



Contratto di Servizio per il Trasporto Pubblico Ferroviario Regionale
tra
Regione Marche e Trenitalia per gli anni 2019-2033

Piano di Accesso al Dato
Delibera ART 16/2018

Misura 3: Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati.

Il Contratto di Servizio definisce nell'Allegato 6 "Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei servizi – Penalità e Premi" (di seguito Allegato 6 CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi. Secondo quanto indicato alla Misura 3, punto 6, della Delibera ART 16/2018, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi, prodotti direttamente o indirettamente dalle Imprese Ferroviarie, dai Gestori della Stazione o dai Gestori dell'Infrastruttura, rientrano nella titolarità dell'Ente Affidante (Regione Marche).

L'Ente Affidante definisce un "Piano di Accesso al Dato" (da verificare al termine di ogni periodo regolatorio, in ragione dei progressi tecnologici) i cui dati sono resi accessibili e riutilizzabili, allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri, dell'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio pubblico e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

I dati indicati nell'Allegato 6 CMQ del Contratto di Servizio Regione Marche –Trenitalia, alla base della definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure della Delibera ART 16/2018 sono di seguito riepilogati, con riferimento agli elementi minimi indicati alla Misura 3, punto 8 della medesima Delibera ART:

- a) Insieme dei dati elementari nella disponibilità della Regione Marche in qualità di Ente Affidante;
- b) Modalità di rilevazione del dato [automatica/manuale, real-time/a consuntivo];
- c) Modalità di accesso al dato da parte di terzi nel rispetto della normativa vigente;
- d) Fornitore del dato.

1) Misura 6: Indicatori e livelli minimi di offerta di posti

Il dato è fornito da Trenitalia, è contenuto nell'Allegato 1 (Programma di Esercizio) del Contratto di Servizio, è accessibile a tutti in quanto il Contratto è pubblicato nella apposita sezione trasparenza del sito web sia dell'Ente Affidante Regione Marche: [<http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Trasporto-ferroviario#Nuovo-contratto-con-Trenitalia-2019-2033>] che dell'Impresa Ferroviaria Trenitalia [https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/marche/informazioni_utili-marche.html].

La non conformità del materiale rotabile, in relazione all'offerta di posti, rispetto al Programma di Esercizio comporta l'applicazione di una penale pari a €20,00 per ogni non conformità. Il dato



relativo ai treni non conformi è fornito da Trenitalia mensilmente a consuntivo e non è accessibile a terzi (Allegato 6, paragrafo “PENALI E FORME DI MITIGAZIONI DELLE STESSE”).

2) Misura 7: Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni **Regolarità**

La condizione minima di regolarità del servizio ferroviario regionale è garantita dalla conformità al programma di esercizio contrattuale e dalla predisposizione di un “Piano d’intervento”, già approvato in sede di Comitato di Gestione del Contratto in data 21.01.2020, relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse.

L’indice di regolarità viene calcolato per ogni anno a consuntivo dai dati forniti mensilmente da Trenitalia nell’ambito del monitoraggio delle CMQ per l’applicazione delle penali, ed è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi Marche 2019 pubblicata nelle sopra citate sezioni trasparenza dei rispettivi siti web di Regione Marche e Trenitalia.

Gli obiettivi annuali sono determinati come previsto dalla Delibera ART 16/2018, fatta eccezione per il rilevamento della puntualità rilevata nelle stazioni intermedie rilevanti e per il ritardo dei treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto a successivo treno (da considerare comunque per un intervallo di 60’). Tale eccezione è determinata dall’adeguamento in corso di attuazione dei sistemi di monitoraggi di RFI che, quando sarà concluso e a seguito della programmazione oraria, saranno ridefiniti, secondo quanto stabilito nell’allegato 6 al Contratto di Servizio, al paragrafo “Regolarità e Puntualità” gli obiettivi annuali.

Le stazioni rilevanti, come da verbale della riunione Regione- Trenitalia-RFI del 09.07.2019, sono Ancona, Ascoli Piceno, Macerata, Pesaro (tutte di tipo A).

I dati elementari di base sono forniti da Trenitalia, e resi accessibili alla consultazione, via internet, alla Regione Marche con il profilo di “Committente/cliente Impresa ferroviaria”, in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato PIC WEB del Gestore dell’Infrastruttura RFI, non accessibile a terzi.

Riguardo la predisposizione di uno specifico “*Piano d’intervento*” relativo ai servizi sostitutivi da garantire agli utenti in caso di soppressione totale o parziale delle corse, detto Piano, come già detto, è stato approvato durante la seduta del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto del 21.01.2020, e sarà pubblicato nella predetta sezione trasparenza del sito web della Regione Marche a seguito della trasmissione all’ART.

La penale è pari a € 5.000,00 come definita all’Allegato 6 CMQ al CdS e la mitigazione della stessa è pari a € 10.000,00.

3) Misura 7: Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni **Puntualità**

La condizione di puntualità di ogni corsa consiste nel rispetto dell’orario programmato di arrivo nelle stazioni intermedie rilevanti e in quelle di destinazione finale.

L’indice di puntualità viene calcolato per ogni linea e per mese come rapporto tra il numero dei treni arrivati con un ritardo massimo di 5 minuti ed il numero dei treni effettuati dai dati forniti mensilmente da Trenitalia a consuntivo nell’ambito del monitoraggio delle CMQ per l’applicazione delle penali.

I dati elementari di base sono forniti da Trenitalia, resi accessibili alla consultazione via internet alla Regione Marche con il profilo di “Committente/cliente Impresa ferroviaria”, in real-time mediante la



piattaforma ad accesso riservato PIC WEB del Gestore dell'Infrastruttura RFI, non accessibile a terzi.

Informazioni minime in real-time sulla circolazione dei treni sono disponibili a tutti in modalità web/app "Viaggiatreno" Trenitalia.

La penale mensile è pari a € 75,00 e a € 50,00 a seconda se siano servizi relativi a domanda di trasporto rilevante o non rilevante come definite dal CdS, ai sensi della delibera ART 16/2018.

La mitigazione della penale è pari a € 150,00 o € 100,00 a seconda se siano servizi a domanda rilevante o non rilevante.

I dati riepilogativi annuali, distinti per linee aggregate, invece, sono accessibili a tutti in quanto riportati nella Carta dei Servizi Marche 2019 e pubblicati nelle sopra citate sezioni trasparenza dei rispettivi siti web di Regione Marche, pubblicazione del Report di monitoraggio annuale, e Trenitalia.

4) **Misura 8:** Indicatori e livelli minimi delle **informazioni all'utenza (prima del viaggio)**

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). Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza alla Regione **annualmente**. Le informazioni si considerano presenti se sono anche conformi e sono indicate con l'indicatore **INFO_AN**, che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella sottostante tabella e valore zero in caso contrario.

Le informazioni, suddivise in statiche e dinamiche, cui si fa riferimento sono (allegato 6 CdS):

	N°	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
	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	Omissis- A CARICO DELLA REGIONE				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 Iniziative (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			

L'informazione di cui al punto 24 è a cura della Regione e riguarda **“Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale”**.

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, Trenitalia e la Regione pubblicano sui rispettivi portali web le informazioni e i documenti previsti dalla Delibera ART 16/2018 Misura 10, di cui ai nn. della precedente tabella 20, 21, 22, 23. La Regione ha pubblicato sul sito <http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Infrastrutture-e-Trasporti/Trasporto-ferroviario#Nuovo-contratto-con-Trenitalia-2019-2033> tali informazioni in data 19/12/2019.

La penale per ogni non conformità, rilevata dalla Regione attraverso il monitoraggio sul campo, è di € 12,00.

Il dato elementare è fornito da Trenitalia. Per il 2019, per tale penale è in atto la verifica delle conformità monitorate sul campo dalla Regione Marche e sarà reso disponibile sul sito a seguito della conclusione del Report di Monitoraggio.



5) Misura 9: Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio)

Le condizioni minime di informazione durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza alla Regione **annualmente**.

Le informazioni si considerano presenti se sono anche conformi e sono indicate con l'indicatore **INFO_DU**, che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella sottostante tabella e valore zero in caso contrario.

Le informazioni, suddivise in statiche e dinamiche, cui si fa riferimento sono (allegato 6 CdS):

	N°	Tipologia di informazione	Note
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	
DINAMICHE	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)	
	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 anomalie 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		

La penale per ogni non conformità, rilevata dalla Regione attraverso il monitoraggio sul campo, è di € 12,00.



Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali. E' pubblicato dalla Regione nella relazione al monitoraggio che si effettua sulla qualità del servizio.

6) Misura 11: Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale

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

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

7) Misura 11: Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale – Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV)

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi e, per la Regione, nella relazione al monitoraggio del CdS pubblicata all'indirizzo internet sopra citato alla sezione trasporto ferroviario.

La penale è annuale ed è pari a € 150,00 per ogni punto di scostamento percentuale in meno, se dovuto a problematiche della rete di vendita diretta self service di cui al CdS. Sono esclusi gli atti vandalici e di sabotaggio,

8) Misura 11: Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale – 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, con esclusione dei tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei SBT.

La penale è annuale e l'importo unitario della stessa è di € 1.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al 100%.

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali E' pubblicato dalla Regione nella relazione al monitoraggio che si effettua sulla qualità del servizio.

9) Misura 11: Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento delle biglietterie automatiche – self service BSS full (% BAUT)

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle BSS è risolto in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino. La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BAUT, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili, risolti con un



intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

La penale è annuale e l'importo unitario della stessa è di € 1.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al 100%.

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali. E' pubblicato dalla Regione nella relazione al monitoraggio che si effettua sulla qualità del servizio.

10) Misura 11: Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento delle validatrici (%VAL)

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

La CMQ è misurata tramite l'indicatore **%VAL**, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili come numero di guasti alle validatrici, presenti nelle stazioni, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

I guasti per atti vandalici sono esclusi.

La penale è annuale e l'importo unitario della stessa è di € 1.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al 100%.

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali. E' pubblicato dalla Regione nella relazione al monitoraggio che si effettua sulla qualità del servizio.

11) Misura 12: 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

I cicli di pulizia programmati nel contratto vigente tra Trenitalia e il fornitore differiscono per alcune attività rispetto a quanto definito dall'ART nella richiamata Delibera 16/2018.

Le Parti condividono che Trenitalia si conformerà progressivamente ai requisiti della misura 12 della delibera 16/2018, integrando il sistema attuale per quanto possibile e senza costi aggiuntivi entro sei mesi dalla sottoscrizione del Contratto.

In sede Comitato Tecnico di Gestione del Contratto saranno valutate le azioni individuate e l'eventuale aggiornamento della tabella sotto riportata.



Classe di intervento	Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)	Obiettivo	Descrizione
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

Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono: Ancona, Ascoli Piceno, Civitanova Marche, Fabriano, San Benedetto del Tronto e Pesaro. Non tutte queste sedi consentono al momento della sottoscrizione lo svolgimento di tutte le attività previste; in particolare le tipologie PR 3 e PR 4 sono svolte unicamente ad Ancona.

Per entrambi gli indicatori il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia, nella Carta dei Servizi, e Regione, con monitoraggio sul campo, a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali. E' pubblicato dalla Regione nella relazione al monitoraggio che si effettua sulla qualità del servizio.

Indicatore 1- PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile

E' definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia.

La penale è annua ed è pari a

- 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



È calcolata secondo la formula riportata nel CdS allegato 6.

12) 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 dalla Regione, secondo lo schema sotto riportato: le penali saranno determinate in maniera puntuale, secondo i seguenti importi:

- € 1.200 per ogni rilevazione non a standard rilevata entro la stazione successiva a quella di partenza del treno (graffiti, pulizia esterna ed interna, toilette con pulizia giudicata insufficiente all'atto della partenza del treno, sedute ed interni delle carrozze giudicata insufficiente) in contraddittorio con il personale di Trenitalia in servizio a bordo treno;
- Mitigazione penale graffiti: € 7,00 moltiplicato per la superficie in mq dei graffiti rimossi. La sanzione applicata non potrà superare € 30.000/anno. Inoltre saranno considerate valide le rilevazioni per la stessa carrozza dopo 7 giorni dalla prima rilevazione

CHECK LIST ORIGINE CORSA / PRIMA TRATTA			
data		<i>REQUISITI</i>	
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<i>FATTORI CONTROLLO</i>			
VETTURA	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



TOILETTE	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
<p><i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i></p> <p>Se il numero degli item negativi supera il numero di quelli positivi (oltre il 50%) la prestazione è negativa</p>			

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



A seguito dell'individuazione di un campione significativo e la metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale, 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 dalla Regione; le rilevazioni dovranno avvenire nella località di partenza del treno, dove ha avuto luogo l'intervento di pulizia entro 10 minuti dalla partenza del treno/prima tratta ed in contraddittorio con il personale di Trenitalia.

- La penale è annua ed è pari a
 - 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe A – PR1
 - 150 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe B – PR2
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe C – PR3
 - 1000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe D – PR4
- È calcolata secondo la formula riportata nel CdS allegato 6.

13) Misura 12: Condizioni minime di comfort

Il comfort è collegato all'età del materiale rotabile. All'atto della stipula del contratto nella flotta nuova (prima categoria) si ritengono compresi i Minuetto, i Jazz e i gli Swing e i materiali nuovi che saranno immessi successivamente in servizio.

Le condizioni minime di comfort sono soddisfatte quando il materiale rotabile presenta le dotazioni e le funzionalità richiamate dai seguenti indicatori:

Indicatore 3 %CLI_DT: non presente nel contratto tra Regione Marche e Trenitalia perché tutti i treni sono dotati di climatizzazione:

Indicatore 4 %CLI_FN: funzionamento impianti di climatizzazione. E' definito in relazione alla percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno effettivamente circolato. L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto 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. Le penali sono determinate in maniera puntuale sulla base delle verifiche effettuate dalla Regione in contraddittorio con il Capotreno.

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

La penale è pari a € 1.200,00 ed è calcolata annualmente secondo la formula esplicitata nell'Allegato 6 al CdS.

Il dato riepilogativo annuale è a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali. E' pubblicato dalla Regione nella relazione al monitoraggio che si effettua sulla qualità del servizio.

Indicatore 5 %WC_DT: Dotazione toilette. Indicatore non presente nel contratto tra Regione Marche e Trenitalia perché tutti i treni sono dotati di WC.

Indicatore 6 %WC_AFN: Accessibilità e funzionamento delle toilettes. 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. L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto 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 annua è di € 300,00 per la flotta nuova e di € 500,00 per la restante flotta, calcolata secondo la formula di cui all'allegato 6 CdS.

Il dato riepilogativo annuale è a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali. E' pubblicato dalla Regione nella relazione al monitoraggio che si effettua sulla qualità del servizio.

14) Misura 13: Indicatori e livelli minimi di accessibilità.

Le condizioni minime di accessibilità dei mezzi al pubblico sono garantite attraverso l'obbligo di:

- a) dotazione di un Piano Operativo per l'Accessibilità;
- b) programmazione di un servizio accessibile e fruibile agli utenti con particolare riferimento alle PMR;
- c) assicurare un servizio che preveda il funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile;
- d) assicurare un servizio che consenta il trasporto delle biciclette, anche al fine di favorire l'intermodalità.

a) **Il Piano Operativo per l'Accessibilità** è predisposto entro il primo anno dalla stipula del CdS.

b) La CMQ per la programmazione di un **servizio accessibile e fruibile agli utenti** con particolare riferimento alle PMR è garantita dalla programmazione di un numero di corse esercite con materiale rotabile omologato e fruibile alle Persone a Mobilità Ridotta (PMR).

L'indicatore %SPMR è calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili.

La penale è pari a € 500 per ogni punto percentuale di scostamento, calcolata secondo la formula di cui all'allegato 6 al CdS.

Per il 2019 la **%SPMR** non può essere indicato in quanto il monitoraggio è stato effettuato senza valutare questo parametro.

Successivamente, e già a partire dal Monitoraggio 2020, il dato riepilogativo annuale sarà a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali. Sarà pubblicato nell'ambito del Report annuale di monitoraggio effettuato dalla Regione.

c) Assicurare un servizio che preveda il funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile. **L'Indicatore %PAF Porte di accesso laterali e, se presenti, porte intercomunicanti funzionanti** sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto 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 pari a

- € 200 per ogni punto percentuale di scostamento per la flotta nuova;
- € 100 per la flotta restante

calcolata secondo la formula di cui all'allegato 6 al CdS.

Per il 2019 la **%PAF** non può essere indicato in quanto il monitoraggio è stato effettuato senza valutare questo parametro. Successivamente, e già a partire dal Monitoraggio 2020 il dato



riepilogativo annuale sarà a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali. Sarà pubblicato nell'ambito del Report annuale di monitoraggio effettuato dalla Regione. Previa implementazione dei sistemi aziendali di Trenitalia, il dato a consuntivo sarà fornito da Trenitalia.

d) Assicurare un servizio che consenta il trasporto delle biciclette, anche al fine di favorire l'intermodalità. **L'Indicatore %SBICI** (bici non pieghevoli) è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali.

La penale è pari a:

- € 100 per ogni punto percentuale di scostamento per la linea FR1;
- € 80 per la Linea FR2.

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Trenitalia a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle CMQ per l'applicazione delle penali, è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta dei Servizi e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni trasparenza dei rispettivi siti web della Regione e di Trenitalia.

Misura 3 punto 9: Secondo quanto indicato alla misura 3, punto 9, della Delibera ART 16/2018, l'Ente Affidante deve favorire l'accesso dei dati elementari in real-time, utili al miglioramento dell'esperienza di viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente; laddove disponibili, le informazioni minime da rendere accessibili a chiunque sono caratterizzate dai dati elementari relativi a:

- circolazione dei treni e situazione delle partenze e degli arrivi alle stazioni/fermate;
- accessibilità al treno in termini di binario di assestamento, dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR, disponibilità al trasporto biciclette.

In relazione quanto sopra, informazioni in real-time sulla circolazione dei treni e la loro accessibilità in termini di binario di assestamento sono disponibili a tutti in modalità web/app "Viaggiatreno" Trenitalia, senza statistiche né storico; sul sito web Trenitalia.com, nelle informazioni relative ad ogni singolo treno sono invece riportate, accessibili a tutti, informazioni minime sulla dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR e sulla disponibilità al trasporto biciclette.