

RELAZIONE SUL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' EROGATA PER L'ANNO 2018.

In riferimento alle Sanzioni e alle Forme di mitigazione delle penali applicabili a Trenitalia per l'anno di **esercizio 2018** riferisce che in conformità all'Allegato 2 del Contratto di Servizio (CdS) 2015-2023 sono stati analizzati i seguenti parametri:

1. PUNTUALITA'
2. AFFIDABILITA'
3. AFFOLLAMENTO
4. INFORMAZIONI ALL'UTENZA
5. PULIZIA, DECORO E COMFORT
6. FORME DI MITIGAZIONE DELLE PENALI

Si evidenzia inoltre che:

- Per il calcolo delle sanzioni e dei premi in relazione ai punti 1 (Puntualità), 2 (Affidabilità) e 7 (Forme di mitigazione delle penali) si fa riferimento ai dati 2018 desunti dai report trasmessi mensilmente da Trenitalia:
 - o Gennaio prot.n. 0190567|16/02/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Febbraio prot.n. 0296031|16/03/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Marzo prot.n. 0451302|24/04/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Aprile prot.n. 0557600|21/05/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Maggio prot.n. 0692031|19/06/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Giugno prot.n. 0837616|19/07/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Luglio prot.n. 0933135|21/08/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Agosto prot.n. 1049436|20/09/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Settembre prot.n. 1178640|23/10/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Ottobre prot.n. 1285422|19/11/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Novembre prot.n. 1399775|20/12/2018|R_MARCHE|GRM|TPL|A
 - o Dicembre prot.n. 0074244|18/01/2019|R_MARCHE|GRM|TPL|A
- Per il calcolo delle sanzioni in relazione al punto 3 (Affollamento) vengono utilizzati i dati dei monitoraggi effettuati direttamente da Trenitalia relativi alla campagna di rilevazioni interne sul rispetto degli standard di qualità compiuta nei mesi di marzo, luglio e novembre 2018. I dati sulle frequentazioni, raccolti su due report mensili, sono stati forniti alla Regione con mail inviate il 18/04/2018, il 22/08/2018 ed il 07/01/2019.
- Per il calcolo delle sanzioni di cui ai punti 4 (Informazioni all'utenza) e 5 (Pulizia, decoro e comfort) si fa riferimento ai dati raccolti dal personale interno nominato dalla P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità che ha compiuto il monitoraggio della qualità erogata per l'anno 2018. Dati poi elaborati su un report dalla P.F. Performance e Sistema Statistico e trasmessi con nota prot. ID: 16350876|28/03/2019|SIS_GPR. Tale report evidenzia che le schede di rilevazione valide per le elaborazioni relative ai TRENI sono state n. 451, mentre gli aspetti della qualità monitorati sul campo riguardano:
 - puntualità;
 - affidabilità;
 - informazioni in vettura (su treni tutti attrezzati con diffusione sonora);
 - pulizia e climatizzazione nelle vetture;
 - materiale rotabile utilizzato non conforme a quello contrattualizzato;
 - informazioni visive e sonore in stazione;

Per il monitoraggio di puntualità ed affidabilità si fa riferimento al sistema informatico in dotazione al gruppo FS, mentre per i restanti aspetti viene analizzato il report della P.F. Performance e Sistema Statistico.

Di seguito si illustrano le risultanze dei dati trasmessi da Trenitalia riferiti a:

1.Puntualità; 2.Affidabilità; 3.Affollamento.

1. PUNTUALITÀ'

L'Allegato 2, paragrafo 1 del C.d.S. prevede che: *“Trenitalia comunica alla Regione i dati indicati in tabella, calcolati su base media mensile, relativi alla puntualità del servizio. In caso di mancato rispetto degli standard saranno applicate le penali indicate. La puntualità viene monitorata mensilmente rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione di termine corsa.*

Il sistema di monitoraggio utilizzato è quello disponibile sul PORTALE APPLICAZIONI CIRCOLAZIONE di RFI, (ex PIC WEB), che rileva la qualità di tutte le imprese ferroviarie e che è basato sul rilevamento della posizione del treno e dell'ora in tempo reale al netto delle cause esterne (es: alluvioni, ecc.). Contrattualmente si è concordato di utilizzare PIC WEB (PIC SA standard B) come strumento di monitoraggio.

I risultati delle rilevazioni sono trasmessi mensilmente ma ai fini dell'applicazione delle sanzioni sono valutati su base bimestrale.

Con riferimento agli standard di puntualità a 5', 15' e 30' le penali relative alla medesima categoria di treno non sono sovrapponibili".

... "Dal monitoraggio della puntualità sono esclusi i ritardi dovuti a cause non imputabili alla ferrovia, quali:

- Cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà delle parti, o disposizioni delle autorità per motivi di ordine e sicurezza pubblica, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di ripristinare il servizio non appena le condizioni lo consentano;
- Eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali, terremoti, sommosse, ecc., e comunque eventi non prevedibili dalla Regione e da Trenitalia con l'applicazione della normale diligenza, come ad esempio allagamenti, frane, disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di assicurare la continuità del servizio anche in forma sostitutiva in tempi e secondo modalità appropriati;
- Scioperi del personale Trenitalia, purché sia garantita l'erogazione della quantità di servizio minimo prevista dalla legge".

Lo standard di puntualità su base bimestrale e le relative sanzioni sono contrattualmente pari a:

- non più del 6% dei treni regionali con ritardo > 5': sanzione pari a € 15.000,00 per punto % di scostamento o frazione di punto;
- non più del 1,5% dei treni regionali con ritardo > 15': sanzione pari a € 25.000,00 per punto % di scostamento o frazione di punto;
- non più del 0,5% dei treni regionali con ritardo > 30': sanzione pari a € 40.000,00 per punto % di scostamento o frazione di punto;
- treni TOP con ritardo superiore a 20': sanzione pari a € 400,00 per ogni rilevazione non a standard.

Si illustra la tabella riportata di seguito per ogni singolo parametro della puntualità (5', 15', 30', treni TOP), per ogni bimestre 2018 lo standard contrattuale, lo standard rilevato, lo scostamento rilevato e le relative sanzioni applicate.

PUNTUALITA' - Anno 2018						
TRENI REGIONALI CON RITARDO >5'	1° BIM.	2° BIM.	3° BIM.	4° BIM.	5° BIM.	6° BIM.
Standard contrattuale: non più del 6% dei treni regionali con ritardo >5', corrispondente al 94% di treni puntuali	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%
Percentuale rilevata di treni puntuali	96,55%	95,89%	96,81%	96,92%	95,56%	96,56%
Scostamento % rilevato rispetto allo standard contrattuale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Scostamento % applicabile per le sanzioni (al netto delle rilevazioni compiute su treni con ritardo >15' e >30')	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sanzione che si applica per punto % di scostamento o frazione rispetto lo standard contrattuale (Allegato 2, comma 1 del CdS)	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000
SANZIONE applicata per PUNTO % di scostamento o frazione	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -

Sub-totale sanzioni applicate per treni regionali con ritardo >5':	€ -
--	-----

TRENI REGIONALI CON RITARDO >15'	1° BIM.	2° BIM.	3° BIM.	4° BIM.	5° BIM.	6° BIM.
Standard contrattuale: non più del 1,5% dei treni regionali con ritardo >15', corrispondente al 98,5% di treni puntuali	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%
Percentuale rilevata di treni puntuali	98,90%	98,72%	99,26%	99,17%	99,16%	99,54%
Scostamento % rilevato rispetto allo standard contrattuale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Scostamento % applicabile per le sanzioni (al netto delle rilevazioni compiute su treni con ritardo >30')	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sanzione che si applica per punto % di scostamento o frazione rispetto lo standard contrattuale (Allegato 2, comma 1 del CdS)	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000
SANZIONE applicata per PUNTO % di scostamento o frazione	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -

Sub-totale sanzioni applicate per treni regionali con ritardo >15':	€ -
---	-----

TRENI REGIONALI CON RITARDO >30'	1° BIM.	2° BIM.	3° BIM.	4° BIM.	5° BIM.	6° BIM.
Standard contrattuale: non più dello 0,5% dei treni regionali con ritardo >30' , corrispondente al 99,5% di treni puntuali	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%
Percentuale rilevata di treni puntuali	99,55%	99,46%	99,75%	99,71%	99,74%	99,86%
Scostamento % rilevato rispetto allo standard contrattuale	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Scostamento % applicabile per le sanzioni	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sanzione che si applica per punto % di scostamento o frazione rispetto lo standard contrattuale (Allegato 2, comma 1 del CdS)	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
SANZIONE applicata per PUNTO % di scostamento o frazione	€ -	€ 1.600	€ -	€ -	€ -	€ -

Sub-totale sanzioni applicate per treni regionali con ritardo >30':	€ -
---	-----

	1° BIM.	2° BIM.	3° BIM.	4° BIM.	5° BIM.	6° BIM.
SANZIONI (non sovrapposte) per ritardi treni regionali	€ -	€ 1.600	€ -	€ -	€ -	€ -

Sub-totale sanzioni applicate per treni regionali con ritardo (>5' + >15' + >30'):	€ -
--	-----

TRENI TOP CON RITARDO >20'	1° BIM.	2° BIM.	3° BIM.	4° BIM.	5° BIM.	6° BIM.
Numero eventi con RITARDO > 20' sui treni TOP	16	15	10	9	7	7
Sanzione che si applica per rilevazione non a standard (Allegato 2 del CdS)	€ 400	€ 400	€ 400	€ 400	€ 400	€ 400
SANZIONI per ritardi treni TOP	€ 6.400	€ 6.000	€ 4.000	€ 3.600	€ 2.800	€ 2.800

Sub-totale sanzioni applicate per treni TOP con ritardo >20':	€ 25.600
---	-----------------

	1° BIM.	2° BIM.	3° BIM.	4° BIM.	5° BIM.	6° BIM.
SANZIONI TOTALI per il mancato rispetto degli standard contrattuali sulla puntualità	€ 6.400	€ 7.600	€ 4.000	€ 3.600	€ 2.800	€ 2.800
TOTALE 2017						€ 27.200

Per cui le sanzioni per mancato raggiungimento dello standard puntualità sono pari ad **€ 27.200,00**.

2. AFFIDABILITÀ'

L'Allegato 2, paragrafo 2 del CdS prevede che "Trenitalia comunica alla Regione i dati necessari, calcolati su base media mensile, relativi all'affidabilità del servizio, quali:

- treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia;
- treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario o bus sostitutivo entro 30 minuti dal verificarsi del disservizio.

Sempre all'Allegato 2, al paragrafo 2 del CdS si dispone che "dal monitoraggio dell'affidabilità sono escluse le soppressioni dovute a cause non imputabili al Gruppo Fs, quali:

- Cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà delle parti, o disposizioni delle autorità per motivi di

ordine e sicurezza pubblica, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di ripristinare il servizio non appena le condizioni lo consentano;

- Eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali, terremoti, sommosse, ecc., e comunque eventi non prevedibili dalla Regione e da Trenitalia con l'applicazione della normale diligenza, come ad esempio allagamenti, frane, disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, fermo restando l'obbligo di Trenitalia di assicurare la continuità del servizio anche in forma sostitutiva in tempi e secondo modalità appropriati;
 - Scioperi del personale Gruppo FS, purché sia garantita l'erogazione della quantità di servizio minimo prevista dalla legge".

Lo standard di affidabilità e le relative sanzioni, su base media mensile rispetto ai treni programmati, sono:

- a) non più dello 0,3% di treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia, con una sanzione pari a € 36.000,00 per punto % di scostamento o frazione di punto;
- b) treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario o bus sostitutivo entro 60 minuti dal verificarsi del disservizio, con una sanzione pari a € 500,00 per ogni rilevazione non a standard; la sanzione sarà elevata a € 600 qualora la soppressione riguardi il nuovo materiale rotabile.

2.a) Treni soppressi per guasti tecnici ai rotabili o per cause imputabili a Trenitalia

Da una verifica puntuale sui report mensili inviati da Trenitalia si è potuto determinare il numero dei treni soppressi "per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia" e calcolare, su base media mensile, il punto percentuale di scostamento o frazione di punto dello standard (0,3%) di treni soppressi, rispetto ai treni programmati.

La seguente tabella illustra ove sono riportati: il conteggio mensile dei treni soppressi "per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia"; il numero dei treni programmati in ciascun mese; il rapporto percentuale dei treni soppressi sui treni programmati; il punto percentuale di scostamento o frazione di punto dallo standard dello 0,3% di treni soppressi rispetto ai treni programmati e le sanzioni applicabili.

Affidabilità dei treni anno 2018 - punti 2.a) e 2.b)							
2. a) Treni soppressi per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia							
Mesi	Treni soppressi per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia	Treni programmati mese	Treni soppressi per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia sul totale dei treni programmati	Standard di affidabilità applicato	Punto percentuale di scostamento o frazione di punto dallo standard dello 0,3% di treni soppressi rispetto ai treni programmati	Sanzione applicata per punto % di scostamento o frazione di punto (dal 01/01/2012)	Sanzione applicabile per ogni mese in cui è superato lo standard dello 0,3% di treni soppressi rispetto ai treni programmati
	numero	numero	%	%	%	€	€
GENNAIO	14	4.022	0,35	0,30	0,05	36.000,00	1.800,00
FEBBRAIO	5	3.704	0,13	0,30	-0,17	36.000,00	-
MARZO	10	4.117	0,24	0,30	-0,06	36.000,00	-
APRILE	1	3.683	0,03	0,30	-0,27	36.000,00	-
MAGGIO	4	4.041	0,10	0,30	-0,20	36.000,00	-
GIUGNO	3	3.881	0,08	0,30	-0,22	36.000,00	-
LUGLIO	5	3.652	0,14	0,30	-0,16	36.000,00	-
AGOSTO	-	3.192	0,00	0,30	-0,30	36.000,00	-
SETTEMBRE	5	3.850	0,13	0,30	-0,17	36.000,00	-
OTTOBRE	4	4.151	0,10	0,30	-0,20	36.000,00	-
NOVEMBRE	4	3.896	0,10	0,30	-0,20	36.000,00	-
DICEMBRE	2	3.730	0,05	0,30	-0,25	36.000,00	-
	57	45.919					1.800,00

Per cui le sanzioni per treni soppressi per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia sono pari ad € 1.800,00.

2.b) Treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario o bus sostitutivo entro 60 minuti dal verificarsi del disservizio

Viene illustrata la seguente tabella che riporta i suddetti treni soppressi e/o corse limitate e la sanzione applicata

2. b) Treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario o bus sostitutivo entro 60 minuti dal verificarsi del disservizio			
Mesi	Treni soppressi e NON sostituiti entro 60' dal verificarsi del disservizio	Sanzione applicata per ogni rilevazione non a standard	Sanzione applicabile
	numero	€	€
GENNAIO	2	€ 500,00	€ 1.100,00
FEBBRAIO	0	€ 500,00	€ -
MARZO	0	€ 500,00	€ -
APRILE	0	€ 500,00	€ -
MAGGIO	0	€ 500,00	€ -
GIUGNO	1	€ 500,00	€ 500,00
LUGLIO	0	€ 500,00	€ -
AGOSTO	0	€ 500,00	€ -
SETTEMBRE	0	€ 500,00	€ -
OTTOBRE	1	€ 500,00	€ 500,00
NOVEMBRE	3	€ 500,00	€ 1.700,00
DICEMBRE	0	€ 500,00	€ -
Totale	7		€ 3.800,00

Per cui le sanzioni per treni soppressi e non sostituiti per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia sono pari ad **€ 3.800,00**.

3. AFFOLLAMENTO

L'Allegato 2, paragrafo 3 del CdS prevede che Trenitalia si impegna a garantire i seguenti standard in riferimento all'affollamento:

- Coefficiente di affollamento relativo (viaggiatori*km/posti a sedere offerti*km) ≤ 1 nel 93% dei treni monitorati, con una sanzione pari a **€ 24.000,00** per punto % di scostamento;
- Coefficiente di affollamento assoluto (viaggiatori/posti a sedere offerti) ≤ 1 nel 98% dei treni monitorati, con una sanzione pari a **€ 24.000,00** per punto % di scostamento.

Contrattualmente *“sono considerati sovraffollati ai fini della sanzione i treni che dalla verifica delle frequentazioni risultano con rapporto viaggiatori/posti a sedere offerti > 1 per almeno due giorni a settimana per ogni singolo monitoraggio o in entrambi i monitoraggi per almeno un giorno.”*

L'Art.16 comma 7 impegna Trenitalia a fornire i dati relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base di rilevazioni che dovranno essere effettuate, in periodi significativi, almeno due volte l'anno, ricomprendendo comunque il periodo estivo (luglio) e quello invernale (novembre).

Vengono illustrate le tabelle che si riportano di seguito.

I treni monitorati di competenza della Regione Marche sono complessivamente 2.458, di cui 827 nel mese di marzo, 807 nel mese di luglio e 824 nel mese di novembre. Tra questi n. 82 treni, di cui 60 da sanzionare, hanno registrato un indice di affollamento assoluto > 1; mentre n. 2 treni, di cui 0 da sanzionare, hanno registrato un indice di affollamento relativo > 1. Dal conteggio sono stati quindi esclusi i treni che non soddisfano il criterio per cui *“sono considerati sovraffollati ai fini della sanzione i treni che dalla verifica delle frequentazioni risultano con rapporto viaggiatori/posti a sedere offerti > 1 per almeno due giorni a settimana per ogni singolo monitoraggio o entrambi i monitoraggi per almeno un giorno”*.

ANNO 2018	
Treni monitorati totali (n.)	2.458
Treni in cui il coefficiente di affollamento assoluto è <=1 (n.)	2.376
Treni in cui il coefficiente di affollamento assoluto è >1 (n.)	82
Treni in cui il coefficiente di affollamento assoluto è >1 per almeno 2 gg. a settimana per ogni singolo monitoraggio o in entrambi i monitoraggi per almeno un giorno (<i>casi particolari specificati nell'Allegato 2 paragrafo 3 del CdS</i>) (n.)	60
Treni in cui il coefficiente di affollamento assoluto è <=1 al netto dei casi particolari indicati nell'Allegato 2 paragrafo 3 del CdS (n.)	2.398
% di treni monitorati in cui il coefficiente di affollamento assoluto è <=1, compresi i treni in cui il coefficiente è >1 per meno di 2 gg. a settimana, sul totale dei treni monitorati (%)	97,56%
Standard del coefficiente di affollamento assoluto al di sotto del quale si applica la sanzione (%)	98,00%
Punto % di scostamento rispetto lo standard valido per l'applicazione delle sanzioni (%)	0,44%
Sanzione per punto % di scostamento (€)	€ 24.000,00
Sanzione applicabile (€)	€ 24.000,00

IND_OCC = AFFOLLAMENTO RELATIVO

ANNO 2018	
Treni monitorati totali (n.)	2.458
Treni in cui il coefficiente di affollamento relativo è <=1 (n.)	2.456
Treni in cui il coefficiente di affollamento relativo è >1 (n.)	2
Treni in cui il coefficiente di affollamento relativo è >1 per almeno 2 gg. a settimana per ogni singolo monitoraggio o in entrambi i monitoraggi per almeno un giorno (<i>casi particolari specificati nell'Allegato 2 paragrafo 3 del CdS</i>) (n.)	-
Treni in cui il coefficiente di affollamento relativo è <=1 al netto dei casi particolari indicati nell'Allegato 2 paragrafo 3 del CdS (n.)	2.458
% di treni monitorati in cui il coefficiente di affollamento relativo è <=1, compresi i treni in cui il coefficiente è >1 per meno di 2 gg. a settimana nel singolo monitoraggio, sul totale dei treni monitorati (%)	100,00%
Standard del coefficiente di affollamento relativo al di sotto del quale si applica la sanzione (%)	93,00%
Punto % di scostamento rispetto lo standard valido per l'applicazione delle sanzioni (%)	0,00%
Sanzione per punto % di scostamento (€)	€ 24.000,00
Sanzione applicabile (€)	€ -

Per cui le sanzioni totali per affollamento (assoluto e relativo) sono pari a **€ 24.000,00**.

Sono di seguito illustrate le risultanze dei report elaborati dalla P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità su dati trasmessi dalla P.F Performance e Sistema Statistico relative ai punti: 4. Informazioni all'utenza; 5. Pulizia, decoro e comfort; 6. Forme di mitigazione delle penali.

4. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

4.a) Informazioni visive e sonore IN STAZIONE rivolte all'utenza

Il contratto stabilisce che: "*Trenitalia S.p.A. deve garantire l'affissione, nelle stazioni ove è presente la propria rete di vendita diretta nonché nelle fermate impresenziate:*

- *della mappa della rete del servizio ferroviario regionale;*
- *delle tabelle con le tariffe di trasporto applicate;*
- *dei comunicati relativi a modifiche di orario per lavori programmati sulla linea;*
- *la diffusione di informazioni all'utenza tramite la propria rete di vendita diretta;*

A Trenitalia sarà irrogata una sanzione di Euro 1.200,00 per ogni rilevazione non a standard effettuata con frequenza superiore a 7 giorni".

(4.a.1 – 4.a.2 – 4.a.3) Informazioni visive in stazione

Le rilevazioni effettuate sul campo ed elaborate dalla P.F. S.I.S. riferiscono le seguenti segnalazioni:

(4.a.1) Assenza del quadro orario arrivi/partenza (M/53): il quadro orario è presente in tutte le stazioni monitorate;

(4.a.2) Assenza del foglio contenente la tabella con le tariffe (biglietti e abbonamenti), il foglio contenente la tabella con le tariffe e la mappa della rete del servizio ferroviario regionale è presente in tutte le stazioni monitorate;

(4.a.3) Assenza di comunicazioni inerenti lavori programmati: nel periodo di rilevazione (08/10/2018 – 03/12/2018) non erano stati programmati lavori sulle linee ferroviarie nelle stazioni monitorate.

Per i punti 4.a.1 4.a.2.e 4.a.3 non sono applicabili sanzioni. Per il punto 4.a.3 si allega “l'ALLEGATO 1 - Assenza di Comunicazioni nelle stazioni inerenti lavori programmati sulle linee ferroviarie” elaborato dalla PF su dati trasmessi dalla P.F Performance e Sistema Statistico.

Pertanto non c'è nessuna sanzione per la mancanza di informazioni visive in stazione: € 0,00

(4.a.4) Informazioni sonore in stazione

Il Cds 2015-2023 non prevede applicazione di penali relativamente alle informazioni sonore in stazione. Il testo contrattuale riporta solamente: “*Trenitalia si impegna ad attivare le azioni necessarie verso le strutture competenti del Gruppo FS per assicurare:*

- *la tempestiva diramazione, nelle stazioni attrezzate, tramite altoparlante o altri sistemi, delle informazioni:*
 - *sugli arrivi/partenze dei treni, sulle coincidenze ove possibile e sugli eventuali ritardi (superiori a 5');*
 - *su eventuali anomalie del servizio;*
- *l'affissione dei quadri orario di arrivo e partenza dei treni”.*

Le rilevazioni, comunque effettuate, che riguardano gli avvisi sonori su arrivi e partenze, eventuali ritardi, coincidenze o eventuali anomalie nelle stazioni, risultati non a standard durante il monitoraggio sono state n.0 Pertanto non c'è nessuna sanzione per la mancanza di informazioni sonore in stazione.

4.b) Informazioni in VETTURA

Il contratto stabilisce: “*Trenitalia S.p.A. garantisce:*

- *la diramazione, nei convogli attrezzati con diffusione sonora, di informazione relative alle fermate del treno;*
- *in caso di ritardi o fermate prolungate, la tempestiva ed efficace diramazione di informazioni in merito, laddove possibile tramite altoparlante o comunque, da parte del personale in servizio, in vettura. La sanzione non viene applicata se il treno sta recuperando il ritardo nella tratta in questione. Nei casi degli annunci effettuati da parte del capotreno, si prendono in considerazione ritardi superiori a 10'.*

A Trenitalia S.p.A sarà applicata una sanzione di EURO 1.200,00 per ogni rilevazione non a standard.

Si considera rilevazione non a standard, la mancata diffusione delle informazioni a bordo rilevata per più di una località ed accertata in contraddittorio con il personale di bordo”;

Le rilevazioni sono state effettuate in riferimento ai seguenti elementi:

(4.b.1) Informazioni verbali da parte del personale in servizio, su treni non attrezzati con impianti per diffusione sonora (assenza di informazioni sui ritardi o sulle fermate prolungate da parte del personale in servizio in vettura);

(4.b.2) Informazioni sonore su treni attrezzati con impianti per diffusione sonora (assenza di informazioni sulle fermate o su eventuali ritardi).

(4.b.1) Informazioni verbali da parte del personale in servizio, su treni non attrezzati con impianti per diffusione sonora

Tutti i treni monitorati e non, sono attrezzati con impianti di diffusione sonora, per cui le sanzioni per mancanza di informazioni verbali in vettura su treni non attrezzati con impianti per diffusione sonora sono pari a € 0,00.

(4.b.2) Informazioni sonore su treni attrezzati con impianti per diffusione sonora

Il contratto di Servizio prevede una sanzione di € 1.200,00 per ogni rilevazione non a standard.

Sono state complessivamente effettuate dagli addetti 31 rilevazioni sia per informazioni sulle fermate sia per informazioni sui ritardi.

Si applicano i criteri fissati dal Contratto:

“in caso di ritardi o fermate prolungate, la tempestiva ed efficace diramazione di informazioni in merito, laddove possibile tramite altoparlante o, comunque, da parte del personale in servizio, in vettura. La sanzione non viene applicata se il treno sta recuperando il ritardo nella tratta in questione. Nei casi degli annunci effettuati da parte

del capotreno, si prendono in considerazione ritardi superiori a 10'."

Applicando i criteri fissati dal Contratto, 17 rilevazioni non a standard non sono state prese in considerazione perché non accertate in contraddittorio con il personale di bordo (conferma del capotreno).

Non si ritiene sanzionabile, inoltre, n. 1 rilevazione che risulta essere segnalazione per volume basso, a prescindere o meno dall'informazione fornita.

Pertanto le rilevazioni non a standard che sono sanzionabili per mancanza di informazione sonora in vettura su treni attrezzati con impianti per diffusione sonora sono pari a (€ 1.200,00 * 13) **€ 15.600,00**.

4.c) Comunicazioni generali all'utenza

L'Allegato 2, paragrafo 4 del CdS prevede che "Trenitalia S.p.A. garantisce:

- la diffusione di un orario regionale ferroviario, pubblicato sul sito Web di Trenitalia, App Trenitalia e fiches-orarie.
- l'informazione al pubblico mediante comunicati stampa ed altre pubblicazioni sui quotidiani in occasione di modifiche di orario o interruzioni di linea programmate per grandi lavori.

A Trenitalia sarà irrogata una sanzione di € 1.200,00 per ogni rilevazione non a standard".

Con nota assunta al prot. n. 0366592|26/03/2019|R_MARCHE|GRM|TPL|A, Trenitalia ha comunicato di avere provveduto alla diffusione dell'Orario regionale attraverso:

- I quadri orario esposti in tutte le stazioni;
- la pubblicazione, con possibilità di download sul sito web di Trenitalia e App Trenitalia.

In caso di modifiche di orario o interruzioni di linea programmate per grandi lavori, l'informazione al pubblico avviene mediante comunicati stampa, specifiche locandine informative, sito web aziendale di Trenitalia e FS news.

- <http://www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali/Marche/Lavori-e-modifiche-al-servizio>
- <http://www.fsnews.it/fsn/In-regione/Marche>

Per cui le sanzioni per mancanza di comunicazioni generali all'utenza sono pari a **€ 0,00**.

Carta dei Servizi 2019: Trenitalia nazionale ha revisionato il format della Carta dei Servizi 2019, allo scopo di rendere il testo più semplice e facilmente consultabile; ha poi proceduto alla presentazione delle novità in Commissione Trasporti della Conferenza delle Regioni e Province Autonome, in data 24 luglio e quindi, con un incontro dedicato, il 3 ottobre u.s.; la documentazione presentata è stata inviata alla Commissione con PEC in data 04/10/2018.

Trenitalia successivamente ha proceduto alla personalizzazione del format e ha trasmesso, via mail, la bozza della Carta dei Servizi Marche alla Regione il giorno 18/10/2018, la quale con nota prot. n.1198669 25/10/2018 ha inoltrato la stessa alle Associazioni dei consumatori e utenti con l'invito a presentare osservazioni e/o suggerimenti. La Regione Marche dopo aver analizzato la bozza, e non essendo pervenuto alcun apporto nei tempi stabiliti da parte delle Associazioni, ha ritenuto di non richiedere modifiche al testo proposto. Trenitalia, inoltre, informa che la nuova Carta 2019 è stata pubblicata sul proprio sito nel rispetto dei tempi previsti dal Contratto di Servizio (art 14, comma 4).

5. PULIZIA, DECORO E COMFORT

5.a) Pulizia interna ed esterna delle vetture

Il Contratto 2015-2023 dispone che: "Trenitalia S.p.A. sottopone il materiale rotabile a determinate operazioni di pulizia come di seguito specificate. Trenitalia S.p.A. garantisce la pulizia interna (toilettes, sedute, interni in generale) ed esterna delle carrozze, attuando interventi mirati all'eliminazione dei graffiti, alla protezione e, ove necessario, al ripristino della superficie esterna delle casse, nonché a garantire l'illuminazione, il riscaldamento, la climatizzazione delle vetture e il mantenimento in condizioni di decoro dei relativi arredi, provvedendo, laddove necessario, alla sostituzione degli stessi.

A Trenitalia S.p.A. sarà applicata una sanzione di EURO 1.200 per ogni rilevazione non a standard rilevata entro la stazione successiva a quella di partenza del treno.

Per i graffiti, saranno considerate valide le rilevazioni per la stessa carrozza dopo 7 giorni dalla prima rilevazione; inoltre laddove vi sia presenza di graffiti su più carrozze dello stesso treno, viene applicata una sola sanzione. In sede di consuntivo annuale l'importo complessivo delle penali di cui sopra, verrà dedotto, previa

documentazione fornita da Trenitalia, di un importo pari a euro 7,00 moltiplicato per la superficie (in mq.) dei graffiti rimossi. La sanzione applicata non potrà in ogni caso superare Euro 30.000/anno.

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

Le suddette sanzioni saranno irrogate anche per:

- Toilettes trovate chiuse e non occupate (eccetto le toilettes chiuse dal personale di bordo per motivi igienici e non ripristinabili nella stazione di partenza, ove non sono programmate operazioni di pulizia)

- Toilettes guaste

- Toilettes con pulizia giudicata insufficiente all'atto della partenza del treno dalla stazione origine (eccetto le stazioni ove non sono programmate operazioni di pulizia)

- Sedute ed interni di carrozze con pulizia giudicata insufficiente

Sarà conteggiata un'unica sanzione per ogni singola scheda di rilevazione che riporti più rilevazioni non a standard per le voci "pulizia delle sedute" e "interni delle carrozze".

Per la "pulizia delle toilettes" è invece conteggiata una sanzione per ogni rilevazione non a standard.

Le rilevazioni non conformi di cui al presente articolo, dovranno essere accertate in contraddittorio con il personale di Trenitalia in servizio a bordo treno."

Le rilevazioni riferite nel report della P.F. S.I.S. sono state effettuate nelle vetture in riferimento ai seguenti elementi:

(5.a.1) presenza di graffiti sulle pareti esterne di almeno una carrozza

(5.a.2) toilettes chiuse o guaste

(5.a.3) pulizia delle toilettes accessibili

(5.a.4) pulizia delle sedute

(5.a.5) pulizia generale degli interni delle carrozze

(5.a.6) riscaldamento o condizionamento

(5.a.1) Presenza di graffiti sulle pareti esterne di almeno una carrozza

Si precisa che il CdS prevede per i graffiti sulle pareti esterne delle carrozze una sanzione di € 1.200 nel caso in cui gli stessi non vengano rimossi dalla stessa carrozza dopo 7 giorni dalla prima rilevazione.

Sono state effettuate n. 43 rilevazioni "non a standard" per un totale di 96 carrozze.

Tuttavia per tutte le carrozze conteggiate la presenza di graffiti non è sanzionabile in quanto riferita solo alla prima rilevazione, nel report della P.F. S.I.S., infatti, non sono evidenziati casi di rilevazioni ripetute a distanza di 7 giorni per la stessa carrozza. Pertanto la sanzione da applicare ammonta ad € **0,00**.

Il Contratto di servizio stabilisce inoltre che: "In sede di consuntivo annuale l'importo complessivo delle penali di cui sopra, verrà dedotto, previa documentazione fornita da Trenitalia, di un importo pari a € 7,00 moltiplicato per la superficie (in mq.) dei graffiti rimossi. La sanzione applicata non potrà in ogni caso superare € 30.000/anno.

Con nota prot n. 0366592|26/03/2019|R_MARCHE|GRM|TPL|A Trenitalia ha inviato la documentazione riguardante la superficie dei graffiti, rimossi per l'anno 2017, che ammonta a mq 10.818; la mitigazione della sanzione da applicare ammonta pertanto ad € 7,00 * 10.818 = € 75.726,00.

Per cui le sanzioni per presenza di graffiti sulle pareti esterne di almeno una carrozza sono pari a € **0,00**.

(5.a.2) Toilettes chiuse

Nel report della P.F. S.I.S. sono presenti n. 22 rilevazioni per toilettes chiuse o guaste. Applicando il criterio in base al quale le sanzioni vengono irrogate per le toilettes trovate chiuse entro la stazione successiva a quella di partenza del treno, risultano valide n. 8 rilevazioni.

Pertanto le sanzioni per toilettes chiuse sono pari ad € 1.200,00*8= € **9.600,00**.

(5.a.3 – 5.a.4 – 5.a.5) Pulizia insufficiente di toilettes accessibili, sedute e interni delle carrozze

Per tali aspetti il report della P.F. S.I.S. riporta 20 schede, di cui valide n. 10, in cui sono presenti rilevazioni non a standard per:

(5.a.3) pulizia insufficiente di toilettes accessibili: 9 rilevazioni (20)

(5.a.4) pulizia insufficiente delle sedute: 1 rilevazioni (3)

(5.a.5) pulizia insufficiente degli interni delle carrozze: 1 rilevazioni (3)

Per un totale di 10 rilevazioni non a standard

Vengono utilizzati i seguenti criteri:

- Viene applicata una sanzione per ogni rilevazione non a standard rilevata entro la stazione successiva a quella di partenza del treno
- Si applica una sola sanzione per ogni singola scheda per le voci "pulizia delle sedute" e "interni delle carrozze", mentre per la pulizia delle toilettes è conteggiata una sanzione per ogni rilevazione. Con tale criterio le sanzioni valide sono **1**;
- Pertanto le rilevazioni totali valide risultano 10.

Pertanto le sanzioni per pulizia e comfort nelle vetture (toilettes, sedute e interni) sono pari ad € 1.200,00*10= € **12.000,00**.

(5.a.6) Mancato funzionamento della climatizzazione nelle carrozze

Nel periodo in cui è stato effettuato il monitoraggio (dal 08/10/2018 al 03/12/2018) non sono state rilevate carrozze con riscaldamento non funzionante causa guasto, per cui non risultano casi sanzionabili.

Pertanto le sanzioni per mancato funzionamento della climatizzazione in vettura sono pari ad € **0,00**.

5.b) Pulizia nelle stazioni e nelle sale d'attesa

Il Cds 2015-2023 **non** prevede applicazione di penali relativamente alla pulizia nelle stazioni e sale di attesa. Il testo contrattuale riporta: "*TRENITALIA SpA si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie verso le strutture competenti del gruppo FS per garantire:*

- *la pulizia e il decoro delle aree aperte al pubblico all'interno delle stazioni ivi compresi i sottopassi;*
- *l'illuminazione, il riscaldamento e il mantenimento in condizioni di decoro dei locali e dei relativi arredi sollecitandone, laddove necessario, la sostituzione;*
- *il funzionamento e la piena operatività di scale mobili e ascensori."*

La P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità pertanto non ha più ritenuto opportuno monitorare le stazioni, ma ha solo consigliato ai rilevatori di segnalare, laddove necessario, eventuali situazioni di degrado alle strutture competenti di RFI o alle Amministrazioni comunali, laddove le aree sono affidate in locazione.

Non sono state segnalate evidenze negative di rilievo durante il periodo delle ispezioni.

6. FORME DI MITIGAZIONE/RIDUZIONE DELLE PENALI

Il Contratto di Servizio all'art. 17 prevede l'individuazione di indicatori di qualità, con relativi valori obiettivo, secondo cui possono maturare delle penalità, ed un sistema di riduzione/mitigazione delle medesime secondo quanto previsto in Allegato n. 2. Fattori di qualità come forme di mitigazione delle penali sono considerati gli standards minimi di puntualità riferita ai 5', rilevata dal sistema aziendale di monitoraggio della qualità erogata e tramite le verifiche da parte della Regione.

L'entità del premio viene specificata nell'Allegato 2, comma 6 del C.d.S., come di seguito indicato:

- Premio di € 6.500 per ogni punto percentuale superiore all'obiettivo mensile per la puntualità ai 5' min per i treni del C.d.S.
- Premio di € 13,00/giorno per lo stesso treno che arrivi entro i 5'min di ritardo per tutto il mese solare (solo treni con periodicità lunedì-venerdì e superiori).

6.a) premio per ogni punto percentuale superiore all'obiettivo mensile per la puntualità ai 5'

Valutando i reports mensili di Trenitalia, nel 2018 vi sono stati mesi in cui è stato superato l'obiettivo mensile del 93% di treni puntuali entro i 5' come evidenziato di seguito:

Mese	Puntualità mensile treni regionali entro 5'	Differenza rispetto all'obiettivo mensile (94%)
Gennaio	96,56	2,56
Febbraio	96,53	2,53
Marzo	94,68	0,68
Aprile	97,10	3,10
Maggio	96,95	2,95
Giugno	96,67	2,67
Luglio	96,41	2,41

Agosto	97,43	3,43
Settembre	95,85	1,85
Ottobre	95,27	1,27
Novembre	96,35	2,35
Dicembre	96,77	2,77

Premio per ogni punto percentuale superiore all'obiettivo mensile, per i treni del CdS, per la puntualità ai 5' per il 2018	€ 6.500,00
Obiettivo mensile	94%

Premio	€ 143.000,00
---------------	---------------------

Pertanto il Premio per la puntualità ai 5' è pari a € 143.000,00.

6.b) Premio per lo stesso treno che arrivi entro i 5' per tutto il mese solare

Per la valutazione dei reports mensili di Trenitalia del 2018, come stabilito dal Comitato di Gestione, sono stati presi in considerazione solo i treni con periodicità almeno lunedì-venerdì e superiori, come riportato di seguito:

Mese	Giorni con treni puntuali al 100% nello stesso mese solare (n.)
Gennaio	1.873
Febbraio	1.646
Marzo	1.534
Aprile	1.980
Maggio	1.983
Giugno	2.108
Luglio	2.000
Agosto	1.934
Settembre	1.724
Ottobre	1.786
Novembre	2.008
Dicembre	1.746
Totale 2018	22.322

Premio applicabile per lo stesso treno che arrivi entro 5' per tutto il mese solare (solo treni del CdS con periodicità lunedì - venerdì e superiori).	€ 13,00
--	---------

Premio	€ 290.186,00
---------------	---------------------

Pertanto il Premio per lo stesso treno che arrivi entro i 5' per tutto il mese solare e che abbiano una periodicità almeno lunedì-venerdì è pari a € 290.186,00.

Quindi il Premio totale è pari ad € 143.000,00 + 290.186,00 = € 433.186,00

Riferimenti paragrafi del Verbale	FATTORE	SANZIONE €	Riferimenti allegati al Verbale
1.	Puntualità	27.200,00	-
2.a	Affidabilità - Treni soppressi per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia	1.800,00	-
2.b	Affidabilità - Treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia non sostituiti con altro treno in orario o bus sostitutivo entro 60 minuti dal verificarsi del disservizio	3.800,00	-
3.	Affollamento	24.000,00	-
4.a.1 – 4.a.2 - 4.a.3	Informazioni visive in stazione	0,00	-
4.a.4	Informazioni sonore in stazione	0,00	-
4.b.1	Avvisi sonori in vettura su treni non attrezzati	0,00	-
4.b.2	Avvisi sonori in vettura su treni attrezzati	15.600,00	-
4.c	Comunicazioni all'utenza	0,00	-
5.b.1 - 5.b.2 - 5.b.3 - 5.b.4 – 5.b.5	Pulizia nelle stazioni e nelle infrastrutture di attesa	0,00	-
5.b.6 - 5.b.7	Strutture non funzionanti nelle stazioni	0,00	-
5.a.1	Presenza di graffiti sulle pareti esterne delle carrozze	0,00	-
5.a.2	Toilettes chiuse nelle vetture	9.600,00	-
5.a.3 - 5.a.4 - 5.a.5	Pulizia insufficiente di toilettes accessibili, sedute e interni delle carrozze	12.000,00	-
5.a.6	Non funzionamento di climatizzazione in vettura	0,00	-
	Totale sanzioni	94.000,00	

RIEPILOGO PREMIALITA' ANNO 2018

Riferimenti paragrafi dell'Allegato 2 del CdS	FATTORE	PREMIO €
6.a	Premio per ogni punto percentuale superiore all'obiettivo mensile, per la puntualità ai 5'	143.000,00
6.b	Premio per lo stesso treno che arrivi entro i 5' per tutto il mese solare	290.186,00
	Totale	433.186,00

L'art. 17 comma 2 del Contratto di Servizio prevede che il montante complessivo per l'erogazione delle penalità e premialità previste non potrà superare l'1,75% del valore del corrispettivo annuale indicato nel PEF; pertanto si rende necessario determinare tale importo attraverso il metodo di calcolo utilizzato dal Comitato di seguito dettagliato.

Valore contrattuale per l'anno 2018 =	€ 37.500.000,00	A
---------------------------------------	-----------------	----------

1,75 % del valore contrattuale per l'anno 2018 =	€ 656.250,00	B = 1,75% A
--	--------------	--------------------

TOTALE SANZIONI:	€ 94.000,00	C
-------------------------	--------------------	----------

TOTALE PREMIALITÀ:	€ 433.186,00	D
di cui imponibile	€ 393.805,45	E = D/1,10
di cui IVA	€ 39.380,55	F = E*0,1

Differenza tra le sanzioni e i premi (al netto dell'IVA)	€ -299.805,45	G = C – E
--	---------------	-----------

La differenza fra le sanzioni e i premi è <1,75% valore contrattuale (pari a € 656.250,00) pertanto non si procede a nessun ricalcolo.

Inoltre, L'art. 17 del Contratto di Servizio, sempre al comma 2 prevede: *“nel caso in cui in una annualità l'importo delle forme di mitigazione/riduzione delle penali dovesse superare l'importo delle penalità, questo verrà portato a credito negli anni successivi, fermo restando che a fine Contratto l'ammontare totale finale del sistema di riduzione/mitigazione delle penali non potrà superare l'ammontare totale delle penali medesime”*; pertanto l'importo di € 299.805,45 viene portato a credito di Trenitalia per l'annualità successiva.

Considerato che, anche nei consuntivi precedenti (2016-2017) sulle risultanze del monitoraggio le forme di mitigazione/riduzione delle penali hanno superato l'importo delle penalità per € 592.062,73, l'importo totale di € 592.062,73 + 299.805,45= € 891.868,18 viene portato a credito di Trenitalia per l'anno 2019.

Il Responsabile del Procedimento
Francesco Palestini