

CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE

TRA

REGIONE MOLISE

E

TRENITALIA S.p.A.

2024-2033

L'anno 2023, il giorno ventitré del mese di Dicembre con la presente scrittura privata

tra

la Regione Molise in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Campobasso, Via Genova, n.11, codice fiscale e P.IVA 00169440708, rappresentata dal Dot. Claudio Iocca, che interviene ed agisce in qualità di Direttore del IV Dipartimento Governo del Territorio (di seguito, per brevità, denominata “Regione” o anche “Ente affidante”)

e

Trenitalia S.p.A. - società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento della società Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. - con sede legale e amministrativa in Roma, Piazza della Croce Rossa n 1, Codice Fiscale e Partita IVA 05403151003, capitale sociale Euro 1.607.137.500,00 interamente versato, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 05403151003, iscritta al R.E.A. al n. 883047, la quale interviene nel presente atto in persona dell'Ing. Maria Annunziata Giaconia in qualità di Direttore della Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale di Trenitalia,

(di seguito, per brevità, denominata “Trenitalia”)

di seguito, per brevità, indicate anche “Parti”, congiuntamente, e “Parte”, singolarmente,

PREMESSO

1. che Trenitalia è società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (nel prosieguo anche “FS”) operante nel settore del trasporto ferroviario avente ad oggetto la programmazione, la commercializzazione e la gestione di servizi di trasporto ferroviario, in ambito nazionale, internazionale e locale, nonché dei servizi accessori al trasporto dei viaggiatori medesimi, in virtù della Licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000;
2. che, a far data dall'anno 2001, la Regione risulta titolare delle funzioni e dei compiti di programmazione ed amministrazione inerenti i servizi di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale già in concessione a Ferrovie dello Stato;
3. che i rapporti fra Trenitalia e la Regione sono regolamentati da specifici contratti di servizio;
4. che il contesto di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale è stato definito in particolare dai seguenti provvedimenti:

- Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422 e s.m.i. concernente “*Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell’art. 4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n.59*”;
- Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 “*relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70*” e s.m.i., con particolare riguardo al Regolamento (UE) 2338/2016;
- Regolamento (UE) n.782/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021 in vigore dal 7 giugno 2023;
- Legge 23 luglio 2009 n. 99 che all’art. 61 che prevede “*Ulteriori disposizioni in materia di trasporto pubblico locale*”;
- Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70 che detta la “*Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*”;
- Decreto Legislativo del 15 luglio 2015, n. 112 “*Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)*” e s.m.i.;
- Legge Regionale n. 19/1984 e s.m.i. recante norme in materia di trasporti di competenza regionale;
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 3 aprile 2017 n. 48 “*Atto di regolazione recante la definizione della metodologia per l’individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera a), del decreto-legge n. 201/2011 e dell’articolo 37, comma 1, del decreto-legge n. 1/2012*”;
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti dell’8 febbraio 2018 n. 16 che detta le “*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, avviato con delibera n. 54/2015*”;
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 29 novembre 2018 n. 120 recante “*Metodologie e criteri per garantire l’efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale*”;
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 9 dicembre 2018 n. 106 recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie*”;
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 28 novembre 2019 n. 154 che sostituisce la Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti 49/2015 e contiene le “*Misure regolatorie per*

la redazione dei bandi e delle convenzioni relative alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica”;

- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 12 marzo 2020, n. 65, con cui si definisce il “*Valore del tasso di remunerazione del capitale investito netto per i servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia, di cui alla delibera n. 154/2019*”, aggiornata al 2023 con la Delibera 49/2023;
5. che in data 26 marzo 2010 la Regione e Trenitalia hanno sottoscritto il contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per gli anni 2009-2014, rinnovabile per ulteriori sei anni;
 6. che, avvalendosi della relativa clausola contrattuale, le Parti, in data 3 luglio 2017 hanno sottoscritto il rinnovo del predetto contratto di servizio fino al 2023 di cui gli ultimi tre anni quale proroga - ai sensi dell’art. 4 par. 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 - in ragione degli investimenti previsti (nel prosieguo anche denominato “Atto di rinnovo”);
 7. che i rapporti reciproci fra le Parti sono difatti regolamentati nel rispetto dei principi di cui al Regolamento (CE) n. 1370/2007, pur non direttamente applicabile all’originario contratto di servizio (rientrante, quanto ai tempi dell’affidamento, nel regime transitorio regolato dal Regolamento medesimo), al fine di assicurare a Trenitalia, in quanto impresa di trasporto, la sostenibilità economico-finanziaria del rapporto contrattuale, inclusa l’adeguata remunerazione del capitale investito, così come garantita dalla disciplina comunitaria;
 8. che, al fine del raggiungimento di tale sostenibilità economico - finanziaria, le Parti hanno congiuntamente definito un Piano Economico Finanziario (per brevità nel prosieguo “PEF”) già allegato all’Atto di rinnovo ed hanno previsto di confrontare i dati stimati del PEF per ciascun anno con i dati di consuntivo del Conto Economico Regionale (per brevità nel prosieguo “CER”), certificato a valle dell’approvazione del Bilancio di Trenitalia, per registrare eventuali scostamenti;
 9. che, in ultimo in data 20.12.2021 Trenitalia ha presentato una proposta commerciale contenente l’offerta delle condizioni in termini di qualità ed affidabilità del servizio migliorative e tali da giustificare la scelta della procedura di affidamento diretto mediante stipula di un nuovo Contratto di servizio per il periodo 2024-2033;
 10. che la Regione, constatata la convenienza di tale nuovo affidamento, in data 20.04.2022, ha proceduto, ai sensi di quanto previsto dall’articolo 7 paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.ci., all’aggiornamento dell’avviso di pre-informazione del 28.09.2017 per l’affidamento diretto a Trenitalia del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale della durata

di dieci anni, a decorrere dal 1° gennaio 2024;

11. che la sottoscrizione di un nuovo contratto per la durata complessiva di 10 anni - oltre ad essere del tutto coerente con il contesto normativo europeo e nazionale in materia di affidamenti - garantisce alla Regione una continuità in termini di offerta e standard di qualità del servizio del trasporto ferroviario in un periodo caratterizzato da profondi mutamenti infrastrutturali e della domanda di trasporto;
12. che il nuovo contratto consente una maggiore efficienza ed efficacia nella pianificazione degli investimenti del materiale rotabile;
13. che della cessazione del contratto di servizio in vigore fino al 31.12.2023 non deriva alcun onere aggiuntivo per la Regione, ferma restando la necessità di garantire l'equilibrio economico-finanziario nei termini pattuiti; i crediti vantati da Trenitalia e l'impatto economico e finanziario della chiusura del contratto di servizio, per il periodo 1° gennaio 2015 – 31 dicembre 2023, saranno oggetto di separata regolazione;
14. che la Regione ha predisposto la Relazione *ex Delibera* ART 48/2017 con la quale ha individuato il lotto di affidamento, nella specie corrispondente all'intero servizio ferroviario regionale su rete del Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana (RFI, di seguito anche "Gestore"), inviandola all'ART in data 28 luglio 2022, ricevendo positivo riscontro dalla Stessa in data 9 settembre 2022;
15. che a seguito dell'entrata in vigore della *Delibera* ART 120/2018, la Regione ha richiesto all'ART in data 29 aprile 2022 i parametri per perseguire l'efficienza dell'affidamento diretto, ricevendo riscontro dalla Stessa in data 12 maggio 2022, sulla base dei quali ha predisposto e concordato con Trenitalia, il Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (di seguito PRO – Allegato 3), nel quale sono stati definiti gli obiettivi di efficacia ed efficienza, i meccanismi incentivanti e le azioni di miglioramento della *performance* del servizio di trasporto per il primo periodo regolatorio;
16. che, in data 15 dicembre 2023 la Regione ha inviato all'ART la Relazione di Affidamento di cui alla *Delibera* ART 154/2019;
17. che le Parti hanno elaborato il PEF Affidato, di seguito PEF, sviluppato per l'intero periodo dell'affidamento, che assicura l'equilibrio economico-finanziario del contratto, incluso il ragionevole utile, incentivando il progressivo miglioramento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, per il primo periodo regolatorio definiti nel documento di programmazione, Piano Raggiungimento Obiettivi (di seguito, PRO);
18. che la Regione, con nota del 15 dicembre 2023 in ottemperanza alla Misura 2.7 della *delibera* ART 120/2018, ha inviato il PEF e l'annesso PRO all'ART;
19. che, nel rispetto del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m. e i., le Parti, con il presente contratto di servizio (nel prosieguo anche solo "Atto" o "Contratto"), intendono condividere e formalizzare i

patti e le condizioni per l'affidamento diretto per il periodo 2024 – 2033;

20. che, con propria deliberazione n 401 in data 22 dicembre 2023, la Giunta regionale ha deliberato in ordine all'affidamento diretto per il periodo di 10 anni a far data dall'1.1.2024 e fino al 31.12.2033 dello svolgimento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse regionale e locale, nonché i servizi connessi al trasporto medesimo e l'autorizzazione alla sottoscrizione del presente Contratto; tutto ciò premesso,

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1

(Conferma delle premesse e degli allegati)

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

L'Allegato n. 3 (PEF e PRO), l'Allegato n. 4 (Matrice dei Rischi) e l'Allegato n. 7 (Condizioni minime di qualità, di efficacia ed efficienza dei servizi, penalità, mitigazione e premi) e l'Allegato n. 8 (Piano investimenti) al presente Contratto possono essere modificati secondo quanto previsto nei successivi articoli, previa sottoscrizione di uno specifico accordo fra le Parti che avrà valore di integrazione e/o modifica del Contratto medesimo, mentre i rimanenti allegati vengono aggiornati previa condivisione nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione di cui all'articolo 19.

Art. 2

(Struttura)

Il presente Contratto è articolato come segue:

Art. 1 (Conferma delle premesse e degli allegati)

Art. 2 (Struttura)

Art. 3 (Oggetto)

Art. 4 (Durata ed effetti della sottoscrizione)

Art. 5 (Disciplina delle prestazioni)

Art. 6 (Corrispettivi e modalità di pagamento)

Art. 7 (Canone di accesso all'infrastruttura e servizi accessori)

Art. 8 (Confronto annuale ed effetti conseguenti)

Art. 9 (Riequilibrio del PEF)

Art. 10 (Sopravvenuta incapacienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e minimo garantito)

Art. 11 (Flessibilità del programma di esercizio)

Art. 12 (Interruzione dei servizi)

Art. 13 (Valorizzazione commerciale)

Art. 14 (Politica tariffaria)

Art. 15 (Politica della qualità dei servizi)

Art. 16 (Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)

Art. 17 (Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia e di efficienza)

Art. 18 (Sistema dei premi, delle penalità e sistema di mitigazione delle medesime)

Art. 19 (Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

Art. 20 (Trasparenza e Riservatezza)

Art. 21 (Clausola fiscale)

Art. 22 (Risoluzione e cessione del Contratto)

Art. 23 (Obblighi alla scadenza del Contratto)

Art. 24 (Controversie tra le Parti)

Art. 25 (Cessione dei crediti e debiti)

Art. 26 (Dichiarazioni ed obblighi)

Art. 27 (Clausola d'integrità)

Art. 28 (Tracciabilità dei flussi finanziari)

Art. 29 (Trattamento dati personali)

Art. 30 (Titolarità Autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC) previste dall'articolo 17 comma 5, per le abilitazioni previste dall'articolo 17 comma 7 e per la costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" di cui all'articolo 19)

Art. 31 (Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)

Art. 32 (Disposizioni finali)

Allegati:

- 1) Programma di Esercizio;
- 2) Servizi connessi al trasporto;
- 3) Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori e Piano Economico Finanziario;
- 4) Matrice dei Rischi;
- 5) Sistema tariffario;
- 6) Listino Prezzi – Servizi di Trasporto Ferroviario;
- 7) Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi;
- 8) Piano Investimenti;
- 9) Schema caratteristiche Materiale Rotabile in uso e Manutenzione;
- 10) Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione;
- 11) Schema Carta dei Servizi;
- 12) Procedure di aggiornamento del programma di esercizio;
- 13) Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle

corse;

14) Piano di intervento vendita ed informazioni.

Art. 3

(Oggetto)

1. La Regione affida a Trenitalia, che accetta, lo svolgimento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse regionale e locale, nonché i servizi connessi al trasporto medesimo, come descritti nel presente Contratto e secondo le condizioni minime di qualità ivi fissate.
2. La Regione corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni in regime di obbligo di servizio pubblico (OSP) di cui al precedente comma 1 – un corrispettivo il cui importo è tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Atto, garantendo la remunerazione del capitale investito secondo quanto disciplinato dal Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i e secondo i criteri previsti dalla Delibera ART 154/2019.
3. Il presente Contratto è di tipo *net cost*.

Art. 4

(Durata ed effetti della sottoscrizione)

1. Il presente Contratto ha durata decennale per il periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2033, in ragione dell'affidamento diretto del contratto di servizio pubblico di trasporto ferroviario ai sensi dell'art. 5 par. 6 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i.

Art. 5

(Disciplina delle prestazioni)

1. Trenitalia svolge il servizio di trasporto ferroviario di cui al precedente art. 3 secondo il Programma di Esercizio analitico annuale (Allegato n. 1a - Servizi ferroviari, 1b – Servizi autosostitutivi programmati e 1c Servizi minimi), assicurando anche i servizi connessi al trasporto di cui all'Allegato n. 2, nel rispetto delle condizioni minime di qualità dettagliate all'Allegato n. 7.
2. Il Programma di Esercizio, di cui al precedente comma 1, è strutturato secondo la seguente ripartizione:
 - a) categoria del treno;
 - b) codice identificativo del treno (numero commerciale e numero Gestore Infrastruttura);
 - c) stazioni di partenza e di arrivo del treno e fermate intermedie, tratta di competenza, linea e i km* treno annui;
 - d) orari di partenza e di arrivo;
 - e) giorni di esercizio annuo e periodicità;
 - f) tempo di percorrenza;
 - g) tipo di materiale utilizzato e trazione;

- h) composizione minima del treno da garantire e composizione programmata;
 - i) posti a sedere offerti della composizione programmata e minima;
 - j) garanzia in caso di sciopero;
 - k) intervento, in caso di necessità, di servizio sostitutivo;
3. Il Programma di Esercizio potrà essere soggetto ad aggiustamenti concordati tra le Parti in fase di consolidamento dell'orario complessivo in relazione allo sviluppo del calendario di ciascun anno o alle esigenze di esercizio e/o di razionalizzazione della circolazione. La Regione procederà, inoltre, a valutare modifiche alla programmazione in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità regionali. Detti aggiustamenti non tengono conto di eventuali produzioni straordinarie, richieste dalla Regione, che saranno oggetto di separata regolazione, secondo quanto previsto all'art. 8, comma 5 e all'Allegato n. 6 (Listino prezzi).
4. Trenitalia si impegna ad effettuare i servizi di trasporto ferroviario di cui al presente Contratto con materiale rotabile idoneo e sufficiente per garantire confortevoli condizioni di viaggio, secondo il dimensionamento dell'offerta di servizi che la Regione ha definito.
5. Il programma di esercizio è attuato da Trenitalia sulla base della capacità della rete e delle relative tracce che la Regione prenota nell'ambito dell'Accordo Quadro, sottoscritto con il Gestore dell'infrastruttura. Per gli anni successivi al primo, il programma di esercizio ad ogni cambio dell'orario sarà concordato con la Regione entro 270 giorni antecedenti l'entrata in vigore dell'orario stesso. Il programma di esercizio rilasciato dal Gestore dell'infrastruttura sarà poi trasmesso alla Regione almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore e comunicato alla clientela attraverso il sito internet di Trenitalia. All'Allegato n. 12 sono riportate le procedure di aggiornamento del programma di esercizio.
6. È facoltà della Regione, in occasione di significative variazioni di orario, istituire tavoli di confronto con gli operatori del TPL gomma e Trenitalia.
7. Trenitalia, in condivisione con la Regione, effettua il servizio con modalità automobilistica solo, nei seguenti casi, fermo restando la responsabilità diretta di Trenitalia nell'assolvimento degli impegni contrattuali verso la Regione:
- a) servizi sostitutivi automobilistici da orario definiti nel programma di esercizio (Allegato 1b – Servizi autosostitutivi programmati);
 - b) servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti e altre cause di forza maggiore;
 - c) servizi a carattere temporaneo resi necessari da un improvviso e non programmabile picco della domanda di trasporto e svolti in orari ed itinerari identici al servizio ferroviario da essi integrato.

8. Trenitalia è tenuta a comunicare alla Regione, entro 24 ore dall'inizio dei servizi di cui al precedente punto b) e c), le cause della loro effettuazione, indicando la durata, che non può superare i 60 giorni per i servizi di cui al punto c).
9. Trenitalia ha predisposto uno specifico “Piano d'intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse” (Allegato n. 13) relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un “adeguato servizio sostitutivo”, in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse. Il Piano relativo ai servizi sostitutivi in caso di soppressione parziale o totale delle corse definisce le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'originario equilibrio economico – finanziario del Contratto.
10. Trenitalia è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal programma di esercizio curando e garantendo:
 - a) la manutenzione ordinaria, straordinaria (salvo quanto diversamente disposto da contratti di comodato o locazione stipulati tra le Parti) e le revisioni periodiche del materiale rotabile;
 - b) le condizioni di sicurezza;
 - c) la pulizia del materiale rotabile, secondo quanto previsto dall'Allegato n. 7.
11. Trenitalia comunica annualmente alla Regione, secondo lo schema di cui all'Allegato 9: l'elenco dei rotabili in disponibilità e i livelli e tipologie di manutenzione programmata. Trenitalia, in occasione di eventuali immissioni, dismissioni e/o trasferimento di rotabili provvede a informarne la Regione.
12. Trenitalia, per lo svolgimento di singole attività o specifici servizi attinenti al trasporto, può avvalersi di altre aziende od operatori, ferma restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali.

Art. 6

(Corrispettivi e modalità di pagamento)

- 1 La Regione corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente art. 3 – un corrispettivo tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Contratto, garantendo la remunerazione del capitale investito. Il corrispettivo non potrà superare l'importo necessario per coprire, anche dal punto di vista finanziario, la differenza tra i ricavi originati dall'assolvimento dell'obbligo di servizio pubblico, tenendo anche conto dei relativi ricavi da traffico, e i costi sostenuti ivi incluso il ragionevole utile, in coerenza con il Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i. e con le previsioni della Delibera ART 154/2019.
- 2 Il corrispettivo da riconoscere a Trenitalia, che determina l'equilibrio economico e finanziario del Contratto, è quello riportato nell'Allegato n. 3 secondo lo Schema 3 di cui all'Annesso 5 della Delibera ART 154/2019.

- 3 Il PEF comprende quanto previsto nel PRO per il primo quinquennio 2024 – 2028, tiene conto di tutte le voci di costo e di ricavo pertinenti al Contratto e prevede il raggiungimento dell'equilibrio economico e finanziario per l'intero periodo contrattuale di dieci anni, avuto riguardo non solo dei costi operativi, ma anche di tutte le altre voci di costo, inclusi ad esempio gli investimenti che si realizzano nel primo quinquennio, ma che dispiegano i loro impatti economici su tutto l'arco temporale del Contratto e pertanto anche nel secondo periodo regolatorio.
- 4 L'elenco delle gratuità e delle agevolazioni e le relative forme di compensazione vigenti all'atto di sottoscrizione del Contratto sono riportate all'Allegato n. 5; di queste la Regione ne ha tenuto conto nella definizione dei ricavi previsti nel PEF.
- 5 La Regione prende atto che, nella determinazione dei costi e dei ricavi, Trenitalia ha tenuto conto di quanto riconosciuto relativamente alla circolazione sui servizi ferroviari al personale del Gruppo Ferrovie dello Stato in forza dell'applicazione del CCNL vigente.
- 6 Eventuali premi, penalità e mitigazioni delle medesime non concorrono alla formazione del corrispettivo come sopra definito, ma vengono applicati annualmente sulla base dell'effettiva prestazione registrata dalle Parti, in coerenza con quanto previsto al successivo art.18 e all'Allegato n. 7 Condizioni Minime di qualità, efficacia ed efficienza, premi, penalità e sistema di mitigazione delle medesime. Il calcolo dei premi, delle penalità e relative mitigazioni sarà effettuato entro il primo quadrimestre dell'anno successivo a quello di riferimento, salvo diversa tempistica per i consuntivi certificati degli indicatori forniti dal Gestore Infrastruttura. La regolazione degli importi di tali calcoli verrà definita in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto e laddove la Regione ne disponga la restituzione, sarà liquidata a compensazione finanziaria della prima fattura utile. Nel caso di maturazione di premi, gli stessi sono da considerarsi con separata evidenza e non possono mai scomputare, se non finanziariamente, l'ammontare delle penali.
- 7 Il corrispettivo è diviso annualmente in dodici rate mensili di pari importo che Trenitalia fattura alla Regione su base mensile alla fine del periodo di riferimento. La Regione liquida i predetti importi a Trenitalia entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento, in modalità elettronica, della fattura inviata secondo la vigente normativa. La Regione si impegna ad assicurare la certezza della corresponsione dei corrispettivi e, in particolare, la regolarità e la puntualità della liquidazione. In caso di tardivo pagamento degli importi dovuti, la Regione è tenuta a corrispondere a Trenitalia gli interessi moratori al tasso stabilito dalle norme vigenti, emanate in attuazione delle direttive comunitarie in materia di ritardi nelle transazioni commerciali, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. n. 231/2002.
- 8 Nel caso di ritardo nei pagamenti, la relativa remunerazione non concorre all'ammontare di cui alla previsione dell'articolo 8 comma 3 lettera a).

Art. 7

(Canone di accesso all’infrastruttura e servizi accessori)

1. Il canone di accesso all’infrastruttura, incluse le prestazioni accessorie e complementari, ed il costo per l’energia elettrica per trazione sono riconosciuti a Trenitalia nella misura da questa effettivamente corrisposta al Gestore dell’infrastruttura per l’esecuzione del presente Contratto, al netto delle eventuali penali comminate dal Gestore stesso a Trenitalia, in applicazione del sistema di controllo delle prestazioni del trasporto ferroviario previsto dall’art. 21 del D. Lgs. n. 112/2015 s.m.i.
2. Nella rappresentazione degli oneri di produzione del servizio ferroviario è garantita l’evidenza dei costi di pedaggio e di energia elettrica per trazione.

Art. 8

(Confronto annuale ed effetti conseguenti)

1. Al fine di garantire l’equilibrio economico-finanziario del Contratto, per l’intero periodo di dieci anni di durata, le Parti procedono, acquisito il consuntivo dell’anno precedente, a confrontare i risultati previsionali annui riportati nel PEF con quelli consuntivi desumibili dal CER dell’esercizio in questione, al fine di determinare eventuali scostamenti rispetto alle stime del citato PEF, secondo le modalità riportate nell’Allegato n. 4 Matrice dei rischi.
2. Allo scopo, Trenitalia annualmente, nel termine fissato dal quadro normativo e regolatorio di riferimento, trasmette alla Regione e all’ART i formati di contabilità regolatoria e i dati tecnici relativi all’esercizio precedente, compilati in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera ART 120/2018 e s.m.i., unitamente alla Relazione Illustrativa e alla certificazione, redatta da una società di revisione o da un revisore legale dei conti, attestante la conformità degli schemi di contabilità regolatoria e della Relazione alla citata Delibera ART 120/2018.

Il confronto annuale è effettuato tra i valori dell’anno di riferimento riportati nel PEF ed il CER, quest’ultimo opportunamente rettificato da Trenitalia avendo riguardo agli importi non di competenza dell’anno di riferimento, nonché dell’importo delle penali al netto delle eventuali mitigazioni delle stesse stimate in sede di chiusura del Bilancio di esercizio e tenuto anche conto di quanto previsto nella “Matrice dei rischi” di cui all’Allegato n. 4.

La “Matrice dei rischi” dettaglia le responsabilità per voci di costo/ricavo attribuendola alle Parti e definisce la metodologia di applicazione. Sulla base delle responsabilità così individuate, si procede alle rettifiche delle voci di costo/ricavo così come riportate nella contabilità regionale di cui al CER. Allo scopo Trenitalia invia annualmente una relazione di analisi degli scostamenti PEF/CER superiori alle normali oscillazioni gestionali.

3. A seconda dei risultati di tale confronto e dell’ampiezza dell’eventuale scostamento calcolato, si possono adottare le seguenti misure e produrre i seguenti effetti alternativi:

- a) laddove dal confronto tra il risultato del consuntivo dell'esercizio in questione (Risultato netto CER) e il risultato riportato per lo stesso anno nel PEF (Risultato netto annuo del PEF), si evidenzi una differenza compresa in una fascia di più o meno zero virgola cinque per cento ($\pm 0,5\%$) rispetto ai Ricavi Operativi annui del PEF, l'importo corrispondente a detto scostamento, in più o in meno, si intende integralmente annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra relativamente all'esercizio in questione;
 - b) laddove il confronto di cui al precedente punto a) faccia registrare uno scostamento eccedente la fascia di cui al precedente punto a) ($\pm 0,5\%$ dei ricavi annui), ma inferiore alla fascia di cui alla lettera c) ($\pm 5\%$), l'importo corrispondente alla parte eccedente il punto a) in più o in meno, scomputato delle componenti di costo e ricavo a carico di ciascuna delle Parti secondo quanto previsto nella Matrice dei rischi di cui all'Allegato n. 4, è rendicontato per essere poi compensato algebricamente alla fine del periodo di riferimento del PEF, ovvero in occasione della revisione intermedia di cui al PRO per il secondo periodo regolatorio, ovvero regolato secondo quanto previsto al successivo articolo 9. In alternativa le Parti possono condividere la possibilità di reimpiego durante gli incontri del Comitato Tecnico di Gestione;
 - c) laddove il confronto di cui al precedente punto a) faccia registrare un risultato totale eccedente il più o meno cinque per cento ($\pm 5\%$) dei ricavi operativi, non riassorbibile nel corso di validità del Contratto, le Parti provvedono alla rendicontazione ai sensi del precedente punto b) e ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione attraverso la sottoscrizione di un apposito atto che modifichi il PEF sostituendo quindi l'Allegato 3 al presente Contratto, con le modalità previste al successivo articolo 9.
4. Nel successivo periodo regolatorio, a valle della ricezione dei nuovi parametri di efficacia ed efficienza forniti dall'ART, effettuata una verifica degli importi derivanti dagli scostamenti PEF/CER rendicontati e cumulati algebricamente (sia positivi che negativi) negli anni precedenti, a norma del precedente comma 3, le Parti definiscono il PRO per il successivo periodo regolatorio, e la conseguente eventuale revisione/rimodulazione del PEF, rideterminando eventualmente il tasso di inflazione previsto a PEF, sempre mantenendo l'originario equilibrio economico-finanziario del Contratto. In caso di importi rendicontati a favore della Regione, le Parti potranno definire il riutilizzo per progetti di miglioramento della qualità del servizio ferroviario regionale.
 5. Infine, la tabella di Listino Prezzi (Allegato n. 6), derivata dai valori del primo anno del PEF ed aggiornata secondo la previsione del PEF annualmente, è utilizzata come riferimento per valorizzare eventuali richieste di servizi in più o in meno da parte della Regione. Al riguardo, Trenitalia si rende disponibile ad effettuare su richiesta della Regione - avvalendosi del predetto Listino Prezzi – ogni

simulazione necessaria a valutare le ricadute economiche delle richieste della Regione in merito ad eventuali variazioni dell'offerta. Nel caso in cui la Regione proceda alla richiesta di servizi in più non trova applicazione la previsione di cui all'articolo 8 comma 3 lettera a).

6. Entro il mese di luglio dell'anno successivo all'ultimo anno di vigenza del periodo contrattuale, acquisito il CER certificato dell'anno precedente, le Parti procedono al consuntivo dell'esercizio in questione, registrando, come da prassi, il relativo risultato netto regolatorio e l'eventuale importo in più o in meno rispetto al risultato netto regolatorio stimato nel PEF. Le Parti provvedono, altresì, alla compensazione finale di tutti gli importi annuali determinati e rendicontati secondo i precedenti commi, esclusi ovviamente quelli già precedentemente assorbiti e/o oggetto di accordi tra le Parti volti alla parziale regolarizzazione delle eccedenze in più o in meno.
7. Laddove al termine della compensazione finale di tali importi residui un saldo totale compreso in una fascia pari al più o meno zero virgola cinque per cento ($\pm 0,5\%$) del fatturato dell'ultimo periodo regolatorio, l'importo corrispondente a detto saldo si intende integralmente compensato ed annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra a tale titolo.
8. Laddove, invece, al termine della compensazione finale residui un saldo totale eccedente la fascia di cui al comma precedente, al netto di eventuali accordi tra le Parti rettificativi dei servizi da rendere e volti a riassorbire parzialmente le differenze preliminarmente rendicontate e non utilizzate, l'importo corrispondente alla variazione in più o meno rispetto alla predetta fascia diviene definitivo e pertanto iscritto a credito di una Parte e a debito dell'altra Parte, generando conseguentemente l'obbligo di regolazione del medesimo – a cura della Parte debitrice – entro i successivi sessanta giorni.

Art. 9

(Riequilibrio del PEF)

1. Le Parti provvedono ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione – previo assorbimento di tutti gli importi annuali di cui all'art. 8 comma 3 lett. b) nel frattempo rendicontati – attraverso la sottoscrizione di un apposito atto che ripristini l'originario equilibrio economico-finanziario di cui al precedente articolo 6 comma 1, modificando il PEF e sostituendo quindi l'allegato n. 3 al Contratto, nei seguenti casi:
 - a) nel caso in cui i risultati del confronto PEF/CER di due esercizi consecutivi ricadano nella fattispecie di cui alla lett. b, del comma 3 dell'art. 8 e facciano registrare scostamenti totali, entrambi positivi od entrambi negativi, di ammontare complessivo del biennio superiore al 2,5% dei Ricavi operativi dello stesso biennio di cui al PEF;
 - b) nel caso di cui all' art. 8 comma 3 lett. c);

- c) nel caso di modifica permanente del programma di esercizio superiore al 2% (due per cento) rispetto al perimetro dei servizi previsti nel PEF;
 - d) nel caso in cui la redazione del PRO, per il secondo periodo regolatorio, renda necessaria una modifica del PEF;
 - e) nei casi di adempimento a sopravvenute disposizioni normative, nonché in caso di adeguamenti, non previsti nel PEF, conseguenti a provvedimenti amministrativi e giurisdizionali, disposizioni normative o prescrizioni di qualsiasi natura da parte di Enti o Autorità competenti che comportino una variazione significativa dell'ammontare complessivo degli investimenti in capo a Trenitalia o comunque nuove e più onerose condizioni per l'esercizio del servizio;
2. In tutti i casi elencati sub comma 1), le Parti procedono a determinare il nuovo PEF, entro 60 giorni dall'esito dell'ultimo confronto PEF/CER, procedendo al riequilibrio economico-finanziario, attraverso la ridefinizione del PEF, intervenendo prioritariamente:
- a) sui fattori di produzione;
 - b) sul corrispettivo;
 - c) sul sistema tariffario;
 - d) sul programma di investimenti di cui al successivo articolo 16, solo laddove non siano state assunte obbligazioni giuridicamente vincolanti;
 - e) sul livello dei servizi.

Ove le Parti non trovino un accordo sull'aggiornamento del PEF entro 60 giorni dall'apertura delle trattative, Trenitalia ha diritto di risolvere il presente Contratto, fermo restando l'obbligo di garantire il servizio per i successivi 6 mesi agli stessi patti e condizioni, fatto salvo il diritto di Trenitalia a vedersi riconosciute le somme necessarie a garantire l'equilibrio economico-finanziario inclusa la remunerazione del capitale investito per il periodo di servizio effettivamente reso.

Art. 10

(Sopravvenuta incapienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e minimo garantito)

1. In caso di incapienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e di mancato accordo sull'aggiornamento del PEF entro 60 giorni dall'intervenuto accertamento, Trenitalia procederà, anche in corso d'orario e previa comunicazione alla Regione, ad una riprogrammazione quantitativa/qualitativa dei servizi.
2. Tali interventi, finalizzati a mantenere l'originario equilibrio economico-finanziario del presente Contratto, dovranno essere tali da compensare integralmente la parte di corrispettivo non erogata o che non potrà essere erogata a Trenitalia.
3. La Regione garantisce a Trenitalia lo svolgimento di prestazioni in applicazione del presente Contratto, tale da assicurare un corrispettivo minimo annuo corrispondente all'80% (ottanta per cento) della

produzione del servizio quantificato nell'Allegato n. 1, fatto salvo quanto previsto dall'art. 11 comma 5.

Art. 11

(Flessibilità del programma di esercizio)

1. L'offerta commerciale può subire modifiche e/o integrazioni.
2. Le modifiche e/o le integrazioni che si rendano necessarie o opportune in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda o variazioni dell'infrastruttura ferroviaria possono essere richieste sia dalla Regione sia da Trenitalia, previa verifica tecnica ed economica, in virtù di una stima effettuata sulla base del Listino Prezzi di cui al precedente articolo 8, comma 5 (Allegato n. 6). Resta fermo, comunque, che i rapporti economici e finanziari fra le Parti restano disciplinati da quanto previsto ai precedenti articoli 6, 7, 8 e 9.
3. In dipendenza di lavori programmati sull'infrastruttura o in conseguenza di modifiche strutturali della stessa infrastruttura ed assicurando il rispetto delle esigenze della domanda, Trenitalia può apportare modifiche all'offerta commerciale, previa adeguata informazione alla Regione e alla clientela, almeno 30 giorni prima della variazione dell'offerta. Anche in tali casi, si applica quanto previsto dai precedenti articoli 6, 7, 8 e 9.
4. In tutti i casi disciplinati dal presente articolo, Trenitalia deve assicurare un'adeguata informazione alla clientela e alla Regione.

Art. 12

(Interruzione dei servizi)

1. Il PEF riflette il programma di esercizio condiviso dalle Parti, pertanto le eventuali variazioni non programmate – determinate da cause di forza maggiore, quali scioperi, calamità naturali, terremoti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, da cause di sospensione del servizio disposti dalle Autorità, nonché da cause imputabili a Trenitalia o al Gestore dell'Infrastruttura – genereranno effetti economico-finanziari, come minori costi sostenuti in sede di CER e, quindi, in sede di consuntivazione annuale fra quest'ultimo e il PEF, come previsto al precedente art. 8.
2. Qualora le variazioni di produzione rispetto al programma di esercizio siano imputabili a Trenitalia, le stesse sono valutate ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'Allegato n. 7.
3. In caso di sciopero, Trenitalia garantisce le prestazioni indispensabili (prestazioni di servizio minime) di cui all'Allegato n. 1, stabilite con accordo siglato tra Trenitalia e le Organizzazioni Sindacali, in conformità alle disposizioni di cui alla Legge sullo sciopero nei servizi essenziali n. 146/90 e successive modificazioni ed integrazioni. Trenitalia garantisce, altresì, la preventiva e adeguata informazione alla clientela e alla Regione.
4. Trenitalia, nei casi di cui al primo comma del presente articolo, si impegna a contenere al massimo le

temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, anche ricorrendo a modalità sostitutive d'esercizio, informando tempestivamente e adeguatamente sia la clientela sia la Regione.

5. In caso di alterazioni del servizio determinate da cause di carattere eccezionale, le Parti tengono conto – anche ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'Allegato n. 7 – del programma di esercizio straordinario messo a punto da Trenitalia.

Art. 13

(Valorizzazione commerciale)

1. Trenitalia ha facoltà di procedere a qualsiasi iniziativa di valorizzazione commerciale dei beni funzionali allo svolgimento del servizio, purché ciò non determini alcun onere a carico della Regione, disagi per l'utenza o vincoli alla produzione del servizio.
2. Trenitalia determina le specifiche modalità attuative delle attività di cui al comma 1, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni del presente Atto.
3. Tale valorizzazione sarà riscontrata nel CER nell'ambito dei ricavi, in ragione della loro natura.
4. La Regione, se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie, ha facoltà di richiedere spazi nella disponibilità esclusiva di Trenitalia per la divulgazione di informazioni di proprio interesse coerenti con le finalità del presente Contratto, quali la promozione del territorio, previa valutazione dei relativi costi/mancati ricavi che saranno riconosciuti a Trenitalia con separata regolazione. La Regione fornirà a Trenitalia, al momento della richiesta, il contenuto dell'informazione al fine di consentirle di valutare che la stessa non sia lesiva o in contrasto con interessi/policy/attività del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Resta in capo alla Regione ogni responsabilità sul contenuto delle informazioni, manlevando Trenitalia da ogni responsabilità a riguardo.

Art. 14

(Politica tariffaria)

1. Per i viaggi all'interno del territorio regionale, il sistema tariffario adottato è quello vigente al momento della sottoscrizione del presente Atto, nonché l'applicazione sovraregionale delle tariffe regionali per i viaggi attraverso due o più Regioni, come definito dalla Conferenza Stato-Regioni nel Documento "*Nuova tariffa con applicazione sovraregionale*" del 3 agosto 2017 come integrato dal Documento del 21 settembre 2017 e successive ulteriori integrazioni. Il sistema tariffario è riportato nell'Allegato n. 5.
2. La Regione, ai sensi del presente Atto, corrisponde direttamente a Trenitalia l'integrale compensazione delle quote per i mancati introiti tariffari derivanti da agevolazioni o titoli di gratuità diversi da quelli vigenti al momento della sottoscrizione del presente Atto, nonché derivanti da altre norme o modifiche al sistema tariffario eventualmente emanate successivamente alla stipula del presente Contratto e già non contenute nel PEF che possono essere stabiliti solo dalla Regione.
3. La Regione, inoltre stabilisce che:

- nell'anno 2026 e 2028, a far data dal 1° gennaio con prevendita al 25 dicembre dell'anno precedente, le tariffe dei servizi sono incrementate rispettivamente del 10% e del 5%. L'incremento delle tariffe è paritetico per le tariffe regionali e regionali con applicazione sovraregionale e sono automaticamente applicati da Trenitalia, salvo deliberazione contraria da parte della Regione;
 - nei restanti anni a far data dal 1° gennaio con prevendita al 25 dicembre dell'anno precedente, ad eccezione del 2024 per cui l'adeguamento è a far data dal 1° febbraio con prevendita al 25 gennaio, le tariffe dei servizi sono adeguate al tasso di inflazione FOI rilevato entro il mese di novembre dell'anno precedente. Gli adeguamenti delle tariffe sono paritetici per le tariffe regionali, regionali con applicazione sovraregionale e sono automaticamente applicati da Trenitalia, salvo deliberazione contraria da parte della Regione.
4. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'adeguamento/incremento di cui al precedente comma contribuisce all'equilibrio economico-finanziario del presente Contratto e, pertanto, qualora la Regione intervenga per non effettuarlo, l'importo corrispondente all'aumento dei ricavi atteso anno per anno, considerando l'effetto cumulato, sarà attribuito alla Regione secondo quanto previsto all'Allegato 4 Matrice dei Rischi; tale importo non è considerato nel calcolo di cui all'art. 8 comma 3 lettera a).
 5. Trenitalia provvede ad effettuare il controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri ed ha, inoltre, l'obbligo di comunicare alla clientela l'articolazione ed il funzionamento del sistema tariffario, ivi incluse le agevolazioni tariffarie e le modalità di regolarizzazione a bordo.
 6. Trenitalia si impegna ad attivare iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, nonché a tutela della sicurezza personale del viaggiatore secondo il "*Piano Operativo di sicurezza e controlleria*", che sarà predisposto entro un anno dalla stipula del Contratto. Il Piano definirà le necessità, le attività, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto, fermo restando quanto già previsto all'allegato n. 2.
 7. Trenitalia ha facoltà di adottare – decorsi trenta giorni dalla data della comunicazione alla Regione – ulteriori titoli individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, o per progetti che favoriscano la mobilità casa- lavoro e casa-scuola e turistica anche in collaborazione con gli enti locali, anche combinati con altre prestazioni o servizi.
 8. Trenitalia assicura una rete di vendita, diretta e/o indiretta in grado di rispondere adeguatamente alla domanda dei viaggiatori, anche attraverso l'estensione di progetti di *digital customer experience* ed integrazione multimodale. Al fine di garantire nell'arco della durata del Contratto un costante adeguato livello di dotazione della rete di vendita e d'informazione, e con riferimento al PEF che prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta ed un potenziamento dei canali di vendita alternativi, nonché alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di

viaggio, le Parti hanno predisposto un apposito Allegato n. 14 “*Piano di intervento per la vendita e l’informazione*”, anche tenuto conto delle condizioni territoriali di domanda e di offerta. Il Piano definisce la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l’equilibrio economico-finanziario originario del Contratto. Secondo quanto definito nel Piano di Intervento, le condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all’Allegato n. 7 potranno essere ridefinite.

9. Resta fermo che Trenitalia si riserva di non aderire a nuovi progetti di integrazione, qualora le stesse risultino economicamente penalizzanti per Trenitalia e la Regione non si impegni formalmente a compensare i minori introiti.

Art. 15

(Politica della qualità dei servizi)

1. Trenitalia si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela.
2. Trenitalia eroga i servizi oggetto del presente Atto nel rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all’Allegato n. 7. Il rispetto delle condizioni minime di qualità è verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata.
3. Con riferimento ai livelli minimi di accessibilità e fruibilità del servizio per gli utenti, con particolare riferimento alle persone a mobilità ridotta, Trenitalia predispose, entro un anno dalla stipula del Contratto, un apposito “*Piano Operativo per l’Accessibilità*” coinvolgendo almeno la Regione, il Gestore dell’infrastruttura, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta. Il Piano definirà la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l’equilibrio economico-finanziario originario del Contratto. Secondo quanto definito nel Piano di Intervento, le condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all’Allegato n. 7 potranno essere ridefinite.
4. Trenitalia assicura che siano soddisfatte le condizioni minime di informazione degli utenti e dei cittadini nelle fasi precedenti e durante il viaggio. Tali informazioni sono erogate in lingua italiana e in lingua inglese. Entro un anno dalla stipula del Contratto, Trenitalia predispose, condividendolo con la Regione, un “*Piano per l’incremento graduale della copertura dell’erogazione delle informazioni in lingua inglese*”, fino al livello di copertura determinato dalle Parti. Il Piano definirà la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l’equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.
5. Trenitalia effettua, con almeno un’indagine all’anno in periodi significativi di erogazione del servizio, la rilevazione complessiva e unitaria della qualità percepita dalla clientela, finalizzata alla misurazione dell’indice di soddisfazione della clientela ed all’individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della

domanda. A tal fine, Trenitalia deve avvalersi di un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità. Le Parti hanno verificato e condividono che la rilevazione della *customer satisfaction* condotta da Trenitalia è conforme ai requisiti della misura 5 della Delibera ART 16/2018.

6. Trenitalia elabora la Carta dei Servizi, secondo lo schema di cui all'Allegato 11 in conformità alla normativa vigente, con indicazione degli standard e degli obiettivi del Contratto, nonché gli indicatori descrittivi non inclusi nelle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui alla Delibera ART 16/2018, Delibera ART 106/2018 e i diritti minimi degli utenti con possibilità di rimando alle "Condizioni generali di trasporto" di Trenitalia. Trenitalia si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi alla Regione, entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento. Qualora la Regione non si esprima entro 30 giorni dalla predetta comunicazione, la Carta dei Servizi si considera approvata e Trenitalia procede a pubblicarla sul proprio sito internet entro il 31 marzo di ogni anno, provvedendo al successivo invio all'ART. La Regione, in fase di disamina della Carta dei Servizi, provvede a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi. La Carta dei Servizi, seppur non allegata al presente Atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale.
7. Trenitalia in ottemperanza a quanto disposto all'art. 2 comma 461, lett. F, L. 244/2007 si impegna a sostenere fino alla misura massima annuale di 2.000 euro le attività di cui alle lett. b, c, d. della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dalla Regione, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

Art. 16

(Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)

1. Trenitalia e la Regione si impegnano al piano di investimenti di cui all'Allegato 8, secondo le consegne indicate nel cronoprogramma ivi riportato. Gli investimenti complessivi a carico di Trenitalia ammontano a 15,48 milioni di euro, per revamping, ammodernamento degli impianti, sviluppi informatici e per manutenzione ciclica. Le Parti, se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie, entro un anno dalla sottoscrizione del Contratto, nei limiti dell'investimento complessivo previsto a PEF, predispongono i seguenti Piani:
 - Piano per la sostituzione progressiva del materiale rotabile (per età e classe ambientale);
 - Piano per investimenti per innovazione tecnologica;
 - Piano per ICT (rilevazione automatizzata contapasseggeri, diagnostica a bordo, videosorveglianza, attrezzaggio per PMR, wi-fi, ecc).
2. Gli investimenti per l'acquisto di nuovo materiale rotabile, di proprietà di Trenitalia, sono pari a 65,20 milioni di euro con finanziamenti della Regione, per l'acquisto di 10 treni POP a quattro

casce. In caso di riduzione del costo effettivo del materiale rotabile rispetto a quello stimato nel PEF, il maggior importo degli investimenti potrà essere destinato ad altri ulteriori investimenti da definire congiuntamente. In caso di indicizzazione oltre quanto stimato nel PEF, il maggior costo sarà valutato nell'ambito del confronto PEF/CER e, se necessario, sarà attivata la procedura di riequilibrio del PEF, ai sensi del precedente art. 9, e/o si procederà a una riduzione del numero dei rotabili previsti a PEF, sempre fermo restando quanto previsto alla Matrice dei rischi (Allegato 4) e al PRO (Allegato 3).

3. Trenitalia, nell'ambito del quadro economico del Contratto, procede all'ammortamento del valore del materiale rotabile, applicando i principi contabili Internazionali (IFRS) adottati da Trenitalia e dal Gruppo Ferrovie dello Stato riportati nella nota integrativa al bilancio di Trenitalia.
4. Alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento dei servizi ad un diverso gestore e su richiesta di Trenitalia, la Regione si obbliga sin d'ora ad acquistare, previa corresponsione del valore netto contabile alla data di cessione, il materiale rotabile di Trenitalia.

Analogamente, alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento dei servizi ad un gestore diverso da Trenitalia, su richiesta della Regione Trenitalia si obbliga a cedere la proprietà del materiale rotabile, previa corresponsione del valore netto contabile alla data di cessione. Nel caso in cui i rotabili acquistati non siano stati ancora consegnati/collaudati, la Regione può richiedere a Trenitalia di cedere il contratto di acquisto con il fornitore, per tutti o parte dei treni; in tal caso, la Regione si impegna sin d'ora a restituire a Trenitalia gli eventuali importi di corrispettivo già liquidati al fornitore, facendosi inoltre carico di ogni ulteriore onere economico e/o finanziario connesso.

Nei casi di cui al presente comma, il trasferimento della proprietà ovvero il subentro è subordinato al pagamento integrale di quanto dovuto a Trenitalia e costituisce condizione di efficacia del nuovo affidamento.

5. Trenitalia si obbliga, inoltre, alla cessazione anche anticipata del Contratto a trasferire alla Regione la proprietà del materiale rotabile da essa eventualmente interamente finanziato.

Art. 17

(Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia e di efficienza)

1. Trenitalia fornisce le rilevazioni interne sul rispetto delle condizioni minime di qualità definite nell'Allegato n. 7 e nel PRO Allegato n. 3, secondo le periodicità rispettivamente ivi indicate nonché trasmette annualmente la Relazione Illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018, nella quale sono esaminate le *performance* e individuate le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive.
2. Trenitalia illustra alla Regione i risultati conseguiti in sede di Comitato Tecnico di Gestione del

Contratto di cui al successivo art. 19. La Regione ha facoltà di chiedere a Trenitalia tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi, e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie. Il Comitato Tecnico di Gestione valuta il rispetto delle condizioni minime di qualità ed indica le eventuali azioni di miglioramento. Le condizioni minime di qualità sono sottoposte a una valutazione in sede di verifica intermedia di cui al comma 4 dell'art. 9. Tale valutazione riguarda anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri e degli indicatori di cui all'allegato 7.

Allo scopo la Regione istituirà un tavolo di confronto da essa presieduto tra la Regione e le Associazioni dei Consumatori con il compito di valutare l'andamento del servizio, la qualità percepita, la rispondenza alle esigenze dei viaggiatori. In tale ambito, la Regione potrà richiedere la partecipazione in qualità di soggetto tecnico di Trenitalia per fornire specifici approfondimenti, cui Trenitalia ha obbligo di partecipare.

3. La Regione si riserva di verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio ed il livello di soddisfazione della clientela (qualità percepita) tramite proprie strutture o personale esterno appositamente incaricato, attraverso rilevazioni campionarie sulla rete.

Le verifiche sono formalizzate in contraddittorio con i rappresentanti di Trenitalia.

4. Relativamente alla verifica della qualità erogata, gli Ispettori regionali, ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità, comunicano al personale di Trenitalia le evidenze negative dell'ispezione.
5. Per l'effettuazione delle suddette verifiche, le Parti concordano che su tutti i treni regionali di competenza della Regione è concessa la libera circolazione a dipendenti della Regione o a rilevatori individuati dalla Regione stessa, muniti di apposita credenziale di libera circolazione (CLC) e opportunamente segnalati. Tali credenziali, specifiche per le verifiche di cui sopra, sono nominative, annuali e sono emesse da Trenitalia in un numero massimo annuale pari a 3.
6. Trenitalia è tenuta a fornire i dati numerici relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, nonché l'indice di affollamento - misurato come passeggeri in piedi/metri quadrati, considerando la sola superficie utile del vagone per il viaggio in piedi (esclusa quindi la superficie occupata da posti a sedere e gli spazi destinati al deflusso dei passeggeri). Trenitalia si impegna a fornire i dati disaggregati per linea relativi al load factor (suddivisi per fascia rilevante e non rilevante per ciascuna delle rilevazioni effettuate). Trenitalia effettua dette rilevazioni in modalità manuale, con valutazione dei saliti e discesi a cura del capotreno, su una settimana di riferimento, con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con la Regione.

La Regione utilizza tali rilevazioni al fine di programmare la progressiva riduzione dell'indice di

affollamento.

7. Per agevolare il monitoraggio continuo dell'effettuazione e della regolarità dei servizi, Trenitalia cura gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura affinché la Regione sia abilitata con una postazione per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione del Gestore dell'Infrastruttura con il profilo di "Committente/cliente di Impresa Ferroviaria".

Art. 18

(Sistema dei premi, delle penalità e sistema di mitigazione delle medesime)

1. Le Parti hanno individuato indicatori di qualità, con relativi valori obiettivo, secondo cui possono maturare premi, penalità e mitigazioni delle medesime, secondo quanto previsto nell'Allegato 7.
2. Nel caso di maturazione di premi, gli stessi sono da considerarsi con separata evidenza e non possono mai scomputare, se non finanziariamente, l'ammontare delle penali.
3. In tutte le ipotesi previste nel presente Contratto, le Parti concordano che il montante complessivo per l'erogazione delle penalità non potrà superare l'1,5% del valore del corrispettivo annuale indicato nel PEF (Allegato 3). Qualora le mitigazioni delle penali superassero nell'anno di riferimento gli importi delle penali, la differenza concorrerà a ridurre le penali dell'anno successivo. In nessun caso, comunque, gli importi delle mitigazioni potranno determinare per Trenitalia un incremento di corrispettivo. Ai sensi dell'art. 4 comma 6 del D.Lgs. 70/2014, è consentita l'applicazione di penali a Trenitalia solo con riferimento a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del predetto decreto. I premi saranno erogati nel limite previsto dall'Allegato 7.
4. La Regione e Trenitalia si danno reciprocamente atto che le condizioni minime di qualità e le caratteristiche del servizio affidato con il presente Atto sono definiti a tutela dell'utenza regionale, anche in relazione a quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 782/2021. Le somme che Trenitalia dimostri di aver sostenuto per l'applicazione del predetto Regolamento e della Delibera ART 106/2018, tra cui le somme erogate per l'indennità da ritardo biglietti singoli e abbonamenti, vanno a ridurre in maniera corrispondente gli importi delle eventuali penali.
5. Il sistema delle penalità ha lo scopo di assicurare all'utenza regionale il ristoro di eventuali disagi e danni e, in particolare, i relativi importi economici, detratte le mitigazioni e gli importi impiegati per l'applicazione del suddetto Regolamento e della Delibera ART 106/2018, sono utilizzati dalla Regione prioritariamente a beneficio della clientela e per progetti di miglioramento della qualità del servizio ferroviario regionale.
6. Ai fini della contestazione della violazione che può dar luogo a penale, la Regione provvede ad inoltrare, a mezzo pec, l'avviso di violazione entro 10 giorni dalla data di accertamento della medesima. Trenitalia, entro 10 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, può produrre alla Regione le proprie controdeduzioni via pec. La Regione, qualora non ritenga valide le suddette controdeduzioni,

entro 10 giorni dal ricevimento delle medesime provvede ad inoltrare mediante pec la notifica della penalità applicata corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle controdeduzioni presentate da Trenitalia.

Art. 19

(Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le Parti si ispirano, è costituito il “Comitato Tecnico di Gestione del Contratto”, di seguito denominato per brevità “Comitato”, disciplinato secondo il Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione, di cui all’Allegato 10, composto da:
 - a) due rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore Regionale;
 - b) due rappresentanti della Regione, a cui spetta la nomina del Presidente.
2. Il Comitato ha le seguenti funzioni di: assistenza alle Parti nell’interpretazione e nell’applicazione del Contratto, con particolare riferimento all’adempimento delle singole clausole contrattuali; esamina ed approva i Piani di cui agli articoli 14, 15 e 16; monitoraggio dei dati anche al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di cui all’art. 15; prevenzione e soluzione delle controversie; definizione delle penali e delle mitigazioni delle medesime a consuntivo annuale; verifica dell’equilibrio economico-finanziario del Contratto e, in caso di squilibrio, provvede agli adempimenti relativi al riequilibrio dello stesso; verifica lo stato di attuazione del programma di investimenti di cui al precedente articolo 16.
3. Il Comitato è presieduto da uno dei membri della Regione, che provvederà alle relative convocazioni e verbalizzazioni, anche su richiesta di Trenitalia.

Art. 20

(Trasparenza e Riservatezza)

1. 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, le Parti pubblicano sui rispettivi siti le informazioni e i documenti di cui alla Delibera ART 16/2018 secondo le tempistiche ivi previste.
2. Contestualmente alla loro pubblicazione, i documenti, i dati e le informazioni di cui al comma 1 sono trasmessi da ciascuna Parte all’ART in formato aperto/editabile.
3. La Regione si impegna ad osservare ed a far osservare al proprio personale e a propri consulenti/collaboratori a qualsiasi titolo l’obbligo di riservatezza in ordine a tutte le informazioni, di qualsivoglia natura, fornite in relazione all’esecuzione del presente Contratto. La Regione si impegna pertanto ad adottare tutte le misure necessarie per non pregiudicare la riservatezza delle predette informazioni e ad utilizzare ciascuna informazione esclusivamente per la gestione del presente Contratto.

Gli obblighi di riservatezza di cui sopra restano vincolanti, senza limiti di tempo, anche in caso di risoluzione e/o di cessazione degli effetti del presente Contratto. [

Art. 21

(Clausola Fiscale)

La presente scrittura privata non autenticata è sottoscritta digitalmente.

Trenitalia si obbliga:

- a) a registrare il presente Contratto con il pagamento dell'imposta di registro in misura fissa – e la correlata imposta di bollo – entro i termini di legge decorrenti dalla sottoscrizione;
 - soggetto a registrazione solo in caso d'uso;
 - l'imposta di bollo è in carico a Trenitalia;
- b) nel caso di applicazione di penali da parte della Regione, a presentare presso il competente Ufficio delle Agenzia delle Entrate (ai sensi dell'art. 19 D.P.R. n.131/86) apposita “Denuncia di avveramento della condizione sospensiva” entro i termini di legge decorrenti dalla data della seduta di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto che ne quantifica e definisce l'importo e procedere al pagamento della relativa imposta di registro in misura proporzionale.

Art. 22

(Risoluzione e cessione del Contratto)

1. Fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno, in caso di gravi e reiterate inadempienze di una delle Parti agli impegni assunti nel Contratto che si rivelino tali da pregiudicarne in modo rilevante la prosecuzione, l'altra Parte potrà comunicare la propria intenzione di risolvere il Contratto per inadempimento, assegnando alla Parte inadempiente un termine per porvi rimedio. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto sarà dichiarato risolto.
2. In ogni caso di cessazione anticipata degli effetti del presente Contratto, ciascuna Parte si impegna a corrispondere all'altra gli importi economici eventualmente necessari a garantire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto, incluso il profitto ragionevole (ai sensi del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e della Delibera ART 154/2019), per la frazione di periodo di vigenza contrattuale. In tali casi, non trova applicazione il meccanismo di cui all'art. 8 comma 7. Il versamento della Parte a debito avverrà con le modalità e tempistiche definite concordemente e comunque non oltre il termine di 12 mesi dalla data di cessazione del Contratto.
3. È vietata a pena di nullità la cessione del Contratto. Previa verifica in capo al potenziale cessionario dell'effettivo possesso dei requisiti e della idoneità a fornire adeguate garanzie sul piano tecnico-organizzativo ed economico-finanziario, è ammessa la cessione del Contratto nei soli seguenti casi:
 - a) operazioni derivanti dalla riorganizzazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane;
 - b) variazioni organizzative nell'ambito dell'Ente affidante.

Art. 23

(Obblighi alla scadenza del Contratto)

1. Al fine di consentire alla Regione l'organizzazione della procedura di affidamento del servizio alla scadenza del Contratto, tre anni prima della scadenza di cui all'art. 4 e su richiesta della Regione, Trenitalia - se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie - si impegna a trasmettere:
 - a) l'elenco dei beni strumentali allo svolgimento del servizio con indicazione del valore di cessione;
 - b) elenco dei beni essenziali/indispensabili in proprietà di Trenitalia, con l'indicazione del titolo giuridico di cessione (proprietà/locazione/altro);
 - c) l'elenco, in forma anonima, del personale utilizzato riportando, per ogni lavoratore, i dati su inquadramento, abilitazioni, anzianità, trattamento economico e costo complessivo annuo;
 - d) ulteriori informazioni riguardanti i servizi oggetto del Contratto necessarie all'organizzazione e allo svolgimento della procedura di affidamento del servizio che Trenitalia avrà l'obbligo di fornire in base alla normativa che sarà vigente.
2. Resta inteso che ogni informazione/dato/elenco di cui al comma precedente verranno fornite nella misura in cui siano contemplate dalle disposizioni normative e regolatorie vigenti.

Art. 24

(Controversie tra le Parti)

1. Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti.
2. Non è ammessa la competenza arbitrale.
3. Tutte le controversie comunque derivanti dal presente Atto saranno deferite, in via esclusiva, alla competenza del Foro di Roma.
4. Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano.

Art. 25

(Cessione dei crediti e debiti)

1. I crediti e i debiti derivanti dal presente Contratto possono formare oggetto di cessione o di delegazione o di mandato all'incasso o di qualsiasi atto di disposizione ("Cessione") a favore di Fercredit-Servizi Finanziari S.p.A. – società del Gruppo FS Italiane S.p.A. - o di intermediari bancari e finanziari autorizzati e vigilati dalla Banca d'Italia.
2. Entro 20 giorni dal ricevimento della notifica della Cessione, l'altra Parte può opporre diniego espressamente motivato.
3. In ogni caso, la Parte può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.

Art. 26

(Dichiarazioni ed obblighi)

1. Le Parti espressamente ed irrevocabilmente:
 - dichiarano che non vi è stata mediazione od altra opera di terzi per la conclusione del presente Contratto;
 - dichiarano di non aver corrisposto, né promesso di corrispondere ad alcuno direttamente o attraverso società collegate o controllate, somme e/o altri corrispettivi a titolo di intermediazione o simili e comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto;
 - si obbligano a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme finalizzate a facilitare e/o rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente Atto rispetto agli obblighi assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
2. Nel caso in cui risultasse non conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del comma precedente ovvero le Parti non rispettassero gli impegni e gli obblighi assunti per tutta la durata del presente Atto, lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., per fatto e colpa riconducibile alla Parte inadempiente che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Art. 27

(Clausola d'integrità)

1. Le Parti gestiscono i rapporti e gli affari, riferendosi a principi etici contenuti:
 - a. per Trenitalia nel Codice Etico del Gruppo FS Italiane, nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n. 231/2001 e s.m.i. di Trenitalia ("Modello 231") e nella Policy Anticorruzione del Gruppo FS Italiane;
 - b. per la Regione nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 e del DPR n.62/2013 e s.m.i;
2. La Regione dichiara e garantisce:
 - di aver preso visione del Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ("Codice Etico"), pubblicato all'indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione "Chi Siamo", sottosezione "Etica Compliance e integrità", che può essere scaricato e stampato on-line o di cui potrà chiedere in ogni momento copia cartacea, che è parte integrante del Modello 231, e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità;
 - di aver preso visione del Modello 231, disponibile all'indirizzo internet, sezione "Chi Siamo", sottosezione "Etica, compliance e integrità", sottosezione "Modello di Organizzazione,

Gestione e Controllo” che può essere scaricato e stampato on-line o di cui potrà chiedere in ogni momento copia cartacea, e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità;

- di aver preso visione della Policy Anticorruzione del Gruppo FS Italiane, disponibile all’indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione “Chi Siamo”, sottosezione “Etica Compliance e integrità”, che può essere scaricata e stampata on-line o di cui potrà chiedere in ogni momento copia cartacea, e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità.

3. Trenitalia dichiara e garantisce di aver preso visione della normativa anticorruzione regionale pubblicata sul sito della Regione Molise e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità.
4. Ciascuna Parte dichiara di prendere atto degli impegni assunti dall'altra Parte nei documenti sopra citati e di impegnarsi al rispetto dei principi e delle previsioni ivi contenuti nonché di fare in modo, nello svolgimento della propria attività e nella gestione dei rapporti con eventuali terze parti, che queste ultime si informino ai principi equivalenti a quelli adottati dalle Parti.
5. Ciascuna Parte si impegna, inoltre, a informare l'altra Parte di qualunque fatto o circostanza potenzialmente in contrasto con i valori, principi e regole di condotta indicati nei sopra citati documenti di cui siano venute a conoscenza in ragione del rapporto contrattuale in essere.

Le Parti prendono atto che le segnalazioni rilevanti ai sensi e per gli effetti del Modello 231, ivi incluso il Codice Etico, e ai fini anticorruzione, possono essere effettuate tramite le piattaforme dedicate:

- la segnalazione rivolta a Trenitalia può essere effettuata tramite la piattaforma dedicata, disponibile all’indirizzo internet www.segnalazione-whistleblowing.trenitalia.it/#/, ovvero secondo le modalità e tramite i canali indicati all’indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione “Whistleblowing-segnalazioni” indicata nella home page del sito.
- la segnalazione rivolta alla Regione potrà essere effettuata tramite PEC all’indirizzo regionemolise@cert.regione.molise.it;

6. Le Parti convengono che l’inosservanza da parte di una di esse di una qualsiasi delle suddette previsioni, nonché il mancato rispetto degli impegni di cui al presente articolo, configurano per la Parte non inadempiente un’ipotesi di risoluzione di diritto del presente Contratto/Accordo ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 1456 del codice civile.

Art. 28

(Tracciabilità dei flussi finanziari)

La normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. non trova applicazione nei confronti di Trenitalia in quanto società a capitale interamente pubblico. Tuttavia Trenitalia, su richiesta della Regione, assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari e fornirà le indicazioni relative al conto corrente dedicato e le generalità dei soggetti delegati ad operare sullo stesso.

Art. 29

(Trattamento dei dati personali)

Le Parti si impegnano a trattare i dati personali, acquisiti nell'ambito e per le finalità connesse all'affidamento e all'esecuzione del contratto, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i).

In particolare, le Parti si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto dei principi stabiliti dal GDPR ed in particolare di necessità, minimizzazione e limitazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza.

Ciascuna Parte risponde delle contestazioni, azioni o pretese avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità in merito alla inosservanza alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i), ad essa ascrivibili.

Nell'ambito delle attività connesse all'affidamento e all'esecuzione del presente Contratto, le Parti prendono atto e concordano che tratteranno i dati personali relativi a qualsiasi persona fisica che agisca per loro conto (dipendenti e/o Terze Parti delle Società), in conformità con la relativa informativa sul trattamento dei dati personali resa e disponibile attraverso i rispettivi canali aziendali. Tale obbligo di informativa viene assolto da Trenitalia S.p.a. mediante pubblicazione nella sezione "Protezione Dati Personali" del sito istituzionale www.trenitalia.com e dal Contraente mediante l'apposito modello allegato al presente contratto (All. 15).

Dichiarano, inoltre, espressamente di aver debitamente informato i propri dipendenti e/o Terze Parti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento EU 679/2016.

Qualora, ai fini dello svolgimento del contratto, si rendesse indispensabile trattare dati personali, ulteriori rispetto quelli dei reciproci legali rappresentanti e/o delle persone di contatto e gli stessi non potessero essere acquisiti in forma anonima, le Parti valuteranno le modalità più opportune di trattamento (ove del caso, mediante la preventiva sottoscrizione di appositi Accordi di Data Protection).

Art. 30

(Titolarità Autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC) previste dall'articolo 17 comma 5, per le abilitazioni previste dall'articolo 17 comma 7 e per la costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" di cui all'articolo 19)

L'esecuzione del presente Contratto comporta il trattamento di dati personali in maniera autonoma da parte di Trenitalia S.p.A. e la Regione che si configurano pertanto come Titolari autonomi dei trattamenti

effettuati, ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento UE 2016/679 sia nei confronti dell'altro Titolare che nei confronti dei soggetti cui i dati personali trattati sono riferiti.

Le Parti si danno reciprocamente atto di conoscere ed applicare, nell'ambito delle proprie organizzazioni, la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali ai fini della corretta gestione del trattamento.

In particolare, le Parti si impegnano:

- ad una verifica puntuale di conformità del trattamento effettuato per l'esecuzione del Contratto alla disciplina vigente in materia di protezione dei dati personali;
- alla cooperazione reciproca nel caso in cui una di esse risulti destinataria di istanze per l'esercizio dei diritti degli interessati previsti dall'articolo 12 e ss. del Regolamento UE 2016/679 ovvero di richieste delle Autorità di Controllo che riguardino ambiti di trattamento di competenza dell'altra parte;
- ad applicare misure di sicurezza idonee e adeguate a proteggere i dati personali da esse trattati per le finalità connesse all'esecuzione del presente Contratto, contro i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, di accesso o modifica non autorizzata dei dati o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- ad informarsi reciprocamente rispetto ad ogni potenziale violazione di dati personali (data breach) che possa in qualsiasi modo interessare l'altra Parte, procedendo senza ritardo alla notifica della violazione di dati personali all'Autorità di Controllo, nei casi in cui tale notifica sia dovuta dal Titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 33 del Regolamento UE 2016/679.

Art. 31

(Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)

1. La Regione è tenuta al rispetto della normativa di settore riguardante le pubbliche amministrazioni in materia di sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici, ed in particolare della Circolare Agenzia per l'Italia Digitale del 17 marzo 2017 n. 1/2017 e eventuali s.m.i. contenente le “*Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni*” (G.U. Serie Generale n. 79 del 04/04/2017) e dà atto di avere proceduto alla implementazione delle misure ivi previste.
2. A tal fine, con la sottoscrizione del presente Atto, la Regione si obbliga a:
 - a) segnalare con la massima tempestività di aver subito un eventuale attacco informatico contattando il numero 3316360190 o scrivendo all'indirizzo mail securityincident@fsitaliane.it;
 - b) consentire l'accesso del personale incaricato da Trenitalia per la verifica delle misure minime adottate, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Resta inteso che in caso di inadempimento parziale o integrale anche di uno soltanto degli obblighi sopra elencati, Trenitalia avrà facoltà di risolvere il presente Atto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e,

indipendentemente dall'esercizio di tale facoltà, il diritto all'integrale risarcimento dei danni subiti in conseguenza dell'inadempimento.

- 3 Trenitalia si impegna a individuare e rispettare misure idonee a garantire la sicurezza informatica delle attività previste dal presente Contratto.

Articolo 32

(Disposizioni finali)

Il Contratto è stato oggetto di articolata trattativa tra le Parti, che ne hanno discusso e approvato ogni singola clausola ed allegato e, pertanto, gli artt. 1341 e 1342 del codice civile non trovano applicazione.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per la Regione Molise

Per Trenitalia S.p.A.

Contratto di Servizio Regione Molise – Trenitalia Periodo 2024 – 2033

ALLEGATO 1a - PROGRAMMA DI ESERCIZIO TRENI MOLISE ANNO 2024

Linea	Stazione	Stazione	Partenza	Arrivo	km relazione	Fermate intermedie	Tratta di competenza	Modalità esercizio	Periodicità	km treno	Tempi di percorrenza	Ore annuali servizio commercializzato	Tipologia di materiale rotabile	Composizione Programmata (Numero posti componenti il treno)	Posti Offerti Programmazione	Composizione Minima	Posti Offerti Composizione Minima	Posti Offerti/Posti Composizione Minima	Servizio sostituito		
R	5180	5182	CASERTA	08:12	VENAFRO	09:17	66,032	S. MARIA CAPUA V (18:02 - 18:20) - CAPUA (18:24-18:30) - PONTOLE (18:31) - SPANANZE (18:38 - 18:39) - TEANO (18:44 - 18:45) - VARANNO-CIANELLO (18:52-18:57)	Caserta-Venafro	254	Lavorativo Soppresso il Venerdì	66,032	1:05:00	275:10:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	2.431.959,56	Sostituito con autobus
R	5180	5180	CASERTA	08:12	VENAFRO	09:17	66,032	S. MARIA CAPUA V (18:18 - 18:20) - CAPUA (18:24-18:30) - PONTOLE (18:31) - SPANANZE (18:38 - 18:39) - TEANO (18:44 - 18:45) - VARANNO-CIANELLO (18:52-18:57)	Caserta-Venafro	51	Circola il Venerdì	66,032	1:05:00	95:15:00	Minuetto Diesel	n. 2 convogli costituiti da 6 casse	290	Minuetto	145	976.613,28	Sostituito con autobus
R	5080	5080 (V)	BENVENUTO	15:55	ISERNA	16:15	149,912	Caserta (17:04 - 17:05) - VARANNO-CIANELLO (17:04 - 17:05) - VENAFRO (17:51 - 17:52)	Caserta-Iserna	61	Festivo	149,912	2:20:00	142:20:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	1.325.971,64	Sostituito con autobus
R	5193	5193	ROCCARAVINDOLA	17:06	CASERTA	18:11	78,523	VENAFRO (17:52-17:53) - VARANNO-CIANELLO (17:52-17:53) - TEANO (17:40 - 17:41) - SPANANZE (17:46 - 17:47) - CASERTA (17:57 - 17:58)	Roccaravindola-Caserta	254	Lavorativo Soppresso il Venerdì	78,523	1:05:00	275:10:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	2.707.852,09	Sostituito con autobus
R	5195	5195	VENAFRO	17:13	CASERTA	18:11	66,032	VARANNO-CIANELLO (17:40 - 17:41) - TEANO (17:40 - 17:41) - SPANANZE (17:46 - 17:47) - CASERTA (17:57 - 17:58)	Venafro-Caserta	51	Circola il Venerdì	66,032	0:58:00	49:18:00	2 Minuetto Diesel	n. 2 convogli costituiti da 6 casse	290	Minuetto	145	976.613,28	Sostituito con autobus
R	5176	5176	VENAFRO	06:28	NAPOLI CENTRALE	07:54	99,512	VARANNO-CIANELLO (6:46 - 6:46) - CASERTA (7:16 - 7:17)	Venafro-Napoli	305	Lavorativo	99,512	1:26:00	437:10:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	4.384.997,20	Sostituito con autobus
R	5181	5181	VENAFRO	07:50	NAPOLI CENTRALE	09:29	99,512	VARANNO-CIANELLO (8:09) - CASERTA (8:47 - 8:53)	Venafro-Napoli	76	Lavorativo fino al 31 marzo 2024	99,512	1:39:00	125:24:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	1.022.655,04	Sostituito con autobus
R	5185	5185	ROCCARAVINDOLA	08:46	NAPOLI CENTRALE	10:20	106,643	VENAFRO (9:33 - 9:34) - VARANNO-CIANELLO (9:33 - 9:34) - CASERTA (9:46-9:46)	Roccaravindola-Napoli	61	Festivo	106,643	1:34:00	95:34:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	943.257,34	Sostituito con autobus
R	5190	5190	NAPOLI CENTRALE	12:06	ISERNA	14:07	124,155	CASERTA (12:40 - 12:41) - S. MARIA CAPUA V (12:49 - 12:50) - VARANNO-CIANELLO (12:51 - 12:52) - SETTO CAMPANO (12:51 - 12:52) - VENAFRO (12:54 - 12:55)	Napoli-Iserna	64	Lavorativo fino al 31 marzo 2024 Soppresso il Sabato	124,155	2:01:00	129:04:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	1.112.158,40	Sostituito con autobus
R	5188	5188	NAPOLI CENTRALE	12:06	ROCCARAVINDOLA	13:48	106,643	CASERTA (12:40 - 12:41) - S. MARIA CAPUA V (12:49 - 12:50) - VARANNO-CIANELLO (12:51 - 12:52) - SETTO CAMPANO (12:51 - 12:52) - VENAFRO (12:54 - 12:55) - ROCCARAVINDOLA (13:48 - 13:49)	Napoli-Roccaravindola	12	Circola il Sabato fino al 31 marzo 2024	106,643	1:42:00	104:24:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	185.558,82	Sostituito con autobus
R	5178	5178	NAPOLI CENTRALE	14:00	ROCCARAVINDOLA	15:45	106,643	CASERTA (13:39 - 13:40) - SPANANZE (14:57 - 14:58) - TEANO (15:06 - 15:07) - VARANNO-CIANELLO (15:15 - 15:16) - VENAFRO (15:17 - 15:18)	Napoli-Roccaravindola	61	Festivo	106,643	1:45:00	106:45:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	943.257,34	Sostituito con autobus
R	5192	5176	NAPOLI CENTRALE	14:00	ISERNA	16:01	124,155	CASERTA (13:39 - 13:40) - SPANANZE (14:57 - 14:58) - TEANO (15:06 - 15:07) - VARANNO-CIANELLO (15:15 - 15:16) - VENAFRO (15:17 - 15:18)	Napoli-Iserna	51	Circola il Sabato	124,155	2:01:00	105:11:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	938.126,23	Sostituito con autobus
R	5192	5192	NAPOLI CENTRALE	14:00	ISERNA	16:01	124,155	CASERTA (13:39 - 13:40) - SPANANZE (14:57 - 14:58) - TEANO (15:06 - 15:07) - VARANNO-CIANELLO (15:15 - 15:16) - VENAFRO (15:17 - 15:18)	Napoli-Iserna	254	Lavorativo Soppresso il Sabato	124,155	2:01:00	512:14:00	Swing AT220	n. 1 convoglio - composizione bloccata	159	Minuetto	145	5.014.923,83	Sostituito con autobus
R	5189	5189	ISERNA	14:11	NAPOLI CENTRALE	16:09	124,155	ROCCARAVINDOLA (14:26 - 14:27) - VENAFRO (14:31 - 14:32) - SETTO CAMPANO (14:31 - 14:32) - VARANNO-CIANELLO (14:31 - 14:32) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40)	Iserna-Napoli	254	Lavorativo Soppresso il Sabato	124,155	1:58:00	499:22:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	4.572.628,65	Sostituito con autobus
R	5175	5175	ROCCARAVINDOLA	14:27	NAPOLI CENTRALE	16:09	106,643	VENAFRO (14:26 - 14:27) - SETTO CAMPANO (14:26 - 14:27) - VARANNO-CIANELLO (14:26 - 14:27) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40)	Roccaravindola-Napoli	51	Circola il Sabato	106,643	1:42:00	86:42:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	788.624,99	Sostituito con autobus
R	5177	5177	VENAFRO	14:34	NAPOLI CENTRALE	16:09	99,512	VARANNO-CIANELLO (14:26 - 14:27) - SETTO CAMPANO (14:26 - 14:27) - VARANNO-CIANELLO (14:26 - 14:27) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40) - CASERTA (14:39 - 14:40)	Venafro-Napoli	61	Festivo	99,512	1:35:00	96:35:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	876.959,64	Sostituito con autobus
R	5194	5194	NAPOLI CENTRALE	17:06	ISERNA	19:05	124,155	CASERTA (17:38 - 17:39) - S. MARIA CAPUA V (17:46 - 17:47) - SPANANZE (18:05 - 18:06) - TEANO (18:13 - 18:14) - VARANNO-CIANELLO (18:17 - 18:18) - VENAFRO (18:19 - 18:20)	Napoli-Iserna	64	Lavorativo fino al 31 marzo 2024 Soppresso il Sabato	124,155	1:59:00	126:56:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	1.152.158,40	Sostituito con autobus
R	5194	5194	NAPOLI CENTRALE	17:06	ROCCARAVINDOLA	18:50	106,643	CASERTA (17:38 - 17:39) - S. MARIA CAPUA V (17:46 - 17:47) - SPANANZE (18:05 - 18:06) - TEANO (18:13 - 18:14) - VARANNO-CIANELLO (18:17 - 18:18) - VENAFRO (18:19 - 18:20) - ROCCARAVINDOLA (18:50 - 18:51)	apoli-Roccaravindola	15	Festivo fino al 31 marzo 2024	106,643	1:44:00	104:00:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	221.948,53	Sostituito con autobus
R	5194	5184	NAPOLI CENTRALE	17:06	ROCCARAVINDOLA	18:50	106,643	CASERTA (17:38 - 17:39) - S. MARIA CAPUA V (17:46 - 17:47) - SPANANZE (18:05 - 18:06) - TEANO (18:13 - 18:14) - VARANNO-CIANELLO (18:17 - 18:18) - VENAFRO (18:19 - 18:20) - ROCCARAVINDOLA (18:50 - 18:51)	apoli-Roccaravindola	12	Circola il Sabato fino al 31 marzo 2024	106,643	1:44:00	104:00:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	185.558,82	Sostituito con autobus
R	5199	5199	ISERNA	19:09	NAPOLI CENTRALE	21:06	124,155	ROCCARAVINDOLA (19:26 - 19:27) - VENAFRO (19:31 - 19:32) - SETTO CAMPANO (19:31 - 19:32) - VARANNO-CIANELLO (19:31 - 19:32) - CASERTA (19:39 - 19:40) - CASERTA (19:39 - 19:40)	Iserna-Napoli	64	Lavorativo fino al 31 marzo 2024 Soppresso il Sabato	124,155	1:57:00	124:48:00	Swing AT220	n. 1 convoglio - composizione bloccata	159	Minuetto	145	1.263.401,28	Sostituito con autobus
R	5199	5197	ISERNA	19:09	NAPOLI CENTRALE	21:06	124,155	ROCCARAVINDOLA (19:26 - 19:27) - VENAFRO (19:31 - 19:32) - SETTO CAMPANO (19:31 - 19:32) - VARANNO-CIANELLO (19:31 - 19:32) - CASERTA (19:39 - 19:40) - CASERTA (19:39 - 19:40)	Iserna-Napoli	12	Circola il Sabato fino al 31 marzo 2024	124,155	1:57:00	23:24:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	218.026,70	Sostituito con autobus
R	5183	5183	VENAFRO	19:30	NAPOLI CENTRALE	21:06	99,512	SETTO CAMPANO (19:42 - 19:43) - VARANNO-CIANELLO (19:42 - 19:43) - CASERTA (19:42 - 19:43)	Venafro-Napoli	15	Festivo fino al 31 marzo 2024	99,512	1:36:00	34:00:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	215.655,60	Sostituito con autobus
R	5198	5192	NAPOLI CENTRALE	19:30	ROCCARAVINDOLA	21:12	106,643	CASERTA (19:20 - 19:21) - VARANNO-CIANELLO (19:20 - 19:21) - VENAFRO (19:21 - 19:22)	Napoli-Iserna	61	Festivo	106,643	1:42:00	104:24:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	943.257,34	Sostituito con autobus
R	5198	5198	NAPOLI CENTRALE	19:30	ISERNA	21:27	124,155	CASERTA (19:20 - 19:21) - VARANNO-CIANELLO (19:20 - 19:21) - VENAFRO (19:21 - 19:22)	Napoli-Iserna	305	Lavorativo	124,155	1:57:00	594:45:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	5.406.724,88	Sostituito con autobus
R	5111	5111	ROMA TERMINI	06:11	ISERNA	08:29	187,109	PRORONE (7:08 - 7:09) - CASSINO (7:41-7:42) - VENAFRO (8:05-8:06)	Roma-Iserna	366	Giornaliero	187,109	2:14:00	817:24:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	9.929.871,63	Sostituito con autobus
R	5201	5201	ROCCARAVINDOLA	06:51	ROMA TERMINI	08:53	169,597	VENAFRO (7:03 - 7:04) - CASSINO (7:23 - 7:24)	Roccaravindola-Roma	366	Giornaliero	169,597	1:58:00	719:48:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	9.000.512,79	Sostituito con autobus
R	5208	5208	VENAFRO	08:06	ROMA TERMINI	09:59	162,106		Venafro-Roma	305	Lavorativo	162,106	1:53:00	574:25:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	7.169.137,85	Sostituito con autobus
R	5113	5113	ROMA TERMINI	09:07	ROCCARAVINDOLA	11:00	169,597	CASSINO (10:32-10:33) - VENAFRO (10:50-10:51)	Roma-Roccaravindola	366	Giornaliero	169,597	1:53:00	689:18:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	9.000.512,79	Sostituito con autobus
R	5210	5210	VENAFRO	09:58	ROMA TERMINI	11:47	162,106	CASSINO (11:17-11:18)	Venafro-Roma	254	Lavorativo Soppresso il Venerdì	162,106	1:49:00	461:26:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	5.970.363,98	Sostituito con autobus
R	5210	5212	VENAFRO	09:58	ROMA TERMINI	11:47	162,106	CASSINO (11:17-11:18)	Venafro-Roma	51	Circola il Venerdì	162,106	1:49:00	92:39:00	2 Minuetto Diesel	n. 2 convogli costituiti da 6 casse	290	Minuetto	145	2.397.547,74	Sostituito con autobus
R	5210	5214	VENAFRO	09:58	ROMA TERMINI	11:47	162,106	CASSINO (11:17-11:18)	Venafro-Roma	61	Festivo	162,106	1:49:00	110:49:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	1.433.827,57	Sostituito con autobus
R	5216	5216	ROMA TERMINI	11:07	ISERNA	13:24	187,109	CASSINO (11:44-11:45) - VENAFRO (12:05-12:06)	Roma-Iserna	305	Lavorativo	187,109	2:17:00	696:25:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	8.274.895,53	Sostituito con autobus
R	5216	5216	VENAFRO	13:58	ROMA TIBURTINA	15:54	162,106	CASSINO (14:16-14:17)	Venafro-Roma	273	Lavorativo - Soppresso il Sabato dal 04.05.2024, escluso il 17.08.2024	162,106	1:56:00	527:48:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	6.459.024,43	Sostituito con autobus
R	5223	5223	ROMA TERMINI	14:31	VENAFRO	16:24	162,106	CASSINO (14:50-14:51)	Roma-Venafro	61	Festivo	162,106	1:49:00	110:49:00	Minuetto Elettrico	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	1.433.827,57	Sostituito con autobus
R	5221	5221	ROMA TERMINI	14:31	ROCCARAVINDOLA	16:24	169,597	CASSINO (14:50-14:51) - VENAFRO (16:24 - 16:25)	Roma-Roccaravindola	254	Lavorativo Soppresso il Venerdì	169,597	1:58:00	499:32:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	6.246.227,51	Sostituito con autobus
R	5225	5225	ROMA TERMINI	14:31	VENAFRO	16:24	162,106	CASSINO (14:50-14:51)	Roma-Venafro	51	Circola il Venerdì	162,106	1:49:00	92:39:00	Minuetto Diesel	n. 2 convogli costituiti da 6 casse	290	Minuetto	145	2.397.547,74	Sostituito con autobus
R	5219	5219	ISERNA	15:03	ROMA TERMINI	17:27	187,109	VENAFRO (15:30-15:31) - CASSINO (15:49-15:50)	Iserna-Roma	305	Lavorativo	187,109	2:24:00	732:00:00	Minuetto Diesel	n. 1 convoglio a composizione bloccata costituita da 3 casse	145	Minuetto	145	8.274.895,53	Sostituito con autobus
R	5220	5220	VENAFRO	15:31	ROMA TERMINI	17:27	162,106	CASSINO (15:49-15:50)	Venafro-Roma	61	Festivo	162,106	1:56:00	117:56:00</							



ALLEGATO 1 b - PROGRAMMA ESERCIZIO BUS MOLISE ANNO 2024

Linea CAMPOBASSO-VAIRANO									
Numero Servizio Sostitutivo	Stazione di Origine	ora part.	Stazione di Destinazione	ora arr.	Km relazione	N. Fermate intermedie	Periodicità	Giorni di effettuazione	Bus*Km di servizio
CB 101	CAMPOBASSO	11:30	Isernia	12:35	56,1	3	Si effettua nei giorni lavorativi	305	17.111
CB 102	VAIRANO	06:00	CAMPOBASSO	07:45	96,6	6	Si effettua nei giorni lavorativi	305	29.463
CB 103	Isernia	15:20	VAIRANO	16:20	45,3	4	Si effettua nei giorni lavorativi	305	13.817
CB 104	VAIRANO	06:50	CAMPOBASSO	08:35	96,6	3	Lavorativo - Dal Lunedì al Venerdì. Soppeso dal 05 agosto al 16 agosto	245	23.667
CB 105	CAMPOBASSO	17:30	VAIRANO	19:28	97,2	6	Lavorativo - Dal Lunedì al Venerdì. Soppeso dal 05 al 16 agosto	245	23.814
CB 106	VAIRANO	06:55	CAMPOBASSO	09:15	108,1	7	Si effettua nei giorni lavorativi	305	32.971
CB 107	VENAFRO	18:20	VAIRANO	18:43	20,9	1	Si effettua nei giorni lavorativi	305	6.375
CB 108	VAIRANO	17:35	VENAFRO	18:05	20,9	1	Si effettua nei giorni lavorativi	305	6.375
CB 109	CAMPOBASSO	20:10	Isernia	21:25	57,9	2	Si effettua nei giorni lavorativi	305	17.660
CB 110	VAIRANO	20:27	VENAFRO	20:50	20,9	1	Si effettua nei giorni lavorativi	305	6.375
CB 111	VENAFRO	21:05	VAIRANO	21:28	20,9	1	Si effettua nei giorni lavorativi	305	6.375
TOTALE GIORNI e BUS*KM anno 2024								3.235	183.999
Linea CAMPOBASSO-BENEVENTO									
CB 201	CAMPOBASSO	13:05	BENEVENTO	14:10	65,7	3	Lavorativo	305	20.039
CB 202	BENEVENTO	6:40	CAMPOBASSO	7:50	65,8	2	Lavorativo	305	20.069
CB 203	CAMPOBASSO	14:16	BENEVENTO	15:20	65,3	2	Lavorativo	305	19.917
CB 204	MORCONE	7:06	CAMPOBASSO	7:50	37,9		Lavorativo - Dal Lunedì al Venerdì fino al 7 giugno e dal 09 settembre. Soppeso dal 27/12/2023 al 05/01/2024	186	7.049
CB 205	CAMPOBASSO	14:15	MORCONE	14:45	36,7		Lavorativo - Dal Lunedì al Venerdì fino al 7 giugno e dal 09 settembre. Soppeso dal 27/12/2023 al 05/01/2024	186	6.826
CB 206	BENEVENTO	7:45	CAMPOBASSO	8:50	65,8	2	Lavorativo	305	20.069
CB 207	CAMPOBASSO	17:50	BENEVENTO	19:00	65,7	3	Lavorativo	305	20.039
CB 208	BENEVENTO	17:40	CAMPOBASSO	18:55	69,9	3	Lavorativo	305	21.320
TOTALE GIORNI e BUS*KM anno 2024								2.202	135.327
Linea CAMPOBASSO-TERMOLI									
Numero Servizio Sostitutivo	Stazione di Origine	ora part.	Stazione di Destinazione	ora arr.	Km relazione	N. Fermate intermedie	Periodicità	Giorni di effettuazione	Bus*Km di servizio
CB410	Campobasso	10:00	Termoli	11:45	83,2	4	Giomaliero- soppeso il 25/12	365	30.368
CB434	Campobasso	14:15	Termoli	16:00	83,2	4	Lavorativo	305	25.376
CB411	Termoli	14:10	Campobasso	15:55	83,4	4	Lavorativo	305	25.437
CB413	Termoli	17:50	Campobasso	19:35	83,4	4	Giomaliero- soppeso il 25/12	365	30.441
CB415	Termoli	21:00	Campobasso	22:45	83,4	4	Giomaliero- soppeso il 25/12	365	30.441
CB440	Campobasso	21:00	Termoli	22:45	83,2	4	Giomaliero- soppeso il 25/12	365	30.368
TOTALE GIORNI e BUS*KM anno 2024								2.070	172.431
TOTALE COMPLESSIVO: GIORNI e BUS*KM anno 2024								7.507	491.757

MOLISE - Servizi garantiti in caso di sciopero				
Linea CAMPOBASSO-NAPOLI				
N° Treno	Stazione di Partenza	Ora Part.	Stazione di Arrivo	Note
R 5179	VENAFRO	06:28	NAPOLI C.LE	
R 5198	NAPOLI CENTRALE	19:30	ISERNIA	

ALLEGATO 2

SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

I titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) possono essere acquistati presso le biglietterie di stazione, le self service, i rivenditori privati autorizzati, il sito Trenitalia, l'App Trenitalia.

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 2023-2033 i diversi canali di vendita potranno subire delle modifiche/integrazioni, che saranno previste nel Piano di intervento per la vendita e l'informazione di cui all'articolo 15 comma 8 del Contratto.

Al riguardo si rappresenta che il Piano Economico Finanziario (PEF), posto a base del presente Contratto, prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta ed un potenziamento dei canali di vendita alternativi (self service, rivenditori privati autorizzati, sito Trenitalia, App Trenitalia), anche alla luce della progressiva digitalizzazione dei canali di acquisto dei titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le consistenze, alla data di sottoscrizione del contratto, della rete di vendita di cui al PEF.

1. Biglietterie

L'elenco delle biglietterie attive e gestite da Trenitalia con proprio personale, oggetto del presente contratto, alla data di sottoscrizione, è riportato in tabella 1.

Tabella 1

Stazione
Campobasso
Termoli

L'efficientamento descritto nel PEF potrà prevedere la revisione dell'attuale reticolo di vendita diretta, anche in funzione delle evoluzioni tecnologiche dei canali di acquisto.

I provvedimenti saranno analizzati e discussi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione e attuati a valle dello stesso.

Eventuali modifiche apportate ai contenuti della tabella in gestione operativa -siano esse conseguenti ad indisponibilità del personale per fruizione degli istituti di legge, che per la gestione di specifici eventi- saranno pubblicate sul sito www.trenitalia.com.

2. Self service

3. Nel territorio della regione Molise, alla data di sottoscrizione del contratto, sono presenti ed attive 14 biglietterie self service, di cui 9 full (che accettano pagamenti in moneta, banconote e con POS) e 5 con solo POS.
4. L'elenco delle self service attive nella regione, oggetto del presente contratto, alla data di sottoscrizione, è di seguito riportato (tabella 2).
- 5.

6. Tabella 2

7.

Stazioni/Località	Tipologia Self Service			TOTALE
	FULL	MONEY	SOLO POS	
Boiano	1	1		2
Campobasso	2	1		3
Carpinone		1		1
Isernia	1	1		2
Larino	1			1
Roccaravindola	1			1
Termoli	2			2
Venafro	1	1		2

3. Punti vendita

Alla data di sottoscrizione del presente Atto presso i Punti Vendita autorizzati dei circuiti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, possono essere acquistati biglietti e abbonamenti regionali.

4. Validatrici

Al momento della sottoscrizione del contratto, sono presenti ed attive 28 validatrici:

Stazione	Validatrici
Baranello	1
Boiano	2
Campobasso	7
Campomarino	1
Carpinone	2
Isernia	6
Larino	2
Termoli	5
Venafro	2

5. Customer Service

A servizio dei viaggiatori molisani che usufruiscono dei servizi ferroviari sulle direttrici Campobasso-Roma e Campobasso-Napoli, nelle stazioni di Roma Termini e Napoli centrale, sono

a disposizione agenti che operano per fornire informazioni su collegamenti, binari di partenza, orari, promozioni e servizi disponibili, segnalazioni e avvisi su modifiche ai servizi, oltre che per controllo dei titoli di viaggio.

ALLEGATO 3

PIANO ECONOMICO FINANZIARIO (PEF) E PIANO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI (PRO)

PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

Valori in M€	PEF DR Molise										cagr
	Piano 2024	Piano 2025	Piano 2026	Piano 2027	Piano 2028	Piano 2029	Piano 2030	Piano 2031	Piano 2032	Piano 2033	
Ricavi da Mercato	1,8	1,9	2,0	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	2,7	2,8	4,7%
Ricavi da Contratto di Servizio	18,3	18,3	18,3	18,3	18,3	18,3	18,3	18,3	18,3	18,3	0,0%
Altri Ricavi e Prestazioni	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0%
Indennizzi	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Ricavi Operativi	20,2	20,2	20,4	20,4	20,5	20,7	20,7	20,8	21,0	21,1	0,5%
Accesso Infrastruttura	-4,3	-2,8	-3,3	-3,4	-3,4	-3,5	-3,5	-3,6	-3,6	-3,6	-1,9%
Gestione Circolazione	-3,7	-2,4	-1,7	-1,8	-1,8	-1,8	-1,9	-1,9	-1,9	-2,0	-6,8%
Condotta e Scorta	-7,2	-6,8	-6,4	-6,5	-6,7	-6,8	-6,9	-7,1	-7,2	-7,4	0,2%
Manovra	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	4,1%
Manutenzione	-3,5	-2,7	-2,2	-2,6	-3,0	-3,1	-3,2	-3,3	-3,4	-3,4	-0,4%
Pulizie	-0,3	-0,3	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,5	5,7%
Commerciale	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7	2,2%
Staff	-1,2	-1,3	-1,4	-1,4	-1,4	-1,4	-1,5	-1,5	-1,1	-1,1	-0,9%
Costi di Processo	-21,5	-17,8	-16,8	-17,5	-18,1	-18,5	-18,9	-19,3	-19,2	-19,5	-1,1%
EBITDA - Margine Operativo Lordo	-1,4	2,4	3,6	2,9	2,5	2,1	1,8	1,6	1,7	1,6	n.s.
Ammortamenti	-3,6	-1,8	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,9	-1,8	-2,8	-2,8	-2,9%
di cui Noleggio MR	-2,8	-1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-100,0%
Risultato Operativo Ordinario	-5,0	0,7	3,2	2,5	2,0	1,6	0,9	-0,3	-1,0	-1,2	n.s.
Accantonam. Svalutazioni	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	n.s.
Risultato Operativo (EBIT)	-5,0	0,7	3,2	2,5	2,0	1,6	0,9	-0,3	-1,0	-1,2	n.s.
Remunerazione CIN	-0,4	-0,1	-0,1	-0,1	-0,2	-0,2	-0,3	-0,5	-0,7	-0,6	4,7%
Imposte sul Reddito	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Risultato Netto	-5,4	0,6	3,1	2,4	1,8	1,4	0,5	-0,8	-1,7	-1,8	n.s.

VAN Sovra/sottocompensazione 2024 - 2033 0,0

	Tabelle iniziali non numerate									
	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Ricavi da Contratto di Servizio	18.294.772	18.294.772	18.294.772	18.294.772	18.294.772	18.294.772	18.294.772	18.294.772	18.294.772	18.294.772

PRODUZIONE TR*KM										
	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Totale tr*km commerciali	1.171.591	1.393.887	1.616.183	1.616.183	1.616.183	1.616.183	1.616.183	1.616.183	1.616.183	1.616.183

PRO Piano Raggiungimento Obiettivi Regolatori

1. PREMESSA.....	43
2. CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PEF.....	44
3. LA RETE FERROVIARIA.....	44
4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	45
5. IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO.....	46
6. PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI.....	47
7. EFFETTI DI RETE.....	48
7.1. <i>Sistema tariffario Regione Molise e Misura 27 delibera ART 154/2019</i>	48
7.2. <i>Gratuità</i>	49
8. RICAVI DA TRAFFICO.....	49
9. COSTI DI PROCESSO.....	51
10. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	58
10.1. <i>Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia</i>	58
10.2. <i>Recupero di efficienza del costo operativo per treno-km</i>	59
10.3. <i>Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia</i>	61
11. INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA.....	62
12. OBIETTIVI DI EFFICIENZA – COSTI.....	63
13. OBIETTIVI DI EFFICIENZA - RICAVI.....	64
14. INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ.....	66
15. INDICATORI DI EFFICACIA.....	67
16. ANALISI DEI RISCHI.....	68
17. DINAMICHE INFLATIVE E DI INDICIZZAZIONE DEI PREZZI DEL MATERIALE ROTABILE E RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA.....	70
18. FATTORI DI CONTESTO CHE INFLUENZANO IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI.....	70
18.1. <i>Caratteristiche della domanda e dell’offerta all’interno del bacino della mobilità</i>	70
18.2. <i>Caratteristiche infrastrutturali</i>	71
18.3. <i>Caratteristiche del materiale rotabile esistente</i>	71

<u>18.4. Caratteristiche del servizio</u>	<u>72</u>
<u>19. INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE</u>	<u>73</u>
<u>19.1. Investimenti previsti in materiale rotabile</u>	<u>73</u>
<u>19.2. Investimenti sulle infrastrutture da parte del GI.....</u>	<u>74</u>
<u>20. CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO E IL MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI</u> <u>_____</u>	<u>74</u>
<u>21. RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI</u> <u>_____</u>	<u>75</u>
<u>22. DRIVER</u>	<u>75</u>

1. PREMESSA

Il presente Piano Raggiungimento Obiettivi (di seguito PRO) costituisce il documento di programmazione annesso al Piano Economico Finanziario (PEF) del Contratto di Servizio (CdS) 2024 – 2033 tra la Regione Molise e Trenitalia (IF) e definisce gli obiettivi di efficacia ed efficienza nonché le azioni per il miglioramento della performance di Trenitalia.

In conformità con la Misura 2 della Delibera ART n. 120/2018, il PRO è stato predisposto dalla Regione Molise e concordato con Trenitalia, con riferimento al primo periodo regolatorio quinquennale 2024-2028, sulla base dei seguenti parametri forniti dall'ART con nota del 12 maggio 2022 Prot. 12880:

- i. valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo assunto come riferimento, tenendo conto di tutti i fattori di contesto, per la fissazione di obiettivi di efficienza;
- ii. valore medio, minimo e massimo degli indicatori di cui alle Tabelle A e B dell'Annesso 2 della Delibera ART 120/2018, assunti come termini di confronto per la fissazione di obiettivi di efficacia ed efficienza.

Ai fini del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle gestioni, il PRO definisce:

- gli obiettivi annuali di efficienza, tenuto conto di tutti i fattori di contesto, espressi in termini di riduzione percentuale del costo operativo per treno*km nel quinquennio considerato (2024-2028);
- gli obiettivi annuali per ognuno degli indicatori di efficienza ed efficacia (KPI) di cui all'Annesso 2 della Delibera ART n. 120/2018 e coerenti con le caratteristiche dell'affidamento;
- gli indicatori interamente o in parte riconducibili alla responsabilità di Trenitalia, sulla base di motivazioni che tengono conto anche della predefinita attribuzione dei rischi tra le Parti nell'ambito del CdS, come richiamata nello stesso PRO;
- i fattori di contesto di cui al punto 8 della Misura 2, che influenzano la determinazione dei predetti obiettivi;
- gli investimenti previsti in materiale rotabile che influenzano i servizi agli utenti;
- gli orizzonti temporali di riferimento per il raggiungimento e il monitoraggio degli obiettivi di cui ai punti precedenti, prevedendo nel CdS idonee penali per il mancato raggiungimento degli stessi in conformità con la Misura 2, punto 4, lettere c) e d).

Le previsioni contrattuali rispettano altresì i criteri di contabilità regolatoria di cui al Titolo II della delibera n. 120/2018, a cui progressivamente Trenitalia si sta adeguando.

Pertanto, il CdS prevede l'impegno annuale di Trenitalia, a partire dall'approvazione del bilancio di esercizio, di compilare i formati di contabilità regolatoria e dati tecnici relativi all'esercizio precedente, in

ottemperanza a quanto disposto dalla delibera ART 120/2018 salvo successive modifiche o integrazioni. Entro lo stesso termine, Trenitalia è tenuta a trasmettere alla Regione e all'ART la certificazione, redatta da una società di revisione o da un revisore legale dei conti, attestante la conformità degli schemi di contabilità regolatoria e della Relazione Illustrativa ai criteri illustrati nella medesima delibera.

2. CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PEF

Come noto, la diffusione globale del COVID-19 ad inizio 2020 e il conflitto internazionale hanno modificato radicalmente i possibili scenari produttivi, economici e sociali, nazionali ed internazionali sia di breve che di lungo periodo.

Gli effetti della pandemia e del conflitto si sono tradotti in una sensibile riduzione dei passeggeri trasportati, con conseguenti minori ricavi da traffico, che nel 2023 si attestano in modo significativo al di sotto del 2019, con effetti negativi sull'andamento dei parametri macro-economici, sui costi del carburante, dell'energia e delle materie prime. Inoltre, si sono modificate le tendenze di mobilità, consolidate da anni, a causa ad esempio del ricorso allo smart-working.

Inoltre, in Molise ha inciso in maniera rilevante anche l'interruzione della linea ferroviaria Campobasso-Roccaravindola a partire dal 2020, la cui riattivazione è stimata nel secondo semestre del 2025.

Giova precisare che negli ultimi anni la Regione è stata interessata da una significativa diminuzione della popolazione (come meglio si dirà di seguito) con effetti anche sulla domanda di mobilità.

In questo contesto, è stato predisposto il Piano Economico Finanziario del Contratto che tiene in debita considerazione le conseguenze dei predetti eventi sul servizio e sulla politica industriale, tenuto conto delle disponibilità di Bilancio regionale.

Nella predisposizione del PEF è stato assunto a riferimento l'anno 2023, utilizzando, quale punto di partenza per la sua elaborazione, i dati di consuntivo dell'anno 2022 aggiornati per tenere conto dei fattori economici e gestionali intervenuti e stimati per il 2023; inoltre, si è tenuto conto del tasso di remunerazione del capitale investito, fissato da ART con Delibera 49/2023.

Il PEF 2024-2033 e il PRO non tengono conto dei crediti vantati da Trenitalia con riferimento al contratto 2015-2023 né degli importi registrati e accantonati a fronte dei confronti PEF/CER 2017-2023, che saranno oggetto di separata regolazione tra le Parti.

3. LA RETE FERROVIARIA

La rete ferroviaria nel territorio della regione Molise è gestita da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. ed ha un'estensione di 265 km, così costituita:

Tabella 1 | Linee ferroviarie in esercizio nella Regione Molise:

TIPOLOGIA

Linee a doppio binario	23 km
Linee a semplice binario	242 km
LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO	265 km

ALIMENTAZIONE	
Linee elettrificate	60 km
- <i>Linee a doppio binario</i>	<i>23 km</i>
- <i>Linee a semplice binario</i>	<i>37 km</i>
Linee non elettrificate (diesel)	205 km
LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO	265 km

La manutenzione ordinaria e straordinaria e la regolazione dell'esercizio ferroviario sulla rete sono assicurate da RFI, che assegna la capacità sulla base di un accordo quadro stipulato con la Regione. All'1.1.2024, la rete può contare su 17 stazioni/fermate e 2 biglietterie (Campobasso e Termoli).

Il perimetro dei treni del Contratto di Servizio con la regione Molise è costituito da n. 20 treni in un giorno medio feriale invernale.

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio ferroviario è strutturato per

- rispondere alle esigenze di mobilità espresse da una clientela pendolare sulla direttrice Campobasso-Venafro con poli attrattori principali Campobasso, Isernia, Boiano e Venafro, caratterizzata da traffico pendolare e studentesco;
- rispondere all'esigenza dei cittadini molisani di interconnettersi con le principali direttrici nazionali, ovvero verso Roma e verso Napoli;
- offrire un servizio idoneo a rispondere alla domanda stimata in crescita di mobilità turistica per turismo esperienziale, d'arte e borghi.

Il servizio ferroviario regionale si sviluppa lungo le seguenti relazioni:

Campobasso-Roma:

Offerta caratterizzata da servizi di media distanza, con treni che connettono, nell'intero arco della giornata, Campobasso con la Capitale, sia in fasce pendolari che in coincidenza con treni della lunga percorrenza, da e per il nord Italia;

Campobasso-Caserta-Napoli:

Offerta caratterizzata da servizi di media distanza, con treni che connettono, nell'intero arco della giornata, Campobasso con Napoli.

Sono, altresì, programmati servizi su gomma che collegano Campobasso con Termoli, Benevento e Vairano.

5. IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Il Piano Economico Finanziario trova la sua principale fonte d'input nel Programma di Esercizio dal quale scaturisce l'offerta che Trenitalia s'impegna ad assicurare, a fronte dei corrispettivi di servizio.

Tabella 2 | Programma di Esercizio 2024

La	CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE MOLISE	
	PROGRAMMA DI ESERCIZIO 2024	
	Treno*km	1.171.591
	Ore treno anno	16.081
	Eventi treno	7.334
	Posti km treno	232.351.231
	Velocità commerciale	72,9

produzione evolve in funzione del contesto infrastrutturale: per gli anni 2024 e 2025, la produzione risente delle interruzioni programmate dal Gestore dell'Infrastruttura (RFI) per i lavori di elettrificazione della tratta Campobasso-Roccaravindola; dal 2026 (secondo le previsioni di RFI), una volta completata l'elettrificazione della linea la produzione è costante e sarà pari a 1.616.183 treni*km.

Il Programma di esercizio prevede anche (come detto) un'offerta programmata in orario su gomma pari a 487.000 bus*km/annui per l'intera durata del Contratto, oltre ai servizi autosostitutivi pari a 521.679 (anno 2024) per far fronte ai lavori di elettrificazione.

6. PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI

Come sopra detto nel paragrafo 2, assumendo a riferimento l'anno 2023, le stime di cui al PEF contemplano le componenti di esclusiva pertinenza del perimetro contrattuale, sia dirette che indirette, imputate quest'ultime con l'applicazione di specifici driver.

Il PEF individua i Ricavi operativi attesi, tenendo conto:

- per le compensazioni economiche degli obblighi di servizio: delle disponibilità destinate al servizio dalla Regione Molise e dei vincoli del Bilancio regionale;
- per i ricavi da traffico: dell'effetto positivo, in termini di viaggiatori trasportati, generato dalla riapertura della linea fino a Campobasso (chiusa nel 2020); del miglioramento del servizio per l'elettrificazione della suddetta linea e per l'impiego di materiale rotabile più performante e confortevole; degli incrementi tariffari previsti nel 2026 e nel 2028 e, quindi, negli altri anni di un adeguamento delle tariffe legato all'inflazione; dell'andamento dei viaggiatori trasportati per il miglioramento della qualità del servizio e per l'adozione di politiche incentivanti regionali. La crescita media annua sull'intero periodo contrattuale è pari al 4,7%.

Qualora dovessero essere consuntivati a CER ricavi inferiori rispetto a quelli previsti a PEF, sulla base della Matrice dei Rischi vanno attribuite le responsabilità in capo a ciascuna delle Parti. Qualora dovessero essere consuntivati a CER ricavi superiori rispetto a quelli previsti a PEF, i maggiori ricavi concorrono nel confronto PEF/CER a favore della Regione.

Per quanto riguarda i costi, il PEF individua le voci dei costi di produzione "pertinenti" necessari per l'assolvimento di tutti gli obblighi definiti nel Contratto, secondo quanto previsto dall'ART nella Delibera 120/2018.

I costi sono imputati in funzione di Centri di Costo univoci per processo industriale.

I costi relativi al contratto di servizio vengono determinati sulla scorta di specifici "driver" di ribaltamento, determinati - nel loro valore numerico - partendo dai dati di consuntivo 2022. Al termine del PRO vengono riportati i driver presi a riferimento per la definizione del primo anno di PEF. L'applicazione di tali driver è verificata annualmente in sede di certificazione del CER a cura della società di revisione.

Nell'arco di durata del Contratto, i costi di processo diversi da quelli puntualmente regolati (Accesso Infrastruttura, Costo del gasolio per trazione, ecc.) di cui alla Matrice dei Rischi variano anche in funzione della dinamica inflattiva di cui al DEF di aprile 2023 sviluppata così come riportato nella tabella seguente:

Tabella 3 | Dinamica inflattiva utilizzata dalle Parti per la redazione del PEF

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Inflazione PEF	2,8%	2,1%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%

Come riportato nella tabella di cui sopra, è stato assunto il valore previsto nel 2026 “*flat*” anche per gli anni successivi fino al 2033. Il tutto al netto del costo unitario del lavoro che segue un andamento differente.

Nel Contratto si prevede che, in occasione delle revisioni del presente PRO, per ulteriore periodo regolatorio, il tasso di inflazione previsto a PEF sarà aggiornato secondo il tasso al momento disponibile. Il confronto tra quanto previsto a PEF e nel PRO e quanto consuntivato a CER si effettua annualmente, confrontando i valori di PEF/PRO con quelli di CER, come previsto nella Matrice dei Rischi.

In particolare, al fine di valutare l'eventuale inefficienza, i costi di processo del PEF e del CER saranno normalizzati per effettuare un confronto omogeneo e tenere conto del tasso d'inflazione reale, delle partite straordinarie attive e/o passive non di competenza dell'anno di riferimento, nonché dell'importo delle penali al netto delle eventuali mitigazioni delle stesse e dei livelli di servizio, come previsto nella Matrice dei Rischi. Gli eventuali scostamenti tra il risultato netto previsionale e il risultato netto consuntivato, al netto degli effetti dell'attribuzione dei rischi di cui alla Matrice dei Rischi e tenuto conto dell'eventuale inefficienza, saranno accantonati a debito o a credito di una delle Parti verso l'altra e regolati nella revisione del PRO o nell'eventualità di una revisione del PEF, come contrattualmente previsto.

7. EFFETTI DI RETE

Relativamente agli effetti di rete, così come definiti dalla Comunicazione della Commissione Europea sugli orientamenti interpretativi concernenti il Regolamento (CE) n. 1370/2007, le tipologie individuabili sono riferibili ai proventi connessi all'attività di biglietteria per emissioni di titoli relativi ad ulteriori servizi erogati da Trenitalia che non siano oggetto del Contratto.

Di tali effetti si dà conto nel successivo paragrafo “Recupero di efficienza del costo operativo per treno*km” sezione relativa ai costi per “Commerciale”, nonché nella tabella di PRO, alle voci di dettaglio del PEF allo scopo di monitorare nel tempo i valori e verificare l'andamento dei KPI.

7.1. Sistema tariffario Regione Molise - Delibera ART 154/2019

La Regione è competente in materia tariffaria per tutti i servizi di trasporto pubblico locale, sia ferro che gomma.

Allo stato attuale, il sistema tariffario prevede diversi regimi sia per la gomma che per il ferro, in termini di tipologie di titoli di viaggio e di livelli tariffari. La tariffa chilometrica della Regione contiene un criterio di progressività del costo al km. Tale principio vuole incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico su ferro rendendolo maggiormente attrattivo rispetto al mezzo privato, soprattutto in relazione alle lunghe distanze.

Le tariffe in vigore alla sottoscrizione del Contratto, per i servizi ferroviari regionali affidati a Trenitalia, sono quelle approvate dalla Regione, con DGR n. 224 del 16/06/2017 e DGR n. 129 del 25/02/2018 in recepimento della nuova definizione dell’algoritmo per la tariffa con applicazione sovregionale.

E’ obiettivo della Regione introdurre gradualmente un’integrazione tariffaria regionale, con un sistema di bigliettazione elettronica, nell’ambito del più ampio processo di digitalizzazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale.

7.2. Gratuità

Nel PEF non sono previste gratuità in quanto non disposte al 01.01.2024.

8. RICAVI DA TRAFFICO

Come sopra detto, per i ricavi da mercato sono stati previsti un recupero e una crescita la cui media annua è pari al 4,7 %.

Nella predisposizione del PEF la Regione ha previsto un incremento delle tariffe regionali del 10% nel 2026 e del 5% nel 2028 e un adeguamento inflattivo negli altri anni, mentre le tariffe regionali con applicazione sovregionale risentono della politica tariffaria anche delle regioni limitrofe.

Di seguito la tabella riepilogativa degli incrementi/adequamenti di cui al PEF:

Tabella 4 | Incrementi-adequamenti tariffari

Anni	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Percentuale	2,6%	2,1%	10,0%	2,0%	5,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%

Gli incrementi/adequamenti tariffari saranno applicati automaticamente da Trenitalia al 1° gennaio di ogni anno, con prevedibilità degli abbonamenti al 25 dicembre dell’anno precedente, ad eccezione del 2024 quando l’adequamento è previsto dal 1° febbraio, con prevedibilità al 25 gennaio 2024.

Relativamente agli anni 2026 e 2028 sarà applicato l’incremento nella misura derivante dal meccanismo del *price cap* da valutare entro il mese di settembre rispettivamente degli anni 2025 e 2027 (anni precedenti a quello di riferimento), sulla base delle *performance* dell’anno precedente (rispettivamente 2024 e 2026). Il meccanismo del *price cap* considera i consuntivi degli obiettivi di qualità della puntualità e regolarità (di cui all’Allegato “Condizioni minime di qualità dei servizi, penalità e premi”) come indicato all’Allegato Sistema tariffario. In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di detti indicatori, il previsto incremento tariffario sarà ridotto dello 0,10% per ciascun mancato obiettivo.

Se la Regione disporrà di non dare seguito agli aumenti/adequamenti, provvederà ad individuare idonee soluzioni per consentire l’equilibrio del PEF e compensare il valore dell’incremento/adequamento atteso.

Con riferimento all’andamento dei passeggeri il PEF prevede:

- un incremento dei viaggiatori quale positivo effetto dei rilasci infrastrutturali (elettrificazione della tratta Campobasso-Roccaravindola);
- un incremento dei viaggiatori quale positivo effetto del miglioramento della qualità del servizio da parte di Trenitalia e della conseguente maggiore attrattività;
- un incremento dei viaggiatori dovuto all'adozione di politiche incentivanti che la Regione ritiene di porre in essere, anche con il concorso degli Enti Locali.

Nella sottostante tabella sono indicati i tassi attesi di crescita dei passeggeri*km di cui al PEF (con riferimento all'anno 2023):

*Tabella 5 | Tassi attesi di crescita passeggeri*km*

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Lavori infrastrutturali - Riattivazione servizi	0,4%	1,0%	1,3%	1,6%	1,8%	1,6%	0,8%	1,1%	1,1%	0,7%
Politica trasportistica	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,5%	0,4%	0,8%	1,2%	0,8%
Incremento qualità	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,5%	0,4%	0,8%	1,2%	0,8%
Totale	0,6%	1,2%	1,5%	1,8%	2,3%	2,7%	1,6%	2,7%	3,5%	2,2%

La dinamica dei ricavi da mercato prevista porta a un incremento degli stessi del 51,36% nel 2033 rispetto al 2024 e stima il rapporto rispetto ai ricavi totali ad un valore pari al 13,1% nell'anno 2033.

Tabella 6 | (milioni di euro) Tabella Dinamiche dei ricavi da mercato

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Incremento/Adeguamento Tariffe	0,02	0,01	0,10	0,05	0,08	0,07	0,04	0,06	0,05	0,04
Lavori infrastrutturali: riattivazione servizi	0,03	0,04	0,03	0,01	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02
Politica trasportistica	0,00	0,00	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02
Incremento qualità	0,00	0,00	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,03	0,02
Totale	0,05	0,06	0,14	0,08	0,12	0,10	0,08	0,11	0,14	0,11

Le previsioni effettuate comportano nel PEF nell'arco di validità del Contratto ricavi da mercato per 22,7 milioni di euro.

Tabella 7 | Andamento ricavi da mercato

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Ricavi da Mercato	1,83	1,89	2,03	2,10	2,22	2,33	2,41	2,52	2,66	2,77

9. COSTI DI PROCESSO

Di seguito è riportata la descrizione di ciascuna voce dei costi del PEF.

I costi in esame tengono conto delle quote afferenti ad attività che la Direzione Regionale Molise di Trenitalia riceve “in service” da altre direzioni regionali di Trenitalia (ad esempio: attività di scorta e condotta treno, sala operativa, manutenzione, manovra, noleggio materiale rotabile). Ove pertinenti, i costi del personale sono stati separatamente indicati in seno ai costi del processo preso di volta in volta in esame. Eventuali discordanze tra importi totali e parziali, riportati nelle tabelle, sono da ricondurre all'approssimazione decimale dei valori.

Nella Tabella 7 si riportano i costi di processo che, nell'arco temporale del PEF, si sviluppano in funzione della variazione della produzione, dell'efficientamento di alcuni processi, del tasso di inflazione (Tabella 3 – Dinamica inflattiva utilizzata dalle Parti per la redazione del PEF).

Tabella 7 | Costi di Processo (Miloni di euro)

Costi per processo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Accesso infrastruttura	-4,3	-2,8	-3,3	-3,4	-3,4	-3,5	-3,5	-3,6	-3,6	-3,6
Gestione circolazione	-3,7	-2,4	-1,7	-1,8	-1,8	-1,8	-1,9	-1,9	-1,9	-2,0
Condotta, scorta e gestione equipaggi	-7,2	-6,8	-6,4	-6,5	-6,7	-6,8	-6,9	-7,1	-7,2	-7,4
Manovra	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8
Manutenzione	-3,5	-2,7	-2,2	-2,6	-3,0	-3,1	-3,2	-3,3	-3,4	-3,4
Pulizie	-0,3	-0,3	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,5
Commerciale	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7
Staff	-1,2	-1,3	-1,4	-1,4	-1,4	-1,4	-1,5	-1,5	-1,1	-1,1
Totale costi operativi	-21,5	-17,8	-16,8	-17,5	-18,1	-18,5	-18,9	-19,3	-19,2	-19,5

Si precisa che l'evoluzione del costo del lavoro segue le dinamiche previste dal rinnovo del CCNL in termini di costo unitario, compresa la componente inflattiva tenuta a riferimento nel rinnovo del CCNL ed i recuperi di produttività, pari al 2,5% medio annuo.

Trenitalia si impegna a programmare, porre in essere e monitorare azioni di efficientamento dei propri costi che, tenendo conto della programmazione della produzione ferroviaria e dei lavori di elettrificazione, consentono il mantenimento di un tasso di incremento dei costi operativi (al netto dei costi di Accesso Infrastruttura, di Gasolio e dei Servizi Autosostitutivi) al di sotto del tasso di inflazione atteso.

Nel seguito è riportata un'analisi dei costi di processo.

Accesso Infrastruttura

Per “Accesso infrastruttura” si intende il costo (cosiddetto costo passante) relativo ai servizi del presente Contratto, sostenuto dall'impresa ferroviaria verso il Gestore dell'Infrastruttura comprensivo del pedaggio (treni commerciali ed invii legati ai turni dei servizi per il contratto di servizio) incluse le

prestazioni accessorie e complementari, del costo sostenuto per l'energia elettrica e per l'aggio dell'1% dovuto all'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali. Nel PEF l'andamento di tale costo dipende dalla produzione e sono distintamente esplicitati i costi relativi a energia, soste e parking. In particolare, si conferma che tutti i costi di accesso all'infrastruttura, ivi compresi quelli per sosta e parking, sono ricompresi nel PEF, sulla base delle tariffe attuali pubblicate dal Gestore dell'Infrastruttura.

Eventuali incrementi di costo ai servizi di pertinenza al Contratto rispetto al PEF verso il Gestore dell'Infrastruttura rilevati a consuntivo andranno riconosciuti integralmente a Trenitalia; laddove il costo verso il Gestore sarà in diminuzione, rispetto a quanto previsto a PEF, sarà riconosciuto alla Regione. La **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**8 riporta i costi per Accesso Infrastruttura.

Tabella 8 | Costi per Accesso infrastruttura

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Accesso Infrastruttura	-4,3	-2,8	-3,3	-3,4	-3,4	-3,5	-3,5	-3,6	-3,6	-3,6

Gestione Circolazione

Per “Gestione circolazione”, si intende il costo sostenuto per:

- le attività in service svolte dal personale delle Sale Operative delle regioni limitrofe rispetto alle esigenze di esercizio. In Sala Operativa sono presenti gli operatori della circolazione, della gestione dei turni materiale rotabile e della gestione dei rientri per pulizie, della formazione dei treni, della Customer Room;
- autoservizi sostitutivi programmati e occasionali emergenziali (programmabili e non) il cui *trend* tiene conto anche del periodo di indisponibilità dell'infrastruttura per l'elettrificazione della tratta Campobasso-Roccaravindola di cui sopra detto;
- consumi di gasolio per trazione diesel che cesserà per effetto della elettrificazione.

Nella Tabella 9 sono esplicitate le diverse componenti del costo per la Gestione circolazione (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 9 | Costi per Gestione circolazione

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Gestione Circolazione	-3,7	-2,4	-1,7	-1,8	-1,8	-1,8	-1,9	-1,9	-1,9	-2,0
Costo del lavoro	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3
Altri costi operativi	-3,5	-2,2	-1,5	-1,5	-1,5	-1,5	-1,6	-1,6	-1,6	-1,7

Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi

Nella voce “Condotta, scorta e gestione equipaggi” sono indicati i costi sostenuti per il personale di condotta e di scorta (diretto ed indiretto) e i relativi costi quali formazione, pernottamenti, divise, visite mediche, buoni pasto, spostamenti per la copertura del turno. Per personale indiretto si intendono le risorse impiegate per l’assegnazione dei turni e quelle per la gestione amministrativa del personale.

Nella Tabella 10 si fornisce l’andamento del costo per Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi (Costo del Lavoro) per il periodo del contratto.

Tabella 10 | Costi Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Condotta, scorta e gestione equipaggi (costo del lavoro)	-7,2	-6,8	-6,4	-6,5	-6,7	-6,8	-6,9	-7,1	-7,2	-7,4

Manovra

Per “Manovra” si intende il costo sostenuto per i servizi di manovra esternalizzati.

Nella tabella 11 si fornisce l’andamento del costo per la Manovra (Altri costi operativi) per il periodo del contratto.

Tabella 11 | Costi di manovra

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Manovra (Altri costi operativi)	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8

Manutenzione e Pulizie

Per “Manutenzione” si intende il costo sostenuto per:

- il personale di manutenzione (diretto ed indiretto);
- la manutenzione corrente programmata e correttiva;
- le attività di verifica del materiale rotabile;
- i costi per i ricambi;
- i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti;
- i costi per servizio di manutenzione dei treni esternalizzato;
- i costi per l’ingegneria ed altri costi di processo;
- le locazioni.

Nel PEF l’andamento di tale costo dipende dalla produzione, dal mix della flotta in uso che prevede l’impiego del parco di carrozze Media Distanza e Loco E 464, Minuetti diesel ed elettrici e Swing e quindi

l'entrata progressiva in esercizio dei nuovi materiali che hanno maggiori dotazioni tecnologiche e che quindi richiedono interventi specifici di manutenzione per il mantenimento in efficienza.

Per quanto riguarda la voce “Pulizie” si intende il costo sostenuto per il processo di pulizia appaltato e per il personale impegnato nella gestione e nel controllo del processo stesso.

Nel PEF l'andamento di tale costo dipende dalla produzione e dagli interventi straordinari per aumentare la qualità del servizio (es. rimozione dei graffiti, pulitori viaggianti su alcune relazioni).

Nella tabella 12 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Manutenzione e per Pulizie (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 12 | Costi di Manutenzione e pulizie

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Manutenzione	-3,5	-2,7	-2,2	-2,6	-3,0	-3,1	-3,2	-3,3	-3,4	-3,4
Costo del lavoro	-1,5	-1,1	-1,0	-1,1	-1,1	-1,1	-1,1	-1,1	-1,2	-1,2
Altri costi operativi	-2,0	-1,6	-1,2	-1,6	-1,9	-2,0	-2,1	-2,1	-2,2	-2,2
Pulizie	-0,3	-0,3	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,5

Commerciale

Con la voce “Commerciale” si intende il costo sostenuto per il personale delle biglietterie, per il personale dell'assistenza e dell'informazione alla clientela, per le provvigioni ed aggi, per i sistemi informativi ed amministrativi, per i canoni di locazione ed altri costi di processo. Sono incluse nel perimetro contrattuale le biglietterie di Campobasso e Termoli.

Nella tabella 13 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Commerciale (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 13 | Costi per Commerciale

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Commerciale	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7
Costo del lavoro	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,4	-0,4
Altri costi operativi	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3

Staff

Con la voce “Staff” si intende il costo sostenuto per il personale delle strutture di staff, i servizi amministrativi ed informatici.

I costi di staff includono il costo del personale e i costi collegati alla gestione dello stesso.

I costi di staff indiviso comprendono i costi delle strutture di staff della Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale (principalmente costo del personale; voce “Costi interdivisionali vs Corporate”) e i costi delle Direzioni non commerciali di Trenitalia.

Tali costi di staff indiviso vengono imputati al PEF del Contratto con una metodologia di allocazione indiretta, attraverso specifici *driver* di cui alla tabella in allegato.

Nella **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** tabella 14 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Altri Processi (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 14 | Costi per Staff

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Staff	-1,2	-1,3	-1,4	-1,4	-1,4	-1,4	-1,5	-1,5	-1,1	-1,1
Costo del lavoro	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5
Altri costi operativi	-0,9	-0,9	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-0,7	-0,7

Ammortamenti

La voce “Ammortamenti” comprende gli interventi di manutenzione ciclica, il piano degli investimenti previsto ed include oltre all’acquisto dei nuovi treni, anche gli investimenti in impianti, tecnologia e informatica.

La tabella 15 riporta i dati relativi agli ammortamenti:

Tabella 15 | Ammortamenti (Milioni di euro)

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Ammortamenti	-3,6	-1,8	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,9	-1,8	-2,8	-2,8

Con riferimento all’ammortamento del materiale rotabile, ciascun cespite afferente allo stesso dovrà essere soggetto all’applicazione del *component approach*. Sono stati definiti in merito quattro classi di componenti, differenziate in base alla durata della vita media utile e quindi alla relativa aliquota annua di ammortamento:

- 1) componenti da ripristinare: si tratta tipicamente di materiali serializzati a valore economico elevato, che subiscono operazioni di rigenerazione ad intervalli regolari di percorrenza e/o tempo prestabiliti (esempio: motori di trazione delle locomotive, motori termici delle automotrici, ecc.);
- 2) componenti usurati: elementi per i quali si procede alla completa sostituzione con i ricambi presenti in magazzino;
- 3) componenti soggetti a restyling per obsolescenza/senescenza tecnica/sicurezza;
- 4) componenti che non subiscono interventi nell’intero arco di vita dell’elemento rotabile.

Le percentuali di ripartizione del costo di acquisto di ciascun cespite rispetto alle componenti sopra indicate, sono in funzione della tecnologia e dell'aspettativa di vita relative alla tipologia di rotabile cui si fa riferimento:

- classi di componenti 1-2, aliquota di ammortamento 20%;
- classe 3, aliquota di ammortamento 10%;
- classe 4, aliquota di ammortamento 3,3%.

Le tipologie di componenti di cui ai punti 1) e 2), riguardanti elementi da ripristinare o usurati, fanno capo agli interventi di manutenzione straordinaria (ciclica). I due tipi di interventi manutentivi descritti permettono la capitalizzazione delle spese sostenute in quanto determinano un incremento del valore e della vita utile del bene in oggetto, per tale ragione entrano nel computo del CIN oggetto di remunerazione.

I componenti di cui al punto 3) rappresentano gli elementi soggetti alle attività di revamping, qualora si tratti di interventi di messa a nuovo o messa in sicurezza del rotabile, o restyling del rotabile. Anche tali interventi fanno riferimento a spese di natura incrementativa.

Il componente definito al punto 4) si riferisce alla struttura base del rotabile, carpenteria ed impiantistica.

Il trattamento del *component approach*, oltre a rispondere ai principi contabili IAS/IFRS è consentito anche dai criteri ITAGAAP (principio OIC 16 “Componenti aventi vite utili diverse dal cespite principale”).

Relativamente agli investimenti relativi alle manutenzioni incrementative, quali restyling e revamping, le aliquote di ammortamento sono rispettivamente 10% e 5,5%. Con riferimento alla manutenzione di secondo livello l'aliquota è pari al 20%.

Con riferimento al valore degli ammortamenti riportati nel PEF, si esplicita che lo stesso è stato valutato facendo riferimento ai cespiti di pertinenza del Contratto ed ai service resi dai territori limitrofi.

Le quote di ammortamento rotabili oggetto di cofinanziamento si riferiscono esclusivamente alla parte dei beni a carico di Trenitalia.

Remunerazione Capitale Investito Netto (CIN)

La metodologia di individuazione del CIN è quella prevista dalle deliberazioni ART citate ed è riferita al singolo esercizio.

Con riferimento alla valorizzazione delle voci impiegate per il calcolo della remunerazione del CIN, si fa riferimento ai previsionali esposti nella tabella 16 (“Dati di Stato patrimoniale”).

Tabella 16 | Dati di stato patrimoniale

Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
1.a Immobilizzazioni immateriali	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.b Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	13,41	12,35	5,58	0,61	0,76	1,27	2,03	2,65	4,56	7,15	8,67	7,16
1.b.i di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	0,08	0,12	0,16	0,43	0,56	0,66	0,74	0,66	0,55	0,42	0,27	0,06
1.b.ii di cui: impianti e macchinario	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1.b.ii.1 di cui: materiale rotabile autofinanziato *	13,33	12,23	5,42	0,18	0,19	0,61	1,28	1,99	4,01	6,73	8,39	7,10
1.b.iii di cui: attrezzature industriali e commerciali	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1.b.iv di cui: altre	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1 Totale immobilizzazioni	13,42	12,35	5,58	0,61	0,76	1,28	2,03	2,66	4,56	7,16	8,67	7,16
2.a Rimanenze	1,3	1,3	1,43	1,44	1,49	1,50	1,55	1,56	1,62	1,63	1,68	1,73
2.b Crediti	67,388	24,42	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01
2.b.i di cui: commerciali **	67,08	24,42	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01
2.b.ii di cui: altri crediti	0,308	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005
2 Totale attivo circolante	68,70	25,77	4,45	4,46	4,50	4,52	4,56	4,58	4,63	4,64	4,69	4,75
3.a Debiti	7,29	5,24	4,65	3,96	3,80	4,02	4,18	4,21	4,70	5,14	4,50	3,78
3.a.i di cui: debiti verso fornitori	5,79	3,74	3,15	2,46	2,30	2,52	2,68	2,72	3,21	3,64	3,00	2,28
3 Totale debiti	7,29	5,24	4,65	3,96	3,80	4,02	4,18	4,21	4,70	5,14	4,50	3,78
4=1+2-3 Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	74,84	32,88	5,38	1,11	1,46	1,77	2,42	3,02	4,49	6,66	8,86	8,13

Note:

* Include il materiale rotabile acquisito in leasing/noleggato da imputare sulla base di quanto previsto dai principi contabili IFRS n. 16 laddove il leasing/noleggato in questione presenti le caratteristiche previste dallo stesso IFRS 16 (da indicare separatamente).

** In coerenza con gli provvedimenti dell'Autorità, i crediti commerciali sono ammessi nel limite del 30% dei costi regolatori ammessi dai voci 3, 5 e 7 dello schema 1.

CIN è costituito da capitale circolante (crediti al netto dei debiti) ed immobilizzazioni (principalmente treni ed impianti). Sono state escluse dal computo delle passività le voci “Altri fondi” e “TFR” (lettere B e C) dell’art. 2424 c.c., così come previsto dalla delibera 154/2019 che prevede per il Passivo la sola quota Debiti come definita dall’art. 2424 del codice civile alla lettera D) Debiti.

La remunerazione del CIN prevede l’applicazione del WACC recependo quanto definito con la delibera ART 65/2020, come aggiornata dalla delibera ART n. 49/2023, il cui allegato A è di seguito riportato.

Tabella 17 | Stima WACC

Risk Free Rate Nominale	3,17%
Premio al debito	1,77%
Costo del Debito Nominale	4,94%
IRES	24,00%
IRAP	4,82%
Aliquota fiscale	28,82%
scudo fiscale	24,00%
Costo del Debito Nominale pre-tax	5,27%
Equity Risk Premium	6,01%
Leva Finanziaria (D/E)	0,620
Gearing (D/(D+E))	0,383

Asset Beta	0,350
Equity Beta	0,515
Costo Nominale dell'Equity post-tax	6,26%
Costo Nominale dell'Equity pre-tax	8,80%
Wacc Nominale post-tax	5,76%
Wacc Nominale pre-tax	7,45%
Inflazione	4,30%
Wacc Reale pre-tax	3,02%

Il PEF ha previsto la seguente remunerazione del CIN:

Tabella 18 | Remunerazione Capitale Investito Netto (Milioni di euro)

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Remunerazione CIN	-0,4	-0,1	-0,1	-0,1	-0,2	-0,2	-0,3	-0,5	-0,7	-0,6

10. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

10.1. Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia

Gli obiettivi sono misurati attraverso gli indicatori (KPI) di cui all'annesso 2 della Delibera ART 120/2018.

Per la definizione degli obiettivi, l'ART ha considerato le performance relative al quinquennio 2015-2019: per ciascuno dei KPI, l'ART ha comunicato i valori in termini di valori massimi, medi e minimi, che rappresentano statistiche descrittive delle prestazioni registrate nel periodo 2015-2019, da utilizzare come termini di confronto per la fissazione degli obiettivi di efficacia ed efficienza da applicare al PEF.

I valori obiettivo di ART sono stati indicizzati a valori 2023 al fine di renderli confrontabili con i valori di PEF al netto degli effetti inflattivi, anch'essi calcolati a valori 2023 per omogeneità rispetto ai dati di periodo presi a riferimento per la definizione degli obiettivi.

L'anno preso a riferimento per la determinazione degli obiettivi è il 2023.

Si riportano di seguito i livelli obiettivo degli indicatori di efficienza ed efficacia di cui all'Annesso 2 della misura 2 della delibera ART 120 / 2018.

10.2. Recupero di efficienza del costo operativo per treno*km

ART con nota n. 88165/2022 del 18 maggio 2022 ha fornito alla Regione il valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo “Valore di Periodo”, da assumere come riferimento, tenendo conto di tutti i fattori di contesto, per la fissazione di obiettivi di efficienza.

Tale valore, come indicato da ART, “*segnala la distanza percentuale del costo operativo totale attribuibile al CdS dalla frontiera del costo operativo efficiente, stimata con la metodologia illustrata nell’Annesso 1 della delibera ART n. 120/2018.*”

Il Valore di Periodo comunicato da ART è 5,80%, con un tasso di efficientamento annuale, costante nei cinque anni 2024-2028 pari a 1,19%. Tale valore rappresenta il riferimento per la fissazione dell’obiettivo di efficienza relativo al primo periodo regolatorio del Piano Economico Finanziario.

Tabella 19 | ART valore percentuale relativo al recupero di efficienza del Costo Operativo

Valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo	
valore di periodo	5,80%
valore annuale (T=5)	1,19%

Le Parti, sulla base dei valori dell’anno 2023, hanno condiviso un obiettivo di Recupero di efficienza del costo operativo dei processi (quindi esclusi gli ammortamenti e la remunerazione del capitale investito), anche in considerazione dei fattori di contesto successivamente descritti, pari a 55,4% (si veda la tabella allegata relativa al PEF deflazionato) corrispondente ad un tasso di efficientamento annuale medio nei cinque anni pari a 14,9% (CAGR 2024-2028).

Tabella 20 | Efficienza Costi di Processo

COSTI DI PROCESSO	2023	2024	2025	2026	2027	2028	CAGR
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	- 8,6	- 7,1	- 6,5	- 6,0	- 6,0	- 6,0	-7,0%
Costo del lavoro	- 8,6	- 7,1	- 6,5	- 6,0	- 6,0	- 6,0	
altri costi operativi	-	-	-	-	-	-	
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	- 6,6	- 3,6	- 2,3	- 1,6	- 1,6	- 1,6	-24,5%
Costo del lavoro	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	
altri costi operativi	- 6,3	- 3,4	- 2,1	- 1,4	- 1,4	- 1,4	
MANOVRA	- 0,2	- 0,6	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	25,6%
Costo del lavoro	-	-	-	-	-	-	
altri costi operativi	- 0,2	- 0,6	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	
MANUTENZIONE	- 4,1	- 3,4	- 2,6	- 2,0	- 2,4	- 2,6	-8,4%
Costo del lavoro	- 0,9	- 1,5	- 1,0	- 0,9	- 0,9	- 0,9	
altri costi operativi	- 3,2	- 1,9	- 1,6	- 1,1	- 1,5	- 1,7	
PULIZIA MATERIALE ROTABILE	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,4	- 0,4	- 0,4	6,4%
COMMERCIALE	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	0,3%
Costo del lavoro	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	
altri costi operativi	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	
STAFF	- 1,2	- 1,2	- 1,2	- 1,3	- 1,3	- 1,3	0,8%
Costo del lavoro	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	
altri costi operativi	- 0,9	- 0,8	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	
TOTALE COSTI	- 21,5	- 16,7	- 14,2	- 12,5	- 12,9	- 13,1	-9,4%

Treni km (M)	1,18	1,17	1,39	1,62	1,62	1,62	6,4%
--------------	------	------	------	------	------	------	------

COSTI UNITARI/TRKM (€)	-18,15	-14,27	-10,20	-7,73	-7,96	-8,10	-14,9%
-------------------------------	---------------	---------------	---------------	--------------	--------------	--------------	---------------

COSTI UNITARI/VKM (€cent/UT)	-30,4	-23,5	-19,8	-17,1	-17,3	-17,2	-10,7%
-------------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

0 0 0 0 0 0

INDICATORI	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Treni km (M)	1,18	1,17	1,39	1,62	1,62	1,62
Incremento % costo del Lavoro	0,00%	4,01%	3,00%	3,00%	3,00%	2,00%
Incremento % prezzi	0,00%	2,80%	2,10%	2,00%	2,00%	2,00%
deflatore costo del lavoro	1,00	1,04	1,07	1,10	1,14	1,16
deflatore altri costi	1,00	1,03	1,05	1,07	1,09	1,11
costo del lavoro deflazionato	-10,34	-9,41	-8,40	-7,79	-7,79	-7,79
costi operativi deflazionati	-11,13	-7,31	-5,82	-4,70	-5,07	-5,30
costo operativo/ tr*km	-18,15	-14,27	-10,20	-7,73	-7,96	-8,10
recupero efficienza su costo operativo	13,8%	-21,4%	-28,5%	-24,2%	-40,8%	-50,1%
						-55,4%

Di seguito le principali motivazioni dell'andamento delle principali voci di costo espresse nel PRO e nel PEF:

- **Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi:** i costi diminuiscono contestualmente alla riapertura della tratta tra Campobasso e Roccaravindola, per effetto dell'efficientamento del processo dovuto all'impiego progressivo di materiale elettrico.;

- **Gestione Circolazione:** il *trend* positivo è da attribuire principalmente al completamento dei lavori di elettrificazione con conseguente riduzione dei consumi di gasolio per il passaggio dalla trazione diesel a quella elettrica e cessazione dei relativi servizi sostitutivi;
- **Manovra:** i costi crescono in seguito alla riapertura dell'impianto di manovra di Campobasso alla riapertura della linea;
- **Manutenzione:** i costi diminuiscono in ragione del rinnovo del materiale rotabile e consistente riduzione dell'età media della flotta;
- **Pulizie:** si stima un incremento dei costi delle pulizie per incremento della produzione e per l'attivazione (prevista da RFI) delle attività di lavaggio treni presso l'impianto di Campobasso ;
- **Commerciale:** l'andamento risulta costante;
- **Staff:** l'andamento risulta pressoché costante.

10.3. Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia

Sono riportati di seguito gli indicatori (KPI) di cui All'annesso 2 della Delibera ART 120/2018.

INDICATORE DI EFFICIENZA OPERATIVA		
Nome	Formulazione	Note
Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile.

EFFICIENZA – COSTI		
Nome	Formulazione	Note
Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile.
Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi di manutenzione/ore servizio treni	
Costi Manutenzione per treno-km	costi di manutenzione/treni-km	Il costo di manutenzione include quello del personale addetto alla manutenzione.
Costi Manutenzione per costi operativi	costo di manutenzione/costi operativi	

EFFICIENZA – RICAVI		
Nome	Formulazione	Note
Ricavi da Traffico per treno km	ricavi da traffico/treni-km	I ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio al netto dell'IVA.
Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	
Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	
Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	I ricavi totali sono dati dalla somma dei corrispettivi da contratto di servizio, dei ricavi da traffico e da altri ricavi.
Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	
Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	
Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	

PRODUTTIVITA'		
Nome	Formulazione	Note
Costo del lavoro totali per numero addetti totali	costi del lavoro totale/n. addetti totali	Il costo del lavoro totale è dato dalla somma del costo del lavoro del personale operativo, di manutenzione e addetto ad altre mansioni.
Treni-km per numero addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi	
Treni-km per numero addetti totali	treni-km/n. addetti totali	Gli addetti totali sono dati dalla somma degli addetti operativi, di manutenzione e addetti ad altre mansioni. Gli addetti sono misurati in FTE units.

EFFICACIA		
Nome	Formulazione	Note
Puntualità (solo causa IF)	n. treni in orario/n. treni circolati	Numero dei treni con ritardo inferiore ai 5 minuti (solo causa IF) in rapporto al numero dei treni effettivamente circolati
Scostamenti da orario (solo causa IF)	tempo di ritardo/tempo di percorrenza	Il tempo è espresso in minuti
Regolarità Treni (solo causa IF)	n. treni circolati/n. treni programmati	Numero di treni effettivamente circolati nell'anno di riferimento in rapporto al numero di treni programmati.

Si riportano di seguito i livelli obiettivo degli indicatori di efficienza ed efficacia di cui all'Annesso 2 della Misura 2 della Delibera ART 120/2018.

11. INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di efficienza operativa:

Tabella 21a | Efficienza operativa – Indicatori ART Molise a valori attualizzati con indice IPCA al 2019

Efficienza operativa ART	media ART	min ART	max ART
	Costo operativo per treno-km	6,716	6,281

A tali indicatori è stato applicato l'adeguamento inflattivo IPCA cumulato per il periodo 2019-2023, al fine di renderli confrontabili con i valori del PEF, deflazionati al 2023.

Tabella 21b | Efficienza operativa – Indicatori ART Molise a valori attualizzati con indice IPCA al 2023

Efficienza operativa ART	media ART	min ART	max ART
Costo operativo per treno-km	7,870	7,360	8,203

Il PRO, tenendo a riferimento i suddetti valori attualizzati al 2023 (Tabella 21 b), individua i seguenti target per ciascun anno del primo periodo regolatorio. I valori sono al di sopra degli indicatori forniti da ART per i primi due anni in ragione dei costi nel biennio legati ai lavori sull'infrastruttura. Negli anni successivi i valori sono in linea con gli obiettivi forniti da ART.

Tabella 22 | Efficienza operativa Target primo periodo regolatorio

Efficienza operativa PEF 24-33	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF
Costo operativo per treno-km	18,150	14,270	10,198	7,730	7,959	8,103	9,359

I dati economici a consuntivo saranno confrontati annualmente con quelli previsti a PEF così da verificare eventuali scostamenti e individuare le eventuali azioni al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza condivisi.

12. OBIETTIVI DI EFFICIENZA – COSTI

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di efficienza-costi:

Tabella 23a | Efficienza Costi – Indicatori ART Molise a valori attualizzati con indice IPCA al 2019

Efficienza - Costi ART	media ART	min ART	max ART
Costi Manutenzione per treno-km	1,583	1,436	1,678
Costi Manutenzione per costi operativi	23,55%	22,78%	24,14%
Costo operativo per posto-km	0,049	0,042	0,061
Costo operativo per passeggero-km	0,102	0,097	0,108
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	109,559	100,137	116,128

Tabella 23b | Efficienza Costi – Indicatori ART Molise a valori attualizzati con indice IPCA al 2023

Efficienza - Costi ART	media ART	min ART	max ART
Costi Manutenzione per treno-km	1,855	1,683	1,966
Costi Manutenzione per costi operativi	23,55%	22,78%	24,14%
Costo operativo per posto-km	0,057	0,049	0,071
Costo operativo per passeggero-km	0,120	0,114	0,127
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	128,385	117,344	136,082

Le Parti hanno concordato valori obiettivo per il periodo regolatorio 2024-2028 che, pur se superiori alla media ART, si collocano all'interno dell'intervallo min/max individuato dall'Autorità per quanto riguarda i “Costi Manutenzione per Treno*km”, “Costi Manutenzione per costi operativi” e “Costo operativo per posto-km” la cui dinamica risente dell'incidenza dei costi conseguenti ai lavori di elettrificazione (con termine nel 2025) sul totale dei costi operativi.

Alla definizione degli obiettivi concorrono i progetti di sviluppo dell'offerta, in termini di incremento di produzione, per la riapertura della linea Campobasso/Roccaravindola, che, impattano sugli indicatori di efficienza dei costi.

Di seguito i target per ciascun anno del periodo regolatorio.

Tabella 24 | Efficienza Costi - Target primo periodo regolatorio

Efficienza - Costi PEF 24-33	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF
Costi Manutenzione per treno-km	3,676	3,157	2,075	1,487	1,712	1,859	1,992
Costi Manutenzione per costi operativi	20,25%	22,13%	20,34%	19,23%	21,51%	22,94%	21,28%
Costo operativo per posto-km	0,125	0,079	0,028	0,024	0,024	0,025	0,030
Costo operativo per passeggero-km	0,304	0,235	0,198	0,171	0,173	0,172	0,190
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	267,786	230,031	151,137	108,310	124,758	135,431	145,094

I target del primo periodo regolatorio risentono come detto dei lavori all'infrastruttura, della produzione e pertanto negli anni 2024 e 2025 non si raggiungono i valori obiettivo concordati relativamente a Costi Manutenzione per treno*Km e Costi Manutenzione per ore. Con riferimento ai Costi operativi per passeggero* Km non si raggiungono i valori obiettivo forniti da ART per l'incidenza della domanda rispetto al load factor, in rapporto ai costi operativi.

13. OBIETTIVI DI EFFICIENZA - RICAVI

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di efficienza-ricavi:

Tabella 25 | Efficienza Ricavi – Indicatori ART Regione Molise

Efficienza - Ricavi ART		media ART	min ART	max ART
Ricavi da Traffico per treno km		1,051	0,985	1,141
Ricavi da Traffico per posto-km		0,008	0,007	0,009
Ricavi da Traffico per passeggero- km		0,016	0,015	0,017
Ricavi totali per treno-km		12,576	10,505	14,067
Ricavi totali per posto-km		0,092	0,068	0,117
Ricavi totali per passeggero-km		0,192	0,158	0,212
Coverage Ratio		16%	14%	17%

Tenuto conto di tali valori ed in considerazione dei fattori di contesto (par. 18), le Parti hanno concordato gli obiettivi per il periodo di riferimento 2024-2028, che consentono di raggiungere e superare i valori indicati da ART, fatto salvo per i Ricavi da traffico per posto*km e i Ricavi totali per posto*km in ragione dell'incremento di produzione su ferro.

Di seguito i target per ciascun anno del primo periodo regolatorio e le sottese motivazioni:

Tabella 26 | Efficienza Ricavi - Target primo periodo regolatorio

Ricavi	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF
Ricavi da Traffico per treno km	1,501	1,560	1,352	1,254	1,302	1,376	1,358
Ricavi da Traffico per posto-km	0,010	0,009	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004
Ricavi da Traffico per passeggero- km	0,025	0,026	0,026	0,028	0,028	0,029	0,028
Ricavi totali per treno-km	22,232	17,200	14,499	12,592	12,640	12,714	13,716
Ricavi totali per posto-km	0,153	0,095	0,040	0,039	0,039	0,039	0,044
Ricavi totali per passeggero-km	0,373	0,284	0,281	0,279	0,275	0,271	0,278
Coverage Ratio	8%	11%	13%	15%	15%	15%	14%

Il trend di incremento dei ricavi da traffico è determinato sostanzialmente dalle seguenti componenti:

- adeguamento/incremento delle tariffe;
- crescita dei viaggiatori per incremento dell'offerta commerciale ferroviaria;
- politica trasportistica;
- incremento della qualità.

Il trend di crescita previsionale dei viaggiatori*km alla base del Piano Economico-Finanziario è pari al 2,2 % medio annuo per l'intero periodo contrattuale. Si prevede un aumento in ragione del miglioramento della qualità erogata dovuta all'immissione in esercizio di nuovi treni e del completamento dei lavori infrastrutturali pianificati.

Per raggiungere l'obiettivo di incremento dei viaggiatori, sono inoltre previsti investimenti di Trenitalia sull'attività di vendita, che rappresenta a tutti gli effetti parte fondamentale dell'esperienza di viaggio. In particolare, sono previsti investimenti in sviluppi tecnologici digitali nell'intero arco di piano per rendere semplice e capillare l'utilizzo del treno. Verrà a tal fine adottato il nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio direttamente con

la carta di credito, con un TAP nella stazione di partenza e un TAP nella stazione di arrivo, utilizzando sia le validatrici sia le biglietterie self-service.

L'incremento dei viaggiatori atteso risente delle politiche di pianificazione dei trasporti nonché dei livelli di qualità e servizio erogati da Trenitalia, opportunamente declinato nella Matrice dei Rischi, allegata al Contratto di Servizio.

14. INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di produttività:

Tabella 27a | Produttività – Indicatori ART Molise a valori attualizzati con indice IPCA al 2019

Produttività ART	media ART	min ART	max ART
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	63.614,43	62.724,63	64.280,12
Treni-km per numero addetti operativi	20.858,57	19.033,68	22.955,76
Treni-km per numero addetti totali*	16.474,04	15.766,18	17.702,62

* I valori totali (costo del lavoro e numero addetti) non includono quelli relativi alla manutenzione.

Tabella 27b | Produttività – Indicatori ART Molise a valori attualizzati con indice IPCA al 2023

Produttività ART	media ART	min ART	max ART
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	74.545,39	73.502,70	75.325,47
Treni-km per numero addetti operativi	20.858,57	19.033,68	22.955,76
Treni-km per numero addetti totali*	16.474,04	15.766,18	17.702,62

* I valori totali (costo del lavoro e numero addetti) non includono quelli relativi alla manutenzione.

Le Parti hanno concordato per il primo periodo regolatorio i seguenti obiettivi degli indicatori, di cui è riportato di seguito l'andamento nel periodo di riferimento, secondo la dinamica di efficientamento prevista dal Piano Economico-Finanziario 2024-2033 (rispetto all'anno base 2023).

Tabella 28 | Produttività – Target primo periodo regolatorio

Produttività PEF 24-33	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	82.214,19	81.593,80	81.266,65	80.894,85	80.920,73	80.920,73	81.134,58
Treni-km per numero addetti operativi	11.855,75	14.322,63	18.425,47	23.254,43	23.254,43	23.254,43	20.259,67
Treni-km per numero addetti totali*	10.277,20	12.062,21	15.320,97	19.052,24	19.052,24	19.052,24	16.751,26

* I valori totali (costo del lavoro e numero addetti) non includono quelli relativi alla manutenzione.

Come risulta dalla precedente tabella, l'indice "Costo del lavoro totali per numero addetti totali" supera i parametri massimi indicati dall'Autorità. A tal proposito si rileva che tali costi includono anche altri oneri collegati al personale (spese sanitarie, vestiario, buoni pasto, ecc) in *service* dalle altre direzioni regionali di Trenitalia.

15. GLI ALTRI INDICATORI SONO IN LINEA CON I VALORI OBIETTIVO FORNITI DA ART.INDICATORI DI EFFICACIA

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l’Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di efficacia:

Tabella 29 | Efficacia – Indicatori ART Regione Molise

Efficacia ART	media ART	min ART	max ART
Puntualità	77,83%	75,91%	80,32%
Scostamenti da orario	1,88%	1,25%	2,39%
Regolarità Treni	97,79%	97,01%	98,26%

Le Parti hanno concordato per il primo periodo regolatorio i seguenti valori obiettivo degli indicatori di efficacia, che per l’indicatore “scostamento da orario” rientrano nell’ambito dell’intervallo min/max indicato dall’Autorità, mentre per gli altri due indicatori gli indicatori risultano migliori rispetto ai valori ART.

Gli indicatori sono calcolati attraverso il sistema di monitoraggio della circolazione del GI disponibile al momento della valutazione. Fino al termine della sperimentazione del nuovo applicativo da parte del Gestore dell’Infrastruttura (RFI) dei sistemi di monitoraggio della circolazione e della revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi di puntualità sono determinati nella località di destinazione dei treni, anche qualora questa sia situata al di fuori del perimetro contrattuale.

Di seguito l’andamento dei suddetti indicatori nel periodo di riferimento 2024-2028 (rispetto all’anno base 2023).

Tabella 30 | Efficacia - Target primo periodo regolatorio

Efficacia PEF 24-33	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF
Puntualità IF	98,41%	95,2%	95,3%	95,4%	95,5%	95,6%	95,40%
Scostamenti da orario	0,78%	0,85%	2,10%	2%	1,98%	1,96%	1,77%
Regolarità Treni	99,63%	99,69%	99,69%	99,69%	99,69%	99,69%	99,69%

Le performance in termini di efficacia degli indicatori individuati nella delibera ART 120/2018 misurano le prestazioni unicamente riconducibili all’impresa ferroviaria. Gli obiettivi sono stati determinati secondo la stessa metodologia utilizzata da ART per la determinazione del valore massimo, medio e minimo.

Come previsto dalla Delibera ART n. 16/2018, l’allegato al contratto “Condizioni Minime di Qualità” prevede ulteriori indicatori di qualità relativi anche alla puntualità e regolarità.

16. ANALISI DEI RISCHI

Nel Contratto di Servizio si prevede la definizione delle modalità di ripartizione del rischio tra la Regione e Trenitalia.

Trattandosi di un affidamento ai sensi dell'art. 5 comma 6 del Regolamento comunitario 1370/2007, l'attribuzione dei rischi di cui si è tenuto conto nel PEF è stata valutata e condivisa dalle Parti anche tenendo conto della gestione degli effetti della pandemia e dei conflitti internazionali.

Il monitoraggio di quanto previsto nel presente documento si effettua annualmente confrontando i valori di PEF e di CER normalizzati, secondo quanto previsto nella Matrice dei Rischi, per rendere omogenei i dati del PEF e del CER a confronto. Si tiene inoltre conto, per la valutazione dell'efficienza/inefficienza e per un confronto omogeneo, del tasso di inflazione reale e dei livelli di produzione stimati a PEF e consuntivati a CER. Pertanto, l'inflazione reale (+/- rispetto a quella stimata) concorre nella quantificazione dello scostamento annuale PEF/CER.

Gli eventuali scostamenti saranno rendicontati, procedendo alle eventuali rettifiche sulla quantificazione dello scostamento finale tra il Risultato netto PEF e consuntivato CER, secondo quanto previsto alla Matrice dei Rischi, per essere poi compensati alla fine del periodo di PEF ovvero in occasione delle revisioni intermedie del PRO, agendo ad esempio sull'entità dei corrispettivi, piuttosto che sul livello di produzione o sulla politica tariffaria.

La Matrice dei Rischi prevede tra l'altro che i costi dei processi, come effettivamente sostenuti e rendicontati nel CER, siano riconosciuti dalla Regione nella misura complessiva prevista dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da servizi/interventi richiesti dalla Regione o sostenuti per ottemperare a disposizioni normative/regolamentari sopravvenute, fatto salvo che l'applicazione della modifica sia imputabile alla responsabilità di Trenitalia. I costi di processo ricomprendono i costi di condotta, scorta e gestione degli equipaggi, costi di gestione della circolazione, costi di manovra, costi di manutenzione, costi di pulizia materiale rotabile, costi commerciali e vendita e costi per altri processi. Il costo unitario del personale effettivamente sostenuto e indicato nel CER è riconosciuto dalla Regione nella misura prevista dal PEF (fatti salvi i maggiori costi determinati da servizi/interventi richiesti dalla Regione).

Con riferimento ai ricavi da mercato, si illustra di seguito la procedura di applicazione della Matrice dei Rischi, che prevede che l'attribuzione dei rischi dei ricavi operativi sia effettuata solo in caso di scostamento negativo tra quanto previsto a PEF e consuntivato a CER, secondo il seguente ordine:

1. eventuale mancato raggiungimento dei livelli stimati di ricavi per lavori infrastrutturali e riattivazione servizi;
2. qualora venga deliberato dalla Regione un adeguamento/incremento tariffario diverso da quello definito in Contratto di servizio, i minori ricavi saranno considerati a carico della Regione; la

differenza tra l'incremento previsto a PEF e quello attuato per applicazione del meccanismo del *price cap* sarà considerato a carico di Trenitalia;

3. l'eventuale dinamica negativa dei ricavi da traffico dovuti ad alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, non già computati a PEF, è a carico di Trenitalia laddove ad essa imputabile. Se non imputabile al fatto di Trenitalia (quali a titolo esemplificativo effetti di emergenza epidemiologiche, vincoli e restrizioni alla circolazione, crisi energetiche o internazionali), laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali altri maggiori ricavi o eventuali minori costi, sono a carico della Regione;
4. la riduzione dei ricavi da mercato, così come gli eventuali maggiori costi, conseguenti all'effetto stimato di politiche tariffarie (quali agevolazioni e gratuità non previste nel PEF) della Regione non saranno a carico di Trenitalia;
5. l'eventuale riduzione dei ricavi conseguente a strategie di marketing messe in atto da Trenitalia è considerata a carico di Trenitalia;
6. una volta scorporate le quote di rischio di cui ai punti precedenti, l'eventuale quota residuale di scostamento attribuita ai viaggiatori*km è a carico nella misura del 50% tra le Parti; tale ripartizione del rischio è stata definita considerando le stime di incremento determinate dal miglioramento dell'attrattività del servizio, dalle azioni ipotizzate dalla Regione, nonché dalla forte influenza di più ampie politiche e di fattori esogeni alle Parti (quale ad esempio il prezzo del carburante o la qualità delle caratteristiche dell'infrastruttura).

Eventuali maggiori ricavi, a perimetro costante e a valle dell'applicazione della Matrice dei Rischi anche ai costi, saranno riconosciuti alla Regione nel confronto PEF/CER, secondo i meccanismi di rendicontazione già descritti che evitano una possibile sovracompensazione ai sensi del predetto Regolamento comunitario.

Con riferimento al KPI "Coverage Ratio", la ripartizione del rischio segue l'attribuzione delle singole voci che concorrono alla determinazione dei costi e dei ricavi posti alla base del calcolo dello stesso indicatore. Il valore obiettivo per il suddetto indicatore sarà considerato inoltre nelle attività di aggiornamento della programmazione del servizio che, partendo dall'attuale offerta, saranno definite tenendo conto della domanda soddisfatta, così come della domanda potenzialmente attraibile, nelle diverse fasce orarie, perseguendo soluzioni di offerta efficienti dal punto di vista del "*load factor*" e del "*coverage ratio*". A tale scopo, il contratto di servizio prevede meccanismi di flessibilità nella programmazione, in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità regionali.

17. DINAMICHE INFLATTIVE E DI INDICIZZAZIONE DEI PREZZI DEL MATERIALE ROTABILE E RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA

Nel Contratto di Servizio il valore dei rotabili di cui al PEF è stato indicizzato allo scopo di tenere già conto di quello che potrà essere l'effettivo costo dei treni al momento della consegna. Il Piano Economico Finanziario è stato predisposto stimando il prezzo dei rotabili, anno per anno, sulla base dell'indice inflattivo presunto.

Con l'affidamento dei servizi è definito l'importo economico degli investimenti complessivi in capo a Trenitalia e alla Regione, sul quale è costruito il PEF e sul quale si fonda l'equilibrio del contratto secondo il Reg. CE 1370/2007.

In caso di riduzione del costo effettivo del materiale rotabile rispetto a quello stimato nel PEF, il maggior importo degli investimenti inserito a PEF potrà essere destinato ad altri ulteriori investimenti da definire congiuntamente ovvero determinare un riequilibrio del PEF, secondo le diverse modalità previste dal Contratto di Servizio.

Nella circostanza di indicizzazione oltre il *trend* già stimato nel PEF, il maggior costo a carico della Regione sarà valutato nell'ambito del confronto PEF/CER, per essere compensato con eventuali poste di segno inverso e, se necessario, sarà attivata la procedura di riequilibrio del PEF, secondo le diverse modalità previste dal Contratto di Servizio.

È importante sottolineare che nel caso di abbassamento dei prezzi del materiale rotabile, il delta potrebbe generare un incremento degli investimenti o una rendicontazione a favore della Regione.

Qualora si dovessero riscontrare ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma degli investimenti contrattualmente previsto, gli eventuali costi emergenti sono in capo a Trenitalia, salvo che i ritardi siano imputabili a cause esogene, nel qual caso tali costi saranno verificati nel confronto PEF/CER.

18. FATTORI DI CONTESTO CHE INFLUENZANO IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

18.1. Caratteristiche della domanda e dell'offerta all'interno del bacino della mobilità

In generale il sistema della mobilità molisana è caratterizzato da una forte convergenza degli spostamenti pendolari tra la città di Campobasso, Isernia e Venafro, nonché verso Napoli e Roma anche per la connessione ai servizi di lunga percorrenza.

La Regione Molise ha identificato il bacino di mobilità del TPL, specificatamente ferroviario, coincidente con il territorio regionale e sulla base delle analisi della domanda potenziale di mobilità, della struttura orografica, del grado di urbanizzazione e dell'articolazione produttiva del territorio, tenuto conto delle evoluzioni della normativa nazionale e regionale di settore e dell'approvazione degli atti di pianificazione e programmazione regionali (Piano

Regionale dei Trasporti 2021-2031 approvato in Giunta Regionale con Delibera n. 75 del 18 marzo 2022 ed in corso di ratifica da parte del Consiglio Regionale).

La Regione ha proceduto con un'analisi della domanda di mobilità, sia “manifesta” che “potenziale”, che il sistema stesso deve soddisfare e, eventualmente, attrarre.

Da un lato il TPL deve soddisfare la domanda attuale e manifesta, cioè servire, nel miglior modo possibile, gli spostamenti di chi già utilizza il sistema di TPL, dall'altro, deve cercare di attrarre un maggior numero di passeggeri, che ad oggi utilizzano il mezzo privato per gli spostamenti extraurbani, vero “competitor” del TPL sulle relazioni extraurbane.

18.2. Caratteristiche infrastrutturali

L'infrastruttura ferroviaria della Regione è stata descritta al precedente paragrafo 3. Gli interventi previsti sull'infrastruttura da parte del Gestore RFI riguardano principalmente l'elettificazione della tratta Campobasso-Roccaravindola, da completarsi per giugno 2025, consentendo il ripristino dell'offerta ferroviaria in luogo dell'offerta sostitutiva con bus attivata dal giugno 2020.

L'impatto positivo sull'attrattività del servizio è stato considerato prevedendo che tali interventi vengano realizzati secondo i tempi e gli standard previsti.

Il PEF tiene inoltre conto della disponibilità e della stabilità delle caratteristiche dell'infrastruttura in termini di qualità, per cui un loro eventuale degrado potrà determinare un sensibile impatto sia sull'attrattività del servizio che su trend dei ricavi da traffico (variabili esogene considerate nel paragrafo 16 Ripartizione dei rischi), così come dei costi.

18.3. Caratteristiche del materiale rotabile esistente

La flotta in asset per i servizi di cui al presente Contratto prevede i seguenti rotabili:

Tabella 31 | Asset Rotabili Regione Molise

ASSET ROTABILI MOLISE	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
POP 4 casse	2	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Minuetto diesel	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Swing	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minuetto elettrico	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Locomotrice E464	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Carrozze MD	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0

Nel PEF per i servizi di cui al presente Contratto si è tenuto conto di materiale rotabile in asset al Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Regione Molise nonché dei service resi alla Regione Molise da altre direzioni regionali di Trenitalia.

L'età delle singole tipologie di mezzi nel 2023 è riportata nella successiva tabella 32.

Il Piano di investimenti per il rinnovo della flotta è uno degli elementi portanti su cui si fonda il miglioramento del servizio offerto e l'incremento dell'attrattività.

Oltre alle nuove dotazioni e al miglioramento del comfort di viaggio, va evidenziato che tali nuovi treni garantiranno l'accessibilità alle persone con mobilità ridotta per l'intera offerta ferroviaria provinciale rientrante nel perimetro del Contratto di Servizio.

Tabella 32 | Età materiale rotabile al 1° gennaio 2024

ASSET ROTABILI MOLISE	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni
POP 4 casse				
Minuetto diesel				2
Swing		1		
Minuetto elettrico				4
Loco E464				4
Carrozze MD				8

18.4. Caratteristiche del servizio

Il servizio ferroviario regionale di cui al presente Contratto presenta alcuni elementi di peculiarità.

Dal punto di vista orografico, la Regione Molise si estende quasi interamente sul versante Adriatico dell'Italia centro-meridionale, con una superficie di soli 4.438 kmq, ripartita in 1.529 kmq nella provincia di Isernia e quasi il doppio (2.909kmq) in quella di Campobasso.

I rilievi montuosi caratterizzano il 55,3% del suo territorio, e se si esclude l'esigua fascia pianeggiante in prossimità del litorale costiero di circa 35 km, il resto del suo territorio si presenta collinare.

La Regione Molise è composta da 136 comuni (86 della provincia di Campobasso e 52 della provincia di Isernia), con una popolazione residente censita al 2021 di 292.150, con una diminuzione del 6,9% rispetto al 2011 (fonte ISTAT). Nessuno dei 136 comune della regione Molise supera i 50.000 abitanti.

La decrescita della popolazione molisana - per effetto delle dinamiche demografiche - dovrà essere quantomeno bilanciata dall'incremento del fattori di competitività infrastrutturale rispetto alla sua componente "fisica" e trasportistica, qualitativa e sociale (prescindendo dalla mera "dotazione" e puntando agli aspetti delle reticolarità, accessibilità ed attrattività); le infrastrutture ferroviarie in particolare dovranno svolgere un ruolo di facilitatore degli spostamenti, compensando in termini di risparmio di tempo e qualità.

Inoltre, a parziale compensazione, oggi le prospettive connesse al crescente ricorso allo *smart working* e formazione a distanza, nonché una recente domanda turistica – *leisure*, fanno intravedere una possibile inversione di tendenza, con un conseguente possibile e atteso incremento di domanda di mobilità.

19. INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE

19.1. Investimenti previsti in materiale rotabile

Il Contratto di Servizio prevede investimenti in materiale rotabile da parte della Regione che permetteranno il completo rinnovo della flotta in uso.

Nell'ambito del Contratto è previsto un investimento complessivo di risorse da parte della Regione pari a 65,2 Mln di euro per il rinnovo della flotta, mentre la quota a carico di Trenitalia prevede 15,5 Mln di euro.

Gli investimenti di Trenitalia sono così suddivisi:

- 1,2 Mln di euro per revamping della flotta esistente;
- 1,7 Mln di euro per gli impianti;
- 0,2 Mln di euro per sviluppi informatici;
- 12,4 Mln di euro per la manutenzione ciclica dei treni.

Gli investimenti della Regione per nuovo materiale rotabile consentiranno di acquistare n. 10 POP a 4 casse che verranno messi in esercizio entro il 2026 e verranno ceduti in comodato d'uso a Trenitalia per svolgere il servizio.

La messa in esercizio dei nuovi treni permetterà di migliorare gli standard di qualità sui principali indicatori di performance, come puntualità, regolarità, composizione e di garantire alla clientela innovative tecnologie di bordo.

L'investimento in nuovi treni permetterà il totale rinnovo della flotta entro il 2026, con una riduzione dell'età media del materiale rotabile.

L'immissione di nuovo materiale porterà un significativo miglioramento del livello qualitativo raggiunto.

In dettaglio si avrà:

- maggiore comfort legato ai nuovi sistemi di climatizzazione;
- piena accessibilità ai treni per le persone a ridotta mobilità;
- incremento della sicurezza a bordo, attraverso una maggiore diffusione delle telecamere di videosorveglianza interna *live*;
- per i treni la dotazione di prese elettriche;
- per i nuovi treni dotazione di video in ogni carrozza, per informazioni e comunicazioni alla clientela.

Dal punto di vista economico, la maggiore qualità del servizio consente di stimare un incremento dei viaggiatori, per cui nel PEF è stato previsto un *trend* di crescita dei viaggiatori*km con un impatto positivo sui ricavi da mercato.

19.2. Investimenti infrastrutturali

RFI nel Piano Commerciale (edizione luglio 2023) prevede, nell'ambito della regione Molise e con ricadute sul servizio, interventi nell'arco temporale 2024-2027 che riguardano sia la rete sia l'infrastruttura ferroviaria.

I progetti infrastrutturali e di upgrade tecnologico previsti in Molise consentiranno di migliorare e ampliare l'offerta del servizio di trasporto ferroviario. Gli interventi più rilevanti previsti riguardano:

- l'elettrificazione della tratta Roccaravindola-Isernia-Campobasso che consentirà la rieffettuazione dei servizi ferroviari per Roma e Napoli con materiale rotabile più performante e conseguente diminuzione dei tempi di percorrenza; la riattivazione del servizio è stata prevista nel PEF da giugno 2025;
- upgrading Venafro-Campobasso-Termoli: Il progetto rientra negli interventi finalizzati alla velocizzazione ed elettrificazione della trasversale molisana. La linea Venafro-Termoli ha un'estensione totale di 171 km, con semplice binario non elettrificato. I nuovi interventi prevedono:
 - upgrade tecnologico (ACC-M) della linea Venafro-Matrice-Termoli, con upgrading della linea a standard ERTMS;
 - elettrificazione della tratta Termoli-Matrice e riclassificazione della tratta (adeguamento a massa assiale cat. C3);
 - modifiche mirate ai PRG delle stazioni sull'intero itinerario Venafro-Termoli, aggiuntive rispetto a quelle già previste, per velocizzazione degli itinerari e realizzazione movimenti contemporanei.

Il PEF non ha previsto servizi sulla direttrice Campobasso-Termoli, fermo restando la possibilità per la Regione di apportare modifiche alla programmazione oraria, come contrattualmente previsto.

20. CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO E IL MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI

Fermo restando quanto previsto dalla Delibera ART 120/2018 in merito alla verifica al termine del periodo regolatorio, si conferma l'adozione di un modello di gestione e monitoraggio annuale, basato sul confronto per ciascun anno tra il Piano Economico-Finanziario e il consuntivo risultante dal Conto Economico Regionale, che permette una gestione conforme ai principi del Regolamento CE 1370/2007. Per gli indicatori del PRO, così come per le Condizioni Minime di Qualità di cui alla Delibera ART 16/2018, si realizza un sistema di monitoraggio che a cadenze prestabilite consente, nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del Contratto e dei tavoli periodici di confronto con il territorio ed i soggetti portatori di interesse, l'esame delle performance e l'individuazione di eventuali opportune azioni correttive, nonché, laddove possibile, di azioni preventive. Gli incontri del Comitato tecnico si prevedono

di norma almeno con cadenza trimestrale mentre quelli con il territorio ed i soggetti portatori di interesse almeno con cadenza annuale.

21. RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA PER IL raggiungimento degli obiettivi

All'interno del Contratto sono previste penali, forme di mitigazione delle penali e premi, in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi di efficienza ovvero in caso di over-performance.

Quanto sopra in perfetta coerenza con le previsioni di cui alla delibera ART 120/2018, Misura 2, art. 4 lettera b) punti iii).

22. DRIVER

Sono riportati di seguito i Driver di Conto Economico adottati da Trenitalia per l'elaborazione del Conto Economico Regionale.

RIEPILOGO DRIVER 1

Tabella 33 | Driver adottati da Trenitalia per l'elaborazione del Conto Economico Regionale

Processo	Allocazione	Descrizione allocazione costi	Formula attribuzione costi	
Accesso Infrastruttura	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Accesso Infrastruttura Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Accesso Infrastruttura Regione A}}{\sum \text{Accesso Infrastruttura}}$	
Gestione Circolazione	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Gestione Circolazione Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}$	
Condotta	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Condotta Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{FTE Condotta Regione A}}{\sum \text{FTE Condotta}}$	
Servizi di Bordo (Scorta)	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Scorta Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{FTE Scorta Regione A}}{\sum \text{FTE Scorta}}$	
Gestione Equipaggi	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Gestione Equipaggi Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{FTE Gestione Equipaggi Regione A}}{\sum \text{FTE Gestione Equipaggi}}$	
Manovra	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Manovra Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{FTE Manovra Regione A}}{\sum \text{FTE Manovra}}$	
Manutenzione	Manutenzion e Corrente	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Manutenzione Corr. Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Pulizia	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Pulizia Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Verifica	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Verifica Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Manutenzion e Ciclica	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Manutenzione Ciclica Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
Vendita	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Vendita Diretta Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Riscari da Traffico Regione A}}{\sum \text{Riscari da Traffico}}$	
Staff	Industriali	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Staff di Supporto Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Totale FTE Regione A}}{\sum \text{Totale FTE}}$
	Supporto	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	
	Commerciali	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Staff Commerciali Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Riscari da Traffico Regione A}}{\sum \text{Riscari da Traffico}}$
Altri processi	Diretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale: Accantonamenti per Penali da CdS	$\text{Ammortamenti Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}$	
Ammortamenti	Materiale rotabile	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\text{Gestione Parco Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Eventi Treno Regione A}}{\sum \text{Eventi Treno}}$
	Altri: beni / mobili / immobili / immateriali	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\text{Altr. Amm. G. Processo II Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Costi Processo II Regione A}}{\sum \text{Costi Processo II}}$
Svalutazioni	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\text{Altre Svalutazioni Regione A} + \text{Quota Indirizia} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}$	
Imposte e Tasse	Quota indiretta	Quota di Imposte e Tasse attribuita attraverso driver calcolato in funzione del peso della base imponibile formata da R.O.O	$\text{Imposte DPR} \cdot \frac{\text{Risultato Operativo Ordinario Regione A}}{\text{Risultato Operativo Ordinario DPR}}$	

COSTI DI PROCESSO

COSTI DI PROCESSO	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	CAGR
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	- 8,6	- 7,2	- 6,8	- 6,4	- 6,5	- 6,7	- 6,8	- 6,9	- 7,1	- 7,2	- 7,4	0,2%
Costo del lavoro	- 8,6	- 7,2	- 6,8	- 6,4	- 6,5	- 6,7	- 6,8	- 6,9	- 7,1	- 7,2	- 7,4	
altri costi operativi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ACCESSO INFRASTRUTTURA	- 4,3	- 4,3	- 2,8	- 3,3	- 3,4	- 3,4	- 3,5	- 3,5	- 3,6	- 3,6	- 3,6	-1,9%
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	- 6,6	- 3,7	- 2,4	- 1,7	- 1,8	- 1,8	- 1,8	- 1,9	- 1,9	- 1,9	- 2,0	-6,8%
Costo del lavoro	-0,2	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	
altri costi operativi	- 6,3	- 3,5	- 2,2	- 1,5	- 1,5	- 1,5	- 1,5	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,7	
MANOVRA	- 0,2	- 0,6	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,8	- 0,8	- 0,8	- 0,8	- 0,8	- 0,8	4,1%
Costo del lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
altri costi operativi	- 0,2	- 0,6	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,8	- 0,8	- 0,8	- 0,8	- 0,8	- 0,8	
MANUTENZIONE	- 4,1	- 3,5	- 2,7	- 2,2	- 2,6	- 3,0	- 3,1	- 3,2	- 3,3	- 3,4	- 3,4	-0,4%
Costo del lavoro	- 0,9	- 1,5	- 1,1	- 1,0	- 1,1	- 1,1	- 1,1	- 1,1	- 1,1	- 1,2	- 1,2	
altri costi operativi	- 3,2	- 2,0	- 1,6	- 1,2	- 1,6	- 1,9	- 2,0	- 2,1	- 2,1	- 2,2	- 2,2	
PULIZIA MATERIALE ROTABILE	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,5	- 0,5	- 0,5	5,7%
COMMERCIALE	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	2,2%
Costo del lavoro	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,4	- 0,4	
altri costi operativi	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	
STAFF	- 1,2	- 1,2	- 1,3	- 1,4	- 1,4	- 1,4	- 1,4	- 1,5	- 1,5	- 1,1	- 1,1	-0,9%
Costo del lavoro	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	
altri costi operativi	-0,9	-0,9	-0,9	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-0,7	-0,7	
TOTALE	-25,7	-21,5	-17,8	-16,8	-17,5	-18,1	-18,5	-18,9	-19,3	-19,2	-19,5	-1,1%

COSTI DI PROCESSO DEFLAZIONATI E AL NETTO DEGLI EFFETTI DEI RINNOVI DEI CCNL STIMATI

COSTI DI PROCESSO	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	CAGR
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	- 8,6	- 7,1	- 6,5	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	-1,8%
Costo del lavoro	- 8,6	- 7,1	- 6,5	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	- 6,0	
altri costi operativi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ACCESSO INFRASTRUTTURA	- 4,3	- 4,2	- 2,7	- 3,1	- 3,1	- 3,1	- 3,1	- 3,1	- 3,0	- 3,0	- 2,9	-3,8%
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	- 6,6	- 3,6	- 2,3	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	-8,7%
Costo del lavoro	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	- 0,2	
altri costi operativi	- 6,3	- 3,4	- 2,1	- 1,4	- 1,4	- 1,4	- 1,4	- 1,4	- 1,4	- 1,4	- 1,4	
MANOVRA	- 0,2	- 0,6	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	2,0%
Costo del lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
altri costi operativi	- 0,2	- 0,6	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	
MANUTENZIONE	- 4,1	- 3,4	- 2,6	- 2,0	- 2,4	- 2,6	- 2,7	- 2,8	- 2,7	- 2,7	- 2,7	-2,5%
Costo del lavoro	- 0,9	- 1,5	- 1,0	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	
altri costi operativi	- 3,2	- 1,9	- 1,6	- 1,1	- 1,5	- 1,7	- 1,8	- 1,8	- 1,8	- 1,8	- 1,8	
PULIZIA MATERIALE ROTABILE	- 0,3	- 0,3	-0,33	-0,38	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	- 0,4	
COMMERCIALE	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	0,1%
Costo del lavoro	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	
altri costi operativi	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	
STAFF	- 1,2	- 1,2	- 1,2	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,2	- 1,2	- 1,2	- 0,9	- 0,9	-3,0%
Costo del lavoro	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	
altri costi operativi	-0,9	-0,8	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,6	-0,6	
TOTALE COSTI	- 25,7	- 20,9	- 16,9	- 15,6	- 16,0	- 16,2	- 16,2	- 16,3	- 16,2	- 15,9	- 15,8	-3,1%
TOTALE COSTI NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA	- 21,5	- 16,7	- 14,2	- 12,5	- 12,9	- 13,1	- 13,2	- 13,2	- 13,2	- 12,9	- 12,9	-2,9%
Treni km (M)	1,18	1,17	1,39	1,62	1,62	1,62	1,62	1,62	1,62	1,62	1,62	3,6%
Passeggeri KM (M)	71	71	72	73	74	76	78	79	81	84	86	3,2%
COSTI UNITARI/TRKM (€)	-21,7	-17,8	-12,1	-9,7	-9,9	-10,0	-10,0	-10,1	-10,0	-9,8	-9,8	-6,5%
COSTI UNITARI/TRKM NETTO ACCESSI INFRASTRUTTURA (€)	-18,2	-14,3	-10,2	-7,7	-8,0	-8,1	-8,1	-8,2	-8,2	-8,0	-8,0	-6,3%
COSTI UNITARI/VKM (€cent/UT)	-36,4	-29,5	-23,5	-21,4	-21,5	-21,3	-20,8	-20,5	-19,9	-18,9	-18,4	-5,1%
COSTI UNITARI/VKM NETTO ACCESSI INFRASTRUTTURA (€cent/UT)	-30,4	-23,5	-19,8	-17,1	-17,3	-17,2	-16,9	-16,7	-16,2	-15,3	-14,9	-4,9%

INDICATORI	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Treni km (M)	1,18	1,17	1,39	1,62	1,62	1,62	1,62	1,62	1,62	1,62	1,62
Incremento % costo del Lavoro	0,00%	4,01%	3,00%	3,00%	3,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Incremento % prezzi	0,00%	2,80%	2,10%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
deflattore costo del lavoro	1,000	1,040	1,071	1,103	1,136	1,159	1,182	1,206	1,230	1,255	1,280
deflattore altri costi	1,0000	1,0280	1,0496	1,0706	1,0920	1,1138	1,1361	1,1588	1,1820	1,2056	1,2298
costo del lavoro deflazionato	- 10,3	- 9,4	- 8,4	- 7,8	- 7,8	- 7,8	- 7,8	- 7,8	- 7,8	- 7,8	- 7,8
costi operativi deflazionati	- 11,1	- 7,3	- 5,8	- 4,7	- 5,1	- 5,3	- 5,4	- 5,4	- 5,4	- 5,1	- 5,1
costo operativo/ tr*km	-18,1502	-14,2704	-10,1982	-7,73025	-7,95936	-8,10276	-8,13897	-8,17724	-8,16185	-7,96998	-7,95594
recupero efficienza su costo operativo	13,8%	-21,4%	-28,5%	-24,2%	-40,8%	-50,1%	-55,4%				

Tabella 34 | Conto Economico Regolatorio

Schema 1 - Conto Economico Regolatorio

L'obiettivo del presente schema è quello di calcolare la quota di costi della gestione caratteristica sostenuti per l'adempimento degli OSP, non coperti dai ricavi generati dall'assolvimento degli stessi (Inclusi gli effetti positivi di rete *).

Schema 1 - Conto Economico Regolatorio	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
1.a Ricavi da traffico	1,83	1,89	2,03	2,10	2,22	2,33	2,41	2,52	2,66	2,77
1.b Altri ricavi e proventi inerenti al servizio	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
1 Totale ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	1,86	1,91	2,06	2,13	2,25	2,36	2,44	2,55	2,69	2,80
2 Effetti positivi di rete indotti -	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07
3.a Costi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0,63	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.b Costi per servizi di terzi	8,38	6,40	6,29	6,38	6,49	6,63	6,74	6,84	6,95	7,01
3.c Costi per godimento beni di terzi	0,12	0,12	0,13	0,13	0,13	0,13	0,14	0,14	0,14	0,14
3.d Costo del personale	8,16	7,78	7,38	7,53	7,69	7,84	8,00	8,16	8,32	8,48
3.d.i di cui: personale operativo **	7,02	6,61	6,17	6,29	6,42	6,55	6,68	6,81	6,95	7,09
3.e Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
3.f Oneri diversi di gestione	4,30	3,55	3,06	3,53	3,86	4,00	4,15	4,20	3,91	3,96
3 Totale costi operativi ***	21,59	17,85	16,84	17,57	18,16	18,60	19,01	19,34	19,32	19,60
4 = 1+2-3 Risultato operativo lordo (EBITDA)	- 19,67	- 15,87	- 14,72	- 15,37	- 15,84	- 16,17	- 16,51	- 16,72	- 16,56	- 16,73
5 Totale ammortamenti	3,62	1,77	0,42	0,44	0,46	0,47	0,93	1,84	2,78	2,78
6 = 4-5 Risultato operativo netto (EBIT)	- 23,29	- 17,64	- 15,14	- 15,81	- 16,30	- 16,65	- 17,44	- 18,56	- 19,34	- 19,52
7 Utilizzo fondi per rischi ed oneri pertinenti agli OSP ****	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Note:

* Effetti finanziari positivi quantificabili sulle reti dell'operatore in questione di cui al Regolamento n. 1370/2007, Allegato, paragrafo 2, punto 2

** Per i servizi di trasporto su strada si intendono gli addetti al servizio di guida e circolazione; per i servizi di trasporto ferroviari regionali si intendono gli addetti al servizio di manovra, condotta e scorta.

*** Tutti i costi operativi riportati nel prospetto devono essere al netto dei costi capitalizzati, al netto dei costi capitalizzati.

**** In relazione agli accantonamenti e rischi [voce A12) -A13]), sono rilevanti ai fini della contabilizzazione dei costi operativi solo gli utilizzi dei relativi fondi di cui alla voce del Passivo B4) dello Stato Patrimoniale di cui all'art. 2424 del codice civile.

Tabella 35 | Stato Patrimoniale Regolatorio

Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
1.a Immobilizzazioni immateriali	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.b Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	13,41	12,35	5,58	0,61	0,76	1,27	2,03	2,65	4,56	7,15	8,67	7,16
1.b.i di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	0,08	0,12	0,16	0,43	0,56	0,66	0,74	0,66	0,55	0,42	0,27	0,06
1.b.ii di cui: impianti e macchinario	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1.b.ii.1 di cui: materiale rotabile autofinanziato *	13,33	12,23	5,42	0,18	0,19	0,61	1,28	1,99	4,01	6,73	8,39	7,10
1.b.iii di cui: attrezzature industriali e commerciali	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1.b.iv di cui: altre	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1 Totale immobilizzazioni	13,42	12,35	5,58	0,61	0,76	1,28	2,03	2,66	4,56	7,16	8,67	7,16
2.a Rimanenze	1,3	1,3	1,43	1,44	1,49	1,50	1,55	1,56	1,62	1,63	1,68	1,73
2.b Crediti	67,388	24,42	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01
2.b.i di cui: commerciali **	67,08	24,42	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01	3,01
2.b.ii di cui: altri crediti	0,308	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005	0,005
2 Totale attivo circolante	68,70	25,77	4,45	4,46	4,50	4,52	4,56	4,58	4,63	4,64	4,69	4,75
3.a Debiti	7,29	5,24	4,65	3,96	3,80	4,02	4,18	4,21	4,70	5,14	4,50	3,78
3.a.i di cui: debiti verso fornitori	5,79	3,74	3,15	2,46	2,30	2,52	2,68	2,72	3,21	3,64	3,00	2,28
3 Totale debiti	7,29	5,24	4,65	3,96	3,80	4,02	4,18	4,21	4,70	5,14	4,50	3,78
4=1+2-3 Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	74,84	32,88	5,38	1,11	1,46	1,77	2,42	3,02	4,49	6,66	8,86	8,13

Note:

* Include il materiale rotabile acquistato in leasing/noleggio da imputare sulla base di quanto previsto dai principi contabili IFRS n. 16 laddove il leasing/noleggio in questione presenti le caratteristiche previste dallo stesso IFRS 16 (da indicare separatamente).

** In coerenza con altri provvedimenti dell'Autorità, i crediti commerciali sono ammessi nel limite del 30% dei costi regolatori ammessi dalle voci 3, 5 e 7 dello schema 1.

Di seguito si riporta il Piano Finanziario Regolatorio Simulato.

Schema 3 - Piano Finanziario Regolatorio Simulato	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Rif. Incrociati
A Entrate relative a ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	1,86	1,91	2,06	2,13	2,25	2,36	2,44	2,55	2,69	2,80	Schema 1
B Effetti positivi di rete indotti -	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	Schema 1
C=A+B ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE	1,83	1,99	2,13	2,21	2,32	2,43	2,51	2,62	2,76	2,87	
D Uscite relative a costi sostenuti per l'assolvimento degli OSP	25,22	19,63	17,26	18,01	18,62	19,07	19,95	21,18	22,09	22,38	Schema 1: 3+5
E Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	5,38	1,11	1,46	1,77	2,42	3,02	4,49	6,66	8,86	8,13	Schema 2: 4
F Tasso di congrua remunerazione del CIN (%)						7,45%					Valore ART
G=F*E Remunerazione del capitale investito (utile ragionevole)	0,40	0,08	0,11	0,13	0,18	0,22	0,33	0,50	0,66	0,61	
H=D+G USCITE + UTILE RAGIONEVOLE	25,62	19,71	17,37	18,14	18,80	19,30	20,28	21,68	22,75	22,99	
I=H-C EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)	23,69	17,72	15,24	15,94	16,48	16,87	17,77	19,06	20,00	20,12	
L=C-H ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE + COMPENSAZIONE VARIABILE	25,62	19,71	17,37	18,14	18,80	19,30	20,28	21,68	22,75	22,99	
M VAN L											
N VAN H											
O VAN I											
P COMPENSAZIONE COSTANTE											
Q=L-P POSTE FIGURATIVE	18,29	18,29	18,29	18,29	18,29	18,29	18,29	18,29	18,29	18,29	
R=Q-I CONDIZIONI DI EQUILIBRIO	5,40 €	-0,57 €	-3,05 €	-2,36 €	-1,82 €	-1,42 €	-0,52 €	0,76 €	1,70 €	1,83 €	
G M=N											
H VAN Q=0											
I WACC=TIR											

Note:

** Effetti finanziari positivi quantificabili sulle reti dell'operatore in questione di cui al Regolamento n. 1370/2007, Allegato, paragrafo 2, punto 2

** Condizione di equilibrio:

G) Il PEFF deve assicurare per tutta la durata del contratto, l'equivalenza finanziaria tra il flusso dei ricavi attesi e dei costi attesi, attualizzati utilizzando il WACC Conseguentemente, il valore attuale netto (VAN) dei RICAVI deve risultare pari al valore attuale netto (VAN) dei COSTI.

H) Il valore attuale netto (VAN) delle poste figurative deve risultare pari a zero (da verificarsi in caso di compensazione costante).

I) Il Tasso di congrua remunerazione del capitale investito netto (CIN) corrisponde, in fase di elaborazione del piano, con il Tasso Interno di rendimento (TIR) dei flussi operativi pre-tax (WACC=TIR).

ALLEGATO 4

MATRICE DEI RISCHI

Come previsto all'art. 8 del Contratto (Confronto annuale ed effetti conseguenti), annualmente si effettua il confronto tra i dati previsionali del PEF e quelli consuntivi del CER.

Il CER, trasmesso alla Regione, è accompagnato dalla Relazione illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018. Successivamente alla trasmissione del CER certificato, Trenitalia trasmette alla Regione una Nota esplicativa nella quale dà evidenza dei principali scostamenti tra i dati del PEF e quelli del CER certificato.

La Nota riporta le normalizzazioni, effettuate per rendere omogenei i dati del PEF e del CER a confronto. A titolo esemplificativo, il CER viene normalizzato:

- delle poste straordinarie;
- degli eventuali mancati incrementi/adequamenti tariffari e agevolazioni;
- delle penali - di cui alle CMQ del Contratto di servizio - stimate in sede di chiusura del bilancio di esercizio dell'anno.

Inoltre, la Nota individua le cause di scostamento e applica la ripartizione del rischio secondo quanto previsto dalla successiva tabella (tabella 1), procedendo alle eventuali rettifiche sulla quantificazione dello scostamento finale tra il Risultato netto annuale del PEF e quello consuntivato CER, di cui all'art. 8.

Le voci oggetto di analisi sono quelle che fanno registrare scostamenti tra previsionale e consuntivato PEF/CER oltre le normali oscillazioni gestionali, stimate in un valore pari al $\pm 5\%$ e comunque non inferiori a 0,2 milioni di euro annui.

Di seguito, la ripartizione dei rischi:

Tabella 1

Identificativo	Parametro valutato	Trenitalia	Regione
1	Ricavi da mercato: quota imputabile ai lavori infrastrutturali/riattivazione servizi		■
2	Ricavi da mercato: quota imputabile alla politica tariffaria	■	■
3	Ricavi da mercato: quota imputabile all'introduzione/modifica di progetti di integrazione tariffaria e/o modale		■
4	Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■

5	Ricavi da mercato: quota imputabile all'introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del Contratto		■
6	Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing	■	
7	Dinamica negativa dei ricavi per inefficienze commerciali	■	
8	Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per la qualità del servizio e politiche di trasporto	■	■
9	Altri ricavi	■	■
10	Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura		■
11	Costo del gasolio per trazione		■
12	Costi collegati all'eventuale introduzione di sistemi di "ticketing elettronico"		■
13	Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■
14	Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali	■	
15	Variazione CCNL delle attività ferroviarie	■	
16	Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali		■
17	Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano investimenti	■	
18	Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF		■
19	Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie		■
20	Dinamica negativa dei costi per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi		■

Sono di seguito esplicitati i criteri per la ripartizione dei rischi espressi in tabella 1, richiamati tramite l'identificativo ivi riportato.

RICAVI

L'attribuzione dei rischi dei ricavi operativi è effettuata solo in caso di scostamento negativo finale tra previsionale (PEF) e consuntivato (CER).

RICAVI DA TRAFFICO

Il trend dei ricavi da traffico previsto nel PEF è fondamentalmente determinato da:

- incremento dei viaggiatori per il completamento dei lavori all'infrastruttura e la riattivazione dei servizi;
- politica tariffaria;
- incremento dei viaggiatori.

Ricavi da mercato: quota imputabile ai lavori infrastrutturali/riattivazione servizi (identificativo 1)

L'eventuale mancato/ritardato raggiungimento dei livelli stimati dei ricavi conseguenti ai lavori infrastrutturali e alla riattivazione dei servizi è a carico della Regione.

Nuovi servizi	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Percentuale (%)	0,4	1	1,3	1,6	1,8	1,6	0,8	1,1	1,1	0,7
Ricavo atteso (mln €)	0,03	0,04	0,03	0,01	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02

Ricavi da mercato: quota imputabile alla politica tariffaria (identificativo 2)

Qualora la Regione deliberi un adeguamento/incremento tariffario inferiore a quello previsto a PEF o venga deliberato di non effettuare alcun adeguamento/incremento tariffario ovvero l'adeguamento all'inflazione reale risulti inferiore rispetto a quello stimato a PEF - il tutto come riportato in tabella - i minori ricavi saranno considerati a carico della Regione nel confronto PEF/CER. Detti minori ricavi saranno determinati applicando all'ammontare dei ricavi stimati a PEF la % di adeguamento/incremento non attuato. Il mancato/minore adeguamento/incremento dovrà poi essere considerato in ogni annualità, per il suo effetto di trascinamento.

Incremento/adeguamento tariffario	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Percentuale (%)	2,6	2,1	10	2	5	2	2	2	2	2
Ricavo atteso (mln €)	0,02	0,01	0,10	0,05	0,08	0,07	0,04	0,06	0,05	0,04

Le percentuali di incremento tariffario previste per gli anni 2026 e 2028, rispettivamente pari al 10% e 5%, potranno ridursi in forza del meccanismo del *price cap* (di cui all'Allegato 5 – Sistema tariffario). I minori ricavi derivanti dall'applicazione del *price cap* saranno a carico di Trenitalia.

Ricavi da mercato: quota imputabile all'introduzione/modifica di progetti di integrazione tariffaria e/o modale (identificativo 3).

Qualora la Regione deliberi tali provvedimenti, ivi inclusi il ticketing elettronico, sarà considerato a debito della Regione, nel confronto PEF/CER, l'importo pari alla compensazione dei relativi stimati minori ricavi di cui al PEF, che dovranno poi essere considerati in ogni annualità, per il loro effetto di trascinamento.

Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio (identificativo 4)

I minori ricavi derivanti da alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali altri maggiori ricavi o eventuali minori costi, sono a carico della Regione. Laddove tali ricavi dovessero non essere limitati ad una sola annualità, ma ritenersi ripetibili negli anni successivi, dovranno essere separatamente regolati.

Ricavi da mercato: quota imputabile all'introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del Contratto (identificativo 5)

Qualora la Regione deliberi tali provvedimenti, sarà considerato a debito della Regione, nel confronto PEF/CER, l'importo pari alla compensazione dei relativi stimati minori ricavi di cui al PEF, che dovranno essere considerati in ogni annualità, per il loro effetto di trascinamento.

Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing (identificativo 6)

Qualora Trenitalia metta in atto strategie per incrementare l'utilizzo del treno, l'eventuale riduzione dei ricavi da mercato sarà considerata a carico di Trenitalia.

Dinamica negativa ricavi per inefficienze commerciali (identificativo 7)

I mancati ricavi da traffico determinati da blocchi (nei termini di cui all'allegato CMQ) al sistema di vendita centrale PICO saranno a carico di Trenitalia.

Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per la qualità del servizio e per le politiche di trasporto (identificativo 8)

Scomputati gli effetti relativi alle cause sopra descritte, l'eventuale scostamento residuo tra ricavi PEF e CER normalizzato sarà attribuito nella misura del 50% a:

- dell'incremento dei viaggiatori atteso per incremento della qualità, in capo a Trenitalia;
- dell'incremento dei viaggiatori atteso per le politiche di trasporto in capo alla Regione.

Incremento viaggiatori (% e mln €)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Incremento qualità (%)	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,5	0,4	0,8	1,2	0,8
Incremento qualità (mln €)	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,3	0,2
Politica trasportistica (%)	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,5	0,4	0,8	1,2	0,8
Politica trasportistica (mln €)	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,3	0,2

Altri Ricavi (identificativo 9)

I mancati altri ricavi sono a carico di Trenitalia o della Regione laddove sia chiaramente identificabile la responsabilità, fermo restando il riconoscimento a Trenitalia dei mancati ricavi al ricorrere della condizione di cui all'art. 13 comma 4. L'eventuale residuo è valutato nel confronto del risultato netto PEF/CER.

COSTI

Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura
(identificativo 10)

Il canone di accesso all'infrastruttura, incluse le prestazioni accessorie e complementari, ed il costo per l'energia elettrica per trazione sono riconosciuti a Trenitalia nella misura da questa effettivamente corrisposta al Gestore dell'Infrastruttura, al netto delle eventuali penali comminate dal Gestore stesso a Trenitalia. In tale ottica, il confronto tiene opportunamente in considerazione quanto effettivamente corrisposto al Gestore dell'Infrastruttura.

Costo del gasolio per trazione (identificativo 11)

Il costo del gasolio per trazione è riconosciuto a Trenitalia nella misura da questa effettivamente sostenuta.

Costi collegati alla introduzione da parte della Regione di sistemi di “ticketing elettronico”
(identificativo 12)

Qualora la Regione deliberi tali provvedimenti, la stessa si impegna a compensare i maggiori costi.

Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio (identificativo 13)

Laddove le modifiche alla programmazione richieste dalla Regione, in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità regionale, dovessero generare maggiori costi/minori ricavi, qualora gli stessi non trovino copertura a consuntivo in eventuali maggiori ricavi o altri eventuali minori costi, sono a carico della Regione.

I maggiori costi derivanti da alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali maggiori ricavi o altri eventuali minori costi, sono a carico della Regione. Laddove tali costi dovessero non essere limitati ad una sola annualità, ma ritenersi ripetibili negli anni successivi, dovranno essere separatamente regolati.

Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali
(identificativo 14)

I costi di processo diversi dall'Accesso all'infrastruttura di cui al CER normalizzato sono riconosciuti dalla Regione in misura pari all'ammontare totale di detti costi previsti dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da variazioni ai servizi richiesti/condivisi dalla Regione.

Al solo fine di valutare l'efficienza/inefficienza, occorre procedere ad un confronto omogeneo tra PEF e CER, pertanto:

- si procede a normalizzare il PEF al tasso di inflazione reale, fatto salvo il costo del lavoro;
- si procede a normalizzare il CER per rendere omogenei i livelli di servizio tra preventivato (PEF) e consuntivato (CER), tenendo conto dell'eventuale produzione straordinaria consuntivata, valorizzata in base al listino prezzi, nonché delle altre eventuali modifiche rispetto ai servizi di cui al PEF, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: variazioni nella modalità di erogazione della produzione (bus o treni), presidi straordinari per far fronte ad eventi non programmabili;
- si tiene, altresì, conto di eventuali variazioni di costi sostenuti per far fronte a esigenze non previste nel PEF, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: maggior ricorso a servizi automobilistici sostitutivi per interruzioni non stimate a PEF, maggiori provvigioni alle agenzie a fronte di maggiori ricavi da mercato.

Una volta resi omogenei i livelli di servizio, si procede al confronto per determinare l'eventuale efficienza/inefficienza dell'anno:

- laddove i costi siano complessivamente minori di quelli del PEF, del minor costo (efficienza) si terrà conto nei confronti PEF/CER del periodo regolatorio e poi al termine del periodo contrattuale;
- laddove i costi siano complessivamente maggiori di quelli del PEF, il maggior costo (inefficienza) dell'anno è a carico di Trenitalia, recuperando eventuali efficienze di anni precedenti, salvo procedere alla determinazione dell'efficienza/inefficienza complessiva al termine del periodo regolatorio e poi al termine del periodo contrattuale.

L'eventuale inefficienza del periodo resta a carico di Trenitalia (Delibera ART 120/2018).

Variazione del CCNL delle attività ferroviarie (identificativo 15)

I costi del personale dei processi effettivamente sostenuti di cui al CER, sono riconosciuti dalla Regione nella sola misura prevista dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da maggiori servizi, anche accessori/interventi richiesti/condivisi dalla Regione o determinati da modifiche ai servizi, anche accessori, dovuti a cause esogene. I maggiori scostamenti legati ai rinnovi del CCNL sono pertanto a carico di Trenitalia.

Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali (identificativo 16)

I costi effettivamente sostenuti da Trenitalia per il tardivo pagamento delle quote di corrispettivo (oneri finanziari) e/o delle quote di finanziamento degli investimenti regionali (ammortamento) sono a carico della Regione. Sono ricompresi anche eventuali ritardi maturati in relazione alla tardiva convocazione dei Comitati tecnici di gestione, a seguito di espressa richiesta da parte di Trenitalia secondo i termini previsti

dall'Allegato 10, laddove il Comitato debba determinare gli importi da corrispondere. Gli effetti legati al tardivo pagamento da parte della Regione, depurati degli eventuali interessi di mora liquidati per i medesimi ritardi, sono in capo alla Regione, salvo che il ritardo sia imputabile al fatto di Trenitalia per gli aspetti procedurali e/o documentali.

Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano investimenti (identificativo 17)

Gli eventuali costi emergenti in ragione del ritardo nella consegna del materiale rotabile della Regione rispetto al cronoprogramma degli investimenti contrattualmente previsto sono in capo a Trenitalia, salvo che il ritardo sia imputabile a cause - debitamente documentabili - non attribuibili esclusivamente a Trenitalia, nel qual caso tali costi saranno verificati nel confronto PEF/CER.

Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF (identificativo 18)

L'eventuale indicizzazione del prezzo del nuovo materiale rotabile in misura maggiore rispetto a quanto stimato nel PEF è in capo alla Regione.

Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie (identificativo 19)

L'aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio per modifiche legislative (e.g. fiscali, ambientali, tariffarie) o regolatorie (e.g. condizioni minime di qualità) sono in capo alla Regione, fatto salvo che l'applicazione della modifica sia imputabile alla responsabilità di Trenitalia.

Dinamica negativa dei costi per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi (identificativo 20)

L'aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte di soggetti competenti sono in capo alla Regione.

ALLEGATO 5 SISTEMA TARIFFARIO

Alla data di sottoscrizione del presente Atto, in Molise vige la seguente normativa commerciale:

SEZIONE A

TARIFFA N. 39/12/MOLISE

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di trasporto per viaggi di corsa singola nell'area regionale del Molise.

TARIFFA N. 39/12/1 - ORDINARIA					TARIFFA N. 39/12/1 - ORDINARIA				
SCAGL. KM	PREZZI				SCAGL. KM	PREZZI			
	ADULTI		RAGAZZI			ADULTI		RAGAZZI	
	1^ CL.	2^ CL.	1^ CL.	2^ CL.		1^ CL.	2^ CL.	1^ CL.	2^ CL.
1-10	2,10	1,40	2,10	1,40	251-260	25,80	16,20	13,00	8,20
11-20	2,60	1,70	2,10	1,40	261-270	26,70	16,90	13,30	8,50
21-30	3,70	2,40	2,10	1,40	271-280	27,50	17,60	13,80	8,90
31-40	4,70	2,90	2,40	1,50	281-290	28,40	18,20	14,30	9,10
41-50	5,90	3,60	2,90	1,80	291-300	29,30	18,60	14,70	9,40
51-60	6,40	4,10	3,30	2,00	301-320	31,20	20,00	16,40	10,50
61-70	7,40	4,60	3,70	2,40	321-340	33,20	21,30	17,50	11,30
71-80	8,30	5,20	4,30	2,60	341-360	35,30	22,70	18,50	12,00
81-90	9,30	5,90	4,70	2,90	361-380	37,30	23,90	19,70	12,50
91-100	10,50	6,40	5,20	3,30	381-400	39,40	25,30	20,80	13,30
101-110	11,40	7,10	5,60	3,60	401-420	41,30	26,30	21,70	13,90
111-120	12,50	7,80	6,30	4,00	421-440	43,00	27,40	22,70	14,40
121-130	13,50	8,50	6,80	4,30	441-460	44,70	28,40	23,60	15,00
131-140	14,60	9,10	7,20	4,50	461-480	46,30	29,40	24,40	15,50
141-150	15,50	9,70	7,80	4,90	481-500	48,00	30,60	25,30	16,10
151-160	16,40	10,40	8,20	5,20	501-520	49,50	31,40	26,10	16,60
161-170	17,50	10,80	8,70	5,50	521-540	50,80	32,10	26,70	16,90
171-180	18,40	11,50	9,10	5,90	541-560	52,00	32,90	27,40	17,40
181-190	19,40	12,20	9,80	6,10	561-580	53,20	33,70	28,10	17,70
191-200	20,40	12,90	10,40	6,40	581-600	54,50	34,50	28,80	18,20
201-210	21,30	13,30	10,70	6,80	601-320	55,80	35,30	29,30	18,60
211-220	22,20	13,90	11,20	7,00	621-640	57,00	36,10	30,00	19,10
221-230	23,10	14,60	11,50	7,20	641-660	58,30	36,90	30,70	19,40
231-240	24,00	15,20	12,10	7,60	661-680	59,60	37,70	31,40	19,90
241-250	24,80	15,80	12,40	7,90	681-700	60,80	38,50	32,00	20,20

CONDIZIONI PER I VIAGGI SINGOLI

Le stazioni da considerare come confini tariffari dell'area regionale del Molise sono riportate nell'Allegato n. 13 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 1.- Itinerari e prezzi

Ai viaggi singoli si applicano i prezzi della tariffa ordinaria n. 39/12/1 MOLISE adulti e ragazzi; le eventuali riduzioni, a cui il passeggero abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa ordinaria adulti, con arrotondamento matematico ai dieci centesimi e rispettando il minimo tariffario come disposto al paragrafo n.2. *Calcolo dei prezzi* del punto n.2. ITINERARI E PREZZI della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 2.- Riduzioni

Le riduzioni applicabili alla tariffa 39/12 sono riportate al punto 5 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 3.- Canali di vendita, utilizzo, convalida e validità del biglietto

Si applica quanto disposto ai punti 3 e 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

Per l'ammissione ai treni di categoria non Regionale si applica quanto disposto al punto 14 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 4.- Modifiche del contratto di trasporto

Si applica quanto disposto al punto 6 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 5.- Irregolarità ed abusi

Si applica quanto disposto al punto 7 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto, ad esclusione del caso in cui il passeggero, sprovvisto di titolo di viaggio, provveda ad avvisare immediatamente il personale di bordo; in tal caso dovrà corrispondere, oltre al prezzo del biglietto, una sanzione di €10,00; qualora il pagamento non avvenga contestualmente, la sanzione da corrispondere sarà di €15,00.

Il passeggero, che in fase di salita, avvisa il personale di bordo, può ottenere l'obliterazione a bordo dietro pagamento di una sanzione di €10,00.

In caso di mancanza o di inagibilità delle macchinette obliteratrici non dovrà corrispondere alcuna sanzione.

La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza e di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio.

§ 6.- Rimborsi e indennità

Si applica quanto previsto al punto 8 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 7.- Bagagli e piccoli animali

Per il trasporto dei bagagli e di piccoli animali si applica quanto disposto al punto 9 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 8.- Norme particolari

Per quanto non espressamente previsto si applicano le norme della Parte I e della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

SEZIONE B

TARIFFA N. 40/12/MOLISE

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di abbonamento nell'area regionale del Molise.

TARIFFA N. 40/12/A ABBONAMENTO MENSILE		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CL.	2° CL.
1-10	36,50	24,60
11-20	54,40	33,60
21-30	72,30	44,70
31-40	84,30	52,10
41-50	95,30	61,10
51-60	98,20	65,60
61-70	111,80	74,40
71-80	125,10	83,50
81-90	138,60	92,50
91-100	151,90	101,30
101-110	159,40	106,60
111-120	167,70	111,80
121-130	172,80	115,50
131-140	178,80	119,10
141-150	184,00	122,80
151-160	188,50	126,70
161-170	196,70	130,40
171-180	205,60	134,10
181-190	214,60	137,80
191-200	223,60	141,70
201-210	230,20	146,20
211-220	237,00	150,50
221-230	243,70	155,00
231-240	250,40	159,40
241-250	257,10	163,90
251-260	263,80	168,40
261-270	270,50	172,80
271-280	277,20	177,30
281-290	283,80	181,80
291-300	290,60	186,20
301-320	306,90	196,80
321-340	323,50	207,30
341-360	340,10	217,90
361-380	356,50	228,50

TARIFFA N. 40/12/B ABBONAMENTO ANNUALE		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CL.	2° CL.
1-10	316,60	211,00
11-20	431,40	287,60
21-30	574,90	383,30
31-40	670,10	446,80
41-50	785,80	523,80
51-60	843,20	562,20
61-70	958,10	638,60
71-80	1072,80	715,20
81-90	1187,50	791,70
91-100	1303,30	868,90
101-110	1369,90	913,20
111-120	1436,40	957,60
121-130	1484,70	989,80
131-140	1532,60	1021,80
141-150	1580,90	1053,90
151-160	1628,10	1085,40
161-170	1676,10	1117,30
171-180	1724,30	1149,50
181-190	1772,40	1181,60
191-200	1819,60	1213,10
201-210	1878,00	1252,00
211-220	1935,30	1290,20
221-230	1992,70	1328,50
231-240	2050,10	1366,80
241-250	2107,50	1405,10
251-260	2164,80	1443,30
261-270	2222,10	1481,40
271-280	2279,60	1519,70
281-290	2337,00	1558,00
291-300	2394,40	1596,30
301-320	2675,80	1715,30
321-340	2861,50	1834,40
341-360	3047,20	1953,40
361-380	3232,90	2072,40

381-400	372,90	239,10
401-420	390,40	248,60
421-440	405,40	258,20
441-460	420,30	267,70
461-480	435,30	277,20
481-500	450,20	286,70
501-520	465,90	295,00
521-540	478,90	303,10
541-560	491,90	311,30
561-580	504,90	319,50
581-600	517,70	327,80
601-320	530,70	335,90
621-640	543,70	344,10
641-660	556,60	352,40
661-680	569,60	360,50
681-700	582,60	368,70

381-400	3418,50	2191,40
401-420	3614,90	2302,50
421-440	3789,40	2413,60
441-460	3963,70	2524,70
461-480	4138,20	2635,80
481-500	4312,50	2746,90
501-520	4498,80	2847,40
521-540	4657,60	2947,90
541-560	4816,40	3048,40
561-580	4975,20	3148,90
581-600	5134,10	3249,40
601-320	5292,80	3350,00
621-640	5451,60	3450,50
641-660	5610,40	3551,00
661-680	5769,30	3651,50
681-700	5928,00	3752,00

TARIFFA N. 40/12/C ABBONAMENTO SETTIMANALE		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CL.	2° CL.
1-10	10,50	6,80
11-20	15,60	9,70
21-30	20,90	13,10
31-40	24,60	15,30
41-50	27,50	17,80
51-60	28,80	18,90
61-70	32,40	21,70
71-80	36,10	24,20
81-90	40,30	26,80
91-100	43,90	29,40
101-110	46,10	30,90
111-120	48,40	32,40
121-130	49,90	33,60
131-140	51,90	34,60
141-150	53,20	35,90
151-160	54,70	36,90
161-170	57,00	37,70
171-180	59,70	38,80
181-190	62,20	39,90
191-200	64,90	41,10
201-210	68,10	41,70
211-220	71,50	45,50
221-230	74,90	47,70
231-240	78,30	49,90
241-250	81,70	52,10

251-260	85,00	54,40
261-270	88,30	56,60
271-280	91,70	58,90
281-290	95,00	61,10
291-300	98,20	63,40

CONDIZIONI PER I VIAGGI CON ABBONAMENTO

Le stazioni da considerare come confini tariffari dell'area regionale del Molise sono riportate nell'Allegato n. 13 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 1.- Itinerari e Prezzi

Ai viaggi di abbonamento si applicano i prezzi della tariffa n. 40/12/A-B; le eventuali riduzioni per agevolazioni, a cui il passeggero abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa 40 di competenza, con arrotondamento matematico ai dieci centesimi.

In corso di viaggio l'abbonato deve essere munito di un valido documento di riconoscimento.

§ 2.- Riduzioni

Non è applicabile nessuna riduzione alle tariffe di abbonamento come indicato al punto 5 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 3.- Canali di vendita, utilizzo, convalida e validità del biglietto

Si applica quanto disposto ai punti 3 e 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

Per l'ammissione ai treni categoria non Regionale si applica quanto disposto al punto 14 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 4.- Modifiche del contratto di trasporto

Si applica quanto previsto al punto 6 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 5.- Irregolarità ed abusi

Il passeggero sprovvisto di abbonamento che presenta, entro 2 giorni successivi alla data della notifica del verbale, presso una delle biglietterie regionali del Molise, l'abbonamento in corso di validità già all'atto dell'accertamento, non è soggetto ad alcuna sanzione né al pagamento del biglietto singolo. Qualora la presentazione non avvenga nel termine previsto si applicano le sanzioni come disposto al punto **§5.- Irregolarità ed abusi** della tariffa n.39/12/Molise.

§ 6.- Rimborsi

Si applica quanto previsto al punto 8 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 7.- *Bagagli e piccoli animali*

Per il trasporto dei bagagli e di piccoli animali si applica quanto disposto al punto 9 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§ 8. - *Norme particolari*

Per quanto non espressamente previsto si applicano le norme delle Parte I e della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

SEZIONE C

AGEVOLAZIONI E GRATUITA'

Per memoria – non sono presenti alla sottoscrizione forme di agevolazione e gratuità

SEZIONE D

INCREMENTI TARIFFARI

La Regione come riportato all'Art. 14 ha stabilito l'entità degli incrementi tariffari, nella misura massima - in ragione dell'applicazione del meccanismo del *price cap* - di cui alla tabella sotto riportata:

Anno	2026	2028
Incrementi Annui	10%	5%

Per gli anni 2026, 2028 l'incremento tariffario si applicherà in ragione del meccanismo del *price cap*, da valutare entro il mese di settembre rispettivamente degli anni 2025, 2027 (anni precedenti a quello di riferimento), sulla base delle performance risultanti dai consuntivi dell'anno precedente (rispettivamente del 2024, 2026) degli obiettivi di qualità, di puntualità e regolarità (di cui all'Allegato 7 - Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza, premi, penalità e sistema di mitigazione delle medesime). In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi e/o rispetto del cronoprogramma, il previsto incremento tariffario è ridotto:

- dello 0,10% per efficacia-puntualità;

- dello 0,10% per efficacia-regolarità;

Trenitalia trasmette alla Regione le tabelle delle tariffe regionali aggiornate entro il 1° ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento.

Le Parti condividono che i criteri sopra descritti possono dar atto ad una riduzione dell'incremento tariffario previsto di un valore massimo pari al 0,20% per ogni anno di applicazione.

Trenitalia trasmette alla Regione le tabelle delle tariffe regionali aggiornate entro il 1° ottobre dell'anno precedente l'aumento considerato.

ALLEGATO 6

Listino Prezzi - Servizi di Trasporto Ferroviario

Il listino prezzi è stato predisposto sulla base del PEF, tenendo conto dei costi di processo e della produzione complessiva in treni*km.

Prezzi medi unitari (€/ora)	2024
Minuetto DMU/EMU	1.059
SWING	1.082
Media Distanza 4 carrozze	1.361
POP	1.292

Per la determinazione del preventivo, in base alle caratteristiche particolari del servizio richiesto, si applicano le seguenti maggiorazioni:

SERVIZI FESTIVI

Maggiorazione per servizi in tutto o in parte di sabato, domenica e festivi diurni +18%

SERVIZI NOTTURNI

Maggiorazione per servizi svolti in fascia oraria che impegna il servizio notturno. +16%

Per i servizi straordinari si applica una maggiorazione fino al 20% a valle dei correttivi sopra individuati.

Il preventivo dovrà tenere conto che i prezzi sopra definiti tengono conto del costo medio unitario regionale stimato a PEF e dell'incidenza media dei costi per gli invii stimati a PEF. Va inoltre quotato l'eventuale fermo del materiale rotabile per la produzione aggiuntiva/straordinaria richiesta.

ALLEGATO 7

CONDIZIONI MINIME DI QUALITA', EFFICACIA ED EFFICIENZA, PREMI, PENALITA' E SISTEMA DI MITIGAZIONE DELLE MEDESIME

Ai sensi della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito 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.

Allo scopo si definiscono, in relazione al rapporto tra il numero dei treni nel giorno medio feriale e il totale dei treni circolanti nella Regione nello stesso intervallo di tempo, la classificazione delle linee (Tabella 1) e, in relazione al rapporto tra numero di passeggeri serviti in una determinata stazione e il numero di passeggeri regionali serviti in tutte le stazioni del bacino di riferimento, la tipologia delle stazioni e le stazioni intermedie rilevanti (Tabella 2):

CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE – Tabella 1

LINEE	Direttrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > a 55%	Campobasso – Venafro – Roma/Napoli

Sono stazioni gli impianti appositamente attrezzati per la salita e discesa dei viaggiatori dai treni ove possono svolgersi incroci, precedenza, cambi di binario o nelle stazioni dalle quali si diramano più linee, passaggi da una linea all'altra e soste per lo svolgimento del servizio, come definite dal Decreto ANSF n. 4/2012.

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) \geq al 20% e comunque le stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;
- B – stazione con rapporto tra numero passeggeri in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) $<$ a 20% e \geq 2%;
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) $<$ a 2%.

STAZIONI– Tabella 2

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
Termoli	C	
Larino	B	
Casacalenda	C	
Ripabottoni	C	
Campolieto	C	
Matrice	C	
Campobasso	A	(*)
Baranello	C	
Vinchiaturò	C	
Bojano	B	
Carpinone	C	
Isernia	A	SI
Roccaravindola	C	
Venafro	B	
Montenero	C	
Campomarino	C	

*Stazione di partenza/arrivo a destino dell'offerta, pertanto mai stazione intermedia.

Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità solo a valle dell'adeguamento da parte del Gestore dell'Infrastruttura (RFI) dei sistemi di monitoraggio e della revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI. L'elenco delle stazioni rilevanti potrà subire modifiche a seguito di riprogrammazioni del servizio e della realizzazione di nodi di interscambio programmati, come previsto dal Piano Regionale dei Trasporti, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore dell'Infrastruttura.

Si definisce nel documento CONVOGLIO l'insieme di carrozze che costituiscono un complesso che effettua più treni commerciali nell'arco della giornata.

PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE

Nella definizione dei consuntivi, l'arrotondamento è determinato matematicamente; ad esempio, alla cifra decimale, laddove per centesimi tra 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

Offerta di posti

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (allegato 1), fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 5 del Contratto.

La conformità è valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti uguale o superiore a quello minimo programmato, di cui all'allegato 1 Programma d'Esercizio, tenendo conto delle necessarie variazioni per effetto di quanto previsto all'art. 12 "Flessibilità del programma di esercizio" e all'art. 13 "Interruzione dei servizi".

Per ogni non conformità, come da dichiarazione mensile posticipata di Trenitalia, è applicata una penale pari a 20 euro a treno.

Regolarità e Puntualità

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio della circolazione da parte di RFI e alla revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali sono determinati coerentemente con quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, ad esclusione:

- del rilevamento della puntualità nelle stazioni intermedie rilevanti
- dei treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, considerata per intervalli superiori a 60 minuti per le linee FR1 e superiore a 75 minuti per le linee FR2, che – in ragione della disponibilità dei dati – sono computati nella puntualità piuttosto che nella regolarità.

Implementato il nuovo sistema di monitoraggio da RFI e definita la revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali, stabiliti nelle tabelle sotto riportate, saranno proporzionalmente ridefiniti a partire dal secondo anno utile (mantenendo fissi i differenziali di miglioramento stabiliti), nel caso si rilevasse per il consuntivo del primo anno utile uno scostamento tra il consuntivo calcolato come definito dalla Delibera e come determinato per l'obiettivo (e sopra descritto), maggiore di 0,1% in valore assoluto.

Gli obiettivi potranno essere ridefiniti anche nel caso in cui vengano inseriti nelle liste dei treni a domanda di trasporto rilevante specifici treni con frequentazione elevata nel giorno medio feriale, oggi computati nella fascia non rilevante in relazione all'orario effettivo, fuori delle fasce definite rilevanti.

Regolarità

Secondo la Delibera ART, l'indice di regolarità è calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati e treni programmati nel mese,

$$\text{L'indice di regolarità} = \frac{\text{treni circolati}}{\text{treni programmati}}$$

dove:

Treni circolati: numero dei treni programmati, sottratti:

- treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne, se non adeguatamente sostituiti;
- treni parzialmente o totalmente soppressi imputabili a Trenitalia o ad altre IF o al Gestore dell'Infrastruttura, se non adeguatamente sostituiti;
- treni arrivati a destinazione con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, se non adeguatamente sostituiti;
- treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.

Treno adeguatamente sostituito: come da Piano d'Intervento, secondo quanto previsto all'art. 5 comma 9 e all'art. 13 del Contratto.

Treni programmati: numero di treni programmati in orario detratto il numero dei treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti.

Regolarità del servizio: valori annuali	CMQ Obiettivo 2024 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è <	CMQ Obiettivo 2025 – 2033 nel caso in cui il dato di consuntivo sia \geq al CMQ dell'anno precedente
%	99,6%	+ 0,1%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * K_x)$$

Dove:

- Coefficiente di mitigazione K_x (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).

- Importo unitario della penale:
 - 5.000 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza (*over-performance*) di cui alla tabella successiva comporterà l'applicazione di una mitigazione annuale, come di seguito riportato:

Regolarità del servizio: valori annuali <i>over-performance</i>	CMQ Obiettivo 2024 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è <	CMQ Obiettivo 2025-2033 nel caso in cui il dato di consuntivo sia \geq all'<i>over performance</i> dell'anno precedente
%	99,6%	+ 0,1 %

- Importo unitario della mitigazione della penale pari a 10.000 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

Puntualità

Secondo la Delibera ART, la puntualità viene misurata nelle stazioni intermedie rilevanti di cui alla tabella 2 e nella stazione di destino.

Il ritardo si definisce 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 è misurata attraverso l'indicatore % di scostamento orario OS (0'-5') dei treni, per ogni linea della tabella 1 e per mese.

L'indicatore %OS è calcolato come rapporto percentuale tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti ed il numero dei treni effettuati, ove:

Treni arrivati con ritardo = numero dei treni che presentano, alla stazione di destino o ad una delle stazioni intermedie rilevanti, un ritardo superiore a 5 minuti, per cause GI, di Trenitalia o altra IF, come individuate dal Gestore dell'Infrastruttura.

Treni effettuati = numero dei treni programmati – numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi, inclusi i treni che hanno maturato un ritardo maggiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo (considerati soppressi nell'indicatore della regolarità).

Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata dal gestore della rete infrastrutturale nazionale, RFI - Rete Ferroviaria Italiana, come da Procedura Operativa RFI COp 269 aggiornata il 30 giugno 2021.

L'indicatore %OS si misura per:

- servizio relativo a domanda di trasporto rilevante (6-9 in arrivo e 17-20 in partenza), dal lunedì al venerdì;
- servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante (totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante), tutti i giorni della settimana.

Puntualità del servizio: valori mensili	CMQ 2024 Estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo è <	CMQ 2025 – 2033 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia \geq al CMQ dell'anno precedente
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	88,1%	+0,1%
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,2%	+0,1%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale mensile} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * K_x)$$

Dove:

- Coefficiente di mitigazione K_x (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):

- pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .
- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026 -2033).
 - Importo unitario mensile della penale:
 - Linea FR1 domanda rilevante: 75 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno
 - Linea FR1 domanda non rilevante: 50 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno

Il superamento degli obiettivi di eccellenza di puntualità (*over-performance*), di cui alla tabella sotto, comporterà l'applicazione di una mitigazione mensile, come di seguito riportato:

Puntualità del servizio: valori mensili over-performance	CMQ 2024 – 2033
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	+0,3% rispetto all'obiettivo annuale
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	

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

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 nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_AN.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, considerando il ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere applicate a seguito del compimento delle azioni previste nel primo periodo di realizzazione del Piano di intervento vendita ed informazioni.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (dalla 1 alla 19 e dalla 25 alla 29) alla Regione annualmente, mentre le informazioni dalla 20 alla 23 secondo quanto previsto dal successivo paragrafo "Livelli minimi di trasparenza". Le informazioni di cui al punto 24 saranno diffuse a cura della Regione.

Per ogni singola non conformità rilevata dalla Regione rispetto alla tabella sotto riportata, è applicata una penale pari a 25 euro e comunque non superiore a 150 € (euro cento/00).

	Nr Ordine	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

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	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 Initiative (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			

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), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_DU.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni alla Regione annualmente.

Per ogni singola non conformità per singolo Convoglio, relativa alla comunicazione statica e dinamica rilevata dalla Regione è applicata una penale pari a 15 € (euro quindici/00), e comunque non superiore a 120 € (euro cento/00).

	Nr Ordine	Tipologia di informazione
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

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note	
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)		
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalità di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:			
	Nr ordine	Tipologia di informazione	Note	
	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	
	38	Anormalità della circolazione	Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio	
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	-Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità 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.		
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione			
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto			

Livelli minimi di trasparenza

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 seguenti informazioni e documenti:

- a) contratto di servizio e allegati in vigore corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
 - i) corrispettivo totale annuo (in euro);
 - ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
 - iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
 - iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
- b) carta della qualità dei servizi in vigore;
- c) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;
- d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Regione, suddivise per indicatore della qualità;
- e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;
- f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
 - i) numero passeggeri trasportati e $pax \cdot treni \cdot km$;
 - ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
 - iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
 - iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti *sub a), b) e c)* deve avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento.

La pubblicazione dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti *sub d), e) e f)* avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

Contestualmente alla loro pubblicazione, tutti i documenti, i dati e le informazioni sopra citati sono trasmessi da Trenitalia all'ART, anche per conto della Regione, in formato aperto/editabile.

Trenitalia attesta annualmente l'avvenuta pubblicazione delle informazioni alla Regione.

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).

a) Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV)

È misurata tramite l'indicatore %ACV, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica, per ogni tipologia di stazione, dei valori mensili del numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni.

Numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita: stazioni ove è disponibile, oltre ai canali telematici (sito internet, sito mobile, APP), almeno uno dei seguenti canali a terra:

- biglietteria in stazione aperta (da programma) almeno 5 giorni a settimana;
- biglietteria *self service* full ove sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito;
- punto vendita convenzionato, raggiungibile a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati.

Nelle stazioni sprovviste sarà possibile acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione, avvisando il capotreno all'atto della salita.

Con riferimento agli investimenti già previsti nel Piano Economico – Finanziario, e alla particolare conformazione territoriale, ove sovente le stazioni sono localizzate al di fuori del tessuto urbano, rendendo di fatto la rete di vendita terza distante dall'infrastruttura, secondo gli standard definiti dalla Delibera ART 16/2018, si individuano sotto le condizioni minime di qualità:

Dotazione adeguata di canali di vendita – Stazioni	CMQ 2024-2033 %
%ACV annuale Tipologia A	100%
%ACV annuale Tipologia B	100%

%ACV annuale Tipologia C	67%
-----------------------------	-----

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo \%ACV} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).

- Importo annuo della penale: 150 euro per ogni punto di scostamento percentuale in meno, escludendo le problematiche della rete di vendita diretta *self service* di cui al presente Contratto, se dovute ad atti vandalici e di sabotaggio.

- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

b) 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.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BTEL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di giorni nel mese con funzionalità adeguata rispetto al numero totale di giorni del mese di riferimento.

Funzionalità adeguata dei SBT: funzionamento non interrotto per un periodo superiore alle 12 ore consecutive. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei SBT.

Funzionamento canali telematici (%BTEL)	CMQ 2024-2033 %
% BTEL annuale	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).
- Importo unitario della penale: 1.000 euro per ogni punto percentuale
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

c) 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: numero di guasti alle BSS, presenti nelle stazioni di cui alla tabella 2, 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.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della BSS decorre a partire dalla segnalazione di Trenitalia (attivazione della richiesta di intervento e/o registrazione dell'evento) o del personale ispettivo della Regione.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese che quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in un numero di ore dalla rilevazione del guasto inferiore a 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

I guasti avvenuti nel mese e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore e, ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

Funzionamento biglietterie automatiche (%BAUT)	CMQ 2024-2033 %
% BAUT annuale Tipologia A	100
% BAUT annuale Tipologia B	100
% BAUT annuale Tipologia C	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).

- Importo annuale della penale:
 - BAUT Tipologia A: 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - BAUT Tipologia B: 80 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - BAUT Tipologia C: 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento.

- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

d) 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.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della validatrice decorre a partire dalla segnalazione di Trenitalia (attivazione della richiesta di intervento e/o registrazione dell'evento) o del personale ispettivo della Regione.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese che quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in un numero di ore dalla rilevazione del guasto inferiore a 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

I guasti avvenuti nel mese e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore e, ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

Funzionamento validatrici (%VAL)	CMQ 2024-2033
	%
% VAL annuale – Stazioni Tipologia A	100
% VAL annuale – Stazioni Tipologia B	100
% VAL annuale – Stazioni Tipologia C	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).
- Importo unitario della penale:
 - VAL Tipologia A: 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - VAL Tipologia B: 80 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - VAL Tipologia C: 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

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.

Le prestazioni di pulizia sono valutate per CONVOGLIO, senza considerare il numero dei treni commerciali che lo stesso realizza (ad esempio se per il convoglio sono previsti 6 cicli di pulizia e lo stesso effettua 10 treni commerciali nella giornata, sono considerati per il convoglio i sei cicli di pulizia, senza considerare il numero dei treni commerciali effettuati).

Di seguito si riportano le tipologie di intervento attuate.

Classe di intervento	Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)	Obiettivo	Descrizione
IL.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.
IL.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 e lavaggio del pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela, svuotamento reflui*, rifornimento acqua e accessori igienici*
IP.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

IP.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
------	------------	--	--

*compatibilmente con l'attrezzaggio delle località di effettuazione delle attività.

Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono: Campobasso, Benevento, Caserta, Napoli Centrale e Napoli Campi Flegrei. Non tutte queste sedi consentono lo svolgimento di tutte le attività previste.

Indicatore 1 - PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile: è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, misurata come segue

$$PULT_EX = (n^\circ \text{ interventi eseguiti} / \text{interventi programmati}) \cdot 100$$

Livelli minimi di pulizia	CMQ 2024-2033 %
% <i>PULT_EX</i> – classe A – PR1	90
% <i>PULT_EX</i> – classe B – PR2	90
% <i>PULT_EX</i> – classe C – PR3	95
% <i>PULT_EX</i> – classe D – PR4	100

PR = pulizia rotabile

Trenitalia utilizza la piattaforma informatica SUPER per la tracciatura e registrazione delle attività di pulizia.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).
- Importo unitario annuale della penale di:
 - 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe A – IL1

- 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe B – IL2
 - 750 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe C – IP3
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe D – IP4
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore 2 – PULT_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile:

Fino alla definizione del campione significativo tra le Parti, le penali saranno determinate sulla base dell'esito delle verifiche ispettive condotte a campione dalla Regione, in contraddittorio con il personale di Trenitalia in servizio a bordo treno, utilizzando la check list sotto riportata.

Le verifiche sono svolte a bordo tra la stazione di partenza del treno ed entro la prima stazione successiva.

TABELLA CHECK LIST PULIZIA

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

<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
VETTURA	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini, pavimenti e sedili	SI	NO
	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	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
<i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i>			
Se il numero degli item negativi supera il numero di quelli positivi (oltre il 50%) la prestazione è negativa			
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	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:			
Se il numero degli item negativi supera il numero di quelli positivi (oltre il 50%) la prestazione è negativa			

La penale è pari a:

- € 1.200 per ogni scheda di rilevazione non a standard rilevata entro la stazione successiva a quella di partenza del treno in contraddittorio con il personale di Trenitalia in servizio a bordo treno.

Una volta individuato tra le Parti il campione significativo e la metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale, da effettuarsi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, 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:

$$PULT_CF = (n^\circ \text{ interventi conformi} / \text{interventi eseguiti}) \cdot 100$$

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT</i> _CF – classe A – IL1	95
% <i>PULT</i> _CF – classe B – IL2	95
% <i>PULT</i> _CF – classe C – IP3	95
% <i>PULT</i> _CF – classe D – IP4	90

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe A – PR1
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe B – PR2

- 750 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe C – PR3
- 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe D – PR4
- Coefficiente di mitigazione *Kx* (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. Alla sottoscrizione nella flotta più recente sono compresi i complessi a composizione bloccata (Minuetto, Swing) e i complessi nuovi che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del contratto. Fanno parte della flotta restante le composizioni con vetture Media distanza.

La differenziazione tra flotta recente e flotta restante potrà essere rivista con effetti sul calcolo delle penali, alla fine del primo periodo regolatorio.

Indicatore %CLI_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Climatizzazione	verifiche ispettive della Regione	Ad evento accertato	500 €

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

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno effettivamente circolato. È calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

$\%CLI_FN = (n^\circ \text{ carrozze dotate di impianto funzionante} / n^\circ \text{ totale carrozze dotate di impianto}) \cdot 100$

Funzionamento impianti di climatizzazione	CMQ %
$\%CLI_FN$ flotta recente	100
$\%CLI_FN$ flotta restante	95

In relazione alla dotazione del singolo treno l'indicatore sarà calcolato su un unico impianto di climatizzazione dotato della doppia funzione caldo/freddo o sui singoli impianti di riscaldamento e condizionamento.

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) 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 è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta recente
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI_FN* flotta restante
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %WC_AFN Accessibilità e funzionamento delle toilette:

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Toilette	Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette) risultano in servizio/accessibili	Ad evento accertato	500 euro per treno

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, 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.

$$\%WC_AFN = (n^\circ \text{ toilette accessibili e funzionanti} / n^\circ \text{ totale toilette}) \cdot 100$$

Accessibilità e funzionamento delle toilette	CMQ %
% WC_AFN flotta recente	100
% WC_AFN flotta restante	95

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) 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 è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:

- 0,5 per il primo anno di applicazione;
- 0,8 per il secondo anno di applicazione;
- 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 300 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC_AFN* flotta recente
 - 150 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC_AFN* flotta restante
- Coefficiente di mitigazione *Kx* (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità di servizi PMR

Fintanto che i sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi non verranno adeguati e tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
PRM	Il servizio si intende reso quando sui treni indicati in Orario da relativo pittogramma sulle vetture contrassegnate da apposito simbolo è presente, conforme ed utilizzabile, dotazione PRM, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	500 euro per treno

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), 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:

$$\%SPMRL = (n^\circ \text{ di corse mensili accessibili e fruibili} / n^\circ \text{ di corse mensili programmate accessibili}) \cdot 100$$

Numero di corse mensili accessibili e fruibili: numero di corse mensili effettuate con materiale rotabile omologato accessibile, a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle. In particolare, ai fini dell'indicatore la corsa è considerata accessibile se è risultato presente, e utilizzabile, il 100% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presente, è risultato funzionante e utilizzabile il 100% delle pedane retrattili;

Numero di corse mensili programmate accessibili: totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Disponibilità e fruibilità di servizi PMR - annuo	CMQ %
%SPMR	100

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) 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 è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * ((\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * Kx)$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SPMR
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

Fintanto che i sistemi aziendali non verranno adeguati e tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, in contraddittorio con il Capotreno, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Porte	Il servizio si intende reso quando almeno l'80% delle porte sono funzionanti nel caso di flotta recente ed il 75% delle porte sono funzionanti nel caso di altra flotta; la penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti. Per le porte intercomunicanti la penale si applica solo nel caso in cui non sia consentito il passaggio dei viaggiatori da una carrozza all'altra (né con apertura automatica né manuale).	Ad evento accertato	300 euro per convoglio

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

$$\%PAFL = (n^{\circ} \text{ di corse effettuate con treni con porte funzionanti} / n^{\circ} \text{ di corse totali effettuate}) \cdot 100$$

Treno con porte funzionanti: treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti.

Treno con porte funzionanti – annuo	CMQ %
%PAF – flotta recente	100
%PAF – flotta restante	95

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) 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 è determinata secondo la seguente formula:

Penale annua = coefficiente di gradualità * ((importo unitario della penale * (obiettivo CMQ – valore consuntivo) * Kx)

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;
 - 0,8 per il secondo anno di applicazione;
 - 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta recente
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta restante
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %SBICI Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli): indicatore 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:

$$\%SBICI = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ di corse mensili attrezzate trasporto biciclette}}{\text{in}^\circ \text{ di corse mensili totali}} \right) \cdot 100$$

Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo	CMQ	CMQ
	2024-2025	2026-2033
	%	%
% SBICI – linea FR1	90	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale annua = coefficiente di gradualità * ((importo unitario della penale * (obiettivo CMQ – valore consuntivo) * Kx)

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026 – 2033).
- Importo unitario della penale di:
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI – linea FR1
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

OBIETTIVO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA OPERATIVA

È di seguito individuata la penale per il mancato rispetto dell'obiettivo di efficienza operativa per costo operativo per treno-km di cui all'allegato 3, se non influenzato dai fattori di contesto di cui al punto 4 dell'allegato stesso, e le mitigazioni in caso di over-performance.

Efficienza operativa PEF 24-33	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF
Costo operativo per treno*km	18,150	14,270	10,198	7,73	7,959	8,103	9,359

Penale/Mitigazione annua:

- 5.000 euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 3 decimi;
- 10.000 euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 3 decimi.

PREMI

Sono individuati due diversi premi che spettano, rispettivamente, nei casi di incremento della *Customer Satisfaction* e dei viaggiatori trasportati.

PREMIO PER L'INCREMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEI VIAGGIATORI

Si verifica la condizione per il riconoscimento del premio relativo alla soddisfazione dei viaggiatori, qualora si raggiungano gli obiettivi (valutazione 6-9) di cui alla tabella sotto:

Indicatori	Customer Satisfaction (CS) Obiettivo anno 2024 e anni successivi nel caso in cui il dato di consuntivo anno precedente < obiettivo anno precedente	Customer Satisfaction (CS) Obiettivo anni successivi nel caso i cui il dato di consuntivo anno precedente > obiettivo anno precedente
Viaggio nel complesso	79,5	Obiettivo anno precedente + 0,1%
Pulizia	77,0	
Comfort	81,2	
Informazione a bordo	87,5	
Puntualità	75,0	
Permanenza a bordo	82,5	

Sono utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della Customer Satisfaction, di cui all'Art. 16 comma 5 del Contratto, che Trenitalia effettua ogni anno.

Le valutazioni vengono espresse con un voto su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione: ai fini della determinazione degli obiettivi e dei consuntivi, le valutazioni rilevate prese in considerazione saranno quelle pari o superiori al 6.

Tali indicatori e valori obiettivo saranno oggetto di revisione in occasione di ogni periodo regolatorio.

Valore del premio: € 25.000 + iva per il raggiungimento dell'obiettivo per ciascun indicatore, fermo restando il fatto che sarà liquidato fino a concorrenza dell'importo eventualmente accantonato a credito della Regione.

INCENTIVO PER L'INCREMENTO DEI VIAGGIATORI TRASPORTATI

Si verifica la condizione per il riconoscimento del premio relativo all'incremento dei viaggiatori trasportati, qualora i ricavi da mercato al netto dell'effetto degli incrementi tariffari superino quanto previsto a PEF dello 0,5%.

Valore del premio: 10%+ iva della quota dei ricavi da mercato eccedente la previsione a PEF fermo restando il fatto che sarà liquidato fino a concorrenza dell'importo eventualmente accantonato a credito della Regione.

ALLEGATO 8

PIANO INVESTIMENTI

Trenitalia si impegna a garantire il piano di investimenti richiamato all'art. 16 "Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile" finalizzato al rinnovo del materiale rotabile, al revamping dello stesso, agli sviluppi informatici e alla tecnologia e per la manutenzione.

Di seguito il cronoprogramma degli investimenti complessivi a carico di Trenitalia:

Investimenti (Mln)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Acquisto materiale rotabile	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Revamping	0,21	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,23	0,24	0,24	0,25	1,18
Impianti	0,11	0,38	0,28	0,27	0,27	0,12	0,10	0,09	0,07	0,00	1,70
Informatica	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02	0,02	0,16
Tecnologie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ciclica	0,00	0,00	0,03	0,43	0,69	0,72	2,24	3,85	3,71	0,76	12,44
Totale	0,34	0,40	0,33	0,71	0,97	0,86	2,59	4,19	4,05	1,03	15,48

Gli investimenti in acquisto di materiale rotabile per l'acquisto dei n. 10 treni Pop a 4 casse sono a carico della Regione per un importo pari a 65,2 milioni di euro, così ripartiti:

Finanziamenti a carico della Regione (Mln)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
	12,8	50,5	1,1	0,1	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	65,2

Di seguito il Cronoprogramma delle consegne ed immissione in esercizio relativo ai nuovi treni:

Entrate in esercizio	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Elettrotreni 4 casse (POP)	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	10

La data ultima di immissione in esercizio di cui al cronoprogramma è da intendersi entro il 31 dicembre delle singole annualità ivi indicate.

ALLEGATO 9

SCHEMA CARATTERISTICHE MATERIALE ROTABILE IN USO E MANUTENZIONE

Trenitalia invierà alla Regione ogni anno, entro il 31 marzo, i dati relativi al materiale rotabile in uso, oggetto del Contratto di Servizio, con riferimento alle caratteristiche degli stessi (tabella 1) e alla manutenzione dei rotabili (tabella 2).

In Molise non sono presenti impianti dedicati alla manutenzione, attività ricevuta in service dalla Direzioni Regionali Campania.

Nel corso dell'annualità, Trenitalia farà seguito con comunicazioni specifiche per l'eventuale aggiornamento in merito a immissione/dismissione e/o al trasferimento di rotabili.

Al termine di ogni annualità, nell'ambito del confronto PEF/CER, Trenitalia comunica le quote di ammortamento calcolate per le diverse tipologie di investimento.

Tabella 1 – Caratteristiche del materiale rotabile

<i>Tipologia</i>	Aln663	ATR220 SWING	Minuetto D
<i>Quantità</i>				
<i>Anzianità media al 01/01/20xx</i>				
<i>Numero posti a sedere</i>				
<i>Accessibilità PRM</i>				
<i>Postazione HK</i>				
<i>Toilette PRM</i>				
<i>Piano ribassato</i>				
<i>Sonorizzazione</i>				
<i>Wifi</i>				
<i>Videosorveglianza</i>				
<i>Indicatori di fermata / video</i>				
<i>Trasporto bici</i>				
<i>Prese elettriche</i>				
<i>Prese elettriche ricarica bici</i>				
<i>Porta bagagli</i>				
<i>Tavolini</i>				
<i>Climatizzazione</i>				
<i>illuminazione LED</i>				
<i>Contapersone</i>				
<i>Alimentazione</i>				
<i>Peso assiale</i>				
<i>Velocità max</i>				
<i>Accelerazione m/s²</i>				

Porte automatiche per lato				
Larghezza porte				

MANUTENZIONE DEL MATERIALE ROTABILE

Trenitalia provvede alla manutenzione del materiale rotabile oggetto del contratto, la cui stima è contenuta nel PEF. La manutenzione si distingue in:

a) **manutenzione programmata**, suddivisa in:

- “**manutenzione di 1° Livello**”, di tipo conservativo, volta a ridurre la probabilità di guasto o degradazione del funzionamento di un’entità o di un componente. Detta tipologia di manutenzione mira a preservare i degni degli standard prestazionali che l’utilizzo del materiale provoca.
- **manutenzione di 2° Livello o manutenzione Ciclica**”, è effettuata in Officine (OMC) appositamente strutturate ed organizzate con personale specialistico. Detta tipologia di manutenzione è effettuata allo scopo di ripristinare le condizioni di qualità e affidabilità originari, preservando la vita utile dei mezzi. Essa ha impatti economici più significativi di quella di 1° Livello e può avere tempi di realizzazione lunghi.

La frequenza delle operazioni di manutenzione programmata dipende dalla percorrenza chilometrica effettuata dai mezzi e orientativamente il 1°livello comprende tutte le manutenzioni effettuate entro 1.000.000 – 1.250.000 km, arrivati ai quali i rotabili sono inviati al 2°Livello di manutenzione.

b) **manutenzione correttiva**, effettuata a seguito della rilevazione di un’avaria, anche potenziale, volta a consentire che il bene possa proseguire di assolvere alla funzione sua propria.

Negli ultimi anni si è affiancata – in fase di sperimentazione - la manutenzione predittiva che valuta e preserva la vita utile di alcuni singoli componenti principali, consentendo di modificare le scadenze manutentive programmate in ragione dello stato del singolo assieme, con effetti positivi sulla regolarità di esercizio e sulla disponibilità dei rotabili con conseguente efficientamento dei costi.

Trenitalia fornisce entro la fine di marzo di ogni anno i dati consuntivati, relativi alle ore di manutenzione dei rotabili oggetto del CdS riguardanti il 1° livello, dell’anno precedente. Tali dati, senza sostanziali modifiche di asset e o interventi impattanti/specifici, costituiscono riferimento per la stima delle ore di manutenzione programmata dell’anno corrente.

Tabella 2 – manutenzione rotabili

<i>Tipologia</i>	Aln663	ATR220 SWING	Minuetto D	...
<i>Quantità</i>				
<i>Anzianità media al 01/01/20xx</i>				
<i>ore Manut. progr. Anno precedente</i>				

ALLEGATO 10

Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione

Componenti del Comitato

Il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di Servizio per il Trasporto Pubblico Ferroviario di Interesse Regionale e Locale tra la Regione e Trenitalia S.p.a. è costituito da:

- a) due rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore Regionale
- b) due rappresentanti della Regione, a cui spetta la nomina del Presidente del Comitato stesso.

Il Comitato è presieduto da uno dei membri della Regione, nominato nell'ambito della prima seduta, che provvede alle convocazioni anche su richiesta di Trenitalia.

Ciascuna Parte deve formalmente comunicare all'altra Parte, prima della seduta del primo Comitato, le persone designate a rappresentarle. In caso di variazioni dei nominativi, queste dovranno essere previamente comunicate all'altra Parte.

Regole di composizione

Il Comitato si intende validamente costituito con l'intervento diretto di tutti i suoi componenti, ovvero delle persone eventualmente delegate a rappresentarli.

Ogni Parte può far partecipare alle sedute del Comitato, senza diritto di voto, propri collaboratori per la trattazione degli argomenti all'ordine del giorno, informando preventivamente l'altra Parte. Il Comitato può avvalersi del supporto di esperti esterni per lo svolgimento delle funzioni di sua competenza.

La partecipazione ai lavori del Comitato non comporta riconoscimento di compensi o gettoni di presenza.

Compiti del Comitato

I compiti del Comitato sono regolati nell'ambito del Contratto di Servizio.

Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti nell'ambito del Comitato, da esperire entro il termine di 60 giorni o nel maggior termine definito dalle Parti.

Decisioni

Le decisioni del Comitato sono prese a maggioranza dei voti.

A ciascun rappresentante delle Parti è riconosciuto uguale potere di voto.

In mancanza di accordo tra i componenti del Comitato, la questione è devoluta all'esame delle Parti.

Verbale

Trenitalia di norma predisponde una relazione di sintesi sugli argomenti all'ordine del giorno, che invia alla Regione prima della data fissata per la seduta del Comitato, allo scopo di agevolare la trattazione degli stessi.

Nella prima seduta del comitato verrà individuato il soggetto incaricato della redazione del verbale che, una volta condiviso, sarà sottoscritto dai componenti del comitato. Il verbale dovrà indicare:

- a) Data, luogo ed ora di inizio/ fine;
- b) Ordine del giorno;
- c) Nome, cognome, ruolo ed eventuale funzione dei partecipanti;
- d) Resoconto sintetico della discussione, osservazioni delle Parti e decisioni prese.

Il verbale deve essere sottoscritto in ogni sua parte, allegati inclusi, da tutti i presenti alla seduta.

Convocazione del Comitato

Le riunioni del Comitato si svolgono, di norma, con cadenza trimestrale.

La Regione provvede alla convocazione, anche su richiesta di Trenitalia. In quest'ultimo caso, la convocazione deve avvenire entro 15 giorni dalla richiesta.

Può inoltre essere convocato in qualsiasi momento, qualora se ne ravvisi la necessità, su proposta di una delle Parti.

La nota di convocazione con l'ordine del giorno deve pervenire via e-mail ai componenti del Comitato di norma almeno 10 giorni prima della data fissata.

Nei casi di particolare urgenza, concordati tra le Parti, tale intervallo può ridursi in misura congrua all'oggettiva necessità.

Le Parti nel corso di una seduta del Comitato possono definire nel verbale la data, l'ora, il luogo e l'ordine del giorno della seduta successiva; in tal caso, il verbale equivale a convocazione.

Nel caso in cui una Parte proponga la convocazione di una seduta del Comitato per più di due volte senza esito, decorsi 30 giorni dall'ultima richiesta, la Parte richiedente potrà comunque dare seguito e adottare direttamente gli atti conseguenti, senza conseguenze in capo alla Parte diligente.

ALLEGATO 11

Schema

Carta dei Servizi

Trenitalia predispone annualmente la carta dei servizi relativa ai servizi ferroviari di cui al presente Contratto di Servizio. Di seguito lo schema della carta:

Presentazione dell’Azienda

I Principi Fondamentali

Sicurezza del viaggio

Sicurezza dei passeggeri

Uguali diritti

Continuità del servizio

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Qualità del servizio

Informazioni sintetiche sui servizi offerti

L’offerta nella Regione - Novità

L’orario e le proposte commerciali

Intermodalità

La flotta

Interruzioni programmate

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere un titolo di viaggio

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della Regione o tra due o più Regioni

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

Programma fedeltà X-GO

Persone con disabilità e PRM

La Disability Card

La Carta Blu

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Bagagli a mano

Animali a bordo

Biglietto singolo regionale

Nuovo biglietto digitale regionale

App Trenitalia

Dialogare con Trenitalia durante l'esperienza del viaggio

Digital Caring

Profili dedicati sui principali social network

App Trenitalia e smart Caring

Sito web Viaggiatreno

TAP&TAP il nuovo modo di viaggiare

Obiettivi

Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

Tutela dei passeggeri

ULTIMO COLLEGAMENTO DELLA GIORNATA, RIMBORSI, INDENNITÀ, RECLAMI, BONUS ED ASSISTENZA DURANTE IL VIAGGIO
Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Diritto all'indennità per biglietto singolo (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

Diritto all'indennità per titolari di abbonamento (tariffa regionale e con applicazione sovraregionale)

Diritto all'indennità per persone con disabilità e PRM

Biglietto cumulativo – indennità da ritardo per combinazioni di viaggio miste Trenitalia

Come richiedere i rimborsi e le indennità e la restituzione delle spese sostenute per raggiungere la destinazione finale autonomamente

Gli interventi di assistenza

RECLAMI

Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

RENDICONTAZIONE DEI RECLAMI COPERTURA ASSICURATIVA

I Diritti ed i Doveri del passeggero

SUGGERIMENTI PER UN VIAGGIO SICURO

Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Principali fattori della qualità del viaggio - risultati anno ...

Elenco delle Associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità (fornito da Regione)

ALLEGATO 12

PROCEDURE DI AGGIORNAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Si riporta di seguito, in forma tabellare, la procedura per la formazione e l'eventuale adeguamento intermedio dell'orario annuale, che le Parti intendono adottare nell'ambito del presente Contratto di Servizio, di cui al PIR del Gestore dell'Infrastruttura.

Tab. 1 “Procedura per la formazione dell'orario annuale”

Step	Scadenza	Attività
1	10 Marzo	Trenitalia e la Regione concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l'orario del successivo mese di dicembre.
2	Entro il mese di aprile <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con la Regione al punto 1, e ne trasmette copia alla Regione stessa.
3	Mese di luglio Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia trasmette alla Regione il progetto orario elaborato dal GI con le eventuali comunicazioni di rigetto di tracce o proposte alternative. La Regione e Trenitalia concordano le decisioni in merito e la posizione da tenere nel caso sia necessario presentare osservazioni al GI.
4	Fine luglio	La Regione invia a Trenitalia un parere vincolante per l'accettazione del progetto orario con le eventuali osservazioni e/o modifiche necessarie, che Trenitalia invierà al GI entro la prima settimana di agosto (scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR).
5	Mese di novembre Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia trasmette alla Regione il progetto orario definitivo approvato dal GI.

Tab. 2 “Procedura per l’eventuale aggiornamento di giugno dell’orario attivato nel precedente mese di dicembre, sia nel caso di modifiche richieste dalla Regione sia nel caso di variazioni chieste dal Gestore della Infrastruttura”

Step	Scadenza	Attività
1	5 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità	Trenitalia e la Regione concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l’adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità.
2	4 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità (scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con la Regione al punto 1, e ne trasmette copia alla Regione stessa.
3	Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI (scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)	Trenitalia trasmette alla Regione il progetto orario elaborato dal GI con le eventuali comunicazioni di rigetto di tracce o proposte alternative. La Regione e Trenitalia concordano le decisioni in merito e la posizione da tenere nel caso sia necessario presentare osservazioni al GI.
4	Entro 15 giorni dalla comunicazione di Trenitalia relativamente al progetto orario trasmesso dal GI (punto 3)	La Regione invia a Trenitalia un parere vincolante per l’accettazione del progetto orario con le eventuali osservazioni e/o modifiche necessarie, che Trenitalia invierà al GI entro i termini pubblicati nel Prospetto Informativo Rete-PIR.

ALLEGATO 13

Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse

Misura 7 della Delibera ART 16/2018

Obiettivi ed impegni

Il Piano è relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un “adeguato servizio sostitutivo”, in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse.

In particolare il Piano definisce:

- le casistiche di disservizio;
- le procedure adottate e le modalità organizzative;
- le modalità di accesso al servizio sostitutivo;
- le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e alla Regione Molise;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

Casistiche di disservizio

Con riferimento all'art. 5 del presente Contratto di Servizio, si individuano due casistiche di disservizio che determinano differenti modalità di sostituzione:

- interruzione di linea: programma di sostituzione. Laddove sia necessaria una rimodulazione dell'offerta, è definito un programma di esercizio straordinario, messo a punto da Trenitalia e, laddove possibile, concordato con la Regione Molise, anche con eventuale aggiornamento dei sistemi di vendita in relazione alla durata dell'interruzione stessa;
- soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, con treno successivo e/o autoservizio sostitutivo (laddove non sostituito da treno successivo). I casi in cui è possibile prevedere la sostituzione di un treno soppresso con quello successivo sono individuati

dall'allegato 1 "Programma di Esercizio", come meglio si dirà nel prosieguo (§ Programmazione del Servizio Sostitutivo).

L'autoservizio sostitutivo del treno soppresso può prevedere il ricorso ad autobus, a taxi e al Noleggio con Conducente (NCC), in funzione del numero e delle caratteristiche dei viaggiatori.

Procedure adottate – documentazione di riferimento

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ, laddove con il termine "Sicurezze" si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il **SIGSQ**, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, 14001, UNI ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo "Biosafety Trust Certification" (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall'organismo di certificazione Rina S.p.A.. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati, e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Con riferimento ai servizi sostitutivi è stata emessa dalla Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale (DBRSI) di Trenitalia la Istruzione Operativa 05 (ultima versione vigente) "*Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi presso le Direzioni Regionali e Provinciali della DBR*", recepita dalla Direzione Regionale Molise con propria Istruzione Operativa.

Inoltre, in merito all'informazione alla clientela a bordo treno, Trenitalia ha emesso la Circolare n. 1/2009 "*Attribuzioni del personale di accompagnamento*", aggiornata nel 2012, che individua modalità e tempi di informazione alla clientela, per garantirne la completezza e la tempestività.

Per il recupero di un treno fermo in linea Trenitalia ha emesso la Comunicazione Organizzativa 281 dell'Amministratore Delegato del luglio 2008 "*Sistema di Soccorso: gestione dei mezzi di soccorso per il recupero dei rotabili e lo sgombero dell'infrastruttura ferroviaria del Gestori RFP*", integrata dalla Direzione Tecnica di Trenitalia

con la Disposizione Esercizio Impresa Ferroviaria (DEIF) 34.7, revisionata a febbraio 2022 - “*Disposizioni per il recupero dei treni fermi in linea per anormalità che ne impediscono il proseguimento*”.

Trenitalia affida a Busitalia Rail Service, partecipata al 100% da Busitalia Sita Nord, impresa del gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Spa, gli autoservizi sostitutivi in caso di interruzioni e soppressioni accidentali anche parziali. Qualora Busitalia Rail Service non riesca a svolgere direttamente il servizio si avvale di fornitori sub-affidatari individuati tra gli iscritti ad un Sistema di Qualificazione ai sensi dell’art. 128 del Codice Appalti.

In caso di indisponibilità dei vettori iscritti al Sistema di Qualificazione e in considerazione della necessità di sopperire all’emergenza in tempi rapidi, Busitalia Rail Service ricorre anche ad altri operatori qualificati del settore.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, si acquistano servizi diretti dai gestori autorizzati presso le località interessate.

L’attivazione degli autoservizi sostitutivi, in occasione di eventi accidentali che interferiscono con la regolare circolazione dei treni e che ne determinano la soppressione, è affidata alla Customer Room Regionale (CRR), che provvede ad attivare il Fornitore del servizio.

Programmazione del Servizio Sostitutivo

Il Contratto di Servizio, all’allegato 1 “Programma di Esercizio”, individua, in funzione del distanziamento temporale rispetto alla corsa successiva, i treni che possono essere sostituiti, in caso di soppressione, con il treno successivo.

Tale allegato è stato predisposto considerando la corsa immediatamente successiva a quella soppressa come la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo, se è programmata entro 60 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione della corsa, ed effettua le stesse fermate.

Nel caso in cui il treno soppresso non possa essere sostituito con il successivo treno nei termini di cui sopra, la CRR programma e gestisce l’autoservizio, tenendo conto di tutti gli elementi utili a minimizzare il disservizio.

In particolare:

- numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso;
- condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti al servizio soppresso al fine di garantire il raggiungimento della destinazione anche alle persone con mobilità ridotta (PMR), nonché garantire equivalenti servizi di assistenza;
- copertura di tutte le fermate previste dal treno soppresso;
- organizzazione, laddove possibile, del servizio sostitutivo differenziato, in ragione della lunghezza del percorso del treno soppresso, con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da contenere l'aumento del tempo di percorrenza rispetto al treno soppresso.

Con riferimento al tempo di attesa del servizio sostitutivo, si condivide con la Regione Molise l'obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento con quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018 che le condizioni del contesto di riferimento attuale non rendono fattibile.

In particolare, occorre tener conto che, in base alla procedura in uso, il macchinista - con la modulistica e la strumentazione attualmente a disposizione – ha bisogno di almeno 15 minuti per poter accertare l'effettiva impossibilità del treno a proseguire. Una volta confermati il fermo e la necessità di sostituzione, la CRR attiva la procedura di individuazione del servizio sostitutivo: individuata la disponibilità, il Fornitore si attiva con l'invio dei mezzi sul luogo richiesto da cui far partire il servizio di autosostituzione, che potrebbe essere anche molto distante dal luogo dove stazionano i mezzi da utilizzare per la sostituzione.

Inoltre, è opportuno considerare che sono numerosi i fattori che intervengono per rendere dilatato e – in molti casi indeterminabile a priori - il tempo di intervento, come:

- l'eventuale numerosità dei passeggeri a bordo, in particolari orari e/o periodi dell'anno, che è direttamente più che proporzionale alla difficoltà di operare un intervento tempestivo;
- la scarsa capillarità dei depositi autobus delle imprese di trasporto su gomma operanti nel territorio, che rendono pertanto lunghi i percorsi di invio;
- le condizioni di traffico che, per i collegamenti con centri urbani di regioni limitrofe (Napoli, Cassino, Roma), ed in determinate fasce orarie, rendono imprevedibili i tempi di arrivo sul luogo dei servizi sostituitivi;
- i percorsi stradali che, in determinati bacini di traffico ferroviario, rendono più lungo il viaggio stradale rispetto a quello ferroviario (del treno successivo, ancorché non previsto entro i 30 minuti);
- la stagionalità, il giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione;

- L'orario della richiesta di intervento, che laddove coincida con la fascia di maggior utilizzo dei bus da parte dello stesso Fornitore per propri servizi o orari notturni, non consente un intervento tempestivo.

Alla luce di quanto sopra è stato, pertanto, condiviso con la Regione che, in un percorso progressivo, il tempo di intervento per il primo periodo (di tre anni) sia posto pari a 60 minuti per la FR1 e la FR2.

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la Sala Operativa Regionale in accordo con il Personale di Bordo si attiva affinché si effettui, laddove possibile, il trasbordo in linea, oppure il trasbordo su autobus sostitutivo o il ricorso ad un locomotore di soccorso che consenta di far arrivare il treno nella prima stazione utile, dove i viaggiatori potranno proseguire con il viaggio.

Modalità di accesso al servizio sostitutivo

I bus sostitutivi sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante "*Servizio sostitutivo Trenitalia*". Laddove possibile per le condizioni stradali e di sicurezza del viaggiatore, l'autobus effettua la fermata nei pressi della stazione/fermata ferroviaria; se distante, è affissa apposita informazione statica in stazione, riportante il punto di fermata dell'autobus.

Nell'allegato 1 "**Punti di fermata dei servizi sostitutivi distanti dalla stazione/fermata**", è riportato l'elenco dei punti di fermata del servizio sostitutivo distanti dalla stazione/fermata ferroviaria. In caso di assenza del livello minimo di sicurezza stradale o di inaccessibilità connessa alla viabilità, in assoluto o in relazione alla dimensione degli automezzi sostitutivi, il punto di fermata del servizio sostitutivo è stato individuato nella più prossima area utile. Nelle stazioni di: Baranello, Vinchiaturò, Cantalupo del Sannio, il servizio sostitutivo non può essere erogato per la mancanza del livello minimo di sicurezza stradale. L'impossibilità del servizio sostitutivo, condivisa con la Regione, è adeguatamente comunicata in stazione. La Regione si farà promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza e segnaletica nei punti di fermata sopra citati al fine di superare l'esclusione descritta.

L'accesso al servizio sostitutivo è garantito, con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito.

Il viaggio in autobus sostitutivo è considerato di seconda classe. Nel caso di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus, viene predisposto dalla CRR un servizio dedicato con Taxi/NCC.

In caso di ultimo collegamento della giornata, qualora non fosse possibile assicurare il trasporto a destino con servizio sostitutivo di qualsiasi tipologia, viene garantito il pernottamento presso un hotel individuato dalla CRR.

Modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e alla Regione

Al momento dell'avvenimento che determina l'anomalia alla circolazione, si avvisa la clientela fornendo informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti in forma dinamica, tempestivamente in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo dei treni e a terra presso gli impianti di stazione e fermata, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, la clientela viene informata:

- a bordo treno: il capo treno riceve le informazioni dalla SOR, che ha cura di tenerlo costantemente aggiornato sulla situazione. Per i passeggeri a bordo del treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.
Il personale di bordo assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa della soppressione, l'indicazione delle modalità di sostituzione e delle motivazioni che hanno portato alla soppressione stessa; la prima informazione, anche se non completa, viene fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti;
- in stazione: l'informazione viene fornita dal Gestore dell'Infrastruttura attraverso annunci sonori e i monitor, laddove presenti. Nelle stazioni di Napoli c.le e Roma Termini sono presenti postazioni di Customer Care Regionale che svolgono attività di informazione e assistenza anche ai viaggiatori che usufruiscono del servizio ferroviario oggetto del presente contratto di servizio;
- attraverso il sistema di informazione “*smart caring*”, disponibile tramite App Trenitalia, previa attivazione delle notifiche per i treni di interesse, che consente di essere informati sulle condizioni di viaggio su tutta la linea, permettendo di sapere se la circolazione dei treni è interrotta o perturbata, nonché le ragioni del disagio;
- sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* “Infotraffico” presente sulla *homepage* del sito *trenitalia.com* e tramite l'App di Trenitalia, ove è possibile verificare in tempo reale lo stato del

traffico ferroviario nazionale, l'andamento del proprio treno, possibili interruzioni di linea, cancellazioni nonché l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

.La modalità di comunicazione alla Regione segue quanto definito nel testo contrattuale.

Condizioni di assistenza ai passeggeri

In caso di anomalità alla circolazione, la prima assistenza a bordo dei treni viene fornita dal personale di bordo, mentre nelle stazioni e fermate presenziate è effettuata dal personale di vendita e/o assistenza.

Qualora il treno maturi un ritardo di oltre 60 minuti, laddove possibile, vengono messi a disposizione dei clienti, a bordo o in stazione all'arrivo, generi di conforto. Per i treni oggetto del presente Contratto di Servizio l'erogazione dei generi di conforto potrà avvenire nelle stazioni individuate anche se ricadenti al di fuori del territorio regionale.

In caso di anomalità prolungata, nell'ambito del territorio regionale i servizi di informazione alla clientela vengono forniti attraverso il personale delle Biglietterie. Nelle stazioni, al di fuori del territorio regionale, in cui sono presenti postazioni di Customer Care Regionale i viaggiatori che usufruiscono del servizio ferroviario oggetto del presente Contratto di Servizio potranno ricorrere ai servizi di informazione e assistenza da esse erogati.

Da maggio 2021 è attivo il canale *Instagram* "Trenitalia Regionale" dove, 7 giorni su 7 dalle ore 7 alle ore 21, è dedicato un servizio di *Social Caring* per rispondere ai clienti che, tra le altre, necessitano di informazioni su anomalità di circolazione e servizi sostitutivi. Da giugno 2022 è attiva anche la pagina Facebook 'Il regionale di Trenitalia'.

Con l'obiettivo di rendere maggiormente efficace ed efficiente il processo di assistenza alla clientela, dal 2022, è operativa la Customer Room Regionale, una struttura operativa per il presidio delle attività di informazione e customer care svolte nei singoli territori regionali che, operando a stretto contatto con le relative Sale Operative Regionali, coordina le attività dei presidi di personale sul territorio e dell'informazione al pubblico sui canali aziendali, con particolare riferimento all'infomobilità e al supporto dei flussi di social media caring. Per il Molise l'attività viene svolta dalla Customer Room Campania.

Interventi di sviluppo

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3 anni).

Per gli interventi di più lungo periodo, considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione digitalizzata prenda sempre più piede, fino a diventare di fatto l'unico canale di informazione. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico, superando la rete di vendita a terra; tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del Piano.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al presente Contratto di Servizio.

Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti. A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del presente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti a credito della Stessa.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di cui al Contratto di Servizio.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi a lungo termine potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

ALLEGATO 1 - Tabella “Punti di fermata dei servizi sostitutivi distanti dalla stazione/fermata”

STAZIONE	PUNTO DI FERMATA
Baranello	Largo Zullo
Vinchiaturo	Fermata autobus extraurbani
Cantalupo	SS bivio FS

ALLEGATO 14

Piano di intervento vendita ed informazioni

Misura 11 della Delibera ART 16/2018

Obiettivi ed impegni

Il Piano ha ad oggetto le azioni da attivare per migliorare l'esperienza di viaggio della clientela, facilitando l'informazione prima del viaggio e l'acquisto dei biglietti e abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l'utilizzo del treno.

L'attuale sistema di informazione e vendita commerciale è caratterizzato da un elevato livello di capillarità, sia dei canali di vendita intermediati sia disintermediati.

Le scelte operate negli anni hanno saputo sposare un progressivo efficientamento dei costi unitamente all'incremento dei punti vendita, grazie alle strategie commerciali adottate, alle nuove tecnologie disponibili e agli investimenti operati.

La Delibera ART 16/2018 individua specifici parametri di valutazione dell'accessibilità alla rete di vendita. In tal senso, è obiettivo di Trenitalia e della Regione raggiungere la progressiva piena rispondenza alle previsioni della suddetta Delibera, limitando il più possibile - e circoscrivendolo quindi a casi limite - l'acquisto a bordo senza maggiorazione, che non si coniuga con le politiche di controlleria, sicurezza e lotta all'evasione poste in essere già negli ultimi anni.

L'esperienza maturata e i dati raccolti hanno dimostrato che, soprattutto nelle tratte ad alta frequentazione, la possibilità di acquisto a bordo treno senza maggiorazione rappresenta un forte disincentivo all'acquisto del biglietto prima di salire a bordo, anche laddove possibile, così favorendo casi di evasione ed elusione e rendendo più complicata l'attività di controlleria, a discapito della sicurezza dei viaggiatori e del personale di bordo.

In particolare, gli obiettivi del presente Piano di Intervento sono relativi a:

1) INCREMENTO DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

Porre in essere tutte le azioni che possano nel breve e medio/lungo periodo (in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo) assicurare che le stazioni/fermate ricadenti nel territorio regionale del Molise siano dotate di almeno un canale di vendita a terra, salvo i casi limite, considerato che il canale di vendita *on line* è già sempre assicurato.

2) INCREMENTO DELLA VENDITA DIGITALIZZATA

Trenitalia, da anni, si è dotata di un sistema di vendita attraverso canali telematici che hanno visto crescere rapidamente negli ultimi anni la quota di vendite e che sono caratterizzati da un livello di soddisfazione nell'uso molto alto, che riguarda non soltanto la clientela più giovane, consentendo al viaggiatore di qualunque fascia di età di procedere all'acquisto del titolo di viaggio ovunque si trovi, anche comodamente da casa.

Nell'ambito dei progetti di sviluppo digitale, Trenitalia ha introdotto sui canali di vendita on-line il nuovo Biglietto Digitale Regionale (BDR), che, per fasi successive, consentirà il completo superamento del Biglietto Elettronico Digitale (BER), per tutti i titoli di viaggio regionali.

In un'ottica di sempre crescente telematizzazione, Trenitalia intende incrementare le possibilità di acquisto digitale e, pertanto, ha pianificato di implementare ulteriormente i propri sistemi di vendita, con l'obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio *door to door*.

3) REALIZZAZIONE DELL'EFFICIENTAMENTO DEL PROCESSO DI VENDITA

L'obiettivo di incremento dell'accessibilità commerciale che il Piano si pone di realizzare è perseguito puntando a contemperare le esigenze di efficientamento del processo di vendita che Trenitalia persegue e del quale si è tenuto conto nella redazione del Piano Economico Finanziario (PEF) allegato al Contratto di Servizio. Al fine di raggiungere tale equilibrio gli interventi, dettagliati nel prosieguo, sono stati previsti secondo tempistiche che consentono di perseguire l'efficientamento, ma che allo stesso tempo non danneggino la clientela in termini di accessibilità garantita. Altri interventi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.

4) RICERCA DELLA SOLIDITA' DELLA RETE DI VENDITA

Gli interventi che secondo il presente Piano si intende porre in essere (dettagliati nel prosieguo) hanno l'obiettivo di assicurare una rete di vendita che sia anche adeguata alle condizioni e situazioni socio-territoriali e demografiche. In particolare, sono state esaminate le singole realtà e di conseguenza si è condiviso con la Regione che al momento non vi sono stazioni/fermate non presidiate particolarmente soggette ad atti di microcriminalità, quali vandalizzazioni, sabotaggi e furti con scasso.

Qualora si dovessero riscontrare maggiori criticità rispetto a quanto sopra descritto, si condividerà eventualmente l'opportunità di rimuovere/evitare la collocazione di "biglietterie self service completamente funzionanti" ai sensi della Delibera ART 16/2018 (self service full): ottemperare a tale obbligo previsto dalla Delibera, a parità di altri tipi di azioni, esporrebbe non solo Trenitalia e il

committente ad un possibile danno in termini economici, ma si tradurrebbe anche in un possibile danno all'utenza, alla quale sarebbe nei fatti impedito l'utilizzo del canale di vendita vandalizzato/sabotato/derubato.

Negli impianti non presidiati, ove possibile, Trenitalia si propone di garantire l'accessibilità commerciale facendo ricorso al canale di vendita indiretta (non direttamente gestito da Trenitalia, di cui alla rete di vendita facente capo alle agenzie di viaggio e altri operatori abilitati e ai Punti Vendita), sempre affiancato dal canale telematico o comunque disintermediato.

5) RAGGIUNGERE LA PIENA RISPONDENZA DELLE COMUNICAZIONI ALLE INDICAZIONI DELLA DELIBERA ART 16/2018

Trenitalia assicura, attraverso i propri canali di vendita intermediata e disintermediata che adottano la piattaforma di vendita PICO di Trenitalia, l'informazione utile ai viaggiatori per conoscere, programmare e scegliere il proprio viaggio, secondo i diversi parametri di gradimento.

La restante rete di vendita si configura di fatto come una rete di distribuzione, laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio. Peraltro, al momento, tale rete di vendita è limitata al solo prodotto regionale, caratterizzato da una tariffa definita dalla Regione e per i viaggi fra due o più regioni dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e da un viaggio senza prenotazione. In ordine a quest'ultimo punto, a seguito delle implementazioni resesi a suo tempo necessarie in occasione della emergenza epidemiologica, prosegue la sperimentazione per alcuni treni regionali, un sistema di contingentamento.

Con riferimento alla Delibera ART 16/2018, rispetto alla quale Trenitalia è impegnata in un continuo miglioramento, l'informazione al passeggero in ogni fase del viaggio costituisce un obiettivo primario per garantire una comunicazione sempre più facile, completa ed integrata, tenuto conto anche degli sviluppi informatici che si intende porre come dei conseguenti costi.

Procedure adottate – documentazione di riferimento

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità - SIGSQ (laddove con il termine "Sicurezze" si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il **SIGSQ**, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, 14001, UNI ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo “Biosafety Trust Certification” (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall’organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Di seguito la documentazione di riferimento di Trenitalia per la Vendita e l’Informazione:

- Comunicazione Organizzativa (CO) n. 449 della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo “*Procedura di Vendita Diretta*” rev. vigente;
- Istruzione Operativa della Divisione Passeggeri Regionale – Commerciale Regionale 02 “*Gestione della Vendita Diretta della Divisione Passeggeri Regionale*”;
- Istruzione Operativa della Divisione Passeggeri Regionale – Commerciale Regionale 01 “*Gestione delle ETS 82-100-105 della Divisione Passeggeri Regionale*”;
- CO n. 244.1 della Direzione Pianificazione Industriale “*Gestione della comunicazione alla clientela in caso di variazioni programmate della circolazione ed eventi particolari*” rev. vigente;
- CO n. 538/AD “*Procedura Infomobilità Multicanale Real Time*” rev. vigente.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ricognizione del sistema di vendita relativo al perimetro contrattuale

Al momento della stesura, in Molise, la rete di vendita è costituita da:

- n. 2 biglietterie di stazione;
- n. 14 biglietterie *self service* (BSS) (n. 9 di tipo *full* “banconote+monete+Pos”, e n. 5 “solo Pos”);
- 329 punti vendita esterni.

A fronte di n. 16 stazioni che espletano servizio viaggiatori nel territorio regionale, n. 10 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti n. 6 stazioni ne risultano prive (Allegato 1 “*Rete di vendita*”).

Si rappresenta che le n. 6 stazioni prive di adeguata rete di vendita hanno una frequentazione (in termini di rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero dei passeggeri serviti in Molise) mediamente al di sotto del 3 % (fonte: dati di frequentazione relativi al mese di novembre dell’anno 2019 valutata in un giorno feriale medio).

Ricognizione del livello delle informazioni

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio e tra statiche e dinamiche, che devono essere garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), secondo quanto previsto nelle tabelle sottostanti:

Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

	Nr Ordine	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

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	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 Initiative (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			

Le informazioni fornite da Trenitalia attraverso i canali biglietterie in stazione, self service, contact center, sito internet, App Trenitalia e Agenzie di Viaggio sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, pur riconoscendone l'importanza in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, la considerazione del ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica ne fa registrare una parziale rispondenza. Rispetto a quanto evidenziato, considerata l'importanza del canale in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, si condivide con la Regione l'obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento a quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018.

Informazioni durante il viaggio statiche

	Nr Ordine	Tipologia di informazione
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

Le informazioni statiche fornite da Trenitalia sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

Con riferimento all'informazione relativa a "indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF" e "procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti", Trenitalia ha redatto un avviso in lingua italiana/inglese (del contenuto di cui all'Allegato 2 - "Informazioni statiche a bordo"), diffuso a bordo treno.

Inoltre in tutte le risposte ai reclami della clientela è riportata la seguente dicitura "E' possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n°1371/2007e successivo 782/2021 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it".

Informazioni durante il viaggio dinamiche

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note
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)	
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalità di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
	Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
	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
	38	Anormalità della circolazione	Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	-Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità 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.	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione		
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto		

Trenitalia ha adottato procedure per garantire la conformità a quanto disposto dalla richiamata Delibera. In occasione di avvenimenti che determinino anomalie alla circolazione, alla clientela sono fornite tempestivamente informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, a bordo treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

Il personale di bordo assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa della soppressione, l'indicazione delle modalità di sostituzione e delle motivazioni che hanno portato alla

soppressione stessa; la prima informazione, anche se non completa, viene fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti.

Inoltre, sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* “Infotraffico” presente sulla *homepage* del sito t.com e tramite l'App Trenitalia, il viaggiatore può verificare in tempo reale lo stato del traffico ferroviario nazionale, l'andamento del proprio treno e consultare le modifiche programmate alla circolazione in funzione dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria.

Interventi operativi di periodo

Breve termine: 1-3 anni (2022 – 2024)

INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA

Si prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta attraverso le biglietterie ed un potenziamento dei canali ad esse alternativi (quali sito Trenitalia, App Trenitalia, biglietterie self service, Punti Vendita Terzi, agenzie di viaggio), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

Alla luce della condivisione delle azioni di seguito esplicitate, le Parti confermano gli obiettivi dichiarati nell'Allegato 7 “*Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia e di Efficienza dei servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi*” ovvero procederanno nell'ambito del Comitato Tecnico a valutarne l'eventuale necessità di allineamento.

AZIONE - Efficientamento della rete di vendita diretta

In ottica di efficientamento della rete di vendita diretta previsto nel PEF, coerentemente con quanto esplicitato nell'Allegato 2 “*Servizi Connessi - Rete di vendita diretta Trenitalia: Biglietterie e Self service*”, Trenitalia sta riconfigurando la rete di vendita in *Flagship store* e *Classic store*.

Nel dettaglio:

- *Flagship store*: saranno valorizzate quelle biglietterie che si raffigurano come centro di interscambio, posizionate in capoluoghi di provincia/regione;
- *Classic store*: saranno valorizzate quelle biglietterie che si configurano come centro urbano o di attrazione turistica. I due *cluster* individuati differiranno in merito ai servizi offerti e attività svolte.

I *Flagship store* garantiranno servizi di vendita, secondi contatti e assistenza ai clienti; i *Classic store* garantiranno servizi di vendita e secondi contatti ai clienti.

AZIONE – Ampliamento delle attività della rete di vendita indiretta (Punti Vendita Terzi)

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, è previsto un *upgrade* del sistema di vendita dei PVT che consentirà l'ampliamento delle tipologie di titoli di viaggio acquistabili, così come dei secondi contatti, nonché la possibilità di acquistare anche treni contingentati.

Tale *upgrade* consentirà quindi ai PVT di migliorare l'esperienza di acquisto per i passeggeri.

AZIONE – Miglioramento esperienza di viaggio: personalizzazione fase di acquisto

Trenitalia sta introducendo sul sistema di vendita funzionalità volte a meglio soddisfare le attese dei passeggeri, proponendo soluzioni di viaggio più adeguate ai bisogni espressi.

A titolo d'esempio, il viaggiatore con bici al seguito, impostando in fase di acquisto tale requisito, visualizzerà le sole combinazioni di viaggio che consentono il trasporto della bicicletta.

AZIONE - Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati)

La piattaforma di vendita PICO gestisce centralmente tutti i sistemi di vendita diretti Trenitalia e il sistema di controllo e verifica a bordo treno, nonché, con appositi sistemi di interfacciamento, con altre reti informatiche di distribuzione, come nel caso delle attività commerciali aderenti alle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, attivi già da diversi anni e che hanno consentito di estendere la rete di vendita terza a circa 70.000 punti vendita in Italia.

Il sistema di vendita Pico ha inoltre sviluppato la modalità Multicompany, che consente di commercializzare i prodotti di altre imprese, con indicazione del logo e della partita iva del vettore di riferimento (Trenitalia si qualifica quindi come distributore di titoli altrui).

Tale funzionalità consente di estendere i prodotti e quindi le possibilità di viaggio offerte dal motore di vendita, ampliando i confini di operabilità dall'offerta di Trenitalia a – potenzialmente – l'offerta di tutti i vettori di trasporto nazionali: Pico proietta il sistema di vendita Trenitalia quindi a portale nazionale della mobilità. Già oggi Pico offre soluzioni di vendita specifica per Trenord, Ferrovie del Sud Est e TrenitaliaTper con un buon riscontro da parte della clientela sia in termini di volumi di vendita che di soddisfazione.

Inoltre Trenitalia ha implementato a livello nazionale diverse soluzioni di viaggio combinate, che prevedono la vendita di segmenti di altre imprese di trasporto pubblico, anche su gomma o nave, sempre e comunque unitamente ad una tratta Trenitalia. In Molise si potrà avviare un percorso finalizzato alla realizzazione di Accordi con altre imprese di trasporto.

Trenitalia ha inoltre la possibilità di promuovere la commercializzazione anche di prodotti diversi dal trasporto, candidandosi a portale nazionale di intrattenimento e viaggio.

AZIONE - Sviluppo canali di vendita disintermediata - canale di vendita TAP&TAP

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di credito, con un TAP nella stazione di partenza e un TAP nella stazione di arrivo, che si effettuerà alle validatrici e alle self service.

A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, che sarà condotta sulla direttrice Venezia – Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente ad altre realtà regionali di Trenitalia.

AZIONE - Sviluppo della rete di vendita digitalizzata – introduzione del biglietto digitale regionale e *check in*

Con l'obiettivo di digitalizzare l'esperienza di acquisto e di viaggio, Trenitalia ha sviluppato il nuovo Biglietto Digitale Regionale, che prevede una funzione di *check in*. Il nuovo Biglietto Digitale assicura al passeggero un'esperienza *paperless* e notevole flessibilità. Con l'introduzione del *check in*, il viaggiatore registra la sua presenza a bordo del treno scelto. Questo sistema consente di valorizzare lo spostamento e le abitudini di viaggio del passeggero, migliorando le azioni di assistenza in fase di viaggio e di secondo contatto. Lo sviluppo del *check in* riguarda una "Biglietteria Green" e "Self Green", rafforzando l'acquisto attraverso i canali digitali (T.com, AppTrenitalia).

AZIONE - Accessibilità alla rete di vendita: con il programma Mobility l'acquisto entra nella tua azienda.

Con l'obiettivo di incentivare l'utilizzo del treno nella mobilità collettiva sistematica casa-lavoro, il programma Mobility-Welfare prevede che Trenitalia proponga accordi commerciali con Aziende/Istituzioni per l'acquisto di abbonamenti per i propri dipendenti; le Aziende curano poi il recupero dei relativi importi nei confronti dei propri dipendenti disciplinandone, altresì, le modalità di rimborso.

In tale contesto, Trenitalia rappresenta alla Regione Molise la possibilità di sottoscrivere essa stessa specifico accordo commerciale al fine di offrire ai propri dipendenti un efficace strumento per la mobilità casa-lavoro. Tale possibilità potrà essere congiuntamente esplorata dalle Parti già nel corso del corrente anno.

AZIONE – Attività di post vendita: la Conciliazione Paritetica

Dal 1° gennaio 2022 la Conciliazione paritetica è disponibile anche per i passeggeri dei servizi regionali. Il progetto, condiviso con le Associazioni dei consumatori, ha l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di promuovere il dialogo con i passeggeri, offrendo loro una soluzione rapida, semplice e gratuita

per approfondire le loro contestazioni ed individuare, sulla base di criteri equitativi, la giusta composizione di eventuali controversie.

INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE

Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché su T.com e AppTrenitalia, ma anche call center, biglietterie e in generale punti di contatto in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

AZIONE – Rete di vendita: miglioramento della consultazione e geolocalizzazione

Trenitalia, per agevolare la consultazione da parte dei viaggiatori della propria rete di vendita, ha adottato le seguenti azioni:

- miglioramento del contenuto informativo delle locandine già presenti nelle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita (cioè sprovviste di biglietteria, anche self service “full”, oltre che sprovviste di un punto vendita terzo entro i 350 metri stazioni), inserendo al loro interno un rimando alla sezione “*Info utenti IC/ICN e Regionali*”, dedicata alla delibera ART 106/2018, presente sul proprio sito internet;
- realizzazione dell'indirizzo internet www.puntivendita.info, alias della propria pagina “*punti vendita in Italia e all'estero*” https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html, fornendone adeguata informazione attraverso le locandine, ulteriormente integrate con apposito riferimento;
- sviluppo del sistema di geolocalizzazione dei punti vendita, rendendo fruibili mappe online per conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri, ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi (1km – 2,5km – 5km). La geolocalizzazione, è stata ulteriormente migliorata, rendendo fruibili sul sito <https://locator.ubiest.com/storeLocator/customers/trenitalia/biglietterie/>, gli orari di apertura e chiusura dei punti vendita autorizzati, grazie allo scambio dati con gli operatori Sisal e Tabaccai, i quali hanno proceduto all'aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita, raccolti nei rispettivi siti <https://locator.sisalpay.it/> e <http://serviziweb.tabaccai.it/trenitaliaitb/>.

Tale implementazione è fruibile anche dal personale di bordo mediante palmare, al fine di consentire al suddetto personale di effettuare le verifiche del caso.

Trenitalia, a seguito di tali aggiornamenti, ha attivato un nuovo servizio erogato tramite il call center gratuito - numero 800 89 20 21 – dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate

non dotate di adeguati canali di vendita. Pertanto, i passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web, possono, telefonando al numero verde, ricevere informazioni dall'operatore circa l'indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita terzo più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria geolocalizzazione; l'operatore fornisce le informazioni consultando in tempo reale i siti Sisalpay e Tabaccai. Nel corso del 2022, superata la fase iniziale, tale possibilità è stata veicolata attraverso i canali di informazione, ivi comprese le locandine.

Trenitalia procederà al monitoraggio e verifica delle informazioni ai passeggeri, anche allo scopo di individuare forme di miglioramento.

AZIONE - Rifacimento del *look and feel* delle biglietterie, con rivisitazione degli spazi informativi.

In linea con l'efficientamento della rete di vendita di cui sopra e il piano di messa in sicurezza degli ambienti da parte di FS Security del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, saranno rivisti gli spazi di biglietteria con un restyling generale interno ed esterno dei locali che possa fornire un lay-out unico e riconoscibile per tutta la rete di vendita. All'interno dei suddetti ambienti verrà garantita la fruizione dei servizi di assistenza alla clientela, anche grazie alla rivisitazione degli spazi informativi per adeguamento delle informazioni di cui alla Delibera ART 16/2018, con specifica installazione di bacheche (anche digitali) adibite all'informazione al cliente, con particolare riguardo alla promozione delle proposte *leisure*; oltre a prevedere tutti gli interventi necessari a garantire le norme di sicurezza con interventi di security e di riqualificazione degli ambienti. I costi di tale progetto non sono ancora stati quantificati, né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento.

AZIONE - Sviluppo dell'informazione dinamica Smartcaring

Con l'intenzione di dare seguito al processo evolutivo del sistema d'informazione alla clientela e nell'ottica di poter dare al cliente finale informazioni puntuali sullo stato della circolazione dei treni, nonché della linea, è stato implementato in App Trenitalia il servizio Smart caring. Attraverso notifiche push, a seguito di una sottoscrizione facile e veloce tramite App Trenitalia, i viaggiatori sono costantemente aggiornati sulle anomalie che superano i quindici minuti di ritardo del treno scelto e la rispettiva linea. Il servizio, che è già attivo dal 2018, si è sviluppato via via negli anni e al 2021 risultano collegate in Molise più di 3.000 persone.

AZIONE – Sviluppo Social Caring digitale

L'evoluzione del caring digitale si concretizza con i canali Instagram Trenitalia Regionale e Facebook “Il Regionale di Trenitalia” già attivi e con l'eventuale futuro lancio di ulteriori nuovi profili social dedicati.

AZIONE – Informazione a bordo treno – Nuovo portale regionale Trenitalia ha introdotto, su parte della flotta circolante (Pop e Rock), un portale di bordo dinamico e interattivo, volto a fornire ai clienti contenuti legati all’esperienza di viaggio e di natura commerciale. Trenitalia sta valutando la possibilità di estendere tale funzionalità anche su altre tipologie di treni (es. Jazz, Swing, Allegro, Vivalto Serie 1) e di incrementarne le potenzialità attraverso l’implementazione della grafica, la personalizzazione dei contenuti su base regionale e l’integrazione con contenuti legati a *partner* commerciali. I costi di tale progetto non sono ancora stati quantificati, né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento.

AZIONE – Informazione servizi per persone con disabilità

Al fine di migliorare l’informazione al viaggiatore, Trenitalia ha avviato un progetto per superare la classificazione binaria dell’accessibilità dei treni (accessibile/non accessibile) per declinarla in più livelli: in una prima fase, avviata a giugno 2022, si prevedono due livelli, uno per i treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote, e il secondo per i treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote.

In tal modo le persone con disabilità motoria, tramite la consultazione dell’Orario ufficiale e durante la ricerca della soluzione di viaggio, avranno ampliate le possibilità di scelta, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.

Successivamente i livelli potranno essere ampliati, anche con riferimento anche alla disabilità visiva e uditiva.

AZIONE – Informazione e promozione: i *Travel Book*

Da diversi anni Trenitalia ha avviato attività mirate a promuovere i servizi ferroviari regionali per attività *leisure*; pertanto nel 2018, sono stati pubblicati i primi *Travel Book*, delle guide digitali, suddivisi per tematiche, consultabili e scaricabili dal sito t.com. Tali guide hanno come obiettivo quello di proporre alla clientela un’esperienza *leisure* attraverso l’utilizzo del treno, che grazie alla capillarità della rete ferroviaria, consente di raggiungere direttamente le località proposte.

Trenitalia, in accordo con Giunti Editore, ha messo a punto un’implementazione di tale progetto che ha portato alla pubblicazione nel 2022 di 21 Guide di viaggio, uno per singola Regione, acquistabili nelle 200 librerie Giunti. La collaborazione con l’editore prevedrà inoltre, nel prossimo futuro, la pubblicazione di guide tematiche che riprenderanno il *concept* utilizzato per la realizzazione dei *Travelbook* di Trenitalia.

AZIONE – Informazione e promozione: le *collaborazioni*

Trenitalia ha avviato in forma sperimentale tutta una serie di collaborazioni con grandi nomi internazionali, quali Giro d'Italia, Lego e Amuchina.

Tali collaborazioni favoriscono la conoscenza del servizio ferroviario regionale, valorizzandone l'impiego in particolar modo per un viaggio *leisure* e turistico, tipicamente al di fuori delle fasce di viaggio più frequentate per gli spostamenti sistematici.

Interventi di sviluppo di più lungo periodo

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3 anni).

Pertanto, sulla scorta delle attività definite nel breve periodo, si possono delineare le possibili linee di sviluppo successive, che saranno oggetto di una definizione puntuale in occasione delle revisioni del Piano.

Linee di sviluppo:

- sviluppo della modalità di acquisto digitalizzata, integrata con altri supporti multifunzione;
- ottimizzazione della rete di vendita diretta, sia in termini di biglietterie che di self service;
- Sviluppo della rete di vendita terza.

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro il canale digitale sarà ancora più accessibile, fino a diventare di fatto l'unico per l'accesso all'informazione e all'acquisto. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico; tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del Piano.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF. Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti.

A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del presente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti a credito della Regione.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel presente Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

In relazione agli obiettivi di monitoraggio, si rappresenta che l'impatto del presente Piano sull'obiettivo ACV% (di cui all'Allegato 7 “*Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia e di Efficienza dei servizi, Penalità, Mitigazioni e Prem?*”) sarà valutato nell'ambito della seduta di chiusura annuale del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con la Regione nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

