

RELAZIONE SUL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' EROGATA PER L'ANNO 2019.

In riferimento alle sanzioni e alle forme di mitigazione delle penali applicabili a Trenitalia per l'anno di **esercizio 2019** vengono espone le risultanze 2019 del monitoraggio informatico di Trenitalia e del monitoraggio sul campo effettuato dalla P.F. Trasporto Pubblico Locale, Logistica e Viabilità ed elaborato dalla P.F. Performance e Sistema Statistico. In conformità all'Allegato 6 del Contratto di Servizio (CdS) 2019-2033, dove sono state definite le condizioni minime di qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi, vengono analizzati i seguenti indicatori di performance:

1. Posti Offerti
2. Regolarità
3. Puntualità
4. Informazioni all'utenza prima del viaggio
5. Informazioni all'utenza durante il viaggio
6. Dotazione di adeguati canali di vendita
7. Funzionamento dei canali telematici
8. Funzionamento delle biglietterie automatiche BSS full
9. Funzionamento delle validatrici
10. Esecuzione dei cicli di pulizia programmati
11. Conformità dei cicli di pulizia eseguiti
12. Funzionamento impianti di climatizzazione
13. Accessibilità e funzionamento delle toilette
14. Disponibilità e fruibilità di servizi PMR
15. Funzionamento porte di accesso
16. Disponibilità servizio bici
17. Efficienza Operativa PRO
18. Rispetto cronoprogramma consegna materiali
19. CUSTOMER SATISFACTION

Tutti gli indicatori sono stati definiti ai sensi della Delibera ART n.16/2018.

Si evidenzia inoltre che:

Per il calcolo delle penali e delle mitigazioni delle sanzioni in relazione ai punti 1 (Posti Offerti), 2 (Regolarità), 3 (Puntualità), 6 (Dotazione di adeguati canali di vendita), 7 (Funzionamento dei canali telematici), 8 (Funzionamento delle biglietterie automatiche BSS full), 9 (Funzionamento delle validatrici), 10 (Esecuzione dei cicli di pulizia programmati) e 16 (Disponibilità servizio bici) si fa riferimento ai dati 2019 desunti dai sistemi informatici in dotazione al gruppo FS (Pic web ed altri), e trasmessi mensilmente da Trenitalia:

Per il calcolo delle penali e delle mitigazioni delle sanzioni in relazione ai punti 4 (Informazioni all'utenza prima del viaggio), 5 (Informazioni all'utenza durante il viaggio), 11 (Conformità dei cicli di pulizia eseguiti), 12 (Funzionamento impianti di climatizzazione), 13 (Accessibilità e funzionamento delle toilette), 14 (Disponibilità e fruibilità di servizi PMR), 15 (Funzionamento porte di accesso) 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 2019. Dati poi elaborati su un report dalla P.F. Performance e Sistema Statistico e trasmessi con nota prot. ID: 19206367|04/03/2020|SIS_GPR. Tale report evidenzia che le schede di rilevazione valide per le elaborazioni relative ai TRENI sono state n.450.

Per il calcolo delle penali e delle mitigazioni delle sanzioni in relazione ai punti 17 (Efficienza Operativa PRO) e 18 (Rispetto cronoprogramma consegna materiali) si fa riferimento ai dati 2019 desunti dal CER, che però non è stato ancora trasmesso da Trenitalia, in quanto non ancora certificato.

Per il calcolo dei premi in relazione al punto 19 (CUSTOMER SATISFACTION) vengono utilizzati i dati delle indagini sulla qualità percepita effettuate direttamente da Trenitalia relativi alla campagna di rilevazioni interne sul rispetto degli standard di qualità compiuta nell'arco del 2019.

Di seguito si illustrano puntualmente i consuntivi degli indicatori di performance:

1. POSTI OFFERTI

Indicatore definito come "Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio",

viene valutato per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato, e per ogni non conformità, è applicata una penale pari a € 20,00 a treno.

Posti offerti	Obiettivo CMQ	Obiettivo di overperformance	Consuntivo	Penale €	Mitigazione €
Treni decurtati	0	-	594	11880,00	-

Per cui le sanzioni per le non conformità del materiale rotabile sono pari ad **€ 11.880,00**.

2. REGOLARITA'

Percentuale rilevata dal sistema fonte RFI (*PORTALE APPLICAZIONI CIRCOLAZIONE di RFI, ex PIC WEB*). L'indice di regolarità è calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati e treni programmati nel mese. Gli Importi unitari delle penali e delle mitigazioni delle penali sono pari a € 5.000,00 per le penali, ed € 10.000,00 per le mitigazioni, per ogni decimo di punto di scostamento.

Regolarità	Obiettivo CMQ %	Obiettivo di overperformance %	Consuntivo %	Penale €	Mitigazione €
% treni circolati/treni programmati	99,80	99,90	99,95	0,00	0,00

E' stato raggiunto l'obiettivo del CMQ da contratto, per cui le sanzioni per mancato raggiungimento dello standard Regolarità sono pari ad **€ 0,00**.

3. PUNTUALITÀ'

L'Allegato 6, del C.d.S. definisce Il ritardo come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in una determinata località di rilevamento. La puntualità del servizio, pertanto, è calcolata come rapporto tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti ed il numero dei treni effettuati, classificati in relazione al rapporto tra il numero dei treni nel giorno medio ferial e il totale dei treni circolanti nella Regione nello stesso intervallo di tempo, per ogni mese; tali linee sono:

FR1: treni appartenenti alla linea Ancona-Rimini e Ancona-Fabriano

FR2: treni appartenenti alla Ancona-Porto D'Ascoli, Ancona-Macerata-Fabriano, Ancona-Ascoli

Domanda di trasporto rilevante: treni in arrivo dalle 6 alle 9 e in partenza dalle 17 alle 20 dal lunedì al venerdì.

Domanda di trasporto non rilevante: totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante, tutti i giorni della settimana.

I dati sono raccolti dal sistema informatico (fonte RFI). Sono esclusi i ritardi per cause esterne o scioperi.

Lo standard di puntualità su base annuale, è calcolato come sommatoria dei risultati mensili, le penali e le mitigazioni delle sanzioni applicate (Importo unitario) sono contrattualmente pari a:

Penali

- Linea FR1/2 domanda rilevante 75 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno
- Linea FR1/2 domanda non rilevante 50 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno.

Mitigazioni delle sanzioni

- Linea FR1/2 domanda rilevante: 150 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in più
- Linea FR1/2 domanda non rilevante: 100 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in più.

Puntualità	Obiettivo CMQ %	Obiettivo di overperformance %	Consuntivo %	Penale €	Mitigazione €
Linee FR1 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,0%	96,7%	vedi schede mensili	2.250,00 €	7.350,00 €
Linee FR1 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,1%	95,8%	vedi schede mensili	700,00 €	3.400,00 €
Linee FR2 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,7%	98,4%	vedi schede mensili	3.862,50 €	300,00 €
Linee FR2 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,6%	97,3%	vedi schede mensili	750,00 €	1.600,00 €

Per cui le mitigazioni delle sanzioni per mancato raggiungimento dello standard puntualità sono maggiori delle penali per un totale pari a (12650,00-7562,50)= € 5.087,50.

4. 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), elencate nella tabella sottostante. Trenitalia attesta alla Regione annualmente la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (dalla 1 alla 19 e dalla 25 alla 29), mentre le informazioni dalla 20 alla 23 entrambe Regione e Trenitalia pubblicano sul proprio sito internet. Le informazioni di cui al punto 24 saranno diffuse a cura della Regione. Per ogni singola non conformità rilevata dalla Regione in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive rispetto alla tabella sotto riportata, è applicata una penale pari a 12 euro.

STATICHE	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
	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	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x			
	25	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Iniziative (GRI)				x			
DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o ad fermata, aggiornati 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			

Non sono state rilevate non conformità durante le verifiche ispettive, per cui le sanzioni per mancato raggiungimento dello standard Informazioni all'utenza prima del viaggio sono pari ad **€ 0,00**.

5. 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 tipologia (statiche e dinamiche), Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni alla Regione annualmente.

Per ogni non conformità per convoglio, relativa alla comunicazione statica/dinamica rilevata dalla Regione, è applicata una penale pari a 12 euro.

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note	Sanzione
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF		€ 12
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti		€ 12
	32	Disponibilità di servizi a bordo		€ 12
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR		€ 12
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza		€ 12
DINAMICHE	35	Prossima fermata		€ 12
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)		€ 12
	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.	€ 12
	38	Anormalità della circolazione		€ 12

39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato		€ 12
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti		€ 12
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione		€ 12
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto		€ 12

Sono state rilevate n.19 non conformità durante le verifiche ispettive, per cui le sanzioni per mancato raggiungimento dello standard Informazioni all'utenza durante il viaggio sono pari ad **€ 228,00**.

6. DOTAZIONE DI ADEGUATI CANALI DI VENDITA

È misurata tramite un indicatore espresso in termini percentuali, e calcolato per ogni anno come media aritmetica, per ogni tipologia di stazione (A, B o C a seconda delle dotazioni), dei valori mensili del numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni.

Importo annuo della penale: 150 euro per ogni punto di scostamento percentuale in meno, se dovuto a problematiche della rete di vendita diretta self service, escludendo gli atti vandalici e di sabotaggio.

Dotazione di adeguati canali di vendita	Obiettivo CMQ %	Obiettivo di overperformance %	Consuntivo %	Penale €	Mitigazione €
Stazioni di tipo A dotate di adeguati canali di vendita rispetto al totale	100%	-	100%	0,00 €	0,00 €
Stazioni di tipo B dotate di adeguati canali di vendita rispetto al totale	100%	-	100%	0,00 €	0,00 €
Stazioni di tipo C dotate di adeguati canali di vendita rispetto al totale	68%	-	74%	0,00 €	0,00 €

È stato raggiunto l'obiettivo del CMQ da contratto, per cui le sanzioni per mancato raggiungimento dello standard Dotazione di adeguati canali di vendita sono pari ad **€ 0,00**.

7.

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.

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 Trenitaliadel 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**

RIEPILOGO SANZIONI ANNO 2018

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

premierità 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
<i>di cui imponibile</i>	€ 393.805,45	E = D/1,10
<i>di cui IVA</i>	€ 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