

**ALLEGATO 2**  
**Qualità dei servizi**

## Qualità per i servizi di trasporto

### INDICE

1. Puntualità
2. Affidabilità
3. Affollamento
4. Informazione all'utenza
5. Pulizia, Decoro e Comfort
6. Forme di mitigazione delle penali

## 1. Puntualità – periodicità mensile

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 nella stessa indicate.

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

I risultati delle rilevazioni, così come le eventuali sanzioni, saranno valutati su base Bimestrale.

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

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

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 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

<b>STANDARD</b> (su base media BIMESTRALE rispetto ai treni effettuati) dal 1/1/2016 al 31/12/2017	<b>STANDARD</b> (su base media BIMESTRALE rispetto ai treni effettuati) dal 1/1/2018 al 31/12/2023	<b>SANZIONI</b> (per punto % di scostamento o frazione di punto)
non più del 7% dei treni regionali con ritardo > 5'	non più del 6% dei treni regionali con ritardo > 5'	Euro 15.000,00
non più del 2% dei treni regionali con ritardo > 15'	non più del 1,5 % dei treni regionali con ritardo > 15'	Euro 25.000,00
non più del 0,5% dei treni regionali con ritardo > 30'	non più del 0,5% dei treni regionali con ritardo > 30'	Euro 40.000,00
treni TOP con ritardo superiore a 20'	treni TOP con ritardo superiore a 20'	Euro 400,00 per rilevazione non a standard

## Elenco treni TOP

ELENCO TRENI TOP					
N° treno	Staz. Di partenza	Ora Part	Staz. Di arrivo	Ora Arr	Classif.
2121	BOLOGNA C.LE	6:35	ANCONA	9:19	RV
2140	ANCONA	20:40	BOLOGNA C.LE	23:21	RV
6991	ANCONA	6:00	ASCOLI P.	7:53	Reg
6994	ASCOLI P.	6:30	ANCONA	8:28	Reg
7007	ANCONA	13:55	ASCOLI P.	15:50	Reg
7008	ASCOLI P.	14:10	ANCONA	15:50	Reg
7087	CIVITANOVA	5:54	FABRIANO	7:50	Reg
7088	FABRIANO	5:05	ANCONA	7:35	Reg
7093	ANCONA	8:10	Macerata	9:17	Reg
7094	FABRIANO	7:00	CIVITANOVA	9:00	Reg
11528	ANCONA	7:40	PIACENZA	12:05	RV
11539	BOLOGNA C.LE	13:35	ANCONA	16:25	RV
11545	PIACENZA	15:52	ANCONA	20:33	RV
12006	ANCONA	7:09	PESARO	8:07	Reg
12007	RIMINI	6:10	ANCONA	7:30	Reg
12011	Pesaro	7:05	ANCONA	7:55	Reg
12013	Pesaro	7:30	ANCONA	8:22	Reg
12022	ANCONA	19:03	Pesaro	19:50	Reg
12023	RIMINI	16:50	ANCONA	18:10	Reg
12025	PESARO	18:05	ANCONA	18:50	Reg
12042	PESCARA	5:50	ANCONA	8:01	Reg
12057	ANCONA	16:40	PESCARA	18:50	Reg
12059	ANCONA	18:40	PESCARA	20:47	Reg
21661	ANCONA	6:00	FABRIANO	7:20	Reg
21668	FABRIANO	6:00	ANCONA	7:12	Reg
21669	ANCONA	6:51	FABRIANO	8:08	Reg
21672	FOLIGNO	5:45	ANCONA	8:02	Reg
21687	ANCONA	16:15	FABRIANO	17:35	Reg
21693	ANCONA	17:33	FABRIANO	18:55	Reg
21698	FABRIANO	18:20	ANCONA	19:26	Reg

(\*) lo standard B1 esclude le cause esterne non imputabili al Gruppo FS, quali: scioperi, Autorità, eventi meteo e naturali, eventi accidentali, ritardo pubblicizzato, furti e danneggiamenti da parte di estranei, investimento di persone/suicidi, ecc.

## 2. Affidabilità – periodicità mensile

Trenitalia comunica alla Regione i dati indicati in tabella, calcolati su base media mensile, relativi all'affidabilità del servizio:

- ✓ treni soppressi e/o corse limitate per guasti tecnici ai rotabili o all'infrastruttura o per cause imputabili a Trenitalia
- ✓ treni 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

Alla Regione sarà trasmesso, entro il mese successivo rispetto a quello di riferimento e compilando il protocollo di comunicazione allegato, un report contenente l'elenco dei treni/corse sopresse e delle corse limitate con le relative cause.

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 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 eccezionali eventi metereologici, 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

<b>STANDARD</b> (su base media mensile rispetto ai treni programmati)	<b>SANZIONI</b> (per punto % di scostamento o frazione di punto)
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	Euro 36.000,00
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**	EURO 500,00 per rilevazione non a standard

\*\*la sanzione sarà elevata a € 600 qualora la soppressione riguardi il nuovo materiale rotabile

CONTESTO: per materiale datato si intende treni effettuati con materiale MDVE, PR e VIVALTO  
per materiale nuovo si intende treni effettuati con materiale Minuetto, Jazz e Swing

### **3. Affollamento**

Nella seguente tabella sono indicati gli standard di riferimento che Trenitalia si impegna a garantire e le relative sanzioni. Alla Regione sarà trasmesso un rapporto semestrale sull'utilizzo dei treni, fatta salva la possibilità di monitorare puntualmente casi specifici su indicazione della Regione e/ o di effettuare rilevazioni ad hoc da parte della Regione stessa. Le valutazioni saranno effettuate con cadenza quadrimestrale.

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.

<b>STANDARD</b>	<b>SANZIONI</b>
Coefficiente di affollamento relativo (viaggiatori*km/posti a sedere offerti*km) $\leq$ 1 nel 93% dei treni monitorati	Euro 24.000,00 per punto % di scostamento
Coefficiente di affollamento assoluto (viaggiatori/posti a sedere offerti) $\leq$ 1 nel 98% dei treni monitorati	Euro 24.000,00 per punto % di scostamento

### **4. Informazioni all'utenza**

#### **INFORMAZIONI IN STAZIONE**

Trenitalia S.p.A. garantisce:

- 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 S.p.A. sarà applicata una sanzione di EURO 1.200 per ogni rilevazione non a standard, effettuata con una frequenza superiore a 7gg.

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

Nella tabella che segue è riportato l'elenco delle stazioni della Regione Marche, delle biglietterie, delle Self Service e Punti vendita biglietti.

Stazione	Biglietteria			Emettitrici Self Service	Punti vendita biglietti Regionali (Punto Rete - Lottomatica - SISAL)
	Tipologia	Giorni di apertura	Orari di apertura		
Albacina				✓	
Ancona	Biglietteria Trenitalia Div. Passeggeri Long Haul	Lun, mar, mer, gio, ven, sab, dom e festivi	6.00 20.30	✓	✓
Ancona Marittima					✓
Ancona Stadio					✓
Ancona Torrette					✓
Ascoli Piceno	Biglietteria affidata a terzi	Lun, mar, mer, gio e ven	07.45-12.10 15.15-18.25	✓	✓
Ascoli S. Filippo					✓
Camerano Aspio				✓	✓
Castelferretti - Aeroporto				✓	
Castelplanio - Cupramontana				✓	✓
Castelraimondo - Camerino				✓	✓
Cerreto d'Esi					✓
Chiaravalle				✓	✓
Civitanova Marche Montegranaro	Biglietteria Trenitalia Div. Trasporto Regionale	Lun e ven ----- mar, mer e gio ----- sab	6.20-13.10 13.30-20.00 8.00-13.00 14.00-16.00 6.20 13.10	✓	✓
Corridonia - Mogliano					✓
Cupramarittima					✓
Fabriano				✓	✓
Falconara Marittima	Biglietteria affidata a terzi	Lun, mar, mer, gio, ven, sab, dom e festivi	6.10 19.30	✓	✓
Falconara Stadio					✓
Fano	Biglietteria Trenitalia Div. Trasporto Regionale	Lun, mar, mer, gio e ven ----- Sab, dom e festivi	6.20-13.10 13.30-20.00 8.00-12.00 13.00-16.00	✓	✓
Genga - S. Vittore Terme					✓
Grottammare					✓
Jesi	Biglietteria affidata a terzi	Lun, mar, mer, gio, ven, sab, dom e festivi	6.30-11.45 15.05-17.50	✓	✓
Loreto				✓	✓
Macerata	Biglietteria affidata a terzi	Lun, mar, mer, gio e ven ----- sab	6.30 19.00 6.30 13.40	✓	✓
Macerata Fontescodella					✓
Marino del Tronto					✓
Marotta - Mondolfo	Biglietteria affidata a terzi	Lun, mar, mer, gio, ven e sab	6.30 13.30	✓	✓
Marzocca					✓
Matelica				✓	✓
Montecarotto - Castelbellino				✓	✓
Montecosaro					✓
Montemarciano					✓
Monsampolo del Tronto					✓
Monteprandone					✓
Morrovalle - Monte S. Giusto					✓
Offida - Castel di Lama					✓
Osimo - Castelfidardo				✓	✓
Pedaso				✓	✓
Pergola					✓
Pesaro	Biglietteria Trenitalia Div. Trasporto Regionale	Lun, mar, mer, gio e ven ----- sab e festivi ----- dom	6.20 20.00 8.00-12.00 13.00-16.00 8.00-12.00 13.00-20.00	✓	✓
Pollenza					✓
Porto d'Ascoli				✓	✓
Porto Recanati	Biglietteria affidata a terzi	Lun, mar, mer, gio e ven	6.00 13.00	✓	✓
Porto S. Elpidio				✓	✓
Porto S. Giorgio - Fermo	Biglietteria affidata a terzi	Lun, mar, mer, gio, ven e sab ----- dom e festivi	6.00-13.25 13.35-19.45 6.45-13.25 13.35-19.45	✓	✓
Potenza Picena - Montelupone				✓	✓
S. Severino Marche				✓	✓
San Benedetto del Tronto	Biglietteria Trenitalia Div. Trasporto Regionale	Lun, mar, mer, gio e ven ----- Sab, dom e festivi	6.20-13.10 13.30-20.00 8.00-13.00 14.00-16.00	✓	✓
Sassoferrato - Arcevia					✓
Senigallia	Biglietteria affidata a terzi	Lun, mar, mer, gio, ven, sab, dom e festivi	6.10 19.30	✓	✓
Serra S. Quirico					✓
Spinetoli - Colli					✓
Spinetoli Villa S. Pio X					✓

## **INFORMAZIONI IN VETTURA**

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;

CONTESTO: tutti i treni sono attrezzati con impianti di diffusione sonora; le rilevazioni nella stessa giornata di treni costituiti dallo stesso materiale andranno conteggiate una sola volta.

## **COMUNICAZIONI GENERALI ALL'UTENZA**

Trenitalia S.p.A. garantisce:

- la diffusione di un orario regionale ferroviario pubblicato sul sito Web di Trenitalia, App Trenitalia e fiches-oraire.
- l'informazione al pubblico in occasione di modifiche di orario o interruzioni di linea programmate per grandi lavori

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

## **5. Pulizia, decoro e comfort**

### **PULIZIA INTERNA ED ESTERNA DELLE VETTURE**

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.

## **OPERAZIONI DI PULIZIA CHE DEVONO ESSERE ESEGUITE PER OGNI TIPOLOGIA DI INTERVENTO**

### **Intervento minimo (PR1)**

Attività: Pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti.

Ha lo scopo di ripristinare all'interno del treno una condizione di pulizia accettabile, attraverso la rimozione dei rifiuti grossolani, la vuotatura dei portarifiuti e il ricondizionamento minimo delle toilette.

L'intervento è eseguito secondo necessità in funzione della frequentazione e quando i tempi di sosta non consentono interventi più approfonditi.

L'intervento del Pulitore Viaggiante in alternativa o in aggiunta alla PR.1 ha lo scopo di mantenere all'interno del treno una condizione di pulizia analoga a quella erogata con la PR.1.

### **Intervento di mantenimento (PR2)**

Attività: Pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela.

Ha lo scopo di rimuovere sporcizia e polvere accumulata sui pavimenti e sui componenti più soggetti all'uso della clientela e di garantire alle toilette una pulizia mirata.

L'intervento è eseguito indicativamente ogni giorno.

### **Intervento di base (PR3)**

Attività: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili unita, a rotazione, se necessario, ad azioni approfondite di pulizia di componenti particolari del rotabile.

L'intervento è eseguito indicativamente una volta la settimana.

### **Intervento di fondo (PR4)**

Attività: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature.

Ha lo scopo di ripristinare la migliore condizione igienica con lavaggio accurato di tutti i componenti del rotabile, in modo da rimuovere lo sporco anche dalle zone difficilmente accessibili degli interni.

L'intervento è eseguito indicativamente due volte l'anno.

### **Lavaggio cassa (LC)**

Ha lo scopo di ripristinare periodicamente le condizioni di pulizia e decoro delle superfici esterne del materiale rotabile (da eseguire, di norma, durante l'intervento di PR3 o PR4).

### **Rimozione graffiti (RG)**

Ha lo scopo di rimuovere i graffiti dalle superfici esterne del materiale rotabile e ripristinare il decoro dello stesso

## **PULIZIA NELLE STAZIONI E SALE DI ATTESA**

TRENITALIA SpA si impegna a da attivare 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.

### **6. Forme di mitigazione delle penali**

#### ***Fattori di qualità***

##### **Puntualità**

- Euro 6.500 per ogni punto percentuale superiore all'obiettivo mensile per i treni del CdS, per la puntualità a 5'.
- Euro 13,00/giorno per lo stesso treno che arrivi entro 5' per tutto il mese solare (solo treni del CdS con periodicità lunedì - venerdì e superiori).