

**CONTRATTO DI SERVIZIO**

***PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO  
DEI SERVIZI GIA' DENOMINATI INDIVISI  
SULLA DIRETTRICE BOLOGNA-BRENNERO***

***TRA***

***INFRASTRUTTURE VENETE S.r.l.***

***E***

***TRENITALIA S.p.A.***

**2023-2031**

L'anno 2022, il giorno 29 del mese di dicembre con la presente scrittura privata

tra

**Infrastrutture Venete S.r.l.** in qualità di titolare e gestore del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Piazza Giacomo Zanellato, 5 – 35131 Padova (PD), Codice Fiscale e Partita IVA n. 03792380283, 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 (R.E.A.), rappresentata dall'Ing. Giuseppe Fasiol nato a Lendinara il 09/11/1961, Direttore Generale in virtù dei poteri conferitigli con Procura Speciale giusto atto a rogito Notaio Cassano in Padova rep. n. 194414 e racc. n. 49795 del 17/01/2020 (di seguito, per brevità, denominata “Infrastrutture Venete” o “Parte”)

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 un miliardoseicentosepttemilionicentotrentasettemilacinquecento/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 dalla dott.ssa Sabrina De Filippis in qualità di Direttore della Direzione Business Regionale (di seguito, per brevità, denominata “Trenitalia” o “Parte”)

di seguito cumulativamente indicate anche come “Parti”,

## **PREMESSO**

1. che Trenitalia è società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (nel prosieguo anche “FS”) operante nel settore del trasporto ferroviario avente ad oggetto la programmazione, la commercializzazione e la gestione di servizi di trasporto ferroviario, in ambito nazionale, internazionale e locale, nonché dei servizi accessori al trasporto dei viaggiatori medesimi, in virtù della Licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000;
2. che, a far data dall'anno 2001, la Regione Veneto risulta titolare delle funzioni e dei compiti di programmazione ed amministrazione inerenti ai servizi di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale già in concessione a Ferrovie dello Stato;
3. che con Legge Regionale n. 40 del 14 novembre 2018 avente ad oggetto “*Società regionale Infrastrutture Venete S.r.l. per la gestione delle infrastrutture ferroviarie e di navigazione interna*” ed in attuazione della

Deliberazione della Giunta Regionale n. 1854 del 06 dicembre 2019 è stato disposto, a far data dal 1° gennaio 2020, il trasferimento alla società Infrastrutture Venete S.r.l., tra le altre, delle seguenti funzioni regionali:

- a. progettazione dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale su ferrovia (art. 3, comma 2, lett. b);
  - b. affidamento, regolazione e controllo dei servizi di trasporto pubblico ferroviario locale e regionale, conformemente alla normativa nazionale e comunitaria (art. 3, comma 2, lett. g);
4. che il contesto di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale è stato definito in particolare dai seguenti provvedimenti:
- Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422 e s.m.i. concernente *“Conferimento alle regioni e 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”*;
  - 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”* e s.m.i., con particolare riguardo al Regolamento (UE) 2338/2016;
  - Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
  - Legge 23 luglio 2009 n. 99 che all’art. 61 prevede *“Ulteriori disposizioni in materia di trasporto pubblico locale”*;
  - 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.;
  - Legge Regionale 30 ottobre 1998 n. 25 *“Disciplina ed organizzazione del trasporto pubblico locale”* e s.m.i.;
  - Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 3 aprile 2017 n. 48 *“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 le *“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 29 novembre 2018 n. 120 recante *“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 recante *“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 10 marzo 2022, n. 35, 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 n. 154/2019”;*

5. che i servizi di cui al presente contratto di servizio, fino al 31 dicembre 2021, sono stati regolati dal contratto stipulato in data 6 marzo 2006 tra Trenitalia e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
6. che l’art. 1, comma 683, della Legge 30 dicembre 2020 n. 178 recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023”* ha disposto il trasferimento alla Regione Veneto delle funzioni e dei compiti di programmazione e di amministrazione dei servizi ferroviari interregionali, servizi già denominati indivisi, sulla direttrice Bologna-Brennero precedentemente svolti dallo Stato;
7. che, con D.G.R. n. 1480 del 2 novembre 2021, la Regione Veneto ha attribuito a Infrastrutture Venete S.r.l. il ruolo, in totale autonomia ed in assenza di vincolo sinallagmatico, di soggetto attuatore degli adempimenti finalizzati alla realizzazione delle disposizioni in merito ai servizi, c.d. indivisi, sulla direttrice Bologna-Brennero;
8. che, in data 29 dicembre 2021, la Regione Veneto, il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e il Ministero dell’Economia e delle Finanze hanno sottoscritto l’Accordo di Programma che disciplina le modalità di trasferimento dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili alla Regione Veneto delle funzioni e dei compiti di programmazione e di amministrazione dei servizi ferroviari interregionali indivisi svolti sulla direttrice Bologna-Brennero;
9. che a decorrere dal 1° gennaio 2022, Infrastrutture Venete S.r.l. esercita le funzioni ed i compiti di amministrazione e programmazione dei servizi di cui al presente contratto di servizio;
10. che è vigente un contratto di servizio tra Trenitalia e Infrastrutture Venete avente ad oggetto i servizi

- di trasporto pubblico di interesse regionale e locale nella Regione Veneto per il periodo 2018 – 2032;
11. che a fronte di quanto sopra, in data 11 gennaio 2022, Infrastrutture Venete, d'intesa con la Regione Veneto ed a seguito della disamina della normativa vigente e delle caratteristiche tecnico-economiche del servizio, ha emanato la *“Relazione illustrativa delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti per l'affidamento diretto dei servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale redatta in conformità al D.L. 18 ottobre 2012, n. 179 – convertito con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 – ed ai sensi dell'articolo 5 paragrafo 6 del Regolamento CE n. 1370/2007”* finalizzata all'affidamento diretto a Trenitalia dei servizi già denominati indivisi sulla direttrice Bologna-Brennero;
  12. che, in data 14/01/2022, Infrastrutture Venete ha proceduto, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7 paragrafo 2 del Regolamento (CE) 1370/2007, alla pubblicazione in GUUE dell'avviso di preinformazione per l'affidamento diretto decennale dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri interregionali già denominati indivisi sulla direttrice Bologna - Brennero, a far data dal 15 giugno 2022;
  13. che, in data 17 giugno 2022, ai sensi dell'art. 5 comma 5 del Regolamento (CE) 1370/2007, Infrastrutture Venete e Trenitalia hanno sottoscritto il Contratto di Servizio per la prosecuzione dei servizi ferroviari interregionali sulla direttrice Bologna – Brennero dal 1° gennaio 2022 fino all'entrata in vigore del nuovo contratto di cui al precedente punto 12 e comunque non oltre il 31 dicembre 2022, in particolare disponendo (art. 5 comma 4) la regolazione del risultato regolatorio di periodo in occasione della prima verifica intermedia del presente contratto di servizio, regolamentata al successivo art. 8 comma 4;
  14. che, in data 13 settembre 2022, a seguito dell'entrata in vigore della Delibera ART 120/2018, Infrastrutture Venete ha richiesto all'ART i parametri per perseguire l'efficienza dell'affidamento diretto, ricevendo riscontro in data 23 settembre 2022 nel senso di ritenere esclusi dai predetti parametri i servizi oggetto del presente contratto di servizio in quanto la citata delibera è relativa ai soli servizi ferroviari regionali;
  15. che le Parti hanno elaborato il Piano Economico Finanziario Affidato, di seguito PEF, sviluppato per l'intero periodo dell'affidamento, che assicura l'equilibrio economico-finanziario del presente contratto, incluso il ragionevole utile;
  16. che, nel rispetto del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i., le Parti, con il presente contratto di servizio (nel prosieguo anche solo “Atto” o “Contratto”), intendono condividere e formalizzare i patti e le condizioni per l'affidamento diretto per il periodo 2023 – 2031;
  17. che, con Determina a firma del Direttore Generale n.259 prot. 24743 del 27/12/2022, Infrastrutture Venete ha autorizzato la sottoscrizione del presente Contratto;

tutto ciò premesso,

## SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

### Art. 1

#### **(Conferma delle premesse e degli allegati)**

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto. L'Allegato 2 (Piano Economico Finanziario), l'Allegato 3 (Matrice dei Rischi), l'Allegato 6 (Condizioni Minime di Qualità, Penalità e Mitigazioni) e l'Allegato n. 7 (Piano Investimenti) al presente Contratto possono essere modificati secondo quanto previsto nei successivi articoli, previa sottoscrizione di uno specifico accordo fra le Parti che avrà valore di integrazione e/o modifica del Contratto, mentre i rimanenti allegati vengono aggiornati previa condivisione nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione di cui all'articolo 19.

### Art. 2

#### **(Struttura)**

Il presente Contratto è strutturato come segue:

Art. 1 (Conferma delle premesse e degli allegati)

Art. 2 (Struttura)

Art. 3 (Oggetto)

Art. 4 (Durata e effetti della sottoscrizione)

Art. 5 (Disciplina delle prestazioni)

Art. 6 (Corrispettivi e modalità di pagamento)

Art. 7 (Canone di accesso all'infrastruttura e servizi accessori)

Art. 8 (Confronto annuale ed effetti conseguenti)

Art. 9 (Riequilibrio del PEF)

Art. 10 (Sopravvenuta incapacienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e minimo garantito)

Art. 11 (Flessibilità del programma di esercizio)

Art. 12 (Interruzione dei servizi)

Art. 13 (Valorizzazione commerciale)

Art. 14 (Politica tariffaria)

Art. 15 (Politica della qualità dei servizi)

Art. 16 (Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)

Art. 17 (Monitoraggio della qualità dei servizi)

Art. 18 (Sistema delle penalità e sistema di mitigazione delle medesime)

Art. 19 (Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

Art. 20 (Trasparenza e Riservatezza)

Art. 21 (Clausola fiscale)

Art. 22 (Risoluzione e cessione del Contratto)

Art. 23 (Obblighi alla scadenza del Contratto)

Art. 24 (Controversia tra le Parti)

Art. 25 (Cessione dei crediti e debiti)

Art. 26 (Dichiarazioni ed obblighi)

Art. 27 (Codici etici)

Art. 28 (Tracciabilità dei flussi finanziari)

Art. 29 (Trattamento dati personali)

Art. 30 (Titolarità Autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC) previste dall'articolo 17 comma 5, per le abilitazioni previste dall'articolo 17 comma 7 e per la costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" di cui all'articolo 19)

Art. 31 (Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)

Art. 32 (Disposizioni finali)

Allegati:

- 1) Programma di Esercizio;
- 2) Piano Economico Finanziario;
- 3) Matrice dei Rischi;
- 4) Sistemi tariffari;
- 5) Listino Prezzi – Servizi di Trasporto Ferroviario;
- 6) Condizioni Minime di Qualità, Penalità e Mitigazioni;
- 7) Piano Investimenti;
- 8) Schema caratteristiche Materiale Rotabile in uso e Manutenzione;
- 9) Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione;
- 10) Schema Carta dei Servizi;
- 11) Procedure di aggiornamento del programma di esercizio;
- 12) Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse;
- 13) Piano di intervento per la vendita e l'informazione.

### **Art. 3**

#### **(Oggetto)**

1. Infrastrutture Venete, in attuazione dell'art. 1, comma 683, della Legge n. 178 del 30 dicembre 2020, affida a Trenitalia, che accetta, lo svolgimento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico passeggeri interregionale già denominati indivisi svolti sulla direttrice Bologna-Brennero, come descritti nel presente Contratto e secondo le condizioni minime di qualità ivi fissate.

2. Infrastrutture Venete corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni in regime di obbligo di servizio pubblico (OSP) di cui al precedente comma 1 – un corrispettivo il cui importo è tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Atto, garantendo la remunerazione del capitale investito secondo quanto disciplinato dal Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i.
3. Il presente Contratto è di tipo *net cost*.

#### **Art. 4**

##### **(Durata ed effetti della sottoscrizione)**

1. Il presente Contratto ha durata novennale per il periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2031, in ragione dell'affidamento diretto del contratto di servizio pubblico di trasporto ferroviario ai sensi dell'art. 5 par. 6 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i.
2. Al termine del periodo novennale, Trenitalia si obbliga, su formale richiesta di Infrastrutture Venete, e sempre che ciò sia compatibile con la normativa vigente in materia, a continuare a svolgere i servizi oggetto del Contratto fino all'erogazione del servizio da parte dell'eventuale nuovo soggetto subentrante, alle medesime condizioni di cui al presente Contratto per 12 mesi, con obbligo di Infrastrutture Venete di garantirne comunque l'equilibrio economico-finanziario compresa la remunerazione del capitale investito. Infrastrutture Venete si impegna a presentare formale richiesta con il maggior preavviso possibile e comunque almeno 12 mesi prima della scadenza contrattuale.

#### **Art. 5**

##### **(Disciplina delle prestazioni)**

1. Trenitalia svolge il servizio di trasporto ferroviario di cui al precedente art. 3 secondo il Programma di Esercizio analitico annuale (Allegato 1a - Servizi ferroviari e 1b - Servizi minimi garantiti in caso di sciopero) nel rispetto delle condizioni minime di qualità dettagliate all'Allegato 6.
2. Il Programma di Esercizio, di cui al precedente comma 1, è strutturato secondo la seguente ripartizione:
  - a) categoria del treno;
  - b) codice identificativo del treno;
  - c) stazioni di partenza e di arrivo del treno e orari di partenza e di arrivo;
  - d) fascia oraria;
  - e) km relazione;
  - f) fermate intermedie, tratta di competenza, giorni di esercizio annui, periodicità e treni\*km annui;
  - g) tempo di percorrenza;
  - h) ore annue di servizio commerciale;
  - i) tipo materiale utilizzato;

- j) composizione programmata, posti offerti composizione programmata, posti offerti totali (seduti e in piedi);
  - k) composizione minima del treno, posti offerti composizione minima, posti offerti\*km composizione minima (divisi per estate lunedì-venerdì feriali, estate sabato, estate festivo, inverno lunedì-venerdì feriali, inverno sabato, inverno festivo);
  - l) intervento, in caso di necessità, di servizio sostitutivo.
3. Il Programma di Esercizio potrà essere soggetto ad aggiustamenti concordati tra le Parti in fase di consolidamento dell'orario complessivo in relazione allo sviluppo del calendario di ciascun anno o alle esigenze di esercizio e/o di razionalizzazione della circolazione. Infrastrutture Venete procederà, inoltre, a valutare modifiche alla programmazione in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze dei territori interessati. Detti aggiustamenti non tengono conto di eventuali produzioni straordinarie, richieste da Infrastrutture Venete, che saranno oggetto di separata regolazione, secondo quanto previsto all'art. 8, comma 5 e all'Allegato 5 (Listino prezzi).
  4. Trenitalia si impegna ad effettuare i servizi di trasporto ferroviario di cui al presente Contratto con il materiale rotabile in uso e di cui al Piano di Investimenti allegato, ritenuto dalle Parti idoneo e sufficiente a garantire confortevoli condizioni di viaggio, secondo il dimensionamento dell'offerta di servizi che Infrastrutture Venete ha definito.
  5. Il programma di esercizio è attuato da Trenitalia sulla base del presente Contratto di Servizio relativamente ai servizi affidati a Regione Veneto/Infrastrutture Venete in forza delle norme richiamate ai punti 6 e 7 delle premesse. Per gli anni successivi al primo, il programma di esercizio ad ogni cambio dell'orario sarà concordato con Infrastrutture Venete entro 270 giorni antecedenti l'entrata in vigore dell'orario stesso. Il programma di esercizio rilasciato dal Gestore dell'infrastruttura sarà poi trasmesso a Infrastrutture Venete almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore e comunicato alla clientela attraverso il sito internet di Trenitalia.
  6. È facoltà di Infrastrutture Venete, in occasione di significative variazioni di orario, istituire tavoli di confronto con gli operatori del TPL gomma e Trenitalia.
  7. Trenitalia, in condivisione con Infrastrutture Venete, effettua il servizio con modalità automobilistica solo nei seguenti casi, fermo restando la responsabilità diretta di Trenitalia nell'assolvimento degli impegni contrattuali verso Infrastrutture Venete:
    - a) servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti e altre cause di forza maggiore;
    - b) servizi a carattere temporaneo resi necessari da un improvviso e non programmabile picco della domanda di trasporto e svolti in orari ed itinerari che ripercorrono su strada il servizio ferroviario da essi integrato.

8. Trenitalia è tenuta a comunicare a Infrastrutture Venete, entro 24 ore dall'inizio dei servizi di cui al precedente comma, le cause della loro effettuazione, indicando la durata, che non può superare i 60 giorni per i servizi di cui al punto b).
9. Le Parti hanno predisposto uno specifico "*Piano d'intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse*" (Allegato 12) 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, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico – finanziario originario del Contratto.
10. Trenitalia è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal programma di esercizio, curando e garantendo:
  - a) la manutenzione ordinaria, straordinaria (salvo quanto diversamente disposto da contratti di comodato o locazione stipulati tra le Parti) e le revisioni periodiche del materiale rotabile;
  - b) le condizioni di sicurezza;
  - c) la pulizia del materiale rotabile, secondo quanto previsto dall'Allegato 6.
11. Trenitalia effettua il servizio con il materiale rotabile di cui all'Allegato 8, aggiornato annualmente, ove sono riportati: l'elenco dei rotabili in disponibilità e i livelli e tipologie di manutenzione programmata. Trenitalia, in occasione di eventuali immissioni, dismissioni e/o trasferimento di rotabili provvede a informarne Infrastrutture Venete.
12. Trenitalia, per lo svolgimento di singole attività o specifici servizi attinenti al trasporto, può avvalersi di altre aziende od operatori, ferma restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali.

## **Art. 6**

### **(Corrispettivi e modalità di pagamento)**

1. Infrastrutture Venete corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente art. 3 – un corrispettivo per la durata contrattuale tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Contratto, garantendo la remunerazione del capitale investito. Il corrispettivo non potrà superare l'importo necessario per coprire, anche dal punto di vista finanziario, la differenza tra i ricavi originati dall'assolvimento dell'obbligo di servizio pubblico, tenendo anche conto dei relativi ricavi da traffico, e i costi sostenuti ivi incluso il ragionevole utile, in coerenza con il Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i. e con le previsioni della Delibera 154/2019.
2. Il corrispettivo da riconoscere a Trenitalia per il servizio espletato dal 1° gennaio 2023, riportato nel PEF (Allegato 2), è determinato in modo da assicurare l'equilibrio economico e finanziario del

Contratto, garantendo che la somma dei risultati netti regolatori di Conto Economico Regionale per gli anni 2023 – 2031 sia tendente a zero.

3. Il PEF tiene conto di tutte le voci di costo e di ricavo pertinenti al Contratto e prevede il raggiungimento dell'equilibrio economico e finanziario per l'intero periodo contrattuale di nove anni, avuto riguardo non solo ai costi operativi, ma anche a tutte le altre voci di costo, inclusi ad esempio gli investimenti a carico di Trenitalia.
4. Nella definizione dei ricavi previsti nel PEF, Infrastrutture Venete ha tenuto conto delle agevolazioni e gratuità previste dalle Regioni e dalle Province interessate dai servizi di cui al presente Contratto.
5. 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 del Gruppo Ferrovie dello Stato in forza dell'applicazione del CCNL vigente.
6. Eventuali penalità e mitigazioni delle medesime non concorrono alla formazione del corrispettivo come sopra definito, ma vengono applicati annualmente sulla base dell'effettiva prestazione registrata dalle Parti, in coerenza con quanto previsto al successivo art. 18 e all'Allegato 6 Condizioni Minime di Qualità, Penalità e Mitigazioni. Il calcolo delle penalità e relative mitigazioni sarà effettuato entro il primo quadrimestre dell'anno successivo a quello di riferimento, salvo diversa tempistica per i consuntivi certificati degli indicatori forniti dal Gestore Infrastruttura.
7. Il corrispettivo viene erogato in quattro rate trimestrali posticipate da corrispondersi entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della fattura in modalità elettronica. L'importo di ciascuna delle rate è pari ad 1/4 (un quarto) del corrispettivo complessivo annuale previsto nel PEF. L'importo delle penali al netto delle mitigazioni delle penali stesse, laddove Infrastrutture Venete ne disponga la restituzione, sarà liquidato a compensazione finanziaria della prima fattura utile. 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.
8. Infrastrutture Venete, in correlazione all'evoluzione delle tempistiche di trasferimento delle risorse pubbliche, si riserva di aderire alla richiesta di Trenitalia di una maggior frequenza dei pagamenti valutandone gli effetti positivi sul CER.
9. Infrastrutture Venete si impegna ad assicurare la certezza della corresponsione dei corrispettivi e, in particolare, la regolarità e la puntualità della liquidazione. In caso di tardivo pagamento degli importi dovuti, Infrastrutture Venete è tenuta a corrispondere a Trenitalia gli interessi moratori al tasso stabilito dalle norme vigenti, emanate in attuazione delle direttive comunitarie in materia di ritardi nelle transazioni commerciali, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. n. 231/2002.
10. Nel caso di ritardo nei pagamenti, la relativa remunerazione non concorre all'ammontare di cui alla previsione dell'art. 8 comma 3 lettera a).

## **Art. 7**

### **(Canone di accesso all'infrastruttura, servizi accessori e costi per gasolio)**

1. Il canone di accesso all'infrastruttura, incluse le prestazioni accessorie e complementari, ed il costo per l'energia elettrica per trazione sono riconosciuti a Trenitalia nella misura da questa effettivamente corrisposta al Gestore dell'Infrastruttura per l'esecuzione del presente Contratto, al netto delle eventuali penali comminate dal Gestore stesso a Trenitalia, in applicazione del sistema di controllo delle prestazioni del trasporto ferroviario previsto dall'art. 21 del D. Lgs. n. 112/2015 s.m.i.
2. Nella rappresentazione degli oneri di produzione del servizio ferroviario è garantita l'evidenza dei costi di pedaggio e di energia elettrica per trazione.
3. I costi per il gasolio sono riconosciuti a Trenitalia nella misura da questa effettivamente sostenuta.

## **Art. 8**

### **(Confronto annuale ed effetti conseguenti)**

1. Al fine di garantire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto, per l'intero periodo di nove anni di durata, le Parti procedono, acquisito il consuntivo dell'anno precedente, a confrontare i risultati previsionali annui riportati nel PEF con quelli consuntivi desumibili dal CER dell'esercizio in questione, al fine di determinare eventuali scostamenti rispetto alle stime del citato PEF, secondo le modalità riportate nell'Allegato 3 Matrice dei rischi.
2. Allo scopo, Trenitalia annualmente, trasmette a Infrastrutture Venete e all'ART i formati di contabilità regolatoria e i dati tecnici relativi all'esercizio precedente, compilati in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera ART 120/2018 s.m.i., unitamente alla Relazione Illustrativa e alla certificazione, redatta da una società di revisione o da un revisore legale dei conti, attestante la conformità degli schemi di contabilità regolatoria e della Relazione alla citata Delibera ART 120/2018.

Il confronto annuale è effettuato tra i valori dell'anno di riferimento riportati nel PEF ed il CER, quest'ultimo opportunamente rettificato da Trenitalia avendo riguardo agli importi non di competenza dell'anno di riferimento, nonché dell'importo delle penali al netto delle eventuali mitigazioni delle stesse stimate in sede di chiusura del Bilancio di esercizio e tenuto anche conto di quanto previsto nella "Matrice dei rischi" di cui all'Allegato 3.

La "Matrice dei rischi" dettaglia le responsabilità per voci di costo/ricavo attribuendola alle Parti e definisce la metodologia di applicazione. Sulla base delle responsabilità così individuate, si procede alle rettifiche delle voci di costo/ricavo così come riportate nella contabilità regionale di cui al CER. Allo scopo Trenitalia invia annualmente una relazione di analisi degli scostamenti PEF/CER superiori alle normali oscillazioni gestionali ( $\pm 5\%$  della voce oggetto di analisi).

3. A seconda dei risultati di tale confronto e dell'ampiezza dell'eventuale scostamento calcolato, si possono adottare le seguenti misure e produrre i seguenti effetti alternativi:

- a) laddove dal confronto tra il risultato del consuntivo dell'esercizio in questione (Risultato netto CER) e il risultato riportato per lo stesso anno nel PEF (Risultato netto annuo del PEF), si evidenzi una differenza compresa in una fascia di più o meno zero virgola cinque per cento ( $\pm 0,5\%$ ) rispetto ai Ricavi Operativi annui del PEF, l'importo corrispondente a detto scostamento, in più o in meno, si intende integralmente annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra relativamente all'esercizio in questione;
  - b) laddove il confronto di cui al precedente punto a) faccia registrare uno scostamento eccedente la fascia di cui al precedente punto a) ( $\pm 0,5\%$  dei ricavi annui), ma inferiore alla fascia di cui alla lettera c) ( $\pm 5\%$ ), l'importo corrispondente alla parte eccedente il punto a) in più o in meno, scomputato delle componenti di costo e ricavo a carico di ciascuna delle Parti secondo quanto previsto nella Matrice dei rischi di cui all'Allegato 3, è rendicontato per essere poi compensato algebricamente in occasione delle verifiche triennali di cui al successivo comma 4 e alla scadenza del Contratto, ovvero regolato secondo quanto previsto al successivo articolo 9. In alternativa le Parti possono condividere la possibilità di reimpiego durante gli incontri del Comitato Tecnico di Gestione;
  - c) laddove il confronto di cui al precedente punto a) faccia registrare un risultato totale eccedente il più o meno cinque per cento ( $\pm 5\%$ ) dei ricavi operativi, non riassorbibile nel corso di validità del Contratto, le Parti provvedono alla rendicontazione ai sensi del precedente punto b) e ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione attraverso la sottoscrizione di un apposito atto che modifichi il PEF sostituendo quindi l' Allegato 2 al presente Contratto, con le modalità previste al successivo articolo 9.
4. Al termine del terzo e del sesto anno, le Parti procedono ad una verifica triennale degli importi derivanti dagli scostamenti PEF/CER rendicontati e cumulati algebricamente (sia positivi che negativi) negli anni precedenti, a norma del precedente comma 3 e definiscono l'eventuale regolazione del saldo.
  5. Infine, la tabella di Listino Prezzi (Allegato 5), derivata dai valori del primo anno del PEF ed aggiornata secondo la previsione del PEF annualmente, è utilizzata come riferimento per valorizzare eventuali richieste di servizi in più o in meno da parte di Infrastrutture Venete. Al riguardo, Trenitalia si rende disponibile 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 all'art. 8 comma 3 lettera a).
  6. Entro il mese di luglio dell'anno successivo all'ultimo anno di vigenza del periodo contrattuale,

acquisito il CER certificato dell'anno precedente, le Parti procedono al consuntivo dell'esercizio in questione, registrando, come da prassi, il relativo risultato netto regolatorio e l'eventuale importo in più o in meno rispetto al risultato netto regolatorio stimato nel PEF. Le Parti provvedono, altresì, alla compensazione finale di tutti gli importi annuali determinati e rendicontati secondo i precedenti commi, 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.

7. Laddove al termine della compensazione finale di tali importi residui un saldo totale compreso in una fascia pari al più o meno zero virgola cinque per cento ( $\pm 0,5\%$ ) del fatturato 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.
8. Laddove, invece, al termine della compensazione finale residui un saldo totale eccedente la fascia di cui al comma precedente, al netto di eventuali accordi tra le Parti rettificativi dei servizi da rendere e volti a riassorbire parzialmente le differenze preliminarmente rendicontate e non utilizzate, l'importo corrispondente alla variazione in più o meno rispetto alla predetta fascia diviene definitivo e pertanto iscritto a credito di una Parte e a debito dell'altra Parte, generando conseguentemente l'obbligo di regolazione del medesimo – a cura della Parte debitrice – entro i successivi sessanta giorni.

#### **Art. 9**

#### **(Riequilibrio del PEF)**

1. Le Parti provvedono ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione – previo assorbimento di tutti gli importi annuali di cui all'art. 8 comma 3 lett. b) nel frattempo rendicontati – attraverso la sottoscrizione di un apposito atto che ripristini l'equilibrio economico-finanziario di cui al precedente articolo 6 comma 1, modificando il PEF e sostituendo quindi l'Allegato 2 al Contratto, nei seguenti casi:
  - a) nel caso in cui i risultati del confronto PEF/CER di due esercizi consecutivi ricadano nella fattispecie di cui alla lett. b, del comma 3 dell'art. 8 e facciano registrare scostamenti totali, entrambi positivi od entrambi negativi, di ammontare complessivo nel biennio superiore al 2% dei Ricavi operativi dello stesso biennio di cui al PEF;
  - b) nel caso di cui all' art. 8 comma 3 lett. c);
  - c) nel caso di modifica permanente del programma di esercizio superiore al 2% (due per cento) rispetto al perimetro dei servizi previsti nel PEF;
  - d) nei casi di adempimento a sopravvenute disposizioni normative, nonché in caso di adeguamenti, non previsti nel PEF, conseguenti a provvedimenti amministrativi e giurisdizionali, disposizioni normative o prescrizioni di qualsiasi natura da parte di Enti o Autorità competenti, diversi da Infrastrutture Venete, che comportino una variazione significativa dell'ammontare complessivo

degli investimenti in capo a Trenitalia o comunque nuove e più onerose condizioni per l'esercizio del servizio.

2. In tutti i casi elencati sub comma 1), le Parti procedono a determinare il nuovo PEF, entro 90 giorni dall'esito dell'ultimo confronto PEF/CER, procedendo al riequilibrio economico-finanziario, attraverso la ridefinizione del PEF, intervenendo prioritariamente:
  - a) sui fattori di produzione;
  - b) sul corrispettivo;
  - c) sul programma di investimenti di cui al successivo articolo 16, solo laddove non siano state assunte obbligazioni giuridicamente vincolanti;
  - d) sul livello dei servizi;
  - e) sul sistema tariffario.

Ove le Parti non trovino un accordo sull'aggiornamento del PEF entro 90 giorni dall'apertura delle trattative, Trenitalia ha diritto di risolvere il presente Contratto, fermo restando l'obbligo di garantire il servizio per i successivi 6 mesi agli stessi patti e condizioni, fatto salvo il diritto di Trenitalia a vedersi riconosciute le somme necessarie a garantire l'equilibrio economico-finanziario inclusa la remunerazione del capitale investito per il periodo di servizio effettivamente reso.

#### **Art. 10**

##### **(Sopravvenuta incapienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e minimo garantito)**

1. In caso di incapienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e di mancato accordo sull'aggiornamento del PEF entro 90 giorni dall'intervenuto accertamento, Trenitalia procederà, anche in corso d'orario e previa comunicazione a Infrastrutture Venete, ad una riprogrammazione quantitativa/qualitativa dei servizi.
2. Tali interventi, finalizzati a mantenere l'originario equilibrio economico-finanziario del presente Contratto, dovranno essere tali da compensare integralmente la parte di corrispettivo non erogata o che non potrà essere erogata a Trenitalia.
3. Infrastrutture Venete garantisce a Trenitalia lo svolgimento di prestazioni in applicazione del presente Contratto, tale da assicurare un corrispettivo minimo annuo corrispondente all'80% (ottanta per cento) della produzione del servizio quantificato nell'Allegato 1.

#### **Art. 11**

##### **(Flessibilità del programma di esercizio)**

1. L'offerta commerciale può subire modifiche e/o integrazioni.
2. Le modifiche e/o le integrazioni che si rendano 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 art. 8, comma 5 (Allegato 5).

Resta fermo, comunque, che i rapporti economici e finanziari fra le Parti restano disciplinati da quanto previsto ai precedenti articoli 6, 7, 8 e 9.

3. In dipendenza di lavori programmati sull'infrastruttura o in conseguenza di interventi limitati nel tempo 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 alla clientela, almeno 30 giorni prima della variazione dell'offerta. Anche in tali casi, si applica quanto previsto dai precedenti articoli 6, 7, 8 e 9.
4. In tutti i casi disciplinati dal presente articolo, Trenitalia deve assicurare un'adeguata informazione alla clientela e a Infrastrutture Venete.

#### **Art. 12**

##### **(Interruzione dei servizi)**

1. Il PEF riflette il programma di esercizio condiviso dalle Parti, pertanto le 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 economico-finanziari, come minori costi sostenuti in sede di CER e, quindi, in sede di consuntivazione annuale fra quest'ultimo e il PEF, come previsto al precedente art. 8.
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 6.
3. In caso di sciopero, Trenitalia garantisce le prestazioni indispensabili (prestazioni di servizio minime) di cui all'allegato 1b, stabilite con accordo siglato tra Trenitalia e le Organizzazioni Sindacali, in conformità alle disposizioni di cui alla Legge sullo sciopero nei servizi essenziali n. 146/90 e successive modificazioni ed integrazioni. Trenitalia garantisce, altresì, la preventiva e adeguata informazione alla clientela e a Infrastrutture Venete.
4. Trenitalia, nei casi di cui al primo comma del presente articolo, si impegna a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, anche ricorrendo a modalità sostitutive d'esercizio, informando tempestivamente e adeguatamente sia la clientela sia Infrastrutture Venete.
5. In caso di alterazioni del servizio determinate da cause di carattere eccezionale, le Parti tengono conto – anche ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'Allegato 6 – del programma di esercizio straordinario messo a punto da Trenitalia.

#### **Art. 13**

##### **(Valorizzazione commerciale)**

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.

2. Trenitalia determina le specifiche modalità attuative delle attività di cui al comma 1, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni del presente Atto.
3. Tale valorizzazione sarà riscontrata nel CER nell'ambito dei ricavi, in ragione della loro natura.
4. Infrastrutture Venete, se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie, ha facoltà di richiedere spazi nella disponibilità esclusiva di Trenitalia per la divulgazione di informazioni di proprio interesse coerenti con le finalità del presente Contratto, quali la promozione del territorio, previa valutazione dei relativi costi/mancati ricavi che saranno riconosciuti a Trenitalia con separata regolazione. Infrastrutture Venete fornirà a Trenitalia, al momento della richiesta, il contenuto dell'informazione al fine di consentirle di valutare che la stessa non sia lesiva o in contrasto con interessi/policy/attività del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Resta in capo a Infrastrutture Venete ogni responsabilità sul contenuto delle informazioni, manlevando Trenitalia da ogni responsabilità a riguardo.

#### **Art. 14**

##### **(Politica tariffaria)**

1. I servizi oggetto del presente Contratto interessano più territori regionali e provinciali, nella competenza tariffaria di più Enti Affidanti, ciascuno competente per la propria area geografica.
2. Per i viaggi all'interno dei singoli territori regionali o provinciali interessati dai servizi del presente Contratto, il sistema tariffario 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/Province Autonome, 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. I sistemi tariffari sono riportati nell'Allegato 4.
3. Infrastrutture Venete, ai sensi del presente Atto, corrisponde direttamente a Trenitalia l'integrale compensazione delle quote per i mancati introiti tariffari derivanti da agevolazioni o titoli di gratuità, nonché da altre norme o modifiche ai sistemi tariffari eventualmente emanate successivamente alla stipula del presente Contratto e già non contenute nel PEF disposte da Infrastrutture Venete.
4. Le Parti si danno reciprocamente atto che gli interventi al sistema tariffario, diversi da quelli stimati a PEF, posti in essere dagli altri Enti competenti territorialmente per i servizi oggetto del presente Contratto, possono avere effetti sui ricavi attesi e quindi sull'equilibrio economico-finanziario del Contratto e, pertanto, gli effetti in termini di maggiori/minori ricavi anno per anno, saranno a carico/beneficio di Infrastrutture Venete secondo quanto previsto all'Allegato 3 Matrice dei Rischi; tale importo non è considerato nel calcolo di cui all'art. 8 comma 3 lettera a).
5. Trenitalia provvede ad effettuare il controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri ed ha, inoltre, l'obbligo di comunicare alla clientela l'articolazione ed il funzionamento del sistema tariffario, ivi incluse le agevolazioni tariffarie e le modalità di regolarizzazione a bordo.

6. Trenitalia si impegna ad attivare iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, nonché a tutela della sicurezza personale del viaggiatore secondo il "*Piano Operativo di sicurezza e controlleria*", che sarà predisposto entro un anno dalla stipula del Contratto. 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.
7. Trenitalia ha facoltà di adottare – decorsi trenta giorni dalla data della comunicazione a Infrastrutture Venete – ulteriori titoli individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, o per progetti che favoriscano la mobilità casa- lavoro e casa–scuola e turistica anche in collaborazione con gli enti locali, anche combinati con altre prestazioni o servizi.
8. Le Parti, per i servizi oggetto del Contratto, si avvalgono della rete di vendita, diretta e/o indiretta, afferente ai territori geograficamente interessati da detti servizi. Le Parti hanno predisposto un apposito Allegato 13 "*Piano di intervento per la vendita e l'informazione*", anche tenuto conto delle particolari caratteristiche dei servizi oggetto del Contratto. Il Piano definisce le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto. Secondo quanto definito nel Piano di Intervento, le condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'Allegato 6 potranno essere ridefinite.
9. Resta fermo che Trenitalia si riserva di non aderire a nuovi progetti di integrazione e/o di recedere dalle integrazioni tariffarie e/o modali vigenti alla data del presente Atto, qualora le stesse risultino economicamente penalizzanti per Trenitalia e qualora Infrastrutture Venete non si impegni formalmente a compensare i minori introiti.
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.

#### **Art. 15**

##### **(Politica della qualità dei servizi)**

1. Trenitalia si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela.
2. Trenitalia eroga i servizi oggetto del presente Atto nel rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'Allegato 6. Il rispetto delle condizioni minime di qualità è verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata.
3. Con riferimento ai livelli minimi di accessibilità e fruibilità del servizio per gli utenti, con particolare riferimento alle persone a mobilità ridotta, Trenitalia predisponde, entro un anno dalla stipula del Contratto, un apposito "*Piano Operativo per l'Accessibilità*" coinvolgendo almeno Infrastrutture Venete, il Gestore dell'infrastruttura, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta. Il Piano definirà la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di

finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto. Secondo quanto definito nel Piano di Intervento, le condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'Allegato 6 potranno essere ridefinite.

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, in lingua inglese e, nel territorio della Provincia Autonoma di Bolzano, anche in lingua tedesca. Entro un anno dalla stipula del Contratto, Trenitalia predispone, condividendolo con Infrastrutture Venete, un *“Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese”*, fino al livello di copertura determinato dalle Parti. Il Piano definirà la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.
5. Trenitalia effettua, con almeno un'indagine all'anno in periodi significativi di erogazione del servizio, la rilevazione complessiva e unitaria della qualità percepita dalla clientela, finalizzata alla misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela ed all'individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine, Trenitalia deve avvalersi di un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità. Le Parti hanno verificato e condividono che la rilevazione della customer satisfaction condotta da Trenitalia è conforme ai requisiti della misura 5 della Delibera ART 16/2018.
6. Trenitalia elabora la Carta dei Servizi, secondo lo schema di cui all'Allegato 10, in conformità alla normativa vigente, con indicazione degli standard e degli obiettivi del Contratto, nonché gli indicatori descrittivi non inclusi nelle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui alla Delibera ART 16/2018, Delibera ART 106/2018 e i diritti minimi degli utenti con possibilità di rimando alle *“Condizioni generali di trasporto”* di Trenitalia. Trenitalia si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi a Infrastrutture Venete, entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento. Qualora Infrastrutture Venete non si esprima entro 30 giorni dalla predetta comunicazione, la Carta dei Servizi si considera approvata e Trenitalia procede a pubblicarla sul proprio sito internet entro il 31 marzo di ogni anno, provvedendo al successivo invio all'ART. Infrastrutture Venete, in fase di disamina della Carta dei Servizi, provvede a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi. La Carta dei Servizi, seppur non allegata al presente Atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale.
7. Trenitalia in ottemperanza a quanto disposto all'art. 2 comma 461, lett. F, L. 244/2007 cit. si impegna a sostenere fino alla misura massima annuale di 2.500 euro le attività di cui alle lett. b, c, d. della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate da Infrastrutture Venete, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

## Art. 16

### (Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)

1. Trenitalia e Infrastrutture Venete si impegnano al piano di investimenti di cui all'Allegato 7, secondo le consegne indicate nel cronoprogramma ivi riportato. Gli investimenti complessivi a carico di Trenitalia ammontano a 62,1 milioni di euro. 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...).
2. Gli investimenti in acquisto di nuovo materiale rotabile, di proprietà di Trenitalia, sono pari a 112,1 milioni di euro, di cui 36,3 milioni di euro in autofinanziamento Trenitalia e 75,8 milioni di euro finanziati da Infrastrutture Venete. L'imputazione delle quote del cofinanziamento è riportata nell'allegato 7. In caso di riduzione del costo effettivo del materiale rotabile rispetto a quello stimato nel PEF, il maggior importo degli investimenti per il quale Trenitalia si è impegnata, potrà essere destinato ad altri ulteriori investimenti da definire congiuntamente ovvero determinare un riequilibrio del PEF ai sensi del precedente art. 9. In caso di indicizzazione oltre quanto stimato nel PEF, il maggior costo sarà valutato nell'ambito del confronto PEF/CER e, se necessario, sarà attivata la procedura di riequilibrio del PEF, ai sensi del precedente art. 9, sempre fermo restando quanto previsto alla Matrice dei rischi (Allegato 3).
3. Trenitalia, nell'ambito del quadro economico del Contratto, procede all'ammortamento del valore del materiale rotabile al netto dei finanziamenti di Infrastrutture Venete, applicando i principi contabili Internazionali (IFRS) adottati da Trenitalia e dal Gruppo Ferrovie dello Stato riportati nella nota integrativa al bilancio di Trenitalia.
4. Alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento dei servizi ad un diverso gestore e su richiesta di Trenitalia, Infrastrutture Venete si impegna sin d'ora, mediante espressa previsione negli atti di indizione della procedura per il successivo affidamento, a far sì che il subentrante acquisti, previa corresponsione del valore netto contabile (cioè al netto dell'importo finanziato da infrastrutture Venete) alla data di cessione, il materiale rotabile acquistato da Trenitalia in forza del presente Contratto o – se diverso - in uso al momento della cessazione. Nel caso in cui i rotabili acquistati non siano stati ancora consegnati/collaudati, Trenitalia potrà liberamente decidere, per tutti o per parte di detti treni, di cedere il relativo contratto di acquisto col fornitore a Infrastrutture Venete; in tal caso, quest'ultima si impegna sin d'ora a subentrare in detto contratto ed a restituire a Trenitalia gli importi di corrispettivo già liquidati al fornitore, facendosi inoltre carico di

ogni ulteriore onere economico e/o finanziario connesso.

Analogamente, alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento dei servizi ad un gestore diverso da Trenitalia, su richiesta di Infrastrutture Venete, Trenitalia si obbliga a cedere la proprietà del materiale rotabile, previa corresponsione del valore netto contabile alla data di cessione. 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.

5. Trenitalia si obbliga, inoltre, alla cessazione anche anticipata del Contratto a trasferire a Infrastrutture Venete la proprietà del materiale rotabile da essa eventualmente interamente finanziato.

#### **Art. 17**

#### **(Monitoraggio della qualità dei servizi)**

1. Trenitalia fornisce le rilevazioni interne sul rispetto delle condizioni minime di qualità definite nell'Allegato 6, secondo le periodicità rispettivamente ivi indicate nonché trasmette annualmente la Relazione Illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018, nella quale sono esaminate le *performance* e individuate le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive.
2. Trenitalia illustra a Infrastrutture Venete i risultati conseguiti in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui al successivo art. 19. Infrastrutture Venete ha facoltà di chiedere a Trenitalia chiarimenti e approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi, e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie. Il Comitato Tecnico di Gestione valuta il rispetto delle condizioni minime di qualità ed indica le eventuali azioni di miglioramento. Le condizioni minime di qualità sono sottoposte a una valutazione nel caso di riequilibrio del PEF (art. 9). Tale valutazione riguarda anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri e degli indicatori di cui all'Allegato 6.  
Allo scopo Infrastrutture Venete istituisce un tavolo di confronto da essa presieduto tra Infrastrutture Venete medesima e le Associazioni dei Consumatori con il compito di valutare l'andamento del servizio, la qualità percepita, la rispondenza alle esigenze dei viaggiatori. In tale ambito, Infrastrutture Venete potrà richiedere la partecipazione di Trenitalia in qualità di soggetto tecnico per fornire specifici approfondimenti, cui Trenitalia ha obbligo di partecipare.
3. Infrastrutture Venete si riserva di verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio ed il livello di soddisfazione della clientela (qualità percepita) tramite proprie strutture o personale esterno

appositamente incaricato, attraverso rilevazioni campionarie sulla rete.

Le verifiche sono formalizzate in contraddittorio con i rappresentanti di Trenitalia.

4. Relativamente alla verifica della qualità erogata, gli Ispettori di Infrastrutture Venete, ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità, comunicano al personale di Trenitalia le evidenze negative dell'ispezione.
5. Per l'effettuazione delle suddette verifiche, le Parti convengono che le credenziali di libera circolazione (CLC), emesse annualmente ai sensi dell'art. 16 del Contratto di servizio 2018-2032 di cui al punto 10 delle Premesse, sono valide anche per il monitoraggio dei servizi oggetto del presente Contratto.
6. Trenitalia è tenuta a fornire i dati numerici relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, 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, con valutazione dei saliti e discesi a cura del capotreno, su una settimana di riferimento, tre volte l'anno, ricomprendendo il periodo estivo (luglio) e quello invernale (marzo e novembre). I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con Infrastrutture Venete. Infrastrutture Venete utilizza tali rilevazioni al fine di programmare la progressiva riduzione dell'indice di affollamento.
7. Per agevolare il monitoraggio continuo dell'effettuazione e della regolarità dei servizi, Trenitalia cura gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura affinché Infrastrutture Venete sia abilitata con 1 (una) postazione per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione del Gestore dell'Infrastruttura con il profilo di "Committente/cliente di Impresa Ferroviaria".

## **Art. 18**

### **(Sistema delle penalità e sistema di mitigazione delle medesime)**

1. Le Parti hanno individuato indicatori di qualità, con relativi valori obiettivo, secondo cui possono maturare penalità e mitigazioni delle medesime, secondo quanto previsto nell'Allegato 6.
2. In tutte le ipotesi previste nel presente Contratto, le Parti concordano che il montante complessivo per l'erogazione delle penalità non potrà superare il 5,0% del valore del corrispettivo annuale indicato nel PEF (Allegato 3). Qualora le mitigazioni delle penali superassero nell'anno di riferimento gli importi delle penali, la differenza concorrerà a ridurre le penali dell'anno successivo. In nessun caso, comunque, gli importi delle mitigazioni potranno determinare per Trenitalia un incremento di corrispettivo. Ai sensi dell'art. 4 comma 6 del D.Lgs. 70/2014, è consentita l'applicazione di penali a Trenitalia solo con riferimento a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del predetto decreto.
3. Infrastrutture Venete e Trenitalia si danno reciprocamente atto che le condizioni minime di qualità e

le caratteristiche del servizio affidato con il presente Atto sono definiti a tutela dell'utenza dei territori interessati, anche in relazione a quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007.

4. Il sistema delle penalità ha lo scopo di assicurare all'utenza dei territori interessati il ristoro di eventuali disagi e danni e, in particolare, i relativi importi economici, detratte le mitigazioni, sono utilizzati da Infrastrutture Venete prioritariamente a beneficio della clientela e per progetti di miglioramento della qualità del servizio ferroviario interregionale.
5. 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 25 giorni dalla data di accertamento della medesima. Trenitalia, entro 25 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, può produrre a Infrastrutture Venete le proprie controdeduzioni via pec. Infrastrutture Venete, qualora non ritenga valide le suddette controdeduzioni, entro 25 giorni dal ricevimento delle medesime provvede ad inoltrare mediante pec la notifica della penalità applicata corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle controdeduzioni presentate da Trenitalia. Fermo restando quanto sopra, limitatamente alle contestazioni delle violazioni inviate da Infrastrutture Venete nei primi otto mesi di ciascun anno (gennaio – agosto inclusi), le Parti concordano di triplicare ciascuno dei termini indicati per le scadenze di cui sopra.

#### **Art. 19**

##### **(Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)**

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le Parti si ispirano, è costituito il “Comitato Tecnico di Gestione del Contratto”, di seguito denominato per brevità “Comitato”, disciplinato secondo il Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione, di cui all'Allegato 9, composto da:
  - a) due rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore Regionale;
  - b) due rappresentanti di Infrastrutture Venete, a cui spetta la nomina del Presidente.
2. Il Comitato ha le funzioni di: assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali; disamina ed approvazione dei Piani di cui agli articoli 15 e 16; monitoraggio dei dati anche al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di cui all'art. 15; 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, disposizione degli adempimenti relativi al riequilibrio dello stesso; verifica dello stato di attuazione del programma di investimenti di cui al precedente art. 16.
3. Il Comitato è presieduto da uno dei membri di Infrastrutture Venete, che provvederà alle relative convocazioni, anche su richiesta di Trenitalia.

#### **Art. 20**

### **(Trasparenza e Riservatezza)**

1. Al fine di garantire le condizioni minime di trasparenza nelle 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 16/2018 secondo le tempistiche ivi previste.
2. Contestualmente alla loro pubblicazione, i documenti, i dati e le informazioni di cui al comma 1 sono trasmessi da ciascuna Parte all'ART in formato aperto/editabile.
3. Infrastrutture Venete si impegna ad osservare ed a far osservare al proprio personale e a propri consulenti/collaboratori a qualsiasi titolo l'obbligo di riservatezza in ordine a tutte le informazioni, di qualsivoglia natura, fornite in relazione all'esecuzione del presente Contratto. Infrastrutture Venete si impegna pertanto ad adottare tutte le misure necessarie per non pregiudicare la riservatezza delle predette informazioni e ad utilizzare ciascuna informazione esclusivamente per la gestione del presente Contratto.

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

### **Art. 21**

#### **(Clausola Fiscale)**

La presente scrittura privata non autenticata è sottoscritta digitalmente.

Trenitalia si obbliga:

- a) a registrare il 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, a presentare presso il competente Ufficio delle Agenzia delle Entrate (ai sensi dell'art. 19 D.P.R. n.131/86) apposita "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.

### **Art. 22**

#### **(Risoluzione e cessione del Contratto)**

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, l'altra Parte potrà comunicare la propria intenzione di risolvere il Contratto per inadempimento, assegnando alla Parte inadempiente un termine per porvi rimedio. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto sarà dichiarato risolto.
2. In ogni caso di cessazione anticipata degli effetti del presente Contratto, ciascuna Parte si impegna a corrispondere all'altra gli importi economici eventualmente necessari a garantire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto, incluso il profitto ragionevole (ai sensi del Regolamento (CE)

n. 1370/2007 e della Delibera ART 154/2019), per la frazione di periodo di vigenza contrattuale. In tali casi, non trova applicazione il meccanismo di cui all'art. 8 comma 7. Il versamento della Parte a debito avverrà con le seguenti modalità e tempistiche definite concordemente e comunque non oltre il termine di 12 mesi dalla data di cessazione del Contratto.

3. È vietata a pena di nullità la cessione del Contratto. Previa verifica in capo al potenziale cessionario dell'effettivo possesso dei requisiti e della idoneità a fornire adeguate garanzie sul piano tecnico-organizzativo ed economico-finanziario, è ammessa la cessione del Contratto nei soli seguenti casi:
  - a) operazioni derivanti dalla riorganizzazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane;
  - b) variazioni organizzative nell'ambito dell'Ente Affidante.

#### **Art. 23**

##### **(Obblighi alla scadenza del Contratto)**

1. Al fine di consentire a Infrastrutture Venete l'organizzazione della procedura di affidamento del servizio alla scadenza del Contratto, tre anni prima della scadenza di cui all'art. 4 e su richiesta di Infrastrutture Venete, Trenitalia - se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie - si impegna a trasmettere:
  - a) l'elenco dei beni strumentali allo svolgimento del servizio con indicazione del valore di cessione;
  - b) elenco dei beni essenziali/indispensabili in proprietà di Trenitalia, con l'indicazione del titolo giuridico di cessione (proprietà/locazione/altro);
  - c) l'elenco, in forma anonima, del personale utilizzato riportando, per ogni lavoratore, i dati su inquadramento, abilitazioni, anzianità, trattamento economico e costo complessivo annuo;
  - d) ulteriori informazioni riguardanti i servizi oggetto del Contratto necessarie all'organizzazione e allo svolgimento della procedura di affidamento del servizio che Trenitalia avrà l'obbligo di fornire in base alla normativa che sarà vigente.
2. Resta inteso che ogni informazione/dato/elenco di cui al comma precedente verranno fornite nella misura in cui siano contemplate dalle disposizioni normative e regolatorie vigenti.

#### **Art. 24**

##### **(Controversie tra le Parti)**

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

#### **Art. 25**

### **(Cessione dei crediti e debiti)**

1. I crediti e i debiti derivanti dal presente Contratto possono formare oggetto 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.
2. Entro 20 giorni dal ricevimento della notifica della Cessione, l'altra Parte può opporre diniego espressamente motivato.
3. In ogni caso, la Parte può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.

### **Art. 26**

#### **(Dichiarazioni ed obblighi)**

1. Le Parti espressamente ed irrevocabilmente:
  - dichiarano che non vi è stata mediazione od altra opera di terzi per la conclusione del presente Contratto;
  - 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;
  - 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.
2. Nel caso in cui risultasse non conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del comma precedente 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.

### **Art. 27**

#### **(Clausola di integrità)**

1. Le Parti gestiscono i rapporti e gli affari, riferendosi ai principi contenuti nei propri Codici Etici, Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n. 231/2001 e nel rispetto dei principi volti a prevenire la corruzione contenuti nel Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza nel rispetto della L. 190/2012 cui Infrastrutture Venete è soggetta e nella Policy Anticorruzione del Gruppo FS Italiane adottata da Trenitalia.
2. Ciascuna Parte dichiara e garantisce:

- (a) di aver preso visione del Codice Etico dell'altra Parte, pubblicato per Trenitalia all'indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione "Chi Siamo", sottosezione "Etica Compliance e integrità", e per Infrastrutture Venete all'indirizzo internet <https://www.infrastrutturevenete.it/>, sezione "Società trasparente" che possono essere scaricati e stampati on-line o di cui potrà chiedere in ogni momento copia cartacea e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità;
- (b) di aver preso visione del Modello 231 dell'altra Parte, disponibile per Trenitalia all'indirizzo internet, sezione "Chi Siamo", sottosezione "Etica, compliance e integrità", sottosezione "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" e per Infrastrutture Venete all'indirizzo internet <https://www.infrastrutturevenete.it/>, sezione "Società trasparente" che può essere scaricato e stampato on-line o di cui potrà essere chiesta copia cartacea in ogni momento, e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità;
- (c) di aver preso visione dei rispettivi documenti di prevenzione della corruzione costituiti dalla Policy Anticorruzione del Gruppo FS Italiane per Trenitalia, disponibile all'indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione "Chi Siamo", sottosezione "Etica Compliance e integrità", e del Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza di Infrastrutture Venete che possono essere scaricati e stampati on-line o di cui potranno essere chieste in ogni momento copie cartacee, e di averne ben compresi i relativi principi, i contenuti e le finalità.
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.
4. La violazione da parte di una delle Parti di uno qualsiasi dei principi e delle previsioni contenuti nei documenti sopra citati, nonché il mancato rispetto degli impegni di cui al presente articolo configurano un'ipotesi di risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del codice civile.
5. Ciascuna Parte prende atto che le segnalazioni rilevanti ai sensi e per gli effetti dei Modelli 231, ivi incluso il Codice Etico, e ai fini anticorruzione, possono essere effettuate tramite la piattaforma dedicata, disponibile per Trenitalia all'indirizzo internet <https://www.segnalazione-whistleblowing.trenitalia.it/#>, ovvero secondo le modalità e tramite i canali indicati all'indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione "Chi Siamo", sottosezione "Etica Compliance e integrità", sottosezione "La gestione delle segnalazioni" e per Infrastrutture Venete all'indirizzo internet <https://www.infrastrutturevenete.it/> Sezione "Società trasparente" Sottosezione "Segnalazioni – Whistleblowing".

### **(Tracciabilità dei flussi finanziari)**

La normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. non trova applicazione nei confronti di Trenitalia in quanto società a capitale interamente pubblico. Tuttavia 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.

### **Art. 29**

#### **(Trattamento dei dati personali)**

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 dei principi di correttezza, liceità e trasparenza previsti dalla 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, le Parti si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto del principio di minimizzazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza.

È fermo l'obbligo di ciascuna delle Parti, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, di fornire l'informativa sul trattamento dei dati personali alle persone fisiche della propria organizzazione e a quelle dell'altra Parte i cui dati siano trattati per le finalità di cui al primo paragrafo del presente articolo e garantire l'esercizio dei diritti degli interessati.

L'obbligo di informativa di cui al terzo comma viene assolto da Trenitalia S.p.A. mediante pubblicazione nella sezione "Protezione Dati Personali" del sito istituzionale [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e da Infrastrutture Venete mediante pubblicazione nella sezione "Privacy Policy" del sito istituzione di Infrastrutture Venete S.r.l. al link: <https://www.infrastrutturevenete.it/privacy-policy/>.

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.

### **Art. 30**

**(Titolarietà Autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC) previste dall'articolo 17 comma 5, per le abilitazioni previste dall'articolo 17 comma 7 e per la costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" di cui all'articolo 19)**

L'esecuzione del presente Contratto comporta il trattamento di dati personali in maniera autonoma da parte di Trenitalia S.p.A. e Infrastrutture Venete che si configurano pertanto come Titolari autonomi dei

trattamenti effettuati, ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento UE 2016/679 sia nei confronti dell'altro Titolare che nei confronti dei soggetti cui i dati personali trattati sono riferiti.

Le Parti si danno reciprocamente atto di conoscere ed applicare, nell'ambito delle proprie organizzazioni, la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali ai fini della corretta gestione del trattamento.

In particolare, le Parti si impegnano:

- ad una verifica puntuale di conformità del trattamento effettuato per l'esecuzione del Contratto alla disciplina vigente in materia di protezione dei dati personali;
- alla cooperazione reciproca nel caso in cui una di esse risulti destinataria di istanze per l'esercizio dei diritti degli interessati previsti dall'articolo 12 e ss. del Regolamento Ue 2016/679 ovvero di richieste delle Autorità di Controllo che riguardino ambiti di trattamento di competenza dell'altra parte;
- ad applicare misure di sicurezza idonee e adeguate a proteggere i dati personali da esse trattati per le finalità connesse all'esecuzione del presente Contratto, contro i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, di accesso o modifica non autorizzata dei dati o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- ad informarsi reciprocamente rispetto ad ogni potenziale violazione di dati personali (data breach) che possa in qualsiasi modo interessare l'altra Parte, procedendo senza ritardo alla notifica della violazione di dati personali all'Autorità di Controllo, nei casi in cui tale notifica sia dovuta dal Titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 33 del Regolamento UE 2016/679.

### **Art. 31**

#### **(Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)**

1. Infrastrutture Venete è tenuta al rispetto della 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. 1/2017 e eventuali s.m.i. contenente le *“Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni”* (G.U. Serie Generale n. 79 del 04/04/2017) e dà atto di avere proceduto alla implementazione delle misure ivi previste.
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 mail [securityincident@fsitaliane.it](mailto: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.

3. Trenitalia si impegna a individuare e rispettare misure idonee a garantire la sicurezza informatica delle attività previste dal presente Contratto.

### **Articolo 32**

#### **(Disposizioni finali)**

Il Contratto è stato oggetto di articolata trattativa tra le Parti, che ne hanno discusso e approvato ogni singola clausola ed allegato e, pertanto, gli artt. 1341 e 1342 del codice civile non trovano applicazione.



**Allegato 1b - Servizi garantiti in caso di sciopero**

<b>Linea BRENNERO - BOLZANO -VERONA - BOLOGNA</b>					
<b>N° Treno</b>	<b>Stazione di Partenza</b>	<b>Ora Part.</b>	<b>Stazione di Arrivo</b>	<b>Ora Arr.</b>	<b>Note</b>
3461	BOLZANO	05:00	BOLOGNA CENTRALE	08:37	Ritardato ore 6.00
3845	BRENNERO	15:08	BOLOGNA CENTRALE	19:58	Origine da Verona Porta Nuova
3846	BOLOGNA CENTRALE	16:10	BRENNERO	20:56	Origine da Verona P.N. Ritardato ore 18.00
3847	BRENNERO	17:08	BOLOGNA CENTRALE	22:30	Origine da Bolzano
3848	BOLOGNA CENTRALE	18:10	BRENNERO	22:56	
3462	VERONA PORTA NUOVA	07:50	BRENNERO	10:56	Limitato a Bolzano
3463	BRENNERO	06:08	VERONA PORTA NUOVA	09:14	
3469	BRENNERO	19:08	VERONA PORTA NUOVA	22:14	Origine da Bolzano



### ALLEGATO 3 – MATRICE DEI RISCHI

Come previsto all'art. 8 (Confronto annuale ed effetti conseguenti) del Contratto, annualmente si effettua il confronto tra i dati previsionali del PEF e quelli consuntivi del CER.

Il CER, trasmesso a Infrastrutture Venete, è accompagnato dalla Relazione illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018. Successivamente alla trasmissione del CER certificato, Trenitalia trasmette a Infrastrutture Venete una Nota esplicativa nella quale dà evidenza dei principali scostamenti tra i dati del PEF e quelli del CER certificato.

La Nota riporta le normalizzazioni del CER, effettuate per rendere omogenei i dati del PEF e del CER a confronto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il CER viene normalizzato:

- delle poste straordinarie;
- delle penali - di cui alle CMQ del Contratto di servizio - stimate in sede di chiusura del bilancio di esercizio dell'anno.

Inoltre, la Nota individua le cause di scostamento e applica la ripartizione del rischio secondo quanto previsto dalla successiva tabella (tabella 1), procedendo alle eventuali rettifiche sulla quantificazione dello scostamento finale tra il Risultato netto annuale del PEF e quello consuntivato CER, di cui all'art. 8.

Le voci oggetto di analisi sono quelle che fanno registrare scostamenti tra previsionale e consuntivato PEF/CER oltre le normali oscillazioni gestionali, le quali sono stimate in un valore pari al 2,5% e comunque non inferiore a 100.000 euro.

Di seguito, la ripartizione dei rischi:

**Tabella 1**

<b>Identificativo</b>	<b>Parametro valutato</b>	<b>Trenitalia</b>	<b>Infrastrutture Venete</b>
<b>1</b>	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del Contratto		■
<b>2</b>	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione/modifica di progetti di integrazione tariffaria e/o modale		■
<b>3</b>	Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per	■	■

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna-Brennero  
 Periodo 2023-2031

	la qualità del servizio e politiche di trasporto		
4	Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing	■	
5	Dinamica negativa dei ricavi per inefficienze commerciali	■	
6	Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■
7	Altri ricavi	■	■
8	Costi collegati alla introduzione di sistemi di “ticketing elettronico” sui mezzi TPL operanti nelle singole Regioni/Province Autonome competenti per area geografica		■
9	Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell’offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■
10	Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali	■	
11	Variazione CCNL delle attività ferroviarie	■	
12	Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali		■
13	Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano investimenti	■	

14	Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF		■
15	Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie	■	■
16	Dinamica negativa dei costi per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi		■

Sono di seguito esplicitati i criteri per la ripartizione dei rischi espressi in tabella 1, richiamati tramite l'identificativo ivi riportato.

### RICAVI

L'attribuzione dei rischi dei ricavi operativi è effettuata solo in caso di scostamento negativo finale tra previsionale (PEF) e consuntivato (CER).

**Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del contratto** (identificativo 1)

Qualora vengano deliberate agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario con impatti economici anche sui ricavi del Contratto, gli eventuali mancati ricavi saranno considerati a debito di Infrastrutture Venete, nel confronto PEF/CER nella misura pari alla compensazione dei relativi stimati minori ricavi di cui al PEF, che dovranno essere considerati in ogni annualità, per il loro effetto di trascinamento.

**Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione/modifica di progetti di integrazione tariffaria e/o modale** (identificativo 2)

Qualora vengano introdotti/modificati progetti di integrazione tariffaria e/o modale, ivi incluso il ticketing elettronico, con impatti economici anche sui ricavi del Contratto, gli eventuali mancati ricavi saranno considerati a debito di Infrastrutture Venete, nel confronto PEF/CER, nella misura pari alla compensazione dei relativi stimati minori ricavi di cui al PEF, che dovranno poi essere considerati in ogni annualità, per il loro effetto di trascinamento.

### RICAVI DA TRAFFICO

Il trend dei ricavi da traffico è determinato dall'incremento dei viaggiatori atteso.

**Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per la qualità del servizio e per le politiche di trasporto** (identificativo 3)

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna-Brennero  
Periodo 2023-2031

Lo scostamento tra ricavi PEF e CER normalizzato sarà attribuito a Trenitalia, fatto salvo eventuali effetti conseguenti a politiche trasportistiche pubbliche attuate nei territori attraversati dai servizi oggetto del Contratto.

**Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing** (identificativo 4)

Qualora Trenitalia metta in atto strategie per incrementare l'utilizzo del treno, preventivamente comunicate a Infrastrutture Venete come contrattualmente previsto, l'eventuale riduzione dei ricavi da mercato sarà considerata a carico di Trenitalia.

**Dinamica negativa ricavi per inefficienze commerciali** (identificativo 5)

I mancati ricavi da traffico determinati da blocchi (nei termini di cui all'Allegato CMQ) al sistema di vendita centrale PICO saranno a carico di Trenitalia.

**Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio** (identificativo 6)

I minori ricavi derivanti da alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali altri maggiori ricavi o eventuali minori costi, sono a carico di Infrastrutture Venete. Laddove tali ricavi dovessero non essere limitati ad una sola annualità, ma ritenersi ripetibili negli anni successivi, dovranno essere separatamente regolati.

**Altri Ricavi** (identificativo 7)

I mancati altri ricavi sono a carico di Trenitalia o di Infrastrutture Venete laddove sia chiaramente identificabile la responsabilità, fermo restando il riconoscimento a Trenitalia dei mancati ricavi al ricorrere della condizione di cui all'art. 13, comma 4. L'eventuale residuo è valutato nel confronto del risultato netto PEF/CER rettificato.

## **COSTI**

**Costi collegati alla introduzione di sistemi di "ticketing elettronico" per i servizi di cui al Contratto** (identificativo 8)

Qualora vengano introdotti sistemi di "ticketing elettronico" con effetti anche per i servizi del Contratto, Infrastrutture Venete si impegna a compensare eventuali maggiori costi.

**Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio** (identificativo 9)

Laddove le modifiche alla programmazione richieste da Infrastrutture Venete, in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità regionale, generino maggiori costi/minori ricavi, qualora gli stessi non trovino copertura a consuntivo in eventuali maggiori ricavi o altri eventuali minori costi, sono a carico di Infrastrutture Venete.

I maggiori costi derivanti da alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali maggiori ricavi o altri eventuali minori costi, sono a carico di Infrastrutture Venete.

Laddove tali costi non siano limitati ad una sola annualità e non trovino altre forme di compensazione e siano da ritenersi ripetibili negli anni successivi, dovranno essere separatamente regolati.

**Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali** (identificativo 10)

I costi di processo - diversi dall'Accesso all'infrastruttura di cui al CER normalizzato e dai costi del gasolio per trazione - sono riconosciuti da Infrastrutture Venete in misura pari all'ammontare totale di detti costi previsti dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da variazioni ai servizi richiesti/condivisi da Infrastrutture Venete.

Al solo fine di valutare l'efficienza/inefficienza, occorre procedere ad un confronto omogeneo tra PEF e CER, pertanto:

- si normalizza il PEF al tasso di inflazione reale, fatto salvo il costo del lavoro;
- si normalizza il CER per rendere omogenei i livelli di servizio tra preventivato (PEF) e consuntivato (CER), tenendo conto dell'eventuale produzione straordinaria consuntivata, valorizzata in base al listino prezzi, nonché delle altre eventuali modifiche rispetto ai servizi di cui al PEF, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: variazioni nella modalità di erogazione della produzione (bus o treni), presidi straordinari per far fronte ad eventi non programmabili;
- si tiene altresì conto di eventuali variazioni di costi sostenuti per far fronte a esigenze non previste nel PEF, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: maggior ricorso a servizi

automobilistici sostitutivi per interruzioni non stimate a PEF; maggiori provvigioni alle agenzie a fronte di maggiori ricavi da mercato.

Una volta resi omogenei i livelli di servizio, si procede al confronto per determinare l'eventuale efficienza/inefficienza dell'anno:

- laddove i costi siano complessivamente minori di quelli del PEF, del minor costo (efficienza) si terrà conto nei confronti PEF/CER del periodo contrattuale;
- laddove i costi siano complessivamente maggiori di quelli del PEF, il maggior costo (inefficienza) dell'anno è a carico di Trenitalia, recuperando eventuali efficienze di anni precedenti, salvo procedere alla determinazione dell'efficienza/inefficienza complessiva al termine del periodo contrattuale.

L'eventuale inefficienza del periodo resta a carico di Trenitalia (Delibera 120/2018).

#### **Variazione del CCNL delle attività ferroviarie (identificativo 11)**

I costi del personale dei processi effettivamente sostenuti di cui al CER rettificato, sono riconosciuti da Infrastrutture Venete nella sola misura prevista dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da maggiori servizi, anche accessori/interventi richiesti/condivisi da infrastrutture Venete o determinati da modifiche ai servizi, anche accessori, determinati da cause esogene. I maggiori scostamenti legati ai rinnovi del CCNL sono pertanto a carico di Trenitalia.

#### **Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali (identificativo 12)**

I costi effettivamente sostenuti da Trenitalia per il tardivo pagamento delle quote di corrispettivo (oneri finanziari) e di investimento regionale (ammortamenti) sono a carico di Infrastrutture Venete.

Gli effetti legati al tardivo pagamento da parte di infrastrutture Venete sono in capo a Infrastrutture Venete, depurati degli eventuali interessi di mora liquidati per i medesimi ritardi.

#### **Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano investimenti (identificativo 13)**

Gli eventuali costi emergenti in ragione del ritardo nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma degli investimenti contrattualmente previsto sono in capo a Trenitalia,

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna-Brennero  
Periodo 2023-2031

salvo che il ritardo sia imputabile a cause esogene documentabili, non prevedibili o evitabili, nel qual caso tali costi saranno verificati nel confronto PEF/CER.

**Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF**  
(identificativo 14)

L'indicizzazione del materiale rotabile è riconosciuta a Trenitalia nella misura da questa effettivamente sostenuta nell'ambito del confronto PEF/CER.

**Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie**  
(identificativo 15)

L'aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio per modifiche legislative (e.g. fiscali, ambientali, tariffarie) o regolatorie (e.g. condizioni minime di qualità) sono in capo a Infrastrutture Venete, fatto salvo che l'applicazione della modifica sia imputabile alla responsabilità di Trenitalia.

**Dinamica negativa dei costi per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi** (identificativo 16)

L'aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte di soggetti competenti sono in capo a Infrastrutture Venete.

## **ALLEGATO 4 – SISTEMI TARIFFARI**

I treni oggetto del presente Contratto attraversano più territori regionali e provinciali, caratterizzati da Enti Affidanti competenti per area geografica in materia tariffaria.

Per gli spostamenti interni ai singoli territori regionali o provinciali il sistema tariffario adottato è quello definito da ogni singola Regione/Provincia Autonoma, così come il sistema sanzionatorio:

- Per la Provincia Autonoma di Bolzano le Condizioni di trasporto definite dalla Provincia stessa;
- Per la Provincia Autonoma di Trento le Condizioni di trasporto definite dalla Provincia stessa;
- Per la Regione Lombardia le Condizioni di trasporto definite dalla Regione stessa;
- Per la Regione Veneto le Condizioni di trasporto definite dalla Regione stessa;
- Per la Regione Emilia Romagna le Condizioni di trasporto definite dalla Regione stessa.

Per gli spostamenti tra due o più aree geografiche si adotta l'applicazione sovraregionale delle tariffe regionali, come definito dalla Conferenza delle Regioni e Province Autonome nel documento “Nuova tariffa con applicazione sovraregionale del 3 agosto 2017”, come integrato dal Documento del 17 settembre 2017 e successive ulteriori integrazioni.

I confini tariffari tra le diverse aree geografiche attraversate sono riportati nelle CGT di Trenitalia, Parte III - Trasporto Regionale, nell'Allegato 13 per le tariffe regionali e nell'Allegato 14 per le tariffe regionali con applicazione sovraregionale.

I sistemi tariffari adottati nelle singole aree geografiche dalla Regione del Veneto e dalle Province Autonome di Trento e Bolzano sono riportati nelle Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri di Trenitalia (CGT) pubblicate sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com) (Parte III - Trasporto Regionale), mentre per la Regione Lombardia e la Regione Emilia Romagna sul sito Trenitalia è disponibile il link alle Condizioni di trasporto di Trenord, pubblicate sul sito [trenord.it](http://trenord.it), e di TrenitaliaTper, pubblicate sul sito [trenitaliatper.force.com](http://trenitaliatper.force.com).

## ALLEGATO 5

### LISTINO PREZZI

Il listino prezzi è stato predisposto sulla base del PEF, tenendo conto dei costi di processo e della produzione complessiva in treni\*km, a parità dei fattori della produzione.

<b>classe</b>	<b>posti offerti seduti</b>	<b>Prezzo Base €/Km anno 2023</b>
A	Fino a 160	11,147
B	161-480	12,437
C	481-600	16,320
D	Maggiore di 600	17,458

Per la determinazione del preventivo, in base alle caratteristiche particolari del servizio richiesto, si applicano le seguenti maggiorazioni:

#### SERVIZI FESTIVI

Maggiorazione per servizi in tutto o in parte di domenica e festivi: +18%.

#### SERVIZI NOTTURNI

Maggiorazione per servizi il cui svolgimento intacca la fascia oraria 22:00-06:00: +16%.

Per i servizi straordinari si applica una maggiorazione fino al 20% a valle preventivo calcolato con i criteri indicati sopra.

Il preventivo dovrà tenere conto che i prezzi sopra definiti tengono conto del costo medio unitario regionale stimato a PEF e dell'incidenza media dei costi per gli invii stimati a PEF. Va inoltre quotato l'eventuale fermo del materiale rotabile per la produzione aggiuntiva/straordinaria richiesta.

## ALLEGATO 6

### CONDIZIONI MINIME DI QUALITA' DEI SERVIZI, PENALITA' E MITIGAZIONI

Ai sensi della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definiti le condizioni minime di qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni.

I treni oggetto del Contratto afferiscono ad un'unica direttrice (Brennero – Bologna) ed hanno la medesima caratteristica commerciale; pertanto, con riferimento alla classificazione delle linee, costituiscono un unico raggruppamento.

Di seguito si individuano, in relazione al rapporto tra numero di passeggeri serviti in una determinata stazione e il numero di passeggeri dei servizi oggetto del contratto in tutte le stazioni servite, la tipologia delle stazioni e le stazioni intermedie rilevanti (Tabella 1).

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

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti rispetto al perimetro del contratto > al 10% e comunque le stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;
- B – stazione con rapporto tra numero passeggeri in stazione e numero passeggeri serviti rispetto al perimetro del contratto < a 2% e > 10%;
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero passeggeri serviti rispetto al perimetro del contratto < a 2%.

STAZIONI– Tabella 1

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012 – Allegato B)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
BRENNERO	C	NO
Colle Isarco	C	NO
Vipiteno	C	NO
FORTEZZA	C	NO
Bressanone	B	NO
Chiusa	C	NO
Ponte Gardena	C	NO
BOLZANO	A	SI
Mezzocorona	B	NO

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012 – Allegato B)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
TRENTO	A	SI
Rovereto	B	NO
Domegliara	B	NO
VERONA P. NUOVA	A	SI
ISOLA D. SCALA	C	NO
NOGARA	C	NO
POGGIO RUSCO	C	NO
S. Felice s. P.	C	NO
Crevalcore	C	NO
BOLOGNA C. LE	A	SI

Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità solo a valle dell'adeguamento da parte del Gestore dell'Infrastruttura (RFI) dei sistemi di monitoraggio e della revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI. L'elenco delle stazioni rilevanti potrà subire modifiche a seguito di riprogrammazioni del servizio e dell'eventuale modifica della domanda, della realizzazione di nodi di interscambio programmati, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore 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.

#### **Offerta di posti (CONF)**

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (Allegato 1), fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 11 del Contratto.

La conformità è valutata per ciascuno dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato, di cui all'Allegato 1 Programma d'Esercizio.

Per ogni non conformità, come da dichiarazione mensile posticipata di Trenitalia, è applicata una penale pari a 75 euro a treno.

#### **Regolarità e Puntualità**

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

Implementato il nuovo sistema di monitoraggio da RFI e definita la revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali, stabiliti nelle tabelle 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.

### **Regolarità (%Rt)**

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

$$\text{L'indice di regolarità} = \frac{\text{treni circolati}}{\text{treni programmati}}$$

dove:

**Treni circolati:** numero dei treni programmati, sottratti:

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

**Treno adeguatamente sostituito:** come da Piano d'Intervento, secondo quanto previsto all'art. xx comma x e x 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.

<b>Regolarità del servizio: valori annuali</b>	<b>CMQ Obiettivo 2023 esteso agli anni successivi nel caso di dato di consuntivo minore</b>	<b>CMQ Obiettivo 2024 - 2031 nel caso di dato di consuntivo maggiore/uguale al dato dell'anno precedente</b>
%	99,2	+0,1 punto percentuale

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 mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .
  
- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
  - 0,8 per il secondo anno (2024);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
  
- Importo unitario della penale:
  - 5.000 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

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

<b>Regolarità del servizio: valori annuali <i>over-performance</i></b>	<b>CMQ Obiettivo 2025 - 2031</b>
%	+0,5 punti percentuali rispetto all'obiettivo annuale con un massimo pari a 99,9%

- Importo unitario della mitigazione della penale pari a 5.000 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

**Puntualità (%OS)**

Secondo la Delibera ART, la puntualità viene misurata nelle stazioni intermedie rilevanti di cui alla tabella 1 e nella stazione di destino.

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

La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore % di scostamento orario OS (0'-5') dei treni per mese.

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

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

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

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

L'indicatore %OS si misura per la totalità dei treni.

<b>Puntualità del servizio: valori mensili</b>	<b>CMQ Obiettivo 2023 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore</b>	<b>CMQ Obiettivo 2024 - 2031 nel caso in cui il dato di consuntivo dell'anno precedente sia ≥ all'obiettivo CMQ ad esso relativo</b>
%	70,9	+0,5 punto percentuale

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 mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):

- pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .
- Coefficiente di gradualità pari a:
    - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
    - 0,8 per il secondo anno (2024);
    - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
  - Importo unitario mensile della penale:
    - 125 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno

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

<b>Puntualità del servizio: valori mensili <i>over-performance</i></b>	<b>CMQ Obiettivo 2025 - 2031</b>
%	+0,5 punti percentuali rispetto all'obiettivo annuale

- Importo unitario mensile della penale:
  - 100 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno

### **Informazioni all'utenza – prima del viaggio (INFO AN)**

Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), di cui alla tabella della Delibera ART 16/2018 Misura 8, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO\_AN.

Le informazioni fornite alla clientela a bordo treno dovranno essere diffuse nelle lingue italiano e inglese, nonché in tedesco nell'area dell'Alto Adige.

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

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna – Brennero  
Periodo 2023-2031

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

Le informazioni di cui al punto 24 saranno diffuse a cura di Infrastrutture Venete.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA PRIMA DEL VIAGGIO – Tabella 2

	Nr	Tipologia informazione	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	x	x		
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto			x	
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	x	x	x	
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza		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		
	7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	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
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni	x	x	x	x
	10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	x	x	x	x
	11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	x	x	x	x
	12	Procedure di recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x	x	x	
	13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	x	x	x	x
	14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	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		
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x
	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x	x	x	
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x			
	20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione		x		

	Nr	Tipologia informazione	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio
		del servizio a carico della finanza pubblica				
	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		
DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	x	x	x	
	27	Binario di arrivo e partenza dei treni	x	x	x	
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	x	x	x	
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	x	x		

I servizi del Contratto di servizio ex Indivisi Asse Brennero si avvalgono della rete di vendita (biglietterie, Self-Service, Punti Vendita Terzi) che Trenitalia assicura nelle aree territoriali che gli stessi attraversano. Le informazioni fornite attraverso i canali contact center, sito internet, canale Mobile/APP e Agenzie di Viaggio sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

Per ogni singola non conformità rilevata da Infrastrutture Venete è applicata una penale pari a 75 euro.

**Informazioni all'utenza – durante il viaggio (INFO DU)**

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

Le informazioni fornite alla clientela a bordo treno dovranno essere diffuse nelle lingue italiano e inglese, nonché in tedesco nell'area dell'Alto Adige.

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 ad Infrastrutture Venete annualmente.

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/tedesco.

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 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 Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)".

Per ogni non conformità, per convoglio, relativa alla comunicazione statica rilevata dall'Ente Affidante, è applicata una penale pari a 75 €, fino ad un massimo di 300 €.

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione dinamica rilevata dall'Ente Affidante, è applicata una penale pari a 75 €, fino ad un massimo di 300 €.

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

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

**Livelli minimi di trasparenza**

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, Trenitalia ed Infrastrutture Venete pubblicano sui rispettivi portali web le informazioni e i documenti previsti dalla Delibera ART 16/2018 Misura 10, dalla 20 alla 23 della tabella di cui al precedente paragrafo “Informazioni all’utenza prima del viaggio”, salvo successive modifiche ed integrazioni. Contestualmente Trenitalia invia le informazioni all’ART, anche per conto di Infrastrutture Venete, mettendo in copia la Infrastrutture Venete.

**Livelli minimi di accessibilità commerciale**

La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);

**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.

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

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

<b>Funzionamento canali telematici (%BTEL)</b>	<b>CMQ %</b>
% BTEL annuale	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
  - 0,8 per il secondo anno (2024);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
  
- Importo unitario della penale: 1.000 euro per ogni punto percentuale
  
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

**Livelli minimi di pulizia**

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

Indicatore 1 – PULT\_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;

Indicatore 2 – PULT\_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.

Trenitalia dichiara che i cicli di pulizia programmati nel contratto vigente con il fornitore dei servizi di pulizia differiscono per alcune attività rispetto a quanto definito dall'ART nella richiamata Delibera 16/2018. Trenitalia si impegna a tragaruardarne la conformità a partire dal nuovo affidamento che Trenitalia disporrà nel 2024, coerentemente con quanto previsto nel PEF. Fino ad allora gli indicatori sono valutati sulla scorta del programma di pulizie adottato da Trenitalia con il Fornitore. L'indicatore è valutato per CONVOGLIO, senza considerare il numero dei treni commerciali effettuati.

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

<b>Classe di intervento</b>	<b>Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)</b>	<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>
PR.1	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.
PR.2	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza	Intervento di mantenimento: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela,

			svuotamento reflui*, rifornimento acqua e accessori igienici*
PR.3	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento)	Intervento di base: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili
PR.4	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento) o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Intervento accurato: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature

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

**Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono:** Brennero, Bolzano, Verona, Bologna.  
 Non tutte queste sedi consentono lo svolgimento di tutte le attività previste.

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

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

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

PR = pulizia rotabile

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 pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
  - 0,8 per il secondo anno (2024);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
  
- Importo unitario annuale della penale di:
  - 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT\_EX* – classe A – PR1
  - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT\_EX* – classe B – PR2
  - 750 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT\_EX* – classe C – PR3
  - 1000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT\_EX* – classe D – PR4
  
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

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

Fino alla definizione del campione significativo tra le Parti, tenuto conto delle verifiche ispettive a campione condotte da Infrastrutture Venete o da personale incaricato, in coerenza con il piano delle pulizie giornaliero dei convogli e secondo la check list di cui alla Tabella successiva, le penali saranno determinate in maniera puntuale, secondo i seguenti importi: 1200 € per ogni check list 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).

<b>ORIGINE CORSA/ PRIMA TRATTA</b>			
Data		<b>REQUISITI</b>	
N. treno			
N. carrozza controllata			
Impianto/ stazione			
Ora di controllo			
<b>FATTORI DI CONTROLLO</b>			
<b>VETTURA</b>	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini, pavimenti e sedili	Si	No
	Pavimento e sedute privi di polvere	Si	No
	Presenza di macchie che possono danneggiare o sporcare gli abiti dei passeggeri (inchiostro/ gomme da masticare)	Si	No
	Vetri puliti con visibilità esterna	Si	No
<b>TOILETTE</b>	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini e pavimenti	Si	No
	Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette)	Si	No
	Scarichi non otturati	Si	No
	Scorte di acqua rifornite	Si	No
<b>NOTE:</b>			

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

Previa individuazione tra le Parti del campione significativo e della metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale a partire da verifiche ispettive puntuali e a campione condotte da Infrastrutture Venete o da personale incaricato, 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 Infrastrutture Venete o da personale incaricato:

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

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale annua = coefficiente di gradualità \* ((importo unitario della penale \* (obiettivo CMQ – valore consuntivo) \* Kx)

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
  - 0,8 per il secondo anno (2024)
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
  
- Importo unitario della penale:
  - 25 € per ogni punto percentuale di scostamento tra 1% e 5% per PULT\_CF – classe A – PR1; 200 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore al 5% per PULT\_CF – classe A – PR1;
  - 75 € per ogni punto percentuale di scostamento tra 1% e 5% per PULT\_CF – classe B – PR2; 600 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore al 5% per PULT\_CF – classe B – PR2;
  - 250 € per ogni punto percentuale di scostamento tra 1% e 5% per PULT\_CF – classe C – PR3; 2.000 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore al 5% per PULT\_CF – classe C – PR3;
  - 500 € per ogni punto percentuale di scostamento tra 1% e 5% per PULT\_CF – classe D – PR4; 4.000 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore al 5% per PULT\_CF – classe D – PR4.
  
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

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

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna – Brennero  
 Periodo 2023-2031

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

**Livelli minimi di comfort del materiale rotabile**

Il livello di comfort è strettamente legato all'età della flotta, che ai fini della definizione delle CMQ viene perciò suddivisa in flotta nuova e flotta restante. Fanno parte della flotta nuova i complessi Rock che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del contratto. Fanno parte della flotta restante i complessi Media Distanza.

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

**Indicatore %CLI\_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:**

Fino all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive condotte da Infrastrutture Venete o da personale incaricato, segnalate al Capotreno, secondo quanto di seguito previsto. Sarà conteggiata la prima rilevazione effettuata in qualsiasi punto del percorso, ed ogni successiva, purché effettuata dopo 7 giorni sulla stessa carrozza.

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
<b>Climatizzazione</b>	Verificato da ispettori IV o da personale incaricato	Ad evento accertato	300,00€ per convoglio

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

$$\%CLI\_FN = \left( \frac{\text{n}^\circ \text{ carrozze dotate di impianto funzionante}}{\text{n}^\circ \text{ totale carrozze dotate di impianto}} \right) \cdot 100$$

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

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

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
  - 0,8 per il secondo anno (2024);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025 – 2031).
  
- Importo unitario della penale di:
  - 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€ euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI\_FN* flotta restante
- Coefficiente di mitigazione  $K_x$  (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

**Indicatore %WC\_AFN Accessibilità e funzionamento delle toilette:**

Fino all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive condotte da Infrastrutture Venete o da personale incaricato, segnalate al Capotreno, secondo quanto di seguito previsto. Sarà conteggiata la prima rilevazione effettuata in qualsiasi punto del percorso, ed ogni successiva, purché effettuata dopo 7 giorni sulla stessa carrozza.

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	300,00 euro per convoglio

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

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

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

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.

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 pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (anno 2023);
  - 0,8 per il secondo anno (anno 2024);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
  
- Importo unitario della penale di:
  - 450 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC\_AFN* flotta nuova
  - 300 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC\_AFN* flotta restante
  
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

### **Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità di servizi PMR**

Fino all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive condotte da Infrastrutture Venete o da personale incaricato, segnalate al Capotreno, secondo quanto di seguito previsto. Sarà conteggiata la prima rilevazione effettuata in qualsiasi punto del percorso, ed ogni successiva, purché effettuata dopo 7 giorni sulla stessa carrozza.

<b>Fattori di controllo</b>	<b>Modalità</b>	<b>Rilevazione</b>	<b>Penale</b>
<b>PMR</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,	Ad evento accertato	1.000,00 euro per convoglio

	dotazione PMR, salvo casi di vandalismo		
--	---	--	--

Successivamente all'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 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:

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

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

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

Disponibilità e fruibilità di servizi PMR - annuo	CMQ %
%SPMR	100

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2023);

- 0,8 per il secondo anno (2024);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025 – 2031).
- 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 Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
    - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
    - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

### Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

Fino all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive condotte da Infrastrutture Venete o da personale incaricato, segnalate al Capotreno, secondo quanto di seguito previsto. Sarà conteggiata la prima rilevazione effettuata in qualsiasi punto del percorso, ed ogni successiva, purché effettuata dopo 7 giorni sulla stessa carrozza.

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
<b>Porte</b>	Il servizio si intende reso quando almeno 95% delle porte sono funzionanti. La penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti. Per le porte intercomunicanti la penale si applica nel solo caso non sia consentito il passaggio dei viaggiatori tra le due carrozze attigue.	Ad evento accertato	300 euro per convoglio

Successivamente all'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 come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

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

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

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

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.

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 pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
  - 0,8 per il secondo anno (2024);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025 – 2031).
  
- Importo unitario della penale di:
  - 450 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta nuova
  - 300 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta restante
  
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

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

$$\%SBICI = \left( \frac{\text{n}^\circ \text{ di corse mensili attrezzate trasporto biciclette}}{\text{totali}} \right) \cdot 100$$

Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo	CMQ 2023 - 2031 %
% SBICI	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2023);
  - 0,8 per il secondo anno (2024);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025 – 2031).
- Importo unitario della penale: 80,00 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

## ALLEGATO 7

### Piano Investimenti

Trenitalia si impegna a garantire il piano di investimenti richiamato all'art. 16 "Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile" finalizzato al rinnovo del materiale rotabile, al revamping dello stesso, agli sviluppi informatici e alla tecnologia e all'ammodernamento dell'impianto manutentivo di Verona.

Di seguito il cronoprogramma degli investimenti complessivi:

Investimenti Mln €	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	Totale
Acquisto MR lordo contributi			22,32	86,14	3,52	0,10				<b>112,1</b>
Revamping	0,25	0,28		2,02		0,56				<b>3,1</b>
Impianti		1,20	1,50	1,50	2,10	1,80	1,50	1,20	1,20	<b>12,0</b>
Informatica	0,23	0,22	0,17	0,19	0,17	0,19	0,20	0,22	0,23	<b>1,8</b>
Tecnologie				0,66						<b>0,7</b>
Ciclica	1,05	0,70	0,60	0,20	0,10	0,30	0,30	1,80	3,20	<b>8,3</b>
<b>Totale</b>	<b>1,5</b>	<b>2,4</b>	<b>24,6</b>	<b>90,7</b>	<b>5,9</b>	<b>3,0</b>	<b>2,0</b>	<b>3,2</b>	<b>4,6</b>	<b>137,9</b>

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

Entrate in esercizio Acquisto (n.)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	Totale
Elettrotreni 6 casse (Rock)				7						<b>7</b>
<b>Totale</b>				<b>7</b>						<b>7</b>

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

Gli investimenti complessivi in nuovo materiale rotabile ammontano a 112,1 milioni di euro, di cui:

- 75,8 milioni € di risorse statali assegnate alla Regione;
- 36,3 milioni € in capo a Trenitalia.

Ai fini contabili gli investimenti di Infrastrutture Venete saranno imputati per intero ai primi rotabili acquistati in forza del presente Contratto fino al complessivo impiego delle risorse regionali.

Adeguamento dell’Impianto di Manutenzione di Verona Porta Nuova (focus su inizio di macro-attività):

<b>Adeguamento Impianto di Manutenzione</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>
Attività propedeutiche alla conformità industriale del sito in fase di ampliamento	■	■							
Ampliamento del capannone attrezzato per l’effettuazione della manutenzione programmata (Rock)		■	■	■	■				

Cronoprogramma degli investimenti dell’Impianto di Manutenzione di Verona per quanto attinente ai servizi del presente Contratto (flussi di cassa):

<b>Impianto di Manutenzione M€</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>Totale</b>
		1,2	1,5	1,5	2,1	1,8	1,5	1,2	1,2	<b>12</b>

## **ALLEGATO 8**

# **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 (tabella 2) e degli impianti (tabella 2b).

L'impianto dedicato alla manutenzione dei rotabili utilizzati sull'asse Bologna-Brennero sarà l'IMC Verona della Direzione Regionale Veneto.

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, riferite al materiale rotabile da essa finanziato.

**Tabella 1 – Caratteristiche del materiale rotabile**

<i>Tipologia</i>	Materiale rotabile in uso (tipo 1)	Materiale rotabile in uso (tipo 2)
<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>Contapersone</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>		

Larghezza porte		
-----------------	--	--

## MANUTENZIONE DEL MATERIALE ROTABILE E DEGLI IMPIANTI

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 – 1.200.000 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. 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 2 – manutenzione rotabili**

<i>Tipologia</i>	Materiale rotabile in uso (tipo 1)	Materiale rotabile in uso (tipo 2)
<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 consuntivi dell'anno precedente relativi alla manutenzione degli impianti secondo la tabella riportata di seguito.

La Manutenzione Ordinaria delle infrastrutture dell'IMC (Impianto Manutenzione Corrente) viene svolta tramite contratti di Global Service per la piccola manutenzione ordinaria. 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 interna ai propri impianti (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 impianti**

<i>Tipologia</i>	Impianto di	Descrizione Lavorazioni

## **ALLEGATO 9**

### **Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione**

#### Componenti del Comitato

Il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di servizio per i servizi ex Indivisi asse Bologna – Brennero è costituito da:

- a) due rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore Regionale;
- b) due rappresentanti di IV, a cui spetta la nomina del Presidente.

Il Comitato è presieduto da uno dei membri di IV, di cui si prende atto 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 variazione 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 definiti all'art. XY del Contratto di Servizio e i Rappresentanti delle Parti agiscono in coerenza con le previsioni contrattuali.

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.

## Verbale

Trenitalia di norma predispone una relazione di sintesi sugli argomenti all'ordine del giorno, contenente la posizione di entrambe le Parti, che invia a IV prima della data fissata per la seduta del Comitato, allo scopo di agevolare la trattazione degli stessi.

Trenitalia è incaricata di redigere la bozza di verbale che, una volta condiviso, sarà sottoscritto da entrambe le Parti al termine della riunione.

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, dai rappresentanti presenti alla seduta.

## Convocazione del Comitato

Le riunioni del Comitato si svolgono, di norma, almeno 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.

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna – Brennero  
Periodo 2023-2031

Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente regolamento, si fa rinvio al Contratto di Servizio ed alle norme di legge vigenti.

## **ALLEGATO 10**

# **Schema Carta dei Servizi**

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

I servizi regionali  
L’offerta – 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  
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

## **Obiettivi**

### **Aspetti relazionali con Trenitalia**

Riconoscibilità e Presentabilità

Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

Servizi in stazione assicurati da RFI (Rete Ferroviaria Italiana)

### **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

Diritto all'indennità per persone a ridotta mobilità (PRM)

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

Come richiedere i rimborsi e le indennità

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

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna – Brennero  
Periodo 2023-2031

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

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

## **Elenco e recapiti delle Associazioni (fornito da IV)**

## ALLEGATO 11

### Procedure di aggiornamento del programma di esercizio

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, di cui al PIR (Prospetto Informativo della Rete) del Gestore dell'Infrastruttura.

**Tab. 1 “Procedura per la formazione dell'orario annuale”**

Step	Scadenza	Attività
1	<b>Entro il 10 Marzo</b>	Trenitalia e Infrastrutture Venete concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l'orario del successivo mese di dicembre.
2	<b>Entro il mese di aprile</b> <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo della Rete-PIR)</i>	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con INFRASTRUTTURE VENETE al punto 1, e ne trasmette copia ad INFRASTRUTTURE VENETE stessa.
3	<b>Mese di luglio</b>  <b>Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI</b>  <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo della Rete-PIR)</i>	Trenitalia trasmette ad INFRASTRUTTURE VENETE il progetto orario elaborato dal 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 nel caso sia necessario presentare osservazioni al GI.
4	<b>Fine luglio</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 al GI entro la prima settimana di agosto (scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo della Rete-PIR).
5	<p><b>Mese di novembre</b></p> <p><b>Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI</b></p> <p><i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo della Rete-PIR)</i></p>	Trenitalia trasmette ad INFRASTRUTTURE VENETE il progetto orario definitivo approvato dal GI.

**Tab. 2 “Procedura per l’eventuale aggiornamento di giugno dell’orario attivato nel precedente mese di dicembre, sia nel caso di modifiche richieste ad INFRASTRUTTURE VENETE sia nel caso di variazioni chieste dal Gestore della Infrastruttura”**

Step	Scadenza	Attività
1	<p><b>5 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità</b></p>	Trenitalia e INFRASTRUTTURE VENETE concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l’adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità.
2	<p><b>4 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità</b></p> <p><i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo della Rete-PIR)</i></p>	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con INFRASTRUTTURE VENETE al punto 1, e ne trasmette copia ad INFRASTRUTTURE VENETE stessa.

3	<b>Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI</b>  <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo della Rete-PIR)</i>	Trenitalia trasmette ad INFRASTRUTTURE VENETE il progetto orario elaborato dal 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 nel caso sia necessario presentare osservazioni al GI.
4	<b>Entro 15 giorni dalla comunicazione di Trenitalia relativamente al progetto orario trasmesso dal 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 al GI entro i termini pubblicati nel Prospetto Informativo Rete-PIR.

## **ALLEGATO 12**

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

Ex Delibera ART 16/2018 - Misura 7

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna-Brennero

#### **Obiettivi ed impegni**

Il Piano è relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire ai passeggeri 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 procedure adottate e le modalità organizzative;
- le modalità di accesso al servizio sostitutivo;
- le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni ai passeggeri e a Infrastrutture Venete;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

#### **Casistiche di disservizio**

Con riferimento all'art. 5 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, sostituito da 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.

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

Trenitalia 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.

Con riferimento ai servizi sostitutivi è stata emessa dalla Divisione Business Regionale (DBR) di Trenitalia la Istruzione Operativa 05 (ultima versione del 03 settembre 2021) “*Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi presso le Direzioni Regionali e Provinciali della DBR*”.

Inoltre, in merito all'informazione alla clientela a bordo treno, la DBR ha emesso la Circolare n. 1/2009 “*Attribuzioni del personale di accompagnamento*”, aggiornata nel 2012, che individua modalità e tempi di informazione alla clientela, per garantirne la completezza e la tempestività.

Per il recupero di un treno fermo in linea Trenitalia ha emesso la Comunicazione Organizzativa 281 dell'Amministratore Delegato del luglio 2008 “*Sistema di Soccorso: gestione dei mezzi di soccorso per il recupero dei rotabili e lo sgombero dell'infrastruttura ferroviaria del Gestore RFP*”, integrata dalla Direzione Tecnica di Trenitalia

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna-Brennero  
Periodo 2023-2031

con la Disposizione Esercizio Impresa Ferroviaria (DEIF) 34.7, revisionata a maggio 2019 - “*Disposizioni per il recupero dei treni fermi in linea per anomalie che ne impediscono il proseguimento*”.

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 alle Sale Operative territoriali di competenza (SOR), coordinate della Sala Operativa Centrale di Trenitalia.

## **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, anche parzialmente, in caso di soppressione, con treni o combinazioni di treni successivi.

Tale Allegato è stato predisposto considerando:

- la tipologia di offerta, caratterizzata da un servizio cadenzato ogni due ore, con percorso molto esteso (da Brennero a Bologna per un totale di 350 km e una percorrenza media di circa 5 ore) e tipologia di viaggi concentrata su tre distinti bacini (Bologna – Verona, Verona – Trento e Trento – Brennero) piuttosto che sull’intera tratta percorsa;
- le caratteristiche del percorso su strada, per buona parte in località di montagna e che necessita di numerose deviazioni rispetto al percorso principale (autostrada) per servire le fermate/stazioni intermedie che si trovano per la maggior parte in centro città. Tali peculiarità implicano dei tempi di percorrenza, per l’intero percorso, più lunghi rispetto a quelli del treno.

In tal senso non si prevedono servizi autosostitutivi per l’intera tratta percorsa, ma la sostituzione per tratte parziali con treni successivi e/o autoservizi, tenendo conto di tutti gli elementi utili a minimizzare il disservizio quali:

- 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, si condivide con Infrastrutture Venete 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 SOR 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, 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 nei territori interessati dai servizi oggetto del presente Contratto, che rendono pertanto lunghi i percorsi di invio;
- le condizioni di traffico che, soprattutto per i collegamenti con centri urbani e per le caratteristiche orografiche del territorio tra Brennero e Verona, rendono imprevedibili i tempi di arrivo sul luogo dei servizi sostitutivi;
- i percorsi stradali che, in determinati bacini di traffico ferroviario, rendono più lungo il viaggio stradale rispetto a quello ferroviario (del treno successivo, ancorché non previsto entro i 30 minuti);
- la stagionalità, il giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione;

- l'orario della richiesta di intervento, che laddove coincida con la fascia di maggior utilizzo dei bus da parte dello stesso Fornitore per propri servizi o orari notturni, non consente un intervento tempestivo.

Alla luce di quanto sopra è stato, pertanto, condiviso con Infrastrutture Venete che, in un percorso progressivo, il tempo di intervento per il primo periodo (di tre anni) sia posto pari a 60 minuti.

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la SOR territoriali in accordo con il PdB 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 il viaggio.

### **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.

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 SOR 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 SOR.

### **Modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni ai passeggeri 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;
- 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 t.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 Infrastrutture Venete segue quanto definito nel testo contrattuale.

## **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.

In caso di anomalità prolungata, saranno predisposti presidi di informazione ed assistenza.

I servizi oggetto del presente Contratto, con l'obiettivo di rendere maggiormente efficace ed efficiente il processo di assistenza alla clientela, si avvalgono delle Customer Room Regionali dei territori interessati, delle strutture operative per il presidio delle attività di informazione e *customer care* svolte nei singoli territori regionali che, operando a stretto contatto con le relative SOR, coordinano le attività dei presidi

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna-Brennero  
Periodo 2023-2031

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*.

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 anomalie di circolazione e servizi sostitutivi. L'evoluzione del caring digitale si concretizza anche con il recente lancio, a giugno 2022, della pagina Facebook.

## **Interventi di sviluppo**

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3 anni).

Per gli interventi di più lungo periodo, considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione digitalizzata prenda sempre più piede, fino a diventare di fatto l'unico canale di informazione. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico, superando la rete di vendita a terra; 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 sulla base della spesa storica, nel PEF allegato al presente Contratto di Servizio.

Situazioni particolari potranno essere condivise nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

## **Monitoraggio**

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

## **Revisione ed aggiornamenti**

Contratto di Servizio ex Indivisi asse Bologna-Brennero  
Periodo 2023-2031

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con Infrastrutture Venete nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

## ALLEGATO 13

# Piano di intervento per la vendita e l'informazione

ex Delibera ART 16/2018 - Misura 11

Contratto di Servizio con Infrastrutture Venete

### Obiettivi ed impegni

Il Piano ha ad oggetto le azioni da attivare per migliorare l'esperienza di viaggio della clientela, facilitando l'informazione prima del viaggio e l'acquisto dei biglietti ed abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l'utilizzo del treno.

L'attuale sistema di informazione e vendita commerciale di Trenitalia è caratterizzato da un elevato livello di capillarità, sia dei canali di vendita diretta sia indiretta.

In particolare gli obiettivi del presente Piano di Intervento, tenendo conto del fatto che i servizi del Contratto di servizio ex Indivisi Asse Brennero si avvalgono della rete di vendita che Trenitalia assicura nelle aree territoriali che gli stessi attraversano, sono relativi a:

### 1) INCREMENTO DELLA VENDITA DIGITALIZZATA

Trenitalia, da anni, si è dotata di un sistema di vendita attraverso canali telematici.

In tale ottica negli ultimi anni Trenitalia ha attivato nuovi sistemi di pagamento collegati alla vendita su mobile (p.es. pagamento tramite l'utilizzo del credito telefonico, pagamento mediante sistemi innovativi tipo apple-pay, etc) in collaborazione con i maggiori player nel settore della telefonia (TIM, Vodafone, Wind-3) e dei circuiti di pagamento.

In un'ottica di sempre crescente telematizzazione, Trenitalia intende incrementare le possibilità di acquisto digitale e, pertanto, ha pianificato di implementare ulteriormente i propri sistemi di vendita, con l'obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio *door to door*.

### IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

#### Ricognizione del livello delle informazioni

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio e tra statiche e dinamiche, che devono essere garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), secondo quanto previsto nelle tabelle sottostanti:

## Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

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

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

### Informazioni durante il viaggio statiche

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

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" al presente Piano), diffuso a bordo treno. Nel territorio della Provincia Autonoma di Bolzano l'informazione viene data anche in lingua tedesca.

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 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 Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)".

### Informazioni durante il viaggio dinamiche

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

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, a bordo 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.

Inoltre, sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* "Infotraffico" presente sulla *homepage* del sito *trenitalia.com* e tramite l'App di Trenitalia, il viaggiatore può verificare in tempo reale lo stato del traffico ferroviario nazionale e l'andamento del proprio treno; sulla stessa pagina Trenitalia pubblica le modifiche programmate alla circolazione in funzione dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria. Trenitalia per le modifiche programmate alla circolazione con significativo impatto sui passeggeri fornisce tempestiva informazione anche a mezzo del sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE.

### **Interventi operativi di periodo**

Il presente Piano ha durata di 3 anni (2023 – 2025) entro i quali Trenitalia si impegna a realizzare le azioni sottoindicate.

#### **AZIONE – Miglioramento esperienza di viaggio: personalizzazione fase di acquisto**

Trenitalia ha avviato uno studio per consentire al viaggiatore di personalizzare le proprie esigenze di viaggio e conseguentemente avere restituite dal sistema di vendita le soluzioni adeguate ai propri bisogni. A titolo d'esempio, il viaggiatore con bici al seguito, potrà impostare in fase di acquisto tale requisito e visualizzerà così le sole combinazioni di viaggio che consentono il trasporto della bicicletta.

#### **AZIONE - Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati)**

La piattaforma di vendita PICO gestisce centralmente tutti i sistemi di vendita diretti Trenitalia e il sistema di controllo e verifica a bordo treno, nonché, con appositi sistemi di interfacciamento, con altre reti informatiche di distribuzione, come nel caso delle attività commerciali aderenti alle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, attivi già da diversi anni e che hanno consentito di estendere la rete di vendita terza a circa 70.000 punti vendita in Italia.

Il sistema di vendita Pico ha inoltre sviluppato la modalità Multicompany, che consente di commercializzare i prodotti di altre imprese, con indicazione del logo e della partita iva del vettore di riferimento (Trenitalia si qualifica quindi come distributore di titoli altrui).

Tale funzionalità consente di estendere i prodotti e quindi le possibilità di viaggio offerte dal motore di vendita, ampliando i confini di operabilità dall'offerta di Trenitalia a – potenzialmente – l'offerta di tutti i vettori di trasporto nazionali: Pico proietta il sistema di vendita Trenitalia quindi a portale nazionale della mobilità. Già oggi Pico offre soluzioni di vendita specifica per Trenord, Ferrovie del Sud Est e TrenitaliaTper con un buon riscontro da parte della clientela sia in termini di volumi di vendita che di soddisfazione.

Contratto di servizio ex Indivisi Asse Brennero  
Periodo 2023-2031

Inoltre Trenitalia ha implementato a livello nazionale diverse soluzioni di viaggio combinate, che prevedono la vendita di segmenti di altre imprese di trasporto pubblico, anche su gomma o nave, sempre e comunque unitamente ad una tratta Trenitalia.

Trenitalia ha inoltre la possibilità di promuovere la commercializzazione anche di prodotti diversi dal trasporto, candidandosi a portale nazionale di intrattenimento e viaggio.

### **AZIONE - Sviluppo della rete di vendita digitalizzata – introduzione del biglietto digitale regionale e *self check in***

Con l'obiettivo di digitalizzare l'esperienza di acquisto e di viaggio, Trenitalia si è attivata per sviluppare il nuovo biglietto digitale regionale, che prevedrà anche l'introduzione della funzionalità di *self check in*, consentendo così anche il pieno allineamento delle modalità di utilizzo del biglietto sia per acquisti materializzati che digital. Il nuovo titolo di viaggio garantirà un'esperienza *paperless*, nonché la gestione della validazione in totale autonomia da parte del viaggiatore, riducendo la possibilità di evasione e frode. Con l'introduzione del *self check in*, il viaggiatore registrerà la sua presenza a bordo del treno scelto. Questo sistema consentirà di valorizzare lo spostamento e le abitudini di viaggio del passeggero, migliorando le azioni di assistenza in fase di viaggio e di secondo contatto. Lo sviluppo del *self check in* è propedeutico alla realizzazione delle iniziative "Biglietteria Green" e "Self Green", che garantiranno la stessa esperienza di acquisto *full digital* dei canali *online* (B2C, Mobile, App).

### **AZIONE - Accessibilità alla rete di vendita: con il programma Mobility l'acquisto entra nella tua azienda.**

Con l'obiettivo di incentivare l'utilizzo del treno nella mobilità collettiva sistematica casa-lavoro, il programma Mobility-Welfare prevede che Trenitalia proponga accordi commerciali con Aziende/Istituzioni per l'acquisto di abbonamenti per i propri dipendenti; le Aziende curano poi il recupero dei relativi importi nei confronti dei propri dipendenti disciplinandone, altresì, le modalità di rimborso.

### **AZIONE – Attività di post vendita: la Conciliazione Paritetica**

Nel marzo 2021 è stato siglato con le Associazioni dei Consumatori il Protocollo d'Intesa per l'avvio della Procedura di Negoziazione Paritetica per gli utenti del trasporto regionale. Il progetto, fortemente sostenuto dal Gruppo FS e da Trenitalia, ha l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di promuovere il dialogo con l'utenza. La procedura di conciliazione, infatti, offre ai passeggeri del trasporto regionale, non soddisfatti della risposta ad un reclamo, una soluzione rapida, semplice e gratuita per approfondire le loro contestazioni ed individuare, sulla base di criteri equitativi, la giusta composizione di eventuali controversie.

## INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE

Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, 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.

### **AZIONE – Rete di vendita: miglioramento della consultazione e geolocalizzazione**

Trenitalia, per agevolare la consultazione da parte dei viaggiatori della propria rete di vendita, ha adottato le seguenti azioni:

- miglioramento del contenuto informativo delle locandine già presenti nelle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita (cioè sprovviste di biglietteria, anche self service “full”, oltre che sprovviste di un punto vendita terzo entro i 350 metri stazioni), inserendo al loro interno un rimando alla sezione “*Info utenti IC/ICN e Regionali*”, dedicata alla delibera ART 106/2018, presente sul proprio sito internet;
- realizzazione dell’indirizzo internet [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), fornendone adeguata informazione attraverso le locandine, ulteriormente integrate con apposito riferimento;
- sviluppo del sistema di geolocalizzazione dei punti vendita, rendendo fruibili mappe online per conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri, ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi (1km – 2,5km – 5km). La geolocalizzazione, è stata ulteriormente migliorata, rendendo fruibili sul sito <https://locator.ubiest.com/storeLocator/customers/trenitalia/biglietterie/>, gli orari di apertura e chiusura dei punti vendita autorizzati, grazie allo scambio dati con gli operatori Sisal e Tabaccai, i quali hanno proceduto all’aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita, raccolti nei rispettivi siti <https://locator.sisalpay.it/> e <http://serviziweb.tabaccai.it/trenitaliaitb/>.

Tale implementazione è fruibile anche dal personale di bordo mediante palmare, al fine di consentire al suddetto personale di effettuare le verifiche del caso.

Trenitalia, a seguito di tali aggiornamenti, ha attivato un nuovo servizio erogato tramite il call center gratuito attivo 24 ore su 24 - numero 800 89 20 21 – dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita. In tal caso, i passeggeri impossibilitati ad accedere all’informazione via web, possono telefonare al numero verde e ricevere informazioni dall’operatore circa l’indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita terzo più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria geolocalizzazione. L’operatore sarà in grado di fornire le informazioni consultando

Contratto di servizio ex Indivisi Asse Brennero  
Periodo 2023-2031

in tempo reale i siti Sisalpay e Tabaccai. Tale novità è stata veicolata attraverso i canali di informazione, ivi comprese le locandine sopraccitate durante il 2022.

### **AZIONE - 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.

### **AZIONE – Sviluppo Social Caring digitale**

L'evoluzione del caring digitale si concretizza con il canale Instagram Trenitalia Regionale già attivo e con il lancio progressivo dei nuovi profili social dedicati, che ha visto il recente lancio della pagina Facebook.

### **AZIONE – Informazione a bordo treno – Nuovo portale informativo regionale**

Trenitalia ha introdotto, su parte della flotta circolante (Pop e Rock), un portale di bordo dinamico e interattivo, volto a fornire ai clienti contenuti legati all'esperienza di viaggio e di natura commerciale. Trenitalia sta valutando la possibilità di estendere tale funzionalità a tutti i clienti del trasporto regionale, indipendentemente dalla tipologia di treno scelto, attraverso un nuovo prodotto che consenta di personalizzare la *user experience* in base alla regione e alla tipologia di viaggio (*leisure*, lavoro, studio etc). I costi di tale progetto non sono ancora stati quantificati, né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento.

### **AZIONE – 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: in una prima fase avviata a giugno 2022, si prevedono due livelli, uno per i treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote, e il secondo per i 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, avranno ampliate le possibilità di viaggio, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.

Successivamente i livelli potranno essere ampliati con riferimento anche alla disabilità visiva e uditiva.

### **AZIONE – Informazione e promozione: i *Travel Book***

Da diversi anni Trenitalia ha avviato attività mirate a promuovere i servizi ferroviari regionali per attività *leisure*; pertanto nel 2018, sono stati pubblicati i primi *Travel Book*, delle guide digitali, suddivisi per tematiche, consultabili e scaricabili dal sito t.com. Tali guide hanno come obiettivo quello di proporre alla clientela un'esperienza *leisure* attraverso l'utilizzo del treno, che grazie alla capillarità della rete ferroviaria, consente di raggiungere direttamente le località proposte.

Trenitalia ha messo a punto un'implementazione di tale progetto che prevede la pubblicazione entro il 2022 di 21 Guide di viaggio, uno per singola Regione. La collaborazione con l'editore prevedrà inoltre, nel prossimo futuro, la pubblicazione di guide tematiche che riprenderanno il *concept* utilizzato per la realizzazione dei *Travelbook* di Trenitalia.

### **AZIONE – Informazione e promozione: le *collaborazioni***

Trenitalia ha avviato in forma sperimentale tutta una serie di collaborazioni con grandi imprese anche internazionali.

Tali collaborazioni favoriscono la conoscenza del servizio ferroviario regionale, valorizzandone l'impiego in particolar modo per un viaggio *leisure* e turistico, tipicamente al di fuori delle fasce di viaggio più frequentate per gli spostamenti sistematici.

Medesime collaborazioni verranno avviate per eventi o manifestazioni locali rilevanti.

### **Costi e modalità di finanziamento**

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi nel PEF salvo esplicite esclusioni. 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 dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

### **Monitoraggio**

Gli impegni presi nel presente Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito delle attività del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

### **Revisione ed aggiornamenti**

Contratto di servizio ex Indivisi Asse Brennero  
Periodo 2023-2031

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con Infrastrutture Venete 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)

