

# **CONTRATTO DI SERVIZIO**

***PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO  
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE***

***TRA***

***AGENZIA PER LA MOBILITA' METROPOLITANA***

***E***

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

**ANNI 2011-16**

**ALLEGATO 6**

**Standard qualitativi,  
sanzioni e sistema premiante**

**Composto di 12 pagine compresa la presente copertina**

Trenitalia e Agenzia concordano che nell'ambito di validità del presente Contratto devono essere perseguiti, attraverso successive tappe, più elevati livelli qualitativi in relazione, in particolare, alle seguenti caratteristiche del servizio di trasporto:

1. **Puntualità**
2. **Affidabilità**
3. **Qualità del servizio:**
  - **pulizia/sedili;**
  - **riscaldamento/climatizzazione;**
  - **servizi igienici;**
  - **informazione a bordo;**
  - **informazione a terra;**
  - **porte di accesso ed intercomunicanti;**
  - **esterno carrozze.**

Trenitalia intende perseguire il miglioramento attraverso l'implementazione, nel periodo di validità del Contratto, di iniziative che produrranno effetti positivi su uno o più fattori di qualità del servizio, intervenendo sulle seguenti aree:

1. parco rotabile
2. orario
3. processi di manutenzione
4. sistemi di informazione

1. Gli interventi sul **parco rotabile** saranno sostanzialmente:

- interventi di miglioramento del decoro del materiale rotabile in dotazione, attraverso la pellicolatura degli esterni e dei locali interni di una parte del parco vetture, il rinnovo degli ambienti adibiti ai servizi igienici e l'applicazione di rivestimento in resina sui pavimenti delle vetture; successivamente sarà sostituito l'intero parco vetture Media Distanza con vetture di analoga tipologia revampizzate (vedasi Allegato 9)
- immissione di materiale rotabile nuovo (vedasi Allegato 9);
- interventi manutentivi e l'assegnazione prevalente di materiale omogeneo su alcune linee con un conseguente miglioramento generale degli standard di pulizia e decoro e di comfort.

2. Per quanto riguarda l'**orario**, si prevede una revisione finalizzata a soddisfare maggiormente

le esigenze di trasporto della clientela, a migliorare la puntualità ed a favorire l'interscambio dei servizi (vedasi Allegato 11).

3. In merito ai **processi di manutenzione**, il crescente ricorso a composizioni bloccate dei convogli per l'effettuazione di servizi regionali nonché gli scenari futuri di sviluppo dell'offerta ferroviaria complessiva del Piemonte renderanno necessari interventi di potenziamento, razionalizzazione ed efficientamento dell'attività manutentiva.
4. Il miglioramento dei **sistemi di informazione all'utenza** passa attraverso il controllo dei sistemi informativi di bordo e a terra attraverso la predisposizione di comunicazioni coordinate per le stazioni e via web.

Agenzia e Trenitalia si danno reciprocamente atto che il sistema delle sanzioni e delle detrazioni del corrispettivo è definito a tutela dell'utenza regionale e con lo scopo di assicurare alla medesima il pieno ristoro di eventuali disagi o danni subiti.

La verifica della qualità erogata per ciascuna caratteristica del servizio sopra elencata, è effettuata come segue:

## **1. PUNTUALITA'**

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

Tale sistema, denominato PIC WEB (PIC SA), Piattaforma Integrata di Circolazione, è un sistema automatico certificato da un Ente terzo, e non è oggetto di interventi manuali.

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

La puntualità del servizio viene monitorata e calcolata rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione finale della tratta di competenza dell'Agenzia, regolata dal presente Contratto di Servizio.

### ***1.1 Indice di puntualità di sistema per i treni in arrivo nella fascia 0-5'***

Gli indici standard ed obiettivo per i primi sei anni sono definiti sulla base dell'andamento della puntualità al momento della stipulazione del presente Atto e degli impegni di miglioramento assunti da Trenitalia.

Per i sei anni di validità del Contratto sono così individuati:

### *Standard*

<b>Anno</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Standard minimo 0-5'	91,5%	91,5%	92,5%	92,5%	93,5%	93,5%
Valore obiettivo 0-5'	93,0%	93,0%	94,0%	94,0%	95,0%	95,0%

### *Sanzioni*

Il mancato rispetto dello standard minimo (puntualità media entro i 5' conseguita da tutti i treni regolati nel presente Contratto) comporta l'applicazione di una sanzione su base mensile pari Euro 800,00 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard minimo prefissato (arrotondamento per difetto al decimo di punto del valore raggiunto).

### *Premi*

Il superamento dell'obiettivo di puntualità (puntualità media entro i 5' conseguita da tutti i treni regolati nel presente Contratto) comporta l'applicazione di un premio su base mensile pari a Euro 800,00 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'obiettivo prefissato (arrotondamento per eccesso al decimo di punto del valore raggiunto).

### *1.2 Puntualità dei treni circolanti nelle fasce orarie di punta: treni in arrivo a destinazione nella fascia oraria 6.00-9.00 e treni in partenza nella fascia oraria 17.00-19.00 da lunedì a venerdì*

Per i sei anni di validità del Contratto sono così individuati:

### *Standard*

<b>Anno</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Standard minimo 0-5'	91,0%	91,5%	92,0%	92,5%	93,0%	93,5%
Valore obiettivo 0-5'	92,0%	92,5%	93,0%	93,5%	94,0%	94,5%

### *Sanzioni*

Il mancato rispetto dello standard minimo (puntualità media entro i 5' conseguita da tutti i treni regolati nel presente Contratto circolanti nelle fasce orarie sopra indicate) comporta l'applicazione di una sanzione su base mensile pari a Euro 500,00 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard minimo prefissato (arrotondamento per difetto al decimo di punto del valore raggiunto).

### *Premi*

Il superamento dell'obiettivo di puntualità (puntualità media entro i 5' conseguita da tutti i treni regolati nel presente Contratto circolanti nelle fasce orarie sopra indicate) comporta l'applicazione

di un premio su base mensile pari a Euro 500,00 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'obiettivo prefissato (arrotondamento per eccesso al decimo di punto del valore raggiunto).

## **2. AFFIDABILITA'**

### **2.1 Indice di sistema di affidabilità dei treni**

Si considera, in valore percentuale, il rapporto fra il numero dei treni circolati nel corso del mese ed il numero dei treni programmati.

#### **N. treni circolati**

#### **N. treni programmati**

dove il numeratore è calcolato come segue:

$$N. \text{ treni circolati} = N. \text{ treni programmati} - N. \text{ treni soppressi}$$

Per "Numero di treni soppressi" si intende il numero delle soppressioni del servizio per cause imputabili al gestore del servizio, secondo il criterio di esclusione di cui all'Allegato 13, misurate come di seguito specificato:

- Treni soppressi per l'intero percorso e non adeguatamente sostituiti;
- Treni soppressi parzialmente e non adeguatamente sostituiti;
- Treni soppressi parzialmente e adeguatamente sostituiti: sono considerati non circolati nella misura del 50%.

Ai fini del calcolo dell'indice di affidabilità non sono computati né nei servizi programmati né nei servizi soppressi i treni cancellati per sciopero, non ricompresi nei servizi minimi garantiti.

Gli indici standard ed obiettivo per i primi sei anni sono definiti sulla base dell'andamento dell'affidabilità al momento della stipulazione del presente Contratto e degli impegni di miglioramento assunti da Trenitalia:

#### ***Standard***

<b>Anno</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Standard minimo	99,5%	99,5%	99,6%	99,6%	99,7%	99,7%
Valore obiettivo	99,6%	99,6%	99,7%	99,7%	99,8%	99,8%

#### ***Sanzioni***

Il mancato rispetto dello standard minimo di affidabilità comporta una sanzione su base mensile pari ad Euro 800,00 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard minimo prefissato (arrotondamento per difetto al decimo di punto del valore raggiunto).

### ***Premi***

Il superamento dello standard obiettivo di affidabilità comporta l'applicazione di un premio su base mensile pari ad Euro 800,00 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard minimo prefissato (arrotondamento per difetto al decimo di punto del valore raggiunto).

### **3. QUALITA' DEL SERVIZIO**

Le rilevazioni del mancato rispetto degli standard di qualità di viaggio sono effettuate da parte degli Ispettori regionali incaricati ai sensi dell'art. 20 comma 3 del presente Contratto.

Ai fini del computo delle penali, la base statistica è costituita dal totale dei rilievi nell'anno. L'universo di riferimento è costituito da tutte le corse del Contratto. Le rilevazioni vengono svolte, secondo criteri di stratificazione campionaria sulla base della numerosità dei treni circolanti, su tutte le direttrici della regione, in numero minimo di 750 rilievi sui treni oggetto del presente Contratto e di quello stipulato con la Regione Piemonte.

Questi rilievi saranno effettuati o con la metodologia del "rilievo in stazione", vale a dire prima della partenza del treno dalla stazione capolinea (o di inizio della tratta di competenza regionale), in modo da escludere eventuali criticità che possano sorgere nel corso del viaggio, o secondo la metodologia del "rilievo in viaggio" cioè nel corso del tragitto dalla stazione capolinea di partenza (o di inizio della tratta di competenza regionale) alla stazione di capolinea di arrivo (o di termine della tratta di competenza regionale).

Per ciascun aspetto del servizio viene fissato lo standard minimo di qualità su base annuale, in misura percentuale e progressiva negli anni, con riferimento al livello di servizio esistente al momento della stipulazione del presente Contratto ed agli impegni di miglioramento assunti da Trenitalia.

Lo standard minimo annuale è definito come:

#### **N. treni conformi**

#### **N. treni monitorati**

dove per:

- *N. Treni conformi* si intende il numero di treni che rispetta il livello minimo di servizio fissato;
- *N. treni monitorati* si intende il numero di treni controllati dagli Ispettori incaricati dalla Regione.

La tabella seguente illustra per ciascun fattore gli indicatori del livello minimo del servizio, i relativi standard e le modalità di rilevazione, individuati sino all'annualità 2013. Gli standard per il triennio successivo (2014-2016) saranno determinati entro il 30 giugno 2013 previo accordo tra le

Parti, sulla base delle misurazioni degli standard stessi nel triennio precedente. L'impegno assunto da Trenitalia e Regione con la stipula del nuovo Contratto per il miglioramento continuo del servizio dovrà trovare corrispondenza nel perfezionamento, anno dopo anno, della qualità a bordo dei treni di competenza dell'Agenzia a seguito dello sviluppo del programma degli investimenti.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	LIVELLO MINIMO DEL SERVIZIO	MOMENTO DI RILEVAZIONE	STANDARD MINIMO %						SANZIONE Euro
			2011	2012	2013	2014 (*)	2015 (*)	2016 (*)	
<b>3.1 Pulizia dei locali</b>	Treno con 0% delle carrozze che presentano sporcizia su più di 1/3 della superficie dei locali interni	<b>in viaggio</b>	<b>84%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	900,00 per decimo di punto % di scostamento
<b>3.2 Pulizia dei sedili</b>	Treno con 0% delle carrozze che presentano sedili sporchi >5	<b>in viaggio</b>	<b>60%</b>	<b>62%</b>	<b>64%</b>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	800,00 per decimo di punto % di scostamento
<b>3.3 Servizi Igienici</b>	Treno con il 50% dei servizi igienici presenti funzionanti e fruibili (min. 1)	<b>in viaggio</b>	<b>70%</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	1.400,00 per decimo di punto % di scostamento
<b>3.4 Riscaldamento/ Climatizzazione</b>	Treno con temperatura adeguata nel 100% delle carrozze	<b>in viaggio</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	400,00 per decimo di punto % di scostamento
<b>3.5 Informazione a bordo</b>	Treno con sistema di informazione (sonoro o visivo) funzionante	<b>in viaggio</b>	<b>60%</b>	<b>62%</b>	<b>65%</b>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	700,00 per decimo di punto % di scostamento
<b>3.6 Porte accesso</b>	Treno con il 75% porte di accesso funzionanti su ciascun lato monitorato	<b>in viaggio</b>	<b>70%</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	600,00 per decimo di punto % di scostamento
<b>3.7 Porte intercomunicanti</b>	Treno con il 75% delle porte intercomunicanti funzionanti	<b>in viaggio</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	400,00 per decimo di punto % di scostamento
<b>3.8 Esterno carrozza</b>	Treno con 0% carrozze esternamente sporche	<b>in viaggio</b>	<b>60%</b>	<b>61%</b>	<b>63%</b>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	700,00 per decimo di punto % di scostamento

### ***3.1 Pulizia dei locali, 3.2 Pulizia dei sedili e 3.8 Pulizia esterna delle carrozze***

Trenitalia si impegna a garantire la pulizia all'interno ed all'esterno delle carrozze attuando interventi mirati al mantenimento in condizioni di decoro dei relativi arredi e, ove necessario, alla protezione della superficie esterna delle casse.

Il controllo della qualità erogata in materia di pulizie è effettuato ai sensi dell'art. 20 comma 3 del presente Contratto ed è effettuato in viaggio.

Relativamente alla pulizia dei locali (indicatore 3.1) il treno si intende conforme quando in ciascuna carrozza la sporcizia non si estende su più di 1/3 della superficie dei locali. I locali si intendono sporchi quando è presente sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti, su vetri, pavimenti e soffitto.

Relativamente alla pulizia dei sedili (indicatore 3.2) il treno si intende conforme quando il numero di sedili sporchi è in numero non maggiore a cinque. I sedili si intendono sporchi quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, scritte.

Relativamente alla pulizia esterna delle carrozze (indicatore 3.8), il treno si considera conforme quando non presenta carrozze esternamente sporche. Le carrozze si intendono sporche quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, con macchie localizzabili.

### ***3.3 Servizi Igienici***

Il treno si intende conforme quando almeno il 50% degli impianti a bordo presenta caratteristiche di fruibilità e funzionamento. Laddove nella composizione sia presente un solo impianto, questo deve essere funzionante e fruibile.

S'intende funzionante e fruibile il servizio igienico dotato di porta di accesso funzionante, con dispositivo di chiusura funzionante, corretto funzionamento degli impianti sanitari, presenza di acqua nel lavabo e nel WC, impianto luce funzionante.

### ***3.4 Riscaldamento/Climatizzazione***

Il treno è conforme quanto tutte le vetture adibite al trasporto passeggeri sono dotate di impianto funzionante di riscaldamento nel periodo invernale ovvero, per le vetture che ne sono provviste, di raffreddamento nel periodo estivo, garantendo una temperatura interna idonea al viaggio (si ritiene tale una temperatura compresa tra i 22°C in inverno e i 27°C in estate).

### ***3.5 Informazione a bordo***

A bordo di ogni treno, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display visivi (ove presenti), in condizione di normalità di viaggio Trenitalia comunica ai viaggiatori informazioni in merito alle stazioni di origine e di destinazione del treno e la successiva fermata.

In caso di ritardi ed anomalie di circolazione Trenitalia garantisce l'informazione in merito a:

- anomalie della circolazione;
- soppressione con indicazione delle modalità di sostituzione,
- eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto.

Il treno si considera conforme in presenza di sistema di informazione (sonoro o visivo) funzionante.

### **3.6 Porte di accesso**

Il treno si intende conforme se almeno il 75% delle porte di accesso su ciascun lato monitorato risulta funzionante.

### **3.7 Porte intercomunicanti**

Il treno si intende conforme se almeno il 75% del totale delle porte intercomunicanti risulta funzionante.

## **4. INDICE DI QUALITÀ A BORDO TRENO (I<sub>q</sub>)**

Ai fini della valutazione complessiva del viaggio, viene individuato un indice di sistema su base annuale comprendente le irregolarità sulle principali caratteristiche qualitative del servizio (di cui al punto 3 del presente allegato), pesate in base alla soddisfazione espressa dalla clientela relativamente a ciascun parametro secondo le rilevazioni della customer satisfaction e rapportate al totale dei controlli effettuati.

La qualità erogata/percepita è calcolata su 8 caratteristiche del servizio o fattori di qualità (i= 1, 8) e viene così espressa:

$$\frac{\sum_{i=1}^n f_i * p_i}{C_i}$$

dove  $f_i$  = numero di treni conformi relativamente al fattore di qualità i-esimo

$c_i$  = numero di controlli effettuati sul fattore di qualità i-esimo, dove (i) risulta:

- N. treni conformi per pulizia di cui al 3.1 / N. treni totali monitorati
- N. treni conformi per pulizia sedili di cui al 3.2 / N. treni totali monitorati
- N. treni conformi per servizi igienici di cui al 3.3 / N. treni totali monitorati

- N. treni conformi per riscaldamento o climatizzazione di cui al punto **3.4** / N. treni totali monitorati
- N. treni conformi per sistema di informazione di cui al punto **3.5** / N. treni totali monitorati
- N. treni conformi per porte di accesso di cui al punto **3.6** / N. treni totali monitorati
- N. treni conformi per porte intercomunicanti di cui al punto **3.7** / N. treni totali monitorati
- N. treni conformi per esterno carrozza di cui al punto **3.8** / N. treni totali monitorati

$P_i$  = grado di soddisfazione attribuito dalla customer satisfaction per ciascun fattore di qualità i-esimo, pesato in percentuale sul totale dei valori espressi dalla customer satisfaction; il grado di soddisfazione è calibrato e stabilito nei seguenti valori:

$$p_1 = 12,16\%$$

$$p_2 = 12,26\%$$

$$p_3 = 10,85\%$$

$$p_4 = 13,20\%$$

$$p_5 = 12,68\%$$

$$p_6 = 12,93\%$$

$$p_7 = 13,39\%$$

$$p_8 = 12,52\%$$

Il valore obiettivo dello standard è fissato nelle seguenti percentuali, con riguardo al livello esistente al momento della stipulazione del presente Contratto. Il valore è individuato sino all'annualità 2013; per il triennio successivo (2014-2016) sarà determinato entro il 30 giugno 2013 previo accordo tra le Parti, sulla base delle misurazioni dello standard stesso nel triennio precedente. L'impegno assunto da Trenitalia e Regione con la stipula del nuovo Contratto per il miglioramento continuo del servizio dovrà trovare corrispondenza nel perfezionamento, anno dopo anno, della qualità a bordo dei treni di competenza dell'Agenzia a seguito dello sviluppo del programma degli investimenti.

### ***Standard***

<b>Anno</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Valore obiettivo $I_q$	75,5%	76,5%	77%	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>	<i>da definire</i>

### ***Premi***

E' riconosciuto un premio su base annuale pari a Euro 1.000 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'obiettivo prefissato (arrotondamento per eccesso al decimo di punto del valore raggiunto).