modalità di accesso al servizio sostitutivo;
- le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e a Infrastrutture Venete/Regione Veneto;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

### **Casistiche di disservizio**

Con riferimento all'art. 4 del presente Contratto di Servizio, si individuano due casistiche di disservizio che determinano differenti modalità di sostituzione:

- interruzione di linea: programma di sostituzione. Laddove sia necessaria una rimodulazione dell'offerta, è definito un programma di esercizio straordinario, messo a punto da Trenitalia e, laddove possibile, concordato con Infrastrutture Venete, anche con eventuale aggiornamento dei sistemi di vendita in relazione alla durata dell'interruzione stessa;
- soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, con treno successivo e/o autoservizio sostitutivo (laddove non sostituito da treno successivo). I casi in cui è possibile prevedere la sostituzione di un treno soppresso con quello successivo sono individuati

dall'allegato 1 "Programma di Esercizio", come meglio si dirà nel prosieguo (§ Programmazione del Servizio Sostitutivo).

L'autoservizio sostitutivo del treno soppresso può prevedere il ricorso ad autobus, a taxi e al Noleggio con Conducente (NCC), in funzione del numero e delle caratteristiche dei viaggiatori.

Al fine di rendere più completo il panorama delle casistiche e più generali le situazioni, Trenitalia individua tre macro-scenari:

- Indisponibilità programmata del servizio ferroviario;
- Indisponibilità improvvisa/accidentale del servizio ferroviario;
- Straordinario afflusso di viaggiatori.

Per indisponibilità programmata del servizio ferroviario si intende l'interruzione del normale svolgimento del servizio ferroviario a causa di lavori programmati di manutenzione alle infrastrutture ferroviarie da parte dei gestori. Tali eventi, essendo programmati, hanno generalmente impatti prevedibili sulla circolazione. Trenitalia, in tali circostanze, predispone una variazione al programma di esercizio operando come segue:

- Valuta con i gestori dell'infrastruttura i possibili provvedimenti da adottare in risoluzione degli eventi e li condivide con IV;
- Richiede al gestore dell'infrastruttura la Variazione in Corso di Orario ("VCO") nei tempi previsti dal PIR. Nei casi in cui è attivato un servizio autosostitutivo, i dettagli di tale servizio vengono anch'essi comunicati al gestore dell'infrastruttura al fine di consentire l'adeguata comunicazione agli utenti tramite i canali di informazione (monitor e annunci sonori) in stazione;
- Una volta rilasciato dal gestore dell'infrastruttura il programma definitivo, aggiorna il sistema di vendita e di informazioni in modo tale che i viaggiatori che intendono acquistare un titolo di viaggio siano automaticamente informati sulle modifiche al piano di esercizio, e quindi sulla disponibilità dei servizi ferro e autosostitutivi;
- Attiva azioni di rafforzamento della comunicazione agli utenti tramite: (i) comunicati stampa e/o notizie sulla stampa locale, nonché comunicazioni specifiche sul sito di Trenitalia, nella sezione Infomobilità, e su FSNews; (ii) locandine informative affisse nelle bacheche in stazione e tramite il personale di assistenza alla clientela presente sul territorio;
- Attiva un aggiornamento continuo e puntuale su anomalie di circolazione e provvedimenti adottati in sostituzione dei servizi attraverso il servizio di Smart Caring, per la clientela che ha acquistato un titolo di viaggio per la tratta interessata ed ha proceduto alla registrazione sull'App Trenitalia.

Per indisponibilità improvvisa/accidentale del servizio ferroviario si intende l'interruzione del servizio a causa di un evento straordinario, ad esempio un guasto al treno, o l'indisponibilità temporanea della linea ferroviaria, con conseguente soppressione totale o parziale di uno o più treni. Trenitalia, in tali circostanze, adotta le seguenti soluzioni:

- Nel caso in cui i viaggiatori possano essere riprotetti sul treno successivo previsto in orario, informa la clientela attraverso i diversi canali disponibili già descritti sopra, nonché il gestore dell'infrastruttura, che adegua i canali di informazione (monitor e annunci sonori) in stazione.
- Nel caso in cui il treno successivo non possa assolvere alla funzione di servizio sostitutivo, procede ad attivare un servizio di autosostituzione opportunamente dimensionato in funzione del numero e delle esigenze dei viaggiatori, nonché in termini sia di tempo di viaggio che di necessità specifiche. I servizi sostitutivi percorrono la tratta e le fermate previste per il treno soppresso. In alcuni casi è possibile l'organizzazione di servizi sostitutivi differenziati, in ragione della lunghezza del percorso del treno soppresso, con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da contenere l'aumento del tempo di percorrenza rispetto al treno soppresso. Il personale di Customer Care di Trenitalia è incaricato, in questi casi, di gestire i flussi dei passeggeri e di indirizzarli verso i servizi sostitutivi. Laddove siano presenti a bordo persone con disabilità, Trenitalia attiva un eventuale ulteriore servizio per soddisfare le specifiche esigenze.

Nel caso in cui si prevedano o si registrino straordinari afflussi di viaggiatori, Trenitalia procede, condividendolo con IV, a predisporre servizi ferroviari aggiuntivi (grazie all'organizzazione industriale che prevede la disponibilità di un treno pronto a partire in particolari nodi regionali), o bus integrativi con le stesse modalità, sopra descritte, adottate per la programmazione dei servizi sostitutivi.

Trenitalia, inoltre, in particolari momenti dell'anno caratterizzati da significativi incrementi della domanda, nel quadro delle iniziative di miglioramento continuo finalizzate alla soddisfazione dei viaggiatori dei servizi Regionali predispose, di intesa con IV, un presidio straordinario di bus integrativi/sostitutivi, così da rendere più efficaci e tempestivi gli interventi di rinforzo della programmazione ferroviaria così come quelli di autosostituzione in caso di necessità.

## **Procedure adottate – documentazione di riferimento**

Trenitalia, al fine di perseguire gli obiettivi del Piano, adotta apposite procedure per la gestione dei casi di disservizio.

Nel caso di sostituzione programmata, ad esempio, è previsto che siano studiate ed attivate soluzioni che, a seconda dei casi, vanno dall'utilizzo di un percorso differente senza variazioni di prezzo (es. il collegamento Rovigo Verona, in caso di interruzione della linea, potrebbe realizzarsi via Padova),

all'impiego di autobus sostitutivi (in questo caso, prima della sostituzione, vengono effettuate corse di prova per verificare i punti di fermata e i tempi di percorrenza).

In entrambi i casi vengono:

- Diffusi, a bordo dei treni che saranno sostituiti, appositi annunci nel periodo precedente l'inizio della sostituzione;
- Esposte locandine nelle stazioni interessate riportanti sia l'avviso di sostituzione che l'ubicazione delle fermate dei bus (corredate di mappa in caso non si trovassero nel piazzale esterno della stazione);
- Rese disponibili le modifiche sul sito di Trenitalia nella sezione infomobilità;
- Inviata notifiche via App Trenitalia agli iscritti al servizio Smart Caring.

Nel caso di sostituzione per causa improvvisa, invece, Trenitalia applica una procedura che garantisce ai passeggeri il completamento del viaggio e l'assistenza e che, tra le altre cose, prevede:

- La raccolta delle esigenze dei viaggiatori coinvolti (es. coincidenze a rischio o destinazioni lontane), attraverso il personale di bordo e di terra, e la comunicazione delle informazioni ad essi utili anche utilizzando il sistema di annunci a bordo treno;
- L'attivazione e gestione delle corse degli eventuali bus e/o dei servizi taxi/NCC necessari;
- L'assistenza ai viaggiatori anche nell'identificazione dei punti di fermata dei servizi sostitutivi;
- La distribuzione ai viaggiatori, laddove possibile, di kit cortesia contenenti generi di conforto.

In termini di sicurezza dell'esercizio, inoltre, Trenitalia ha definito procedure per gestire le situazioni legate ad operazioni non in ambito stazione (es. trasbordo in linea di viaggiatori da un treno ad un altro giunto in soccorso).

Trenitalia è parte attiva del sistema di soccorso nazionale per il recupero dei rotabili e lo sgombero dell'infrastruttura ferroviaria del Gestore RFI. In tal senso, oltre a garantire l'intervento immediato di personale formato e costantemente addestrato, mantiene in efficienza e disponibilità continua locomotive e carri attrezzi/soccorso.

Sulle linee oggetto dell'affidamento può intervenire con i seguenti mezzi locati a Verona:

- 1 complesso elettrico ("binato" composto da 2 E464 accoppiate specularmente);
- 1 locomotore diesel (D445 che interviene nei casi di mancata elettrificazione o caduta della linea aerea).

Trenitalia, su richiesta/autorizzazione del Gestore Infrastruttura, può inoltre intervenire in soccorso di un treno fermo in linea anche con un carro attrezzi (convoglio composto da 2 vetture tecnologicamente avanzate equipaggiato con attrezzature di officina, illuminazione per interventi notturni, area ristoro per il personale in caso interventi duraturi e complessi) oltre che con altri convogli circolanti sulla stessa linea o su linee limitrofe sfruttando l'effetto rete ampio garantito dalla numerosità dei propri treni distribuiti sull'intero reticolo afferente le linee oggetto del presente Contratto, mettendo in campo il know how maturato negli anni di esperienza nella gestione di situazioni complesse. Trenitalia è infatti in grado di intervenire in soccorso di treni fermi in linea con convoglio sia affiancato che posizionato in testa o in coda al treno fermo, anche con trasbordo di persone, in condizioni di sicurezza.

Trenitalia garantisce oggi un elevato livello qualitativo dei servizi ferroviari sul territorio veneto confermato dalle risultanze delle indagini di customer satisfaction, anche in relazione all'indicatore relativo alla gestione delle criticità. Informazioni sulla percezione della gestione delle criticità derivano anche dal processo di gestione dei reclami; sia le rilevazioni di customer che i reclami stessi sono spunti per definire azioni di miglioramento continuo.

Trenitalia, inoltre, ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ, laddove con il termine "Sicurezze" si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il **SIGSQ**, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, 14001, UNI ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre, Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo "Biosafety Trust Certification" (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall'organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati, e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Attualmente Trenitalia affida a fornitori esterni gli autoservizi sostitutivi in caso di interruzioni e soppressioni accidentali anche parziali.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, si acquistano servizi diretti dai gestori autorizzati presso le località interessate.

L'attivazione degli autoservizi sostitutivi, in occasione di eventi accidentali che interferiscono con la regolare circolazione dei treni e che ne determinano la soppressione, è affidata alla Customer Room Regionale (CRR), che provvede ad attivare il Fornitore del servizio.

### **Modalità di soccorso di un treno fermo in linea:**

In caso di impossibilità di marcia di un treno per cui si renda necessario procedere allo sgombero dell'infrastruttura, il ruolo di direzione e coordinamento è assunto dal Gestore dell'Infrastruttura (GI), che stabilisce la modalità più idonea per l'attività in questione, secondo quanto stabilito nel Prospetto Informativo della Rete. Per il soccorso ai treni possono essere utilizzati mezzi di trazione o treni circolanti a seguito del treno da soccorrere, sulla base di accordi tra il Referente Territoriale del GI e il Referente accreditato dell'Impresa Ferroviaria (IF).

Il GI ha il compito di individuare il mezzo di soccorso più idoneo, chiedendo conferma della disponibilità alla Sala Operativa territoriale di competenza, che si rapporta, in merito, con la Sala Operativa Trenitalia (SOTTI), scegliendo tra le seguenti possibilità:

- a) Locomotiva disponibile in un impianto;
- b) Locomotiva di un treno in circolazione;
- c) Mezzo di soccorso di altra IF individuata dal GI a seguito di indisponibilità della locomotiva di cui al punto a) e b), ovvero nei casi in cui il GI ritenga questa soluzione la più idonea ai fini di un efficace e tempestivo ripristino della circolazione;
- d) Convoglio della stessa IF che svolga o non svolga servizio viaggiatori compreso il treno a seguito;
- e) Locomotiva di manovra idonea per attrezzaggio del Sottosistema di Bordo e prestazioni.

Nei casi in cui l'avaria sia tale da non consentire la regolare movimentazione del treno sui binari e il GI provveda all'invio di un carro soccorso attrezzato, differente dai mezzi succitati, si fa riferimento al dispositivo contrattuale stipulato tra RFI e Trenitalia e alle modalità disciplinate dall'Accordo di interfaccia tra Trenitalia e il GI Infrastrutture Venete Srl per l'esecuzione del servizio di sgombero dell'Infrastruttura con mezzi attrezzati, ai fini del rispetto di quanto previsto da:

- Prospetto Informativo Rete par. 2.4.8 Sgombero dell'infrastruttura;
- Codice etico del Gruppo FSI, con particolare riferimento al paragrafo 4.1 Rapporti con clienti, fornitori e collaboratori esterni.

RFI ha affidato a Trenitalia l'esecuzione di tali servizi relativi al sistema di sgombero con carri di soccorso attrezzati ed è quindi Trenitalia che vi provvede con propri mezzi, proprie risorse e propria

organizzazione. In generale, a prescindere dalla scelta del mezzo di soccorso, Trenitalia attua le procedure necessarie affinché il mezzo richiesto sia messo a disposizione e, per quanto di sua competenza, arrivi sul luogo dell'intervento nel minor tempo possibile. Al verificarsi di inconvenienti che lascino presumere la necessità di dover richiedere soccorso, l'Agente di Condotta deve darne immediato preavviso verbale al Regolatore della Circolazione, fornendo tutte le informazioni necessarie. La richiesta di soccorso, dopo il preavviso, deve essere indirizzata dall'Agente di Condotta stesso, previa intesa con il Capotreno, al Regolatore della Circolazione.

In tutti i casi di soccorso, all'aggancio dei due convogli deve provvedere il personale del treno che ha richiesto soccorso. L'Agente di Condotta del treno soccorso e del mezzo di soccorso devono confrontare le prescrizioni in loro possesso, con le modalità previste dalla normativa vigente, per selezionare le più restrittive ai fini della prosecuzione della marcia. Le specifiche modalità di aggancio dei mezzi, di utilizzo dei pantografi, la velocità massima prevista del treno composto da mezzo soccorritore e soccorso, ecc. vengono definite dalle Disposizioni Vigenti di Trenitalia.

In caso di intervento del solo convoglio o mezzo di soccorso (quindi non del carro soccorso), i Referenti Territoriali di RFI e Trenitalia concorderanno fino a quale località di servizio trainare il convoglio che ha richiesto soccorso, con l'obiettivo prioritario e comune di minimizzare il disagio ai viaggiatori coinvolti.

Qualora il soccorso presenti particolari difficoltà (o comunque nel caso in cui le operazioni di recupero si prolunghino), fermo restando quanto indicato in precedenza per quanto attiene il recupero del materiale, la Sala Operativa territoriale di Trenitalia di competenza deve evidenziare con sollecitudine al GI la necessità di trasbordo in linea dei viaggiatori. Il trasbordo dei viaggiatori può essere effettuato, previ accordi tra il Referente accreditato dell'IF e il Regolatore della Circolazione, sia con un altro treno sul binario attiguo, sia con un altro treno sullo stesso binario. Alcuni convogli sono attrezzati con apposite interfacce (scalette o scalette con pedane) che permettono il trasbordo in linea dei viaggiatori.

Eccezionalmente, su parere favorevole del Capotreno e previ accordi tra quest'ultimo con l'Agente di Condotta, RFI, Sala Operativa territoriale di competenza e Reperibile Decisionale Territoriale di Trenitalia, per tutti i treni è ammesso il trasbordo in linea senza scalette/pedane su altro convoglio fermo sullo stesso binario o per raggiungere luogo idoneo per le successive operazioni di soccorso (es. passaggio a livello, marciapiede di stazione, area di sosta, ecc.), seguendo specifiche procedure operative che consentono il trasbordo in totale sicurezza per i viaggiatori.

Il sistema di soccorso di Trenitalia nel territorio del Veneto è così articolato:

- Sistema di soccorso di Verona, gestito dalla Direzione Regionale Veneto di Trenitalia, costituito da locomotori elettrici E464 accoppiati (binati) e da locomotore Diesel D445, mantenuti

costantemente in efficienza e pronti all'utilizzo, presso l'Impianto di Manutenzione Corrente di Verona Porta Nuova. Il sistema è in grado di rendere pronto alla partenza il mezzo individuato per il soccorso in 30 minuti dalla richiesta in orario di servizio commerciale (in 60 minuti negli orari non di servizio commerciale).

- Sistema di soccorso di Mestre, gestito dalla Direzione Business AV di Trenitalia, costituito da carro soccorso attrezzato e locomotore Diesel D445, mantenuti costantemente in efficienza e pronti all'utilizzo, presso l'Impianto di Manutenzione Corrente di Mestre. Il sistema è in grado di rendere pronto alla partenza il carro soccorso in 20 minuti dalla richiesta in orario di officina (in 60 minuti fuori orario di officina), salvo eventuale richiesta di differimento dell'intervento specificata da RFI.

Relativamente alla tratta Mestre-Adria, in ottemperanza di quanto definito dal Prospetto Informativo della Rete di Infrastrutture Venete, Trenitalia effettuerà le operazioni di soccorso in linea secondo quanto definito nella COCS 63 "Accordi di interfaccia con GI delle Reti regionali" all'allegato F "Accordo di interfaccia tra Trenitalia e Gestore Infrastruttura IV per l'effettuazione di servizi ferroviari viaggiatori da parte di Trenitalia sulla Infrastruttura del GI IV", par. 3.1.7 "gestione del soccorso". In particolare, il coordinamento delle attività in caso di soccorso è di competenza del GI IV. Le modalità di attivazione/effettuazione del soccorso ai treni sono disciplinate nei testi regolamentari. TI è tenuta a fornire l'ubicazione e la tipologia di mezzi di soccorso e a prestare soccorso anche ad altre IF su richiesta del GI IV, qualora tale intervento sia ritenuto il metodo più rapido per liberare la linea.

## **Programmazione del Servizio Sostitutivo**

Il Contratto di Servizio, all'allegato 1 "Programma di Esercizio", individua, in funzione del distanziamento temporale rispetto alla corsa successiva, i treni che possono essere sostituiti, in caso di soppressione, con il treno successivo.

Tale allegato è stato predisposto considerando la corsa immediatamente successiva a quella soppressa come la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo, se è programmata entro 30 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione della corsa, ed effettua le stesse fermate.

Nel caso in cui il treno soppresso non possa essere sostituito con il successivo treno nei termini di cui sopra, la CRR programma e gestisce l'autoservizio, tenendo conto di tutti gli elementi utili a minimizzare il disservizio.

In particolare:

- numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso;

- condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti al servizio soppresso al fine di garantire il raggiungimento della destinazione anche alle persone con mobilità ridotta (PMR), nonché garantire equivalenti servizi di assistenza;
- copertura di tutte le fermate previste dal treno soppresso;
- organizzazione, laddove possibile, del servizio sostitutivo differenziato, in ragione della lunghezza del percorso del treno soppresso, con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da contenere l'aumento del tempo di percorrenza rispetto al treno soppresso.

Con riferimento al tempo di attesa del servizio sostitutivo, Trenitalia si pone l'obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento con quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018 che le condizioni del contesto di riferimento attuale non rendono fattibile.

In particolare, occorre tener conto che, in base alla procedura in uso, il macchinista - con la modulistica e la strumentazione attualmente a disposizione – ha bisogno di almeno 15 minuti per poter accertare l'effettiva impossibilità del treno a proseguire. Una volta confermati il fermo e la necessità di sostituzione, la CRR attiva la procedura di individuazione del servizio sostitutivo: individuata la disponibilità, il Fornitore si attiva con l'invio dei mezzi sul luogo richiesto da cui far partire il servizio di autosostituzione, che potrebbe essere anche molto distante dal luogo dove stazionano i mezzi da utilizzare per la sostituzione.

Inoltre, è opportuno considerare che sono numerosi i fattori che intervengono per rendere dilatato e – in molti casi indeterminabile a priori - il tempo di intervento, come:

- l'eventuale numerosità dei passeggeri a bordo, in particolari orari e/o periodi dell'anno, che è direttamente più che proporzionale alla difficoltà di operare un intervento tempestivo;
- la scarsa capillarità dei depositi autobus delle imprese di trasporto su gomma operanti nel territorio, che rendono pertanto lunghi i percorsi di invio;
- il traffico stradale, in particolare su determinati percorsi stradali e da/verso i maggiori centri e da/verso i percorsi stradali che, in determinati bacini di traffico ferroviario, rendono più lungo il viaggio stradale rispetto a quello ferroviario;
- la stagionalità, il giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione.

Alla luce di quanto sopra il tempo di intervento per il primo periodo (di tre anni) sarà pari a 60 minuti. Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la Sala Operativa Regionale in accordo con il Personale di Bordo si attiva affinché si effettui, laddove possibile, il trasbordo in linea, oppure il trasbordo su autobus sostitutivo o il ricorso ad un locomotore di soccorso che consenta di far arrivare il treno nella prima stazione utile, dove i viaggiatori potranno proseguire con il viaggio.

Il servizio di autosostituzione in emergenza è svolto con autobus aventi almeno 50 posti a sedere (salvo specifica differente richiesta), dotati di aria condizionata e con età non superiore a 15 anni. Gli autobus impiegati sono in regola con le norme concernenti la circolazione degli autoveicoli e con ogni successivo adeguamento delle norme di sicurezza. Inoltre, sono provvisti di una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi. I bus sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante "servizio sostitutivo".

I punti di fermata dei servizi sostitutivi coincidono, laddove possibile, con i piazzali antistanti le stazioni. Laddove i piazzali di stazione non fossero accessibili ai bus, Trenitalia, in coerenza con quanto fatto nelle altre linee del Veneto, utilizza le fermate del TPL più vicine alla stazione, in quanto già conformi in termini di sicurezza; con l'accordo delle aziende TPL locali, tali fermate presenteranno una segnaletica per identificare che fungono anche da punto di fermata per i bus Trenitalia.

I servizi sostitutivi erogati vengono monitorati tramite report nei quali si indica la linea e la tratta sulla quale viene effettuato il servizio, l'orario di partenza e arrivo, il numero di bus forniti, il numero di corse effettuate, il numero dei passeggeri.

## **Modalità di accesso al servizio sostitutivo**

I bus sostitutivi sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante "*Servizio sostitutivo Trenitalia*". Laddove possibile per le condizioni stradali e di sicurezza del viaggiatore, l'autobus effettua la fermata nei pressi della stazione/fermata ferroviaria; se distante, è affissa apposita informazione statica in stazione, riportante il punto di fermata dell'autobus.

Nell'allegato 1 "**Elenco Punti Fermata servizi autosostitutivi**" è riportato l'elenco dei punti di fermata del servizio sostitutivo.

L'accesso al servizio sostitutivo è garantito, con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito.

Il viaggio in autobus sostitutivo è considerato di seconda classe. Nel caso di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus, viene predisposto dalla CRR un servizio dedicato con Taxi/NCC.

In caso di ultimo collegamento della giornata, qualora non fosse possibile assicurare il trasporto a destino con servizio sostitutivo di qualsiasi tipologia, viene garantito il pernottamento presso un hotel individuato dalla CRR.

## **Modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e a Infrastrutture Venete**

Al momento dell'avvenimento che determina l'anomalia alla circolazione, si avvisa la clientela fornendo informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti in forma dinamica, tempestivamente in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo dei treni e a terra presso gli impianti di stazione e fermata, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, la clientela viene informata:

- a bordo treno: il capo treno riceve le informazioni dalla SOR, che ha cura di tenerlo costantemente aggiornato sulla situazione. Per i passeggeri a bordo del treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

Il personale di bordo assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa della soppressione, l'indicazione delle modalità di sostituzione e delle motivazioni che hanno portato alla soppressione stessa; la prima informazione, anche se non completa, viene fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti;

- in stazione: l'informazione viene fornita dal Gestore dell'Infrastruttura attraverso annunci sonori e i monitor, laddove presenti. Nelle stazioni di Verona Porta Nuova, Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia sono presenti postazioni di Customer Care Regionale che svolgono attività di informazione e assistenza anche ai viaggiatori che usufruiscono del servizio ferroviario oggetto del presente contratto di servizio;
- attraverso il sistema di informazione "*smart caring*", disponibile tramite App Trenitalia, previa attivazione delle notifiche per i treni di interesse, che consente di essere informati sulle condizioni di viaggio su tutta la linea, permettendo di sapere se la circolazione dei treni è interrotta o perturbata, nonché le ragioni del disagio;
- sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* "Infotraffico" presente sulla *homepage* del sito trenitalia.com e tramite l'App di Trenitalia, ove è possibile verificare in tempo reale lo stato del traffico ferroviario nazionale, l'andamento del proprio treno, possibili interruzioni di linea, cancellazioni nonché l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

La modalità di comunicazione a IV segue quanto definito nel testo contrattuale.

Trenitalia effettua la verifica dell'efficacia della comunicazione erogata attraverso lo studio dei risultati dell'indagine statistica di Customer Satisfaction e utilizzando i seguenti strumenti di misurazione:

- Tavoli di confronto costituiti con le associazioni degli utenti e gli stakeholder;
- Misurazione degli insight della chat con gli utenti, che forniscono i dati certificati relativi alle percentuali e ai tempi di risposta; il confronto periodico con i dati relativi ai periodi precedenti fornirà un indice per verificare l'incremento o la diminuzione delle criticità evidenziate dagli utenti;
- Analisi quantitativa delle telefonate al numero verde il cui andamento può rappresentare un indice dell'efficacia degli altri strumenti di comunicazione.

## **Condizioni di assistenza ai passeggeri**

In caso di anomalità alla circolazione, la prima assistenza a bordo dei treni viene fornita dal personale di bordo, mentre nelle stazioni e fermate presenziate è effettuata dal personale di vendita e/o assistenza.

Qualora il treno maturi un ritardo di oltre 60 minuti, laddove possibile, vengono messi a disposizione dei clienti, a bordo o in stazione all'arrivo, generi di conforto.

Da maggio 2021 è attivo il canale *Instagram* "Trenitalia Regionale" dove, 7 giorni su 7 dalle ore 7 alle ore 21, è dedicato un servizio di *Social Caring* per rispondere ai clienti che, tra le altre, necessitano di informazioni su anomalità di circolazione e servizi sostitutivi. Da giugno 2022 è attiva anche la pagina Facebook "Il regionale di Trenitalia".

Con l'obiettivo di rendere maggiormente efficace ed efficiente il processo di assistenza alla clientela, dal 2022, è operativa la Customer Room Regionale, una struttura operativa per il presidio delle attività di informazione e customer care svolte nei singoli territori regionali che, operando a stretto contatto con le relative Sale Operative Regionali, coordina le attività dei presidi di personale sul territorio e dell'informazione al pubblico sui canali aziendali, con particolare riferimento all'infomobilità e al supporto dei flussi di social media caring.

La Customer Room Regionale svolge, nel dettaglio, le seguenti attività:

- Smart Caring: flusso informativo in-App diretto ai clienti che effettuano sottoscrizioni ai treni regionali;
- Hard Social Caring: informazioni per la società che gestisce i canali Social, per la parte di assistenza;

- Informazioni sui canali di Infomobilità (trenitalia.com, app, self-service) e informazioni straordinarie a bordo treno;
- Monitoraggio dell'andamento dei treni e attivazione degli eventuali interventi di informazione e assistenza materiale, in coerenza con quanto stabilito nel Regolamento (CE) n. 782/2021 (generi di conforto, taxi, albergo);
- Gestione operativa degli interventi di assistenza materiale, in coordinamento con la SOR Veneto e la SOTT (Sala Operativa Trenitalia)
- Comunicazione delle informazioni in caso di anomalità
- Comunicazione con la Sala Blu di RFI per supporto nel monitoraggio di servizi ai disabili e alle persone a mobilità ridotta

#### ALLEGATO 1 - Tabella “Elenco Punti Fermata servizi autosostitutivi”

<b>LINEA ADRIA - VENEZIA MESTRE - VENEZIA SANTA LUCIA</b>	
<b>Stazione</b>	<b>Punto di fermata</b>
Adria	Autostazione Piazzale Trattati di Roma
Cavarzere Centro	fermata TPL Via Roma (altezza civico 117)
Cavarzere Stazione	Autostazione Viale Trieste
Cona Veneta	fermata TPL Piazza Del Lotto
Pontelongo F.ta	fermata TPL Via Stazione (altezza civico 321)
Arzergrande	fermata TPL Arzerello (incrocio Via Borgo Botteghe-Via Contarina)
Piove di Sacco	piazzale esterno Viale degli Alpini
Campolongo Maggiore	fermata TPL Via Roma (altezza civico 13)
Bojon	fermata TPL Via Villa (altezza civico 18)
Casello 8	fermata TPL Via Medaglia D'Oro Claudio Bressanin (altezza civico 2)
Campagna Lupia/C.	fermata TPL Via Cesare Battisti (altezza civico 15)
Casello 11	fermata TPL Via Calcroce (altezza civico 57)
Mira Buse	Parcheeggio stazione
Oriago	Parcheeggio stazione
Porta Ovest	Parcheeggio stazione
Mestre	fermata TPL Viale Stazione
Porto Marghera	fermata TPL Via della Libertà
Venezia Santa Lucia	Autostazione Piazzale Roma

<b>LINEA ROVIGO - CHIOGGIA</b>	
<b>Stazione</b>	<b>Punto di fermata</b>
Rovigo	piazzale esterno Piazza Riconoscenza
Ceregnano	fermata TPL Piazza Marconi
Lama	Parceggio stazione Via S. Pio X
Baricetta	incrocio Via Luigi Einaudi-Via Stazione
Adria	Autostazione Piazzale Trattati di Roma
Loreo	incrocio Via Primo Maggio-Viale Stazione
Rosolina	Parceggio stazione
Cavanella d'Adige	incrocio Via Lungo Adige-Viale della Stazione
S. Anna di Chioggia	SS Romea (altezza civico 294)
Chioggia	Viale della Stazione

<b>LINEA ROVIGO - VERONA</b>	
<b>Stazione</b>	<b>Punto di fermata</b>
Rovigo	piazzale esterno Piazza Riconoscenza
Costa	piazzale esterno Via O. Munerato
Fratta	piazzale esterno Via Stazione
Lendinara	piazzale esterno Via Mascagni
Badia Polesine	piazzale esterno Viale Stazione
Castagnaro	piazzale esterno Via Stazione
Villa Bartolomea	piazzale esterno Via Stazione
Legnago	piazzale esterno Via XX Settembre
Cerea	piazzale esterno Via Libertà
Bovolone	piazzale esterno Viale dei Tigli
Isola della Scala	piazzale esterno Viale Ungheria
Buttapietra	piazzale esterno Viale della Stazione
Verona Porta Nuova	Autostazione Piazzale XXV Aprile

# ALLEGATO 14

## Piano di intervento vendita ed informazioni

### Misura 11 della Delibera ART 16/2018

#### **Obiettivi ed impegni**

Trenitalia prevede di assicurare un miglioramento dell'esperienza di viaggio, facilitando l'informazione per gli utenti (prima, durante e dopo il viaggio) e l'acquisto dei biglietti e abbonamenti attraverso un piano in continuo aggiornamento ed evoluzione, anche grazie al sistema di monitoraggio e alle indagini che verranno effettuate sul campo. La relazione con il cliente è fondamentale per assicurare un servizio di qualità ai viaggiatori. Questa si declina su diversi aspetti, dall'assistenza ai viaggiatori, alla comunicazione delle informazioni, passando per la gestione dei reclami. La politica di informazione versatile e polivalente di Trenitalia è un aspetto fondamentale del presente Piano. Inoltre, Trenitalia si impegna a collaborare in maniera attiva e proattiva con Infrastrutture Venete e gli altri attori coinvolti per l'erogazione del servizio, tra i quali i gestori della rete, al fine di assicurare un flusso continuo e completo di informazioni per le linee oggetto dell'affidamento, in linea con quanto già effettuato nel resto della regione.

Sulle linee oggetto del perimetro contrattuale, Trenitalia prevede di implementare una serie di servizi per garantire il miglioramento dell'informazione e vendita agli utenti, cercando di avere un impatto immediato e positivo sui livelli qualitativi del servizio offerto. L'informazione ai clienti è infatti una parte fondamentale della fruizione del servizio di trasporto e le aspettative dei viaggiatori in termini di informazione variano a seconda dell'uso (regolare o occasionale) e della situazione (normale o disturbata), di cui Trenitalia ha tenuto conto in occasione della definizione del presente piano.

Le informazioni rilevanti per i viaggiatori devono essere chiare (facilmente comprensibili), affidabili (il più possibile aggiornate) e tempestive (fornite al momento giusto), nonché dinamiche. Per garantire che le informazioni fornite rispettino questi requisiti è fondamentale l'interfacciamento di più sistemi e supporti informativi.

#### **Azione 1 – Accessibilità commerciale**

Per quanto attiene alla rete di vendita, Trenitalia integrerà il servizio oggetto del presente contratto nei propri sistemi di vendita e informazione: ciò permetterà di estendere in modo sistemico e sinergico le modalità di informazione e vendita anche alla linea Adria – Venezia S.L., consentendo alla clientela di poter programmare il proprio viaggio sui servizi ferroviari di Trenitalia, sia regionali che di lunga percorrenza (contratto di trasporto globale ai sensi del Regolamento UE 2021/782), nonché di tutte le

imprese partner di Trenitalia (contratti distinti e separati ai sensi del Regolamento UE 2021/782) attraverso una gamma significativa di offerte di viaggio integrate/combinate disponibili per i passeggeri.

### **Azione 2 – Tap&Tap**

Nell'ambito dei progetti avviati per esplorare canali di vendita di nuova generazione, Trenitalia ha sviluppato il Progetto TAP&TAP, la cui sperimentazione è stata avviata sulla direttrice Venezia – Verona, per poi essere esteso progressivamente.

Si tratta di un nuovo canale di vendita che consente al passeggero di effettuare l'acquisto del titolo di viaggio con modalità contactless utilizzando la propria carta di pagamento (carte di credito, carte di debito, carte prepagate ricaricabili). I vantaggi principali per il passeggero consistono nelle opportunità di non dover acquistare fisicamente titoli di viaggio regionali e di non dover valutare la soluzione più conveniente tra biglietto singolo e abbonamento; sarà infatti il sistema a garantire la soluzione economicamente più vantaggiosa, sia addebitando automaticamente il miglior prezzo disponibile per il collegamento (tariffa ordinaria adulti di seconda classe per l'itinerario più breve), sia calcolando il numero dei viaggi di corsa singola effettuati con la stessa origine e destinazione nell'arco del periodo di riferimento e applicando la più favorevole tra le tariffe applicate agli abbonamenti ordinari disponibili per viaggi sulla tratta percorsa (“best fare”).

### **Azione 3 – Biglietto Digitale Regionale (BDR)**

Trenitalia ha in corso lo sviluppo del nuovo Biglietto Digitale Regionale (BDR), caratterizzato dal Check-in e da un QR code dinamico, con il passeggero quale elemento centrale nell'esperienza di acquisto e di viaggio. Il BDR semplifica le fasi di acquisto, viaggio e post viaggio, consentendo ampia autonomia del passeggero anche nella gestione dei c.d. secondi contatti: il passeggero, utilizzando il proprio device, acquista il titolo di viaggio fino a prima della partenza, in quanto il canale consentirà di selezionare, fra i treni programmati, il treno effettivo sul quale intende viaggiare. Il passeggero, attraverso l'App Trenitalia, utilizzando la funzione di Check-In potrà validare il titolo di viaggio, sarà libero di scegliere l'orario della soluzione di viaggio direttamente in stazione, potrà ricevere in via automatica indennità.

### **Azione 4 - Smart card UNICA**

In Veneto è stata attivata la Smart card UNICA, una carta di viaggio contactless in cui poter caricare sia i titoli di viaggio Trenitalia che di Dolomiti Bus e potenzialmente di altri operatori di trasporto. La Smart card UNICA Veneto, che utilizza il Card Data Model di Trenitalia attualmente esistente, è “fisica” con supporto di tecnologia Calypso 3.0 su cui vengono caricati titoli di viaggio regionali (abbonamenti e corse semplici) sia di Trenitalia che di DolomitiBus, è nominativa e viene letta in modalità contactless (scrittura e controlleria) ed è già attiva sulle linee Rovigo – Chioggia e Rovigo - Verona. Oggi, quando il cliente acquista un titolo per la Smart card riceve un pdf “promemoria di viaggio”, visualizzabile anche nell'area

riservata “I miei viaggi” del sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com), che non è valido per viaggiare. Il cliente può scegliere di acquistare i titoli di viaggio in biglietteria o presso le self-service (in questo caso il caricamento del titolo è contestuale all’acquisto) oppure in modalità telematica (in questo caso, prima di iniziare il viaggio, per caricare i titoli di viaggio sulla Smart card, deve avvicinare la card stessa all’apposito lettore di una biglietteria self-service o recarsi in una biglietteria dove l’operatore procederà al caricamento). Trenitalia estenderà la validità della Smart card anche alla linea Adria-Venezia. Inoltre, è in fase di sviluppo il progetto Host Card Emulation (HCE) finalizzato a simulare virtualmente il supporto Smartcard superando la carta “fisica”, da una parte per renderne la fruizione più immediata per i clienti e dall’altra per eliminare alcune criticità operative (ad esempio difficoltà di approvvigionamento dei chip, ecc.). La card dematerializzata HCE simula ciò che avviene con la carta fisica e quindi legge i titoli direttamente attraverso “l’immagine” della card in modalità c-less (con NFC) semplificando notevolmente l’esperienza dell’utente.

#### **Azione 5 – Biglietterie automatiche (self-service)**

Trenitalia incrementerà il numero delle biglietterie automatiche (self-service full) e ne rafforzerà il controllo da remoto consentendo un intervento più rapido in caso di malfunzionamento.

Vale ricordare che le biglietterie self-service costituiscono il presidio attraverso il quale vengono fornite, nelle stazioni impresenziate, le informazioni ai passeggeri secondo i diritti minimi riconosciuti dal Reg UE 2021/782, nonché in seguito alla delibera ART 106/2018; in questi termini le self-service sono in grado di fornire informazioni in ben 6 lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo e cinese).

#### **Azione 6 – Vendita Telematica tramite App Trenitalia**

Trenitalia, da anni, si è dotata di un canale telematico per la vendita diretta e indiretta dei propri titoli di viaggio che ha contribuito significativamente alla crescita della quota di vendite. Questa tipologia di canale ha riscontrato un elevato livello di soddisfazione poiché consente di procedere all’acquisto del titolo di viaggio ovunque ci si trovi, anche comodamente da casa; i numerosi utenti registrati e attivi coprono in maniera pressoché omogenea tutte le fasce di età. Trenitalia pone grande attenzione al canale di vendita digitale implementando sempre nuove funzionalità e possibilità di acquisto, con l’obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio door to door. L’App Trenitalia permette ai propri utenti di acquistare tramite smartphone i titoli di viaggio. Il titolo di viaggio, una volta acquistato, è disponibile sullo smartphone stesso e può essere visualizzato e verificato in qualsiasi momento. Questa dematerializzazione permette di:

- agevolare le operazioni di controllo del titolo di viaggio;
- ridurre l’impatto ambientale evitando la stampa su carta del titolo stesso;

- aumentare il livello di sicurezza sanitaria, in quanto azzerare i contatti diretti tra i viaggiatori e il personale di Trenitalia incaricato del controllo.

L'App Trenitalia permette di:

- acquistare biglietti per i viaggi regionali, nazionali e internazionali, anche in combinazione con gli abbonamenti regionali;
- visualizzare e modificare i biglietti, le prenotazioni degli abbonamenti (AV e regionali);
- monitorare la circolazione dei treni tramite il numero del treno stesso;
- visualizzare il tabellone di una stazione;
- impostare le notifiche sull'andamento dei treni e controllare le informazioni relative alla mobilità;
- visualizzare eventuali promozioni.

### **Azione 7 – Attività di post-vendita: la Conciliazione Paritetica**

Dal 1° gennaio 2022 la Conciliazione paritetica è disponibile anche per i passeggeri dei servizi regionali. Il progetto, condiviso con le Associazioni dei consumatori, ha l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di promuovere il dialogo con i passeggeri, offrendo loro una soluzione rapida, semplice e gratuita per approfondire le loro contestazioni ed individuare, sulla base di criteri equitativi, la giusta composizione di eventuali controversie. La procedura sarà estesa anche ai servizi oggetto del Contratto.

### **INFORMAZIONE**

Come previsto nell'offerta di gara, Trenitalia si impegna a garantire un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo, nonché sul sito internet aziendale, mobile e App, in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

Di seguito si descrivono le informazioni che Trenitalia prevede di fornire prima e durante il viaggio.

#### **Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche**

Le biglietterie e il personale di assistenza presente in stazione sono il primo punto di contatto per i viaggiatori che si trovano fisicamente in stazione. Le biglietterie e il personale di Trenitalia appositamente formato forniscono informazioni circa:

- Le condizioni generali di trasporto;
- Le modalità di acquisto dei biglietti incluse quelle a bordo treno;
- I canali e le modalità di contatto per i reclami;
- I canali di contatto per richiesta informazioni;

- Il sistema tariffario vigente;
- La modalità di consultazione della Carta dei servizi;
- La modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio;
- L'orario di partenza e arrivo dei treni;
- La disponibilità del servizio bici;
- La disponibilità di posti in prima e seconda classe, vagoni letto e/o cuccette;
- La procedura di recupero bagagli e oggetti smarriti;
- Le condizioni di accesso per bici e animali domestici;
- La disponibilità di posti dedicati alle PRM;
- Le modalità di richiesta per l'assistenza alle PRM;
- Gli orari e le condizioni per viaggio più veloce e/o a tariffa più bassa;
- L'elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- Le informazioni circa l'ubicazione dei mezzi sostitutivi;

Per i viaggiatori in stazione è possibile acquisire informazioni anche tramite le biglietterie automatiche – self-service, le quali forniscono informazioni circa:

- Le indicazioni delle modalità di consultazione delle condizioni generali di trasporto;
- La modalità di convalida dei biglietti;
- L'orario di partenza e arrivo dei treni;
- La disponibilità del servizio bici;
- La disponibilità di posti in prima e seconda classe, vagoni letto e/o cuccette;
- La disponibilità di posti dedicati alle PRM;
- Gli orari e le condizioni per viaggio più veloce e/o a tariffa più bassa;

Trenitalia ha nella propria disponibilità un Contact Center, ove vengono fornite le informazioni circa:

- Le condizioni generali di trasporto;
- Le modalità di acquisto dei biglietti incluse quelle a bordo treno;
- I canali e le modalità di contatto per i reclami;
- Il sistema tariffario vigente;
- La modalità di consultazione della Carta dei servizi;
- La modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio;
- L'orario di partenza e arrivo dei treni;
- La disponibilità del servizio bici;
- La disponibilità di posti in prima e seconda classe, vagoni letto e/o cuccette;
- La procedura di recupero bagagli e oggetti smarriti;

- Le condizioni di accesso per bici e animali domestici;
- La disponibilità di posti dedicati alle PMR;
- Le modalità di richiesta per l'assistenza alle PMR;
- Gli orari e le condizioni per viaggio più veloce e/o a tariffa più bassa;
- L'elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- Le informazioni circa l'ubicazione dei mezzi sostitutivi;
- Gli orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata sempre aggiornati;
- Il binario di arrivo e partenza dei treni;
- L'indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni sempre aggiornati;
- Le attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto.

Dal punto di vista dei canali digitali, il sito internet di Trenitalia è la principale fonte di informazione per i viaggiatori, dove vengono fornite le seguenti informazioni:

- Le condizioni generali di trasporto;
- Le modalità di acquisto dei biglietti incluse quelle a bordo treno;
- I canali e le modalità di contatto per i reclami;
- L'indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni;
- Il sistema tariffario vigente;
- La Carta dei servizi;
- La modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio;
- L'orario di partenza e arrivo dei treni;
- La disponibilità del servizio bici;
- La disponibilità di posti in prima e seconda classe, vagoni letto e/o cuccette;
- La procedura di recupero bagagli e oggetti smarriti;
- Le condizioni di accesso per bici e animali domestici;
- La disponibilità di posti dedicati alle PMR;
- Le modalità di richiesta per l'assistenza alle PMR;
- Gli orari e le condizioni per viaggio più veloce e/o a tariffa più bassa;
- L'elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- Gli orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata;
- Il binario di arrivo e partenza dei treni;
- L'indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni sempre aggiornati;
- Le attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto.

Infine tramite l'App mobile di Trenitalia e i canali di social network (dove rilevante) vengono fornite le informazioni circa:

- Le indicazioni delle modalità di consultazione delle condizioni generali di trasporto;
- Le modalità di acquisto dei biglietti incluse quelle a bordo treno;
- I canali e le modalità di contatto per i reclami;
- L'indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni;
- La modalità di consultazione della Carta dei servizi;
- La modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio;
- L'orario di partenza e arrivo dei treni;
- La disponibilità del servizio bici;
- La disponibilità di posti in prima e seconda classe, vagoni letto e/o cuccette;
- La procedura di recupero bagagli e oggetti smarriti;
- Le condizioni di accesso per bici e animali domestici;
- La disponibilità di posti dedicati alle PMR;
- Gli orari e le condizioni per viaggio più veloce e/o a tariffa più bassa;
- L'elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- Gli orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata;
- Il binario di arrivo e partenza dei treni;
- L'indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni sempre aggiornati.

### **Informazioni durante il viaggio statiche e dinamiche**

Le informazioni statiche fornite da Trenitalia sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

Con riferimento all'informazione relativa a "indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF" e "procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti", Trenitalia ha redatto un avviso in lingua italiana/inglese (del contenuto di cui all'Allegato 1 - "*Informazioni statiche a bordo*"), diffuso a bordo treno.

Inoltre in tutte le risposte ai reclami della clientela è riportata la seguente dicitura "*E' possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n°1371/2007 e successivo 782/2021 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizzeja 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).*".

Relativamente alle informazioni statiche durante il viaggio Trenitalia si impegna a fornire:

- Le indicazioni dei canali e delle modalità di contatto per i reclami verso l'IF e verso

ART, attraverso l'apposizione di un avviso in lingua italiana e in inglese;

- La disponibilità dei servizi a bordo;
- La disponibilità a bordo dei posti dedicati alle PRM;
- Le informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e ai comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza.

Relativamente alle informazioni dinamiche, durante il viaggio Trenitalia si impegna a fornire le informazioni circa:

- La prossima fermata;
- Le principali coincidenze;
- Gli eventuali ritardi;
- Le anomalie della circolazione improvvisate o programmate;
- Eventuali soppressioni;
- Eventuali servizi di assistenza.

Trenitalia ha adottato procedure per garantire la conformità a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

In occasione di avvenimenti che determinino anomalie alla circolazione, alla clientela sono fornite tempestivamente informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, la clientela viene informata:

- A bordo treno: dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia di persona, attraversando le carrozze e assicurandosi di raggiungere tutti i clienti. In caso di treno fermo in linea, inoltre, la prima informazione, anche se non completa, viene fornita quando la sosta si protrae per oltre 5 minuti e, successivamente, si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti;
- In stazione: l'informazione viene fornita sia dal Gestore dell'Infrastruttura, attraverso annunci sonori e i monitor disponibili, che da Trenitalia attraverso le postazioni di customer care/biglietterie, laddove presenti;
- Attraverso il sistema di informazione "smart caring", disponibile tramite App Trenitalia, previa attivazione delle notifiche per i treni di interesse: il sistema fornisce informazioni sulle condizioni di viaggio del treno e, in caso di rilevanti anomalie alla circolazione, sullo stato della linea, permettendo di sapere se la circolazione dei treni è interrotta o perturbata, nonché le ragioni del disagio;
- Sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal link "Infotraffico" presente sulla homepage del sito trenitalia.com e tramite l'App di Trenitalia: attraverso Infomobilità è possibile verificare in tempo

reale lo stato del traffico ferroviario nazionale, l'andamento del proprio treno, possibili interruzioni di linea, cancellazioni nonché l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

## **INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE**

Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché su T.com e AppTrenitalia, ma anche call center, biglietterie e in generale punti di contatto in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

### **Azione 1 – Rete di vendita: miglioramento della consultazione e geolocalizzazione**

Trenitalia fornisce informazioni attraverso:

- Apposizione di locandine, laddove i Gestori dell'infrastruttura mettano a disposizione appositi spazi in stazione;
- Sito [www.puntivendita.info](http://www.puntivendita.info), alias della propria pagina “punti vendita in Italia e all'estero” [https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti\\_vendita.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html);
- Sistema di geolocalizzazione dei punti vendita, consistente in mappe online per conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri (ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi di 1km, 2,5km e 5km). La geolocalizzazione è stata ulteriormente migliorata, rendendo fruibili gli orari di apertura e chiusura dei punti vendita autorizzati;
- Call center gratuito - numero 800 89 20 21, attraverso il quale i passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web potranno ricevere informazioni circa l'indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita terzo più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria geolocalizzazione.

### **Azione 2 - Sviluppo dell'informazione: OBoE**

I treni che Trenitalia intende impiegare sulle linee oggetto di affidamento, DMU Minuetto, POP e ibridi, sono dotati del dispositivo OBoE per gli annunci a bordo treno. Per la flotta Stadler GTW Trenitalia valuterà in accordo con l'Ente Affidante se attrezzare i materiali conferiti a titolo oneroso nella prima fase dell'affidamento.

Questo sistema permette di trasmettere annunci a bordo in funzione della posizione del treno, geolocalizzato tramite segnale GPS.

Nel caso remoto in cui il sistema di sonorizzazione a bordo treno non sia disponibile, le informazioni relative a ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Trenitalia, per i

passaggeri PRM, prevede di fornire informazioni in Braille e/o accessibili anche a personale con problemi di udito.

Trenitalia assicura adeguata manutenzione e aggiornamento del sistema informativo OBoE, nonché la tempestività nella risoluzione di eventuali guasti al sistema. A tal proposito, Trenitalia monitora l'efficienza dei dispositivi OBoE stabilendo un obiettivo operativo specifico.

### **Azione 3 - Sviluppo dell'informazione dinamica Smartcaring**

Con l'intenzione di dare seguito al processo evolutivo del sistema d'informazione alla clientela e nell'ottica di poter dare al cliente finale informazioni puntuali sullo stato della circolazione dei treni, nonché della linea, è stato implementato in App Trenitalia il servizio Smart caring. Attraverso notifiche push, a seguito di una sottoscrizione facile e veloce tramite App Trenitalia, i viaggiatori sono costantemente aggiornati sulle anomalie che superano i quindici minuti di ritardo del treno scelto e la rispettiva linea. Il servizio, che è già attivo dal 2018, si è sviluppato via via negli anni.

### **Azione 4 – Sviluppo del Sito web ViaggiaTreno**

Viaggiatreno.it è il sito web di Trenitalia, raggiungibile anche da dispositivi mobili, che consente di seguire in tempo reale l'andamento dei treni e della circolazione, arricchito dalla nuova sezione 'Notizie Infomobilità'.

Consultando il sito è possibile visualizzare il percorso del treno scelto, con informazioni dettagliate su fermate previste e orari di arrivo e partenza, nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, sono disponibili tutte le informazioni in tempo reale relative a possibili interruzioni di linea, soppressioni o istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sull'evoluzione della situazione (con indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio, se possibile stimarli) e sono corredate dalle motivazioni che hanno generato il ritardo, la cancellazione o la soppressione del servizio. Tale servizio sarà disponibile anche per i servizi oggetto del presente Contratto.

### **Azione 5 – Sviluppo Social Caring digitale**

L'evoluzione del caring digitale si concretizza con i canali Instagram Trenitalia Regionale e Facebook "Il Regionale di Trenitalia" già attivi e con l'eventuale futuro lancio di ulteriori nuovi profili social dedicati. Il servizio, costruito per stimolare il dialogo e l'interazione con i clienti, è attivo tutti i giorni dalle 7:00 alle 21:00 e fornisce assistenza in tempo reale (Social Caring), raccogliendo i feedback dei clienti e trasformandoli in azioni risolutive concrete.

## **Azione 6 – Informazione servizi per persone con disabilità**

Al fine di migliorare l'informazione al viaggiatore, Trenitalia ha avviato un progetto per superare la classificazione binaria dell'accessibilità dei treni (accessibile/non accessibile) per declinarla in più livelli: nella prima fase, Trenitalia ha rilasciato a partire da giugno 2022 sui sistemi la funzionalità che consente di caratterizzare l'offerta accessibile su due livelli:

- treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote;
- treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote.

In tal modo le persone con disabilità motoria, tramite la consultazione dell'Orario ufficiale e durante la ricerca della soluzione di viaggio, hanno avuto ampliate le possibilità di scelta, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.

Successivamente i livelli potranno essere ampliati, anche con riferimento alla disabilità visiva e uditiva.

## **Azione 7 – Informazione e monitoraggio fornita agli utenti (ferro e gomma)**

Trenitalia, consapevole dell'importanza della completezza e qualità delle informazioni fornite ai viaggiatori, ha inserito nel proprio monitoraggio della Customer Satisfaction quattro indicatori sul tema relativi all'informazione in fase di preparazione e di viaggio.

Inoltre, Trenitalia si impegna ad estendere ai passeggeri dei servizi oggetto del presente Contratto tutte le novità e i servizi che verranno realizzati nel periodo di validità dell'affidamento stesso. In particolare:

- Caring evoluto (per i soli passeggeri che acquistano titoli di viaggio online);
- Personalizzazione della fase di acquisto.

## **Azione 8 – Informazione fornita agli utenti per servizi su gomma programmati in orario**

L'intera flotta bus, dall'avvio del servizio, sarà dotata di apparati tecnologici potenzialmente in grado di interfacciarsi con i sistemi di monitoraggio e di informazione al pubblico, attraverso la trasmissione di dati e informazioni in tempo reale. I veicoli saranno attrezzati con:

- Sistema AVM/AVL per la geo-localizzazione, indicazione prossima fermata, stato del mezzo e linea in esercizio;
- Impianto di videosorveglianza;
- Conta-passeggeri;
- “Vocalizzatore” - annuncio “prossima fermata” interno e annuncio di linea e percorso all'esterno;
- Display interno di indicazione della prossima fermata.

Il sistema di bordo, in particolare il sistema AVM costituisce l'elemento principale per il miglioramento continuo dei servizi offerti, consentendo la geo-localizzazione in tempo reale dei veicoli.

Sfruttando l'integrazione dell'informativa con il gestore della rete ferroviaria, sarà inoltre garantita l'indicazione, in corrispondenza dei nodi di interscambio, degli orari dei servizi ferroviari, di coincidenze ed alternative di viaggio.

L'impianto di videosorveglianza aumenterà il livello di sicurezza del viaggio e il sistema conta-passeggeri potrà essere utilizzato per gestire il livello di carico dei veicoli e poter ottimizzare l'offerta, misurando il livello di domanda in modo puntuale e riprogrammando i servizi.

Il sistema garantisce maggior sicurezza percepita e reale da parte di utenti e conducenti ed assicura la possibilità di analisi video interno/esterno in caso di evento sensibile.

L'attenzione alle persone ipovedenti è testimoniata dall'inclusione negli standard di allestimento dei veicoli di una completa dotazione di info-utenza considerando, oltre ai tradizionali pannelli visivi di indicazione prossima fermata, anche dei vocalizzatori di ausilio alla selezione del bus in approccio alla fermata e all'individuazione della fermata a cui dover scendere.

#### **Linee di sviluppo:**

- sviluppo della modalità di acquisto digitalizzata, integrata con altri supporti multifunzione;
- ottimizzazione della rete di vendita diretta, sia in termini di biglietterie che di self-service;
- sviluppo della rete di vendita terza.

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro il canale digitale sarà ancora più accessibile, fino a diventare di fatto l'unico per l'accesso all'informazione e all'acquisto. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico; tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del Piano.

#### **Costi e modalità di finanziamento**

Gli interventi descritti nel breve periodo sono stimati, in linea di massima, nel PEF allegato al contratto di servizio. Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, potranno essere individuate tra le Parti.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che potrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

**Monitoraggio**

Gli impegni presi nel presente Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

**Revisione ed aggiornamenti**

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con IV nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

## Allegato 1 - Informazioni statiche a bordo

### TRENITALIA INFORMA

È possibile presentare suggerimenti e reclami direttamente a Trenitalia dalla pagina dedicata sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), oppure compilando e restituendo apposito modulo disponibile presso le **biglietterie Trenitalia** e gli **Uffici di Assistenza** ubicati nelle principali stazioni.

Segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo a Trenitalia S.p.A. e decorsi i 30 giorni dall'invio), possono essere inoltrate tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica [pec@pec.autorità-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorità-trasporti.it). Per ulteriori informazioni visita [www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it)

### INFORMATION FROM TRENITALIA

Customers can submit suggestions and complaints directly to Trenitalia through a dedicated page on the website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). Otherwise, **Trenitalia's ticket offices** and **Customer Service offices** - which may be found in all main stations – are provided with a form that customers can fill in and hand back to the mentioned offices.

Complaints may be lodged to the Transport Regulation Authority, pursuant to Regulation (EC) No. 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations (only upon prior submission of the relevant complaint to Trenitalia S.p.A. and after 30 days from said submission), through the latter's online tool for the drafting and filing of complaints (SiTe), or by sending a specially provided form to Via Nizza 230, 10126 – Torino, or certified mail at [pec@pec.autorità-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorità-trasporti.it). For further information visit the Authority's website at [www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it)



# ALLEGATO 15

## REGOLAMENTO DEL COMITATO TECNICO DI GESTIONE

### **Componenti del Comitato**

Il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di Servizio per il Trasporto Pubblico Ferroviario di Interesse Regionale e Locale tra IV e Trenitalia S.p.a. è costituito da:

- a) due rappresentanti di IV, a cui spetta la nomina del Presidente del Comitato stesso;
- b) due rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore Regionale.

Il Comitato è presieduto da uno dei membri di IV, nominato nell'ambito della prima seduta, che provvede alle convocazioni anche su richiesta di Trenitalia.

Ciascuna Parte deve formalmente comunicare all'altra Parte, prima della seduta del primo Comitato, le persone designate a rappresentarle. In caso di variazioni dei nominativi, queste dovranno essere previamente comunicate all'altra Parte.

### **Regole di composizione**

Il Comitato si intende validamente costituito con l'intervento diretto di tutti i suoi componenti, ovvero delle persone eventualmente delegate a rappresentarli.

Ogni Parte può far partecipare alle sedute del Comitato, senza diritto di voto, propri collaboratori per la trattazione degli argomenti all'ordine del giorno, informando preventivamente l'altra Parte. Il Comitato può avvalersi del supporto di esperti esterni per lo svolgimento delle funzioni di sua competenza.

La partecipazione ai lavori del Comitato non comporta riconoscimento di compensi o gettoni di presenza.

### **Compiti del Comitato**

I compiti del Comitato sono regolati nell'ambito del Contratto di Servizio.

Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti nell'ambito del Comitato, da esperire entro il termine di 60 giorni o nel maggior termine definito dalle Parti.

### **Decisioni**

Le decisioni del Comitato sono prese a maggioranza dei voti.

A ciascun rappresentante delle Parti è riconosciuto uguale potere di voto.

In mancanza di accordo tra i componenti del Comitato, la questione è devoluta all'esame delle Parti.

## **Ordine del giorno**

Trenitalia di norma predisponde una relazione di sintesi sugli argomenti all'ordine del giorno, che invia ad IV prima della data fissata per la seduta del Comitato, allo scopo di agevolare la trattazione degli stessi.

## **Verbale**

Nella prima seduta del comitato verrà individuato il soggetto incaricato della redazione del verbale che, una volta condiviso, sarà sottoscritto dai componenti del comitato. Il verbale dovrà indicare:

- a) Data, luogo ed ora di inizio/ fine;
- b) Ordine del giorno;
- c) Nome, cognome, ruolo ed eventuale funzione dei partecipanti;
- d) Resoconto sintetico della discussione, osservazioni delle Parti e decisioni prese.

Il verbale deve essere sottoscritto in ogni sua parte, allegati inclusi, da tutti i presenti alla seduta.

## **Convocazione del Comitato**

Le riunioni del Comitato si svolgono, di norma, con cadenza trimestrale.

IV provvede alla convocazione, anche su richiesta di Trenitalia. In quest'ultimo caso, la convocazione deve avvenire entro 15 giorni dalla richiesta.

Può inoltre essere convocato in qualsiasi momento, qualora se ne ravvisi la necessità, su proposta di una delle Parti.

La nota di convocazione con l'ordine del giorno deve pervenire via e-mail ai componenti del Comitato di norma almeno 10 giorni prima della data fissata.

Nei casi di particolare urgenza, concordati tra le Parti, tale intervallo può ridursi in misura congrua all'oggettiva necessità.

Le Parti nel corso di una seduta del Comitato possono definire nel verbale la data, l'ora, il luogo e l'ordine del giorno della seduta successiva; in tal caso, il verbale equivale a convocazione.

Nel caso in cui una Parte proponga la convocazione di una seduta del Comitato per più di due volte senza esito, decorsi 30 giorni dall'ultima richiesta, la Parte richiedente potrà comunque dare seguito e adottare direttamente gli atti conseguenti, senza conseguenze in capo alla Parte diligente.