

**ATTO INTEGRATIVO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE**

2018-2032

CIG 762660056A

TRA

UMBRIA TPL E MOBILITÀ S.P.A.

E

TRENITALIA S.p.A.

Umbria TPL e Mobilità S.p.a. in qualità Agenzia unica per la mobilità e il trasporto pubblico locale, titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Perugia, Piazzale Bellucci, 16/A, codice fiscale e partita iva 03176620544 rappresentata dalla Dott.ssa Maria Balsamo, che interviene ed agisce in qualità di Amministratore unico, (di seguito, per brevità, denominata “Agenzia”)

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 nella sua qualità di direttore della Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale (di seguito, per brevità, denominata “Trenitalia”)

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

PREMESSO

1. che, in data 24/09/2018, Trenitalia e la Regione hanno sottoscritto il Contratto di Servizio (di seguito anche solo “Contratto”) per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2018-2032;
2. che, in data 21/12/2018, la Regione ha proceduto, in ottemperanza agli obblighi di pubblicità previsti dall'articolo 7 paragrafo 3 del Reg. (CE) 1370/2007, alla pubblicazione dell'avviso di informazione in GUUE, circa l'avvenuto affidamento diretto a Trenitalia del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2018-2032;
3. che, a decorrere dal 01/11/2021, l'Agenzia è subentrata alla Regione a tutti gli effetti nella titolarità, gestione, controllo, verifica e monitoraggio del Contratto di Servizio sottoscritto tra la Regione Umbria e Trenitalia per gli anni 2018-2032;
4. che il Contratto all'art. 8 disciplina le cause di revisione del PEF, disponendo la revisione del PEF anche nel caso in cui: (comma 4 lett. a) il confronto PEF/CER di due esercizi consecutivi faccia registrare saldi totali entrambi positivi od entrambi negativi; (comma 4 lett. b) il volume di produzione dei servizi vari di oltre il 2% (due per cento) rispetto al perimetro dei servizi previsti nel programma di esercizio di cui all'Allegato 1.a;
5. che la Regione ha richiesto a Trenitalia la disponibilità a formulare una proposta economica per valutare l'affidamento diretto del servizio ferroviario su rete regionale (Ferrovia Centrale Umbra – FCU) già affidata a Busitalia Sita Nord S.r.l., oggetto di lavori di elettrificazione e adeguamento tecnologico, al fine di gestire unitariamente con i servizi già eserciti in forza del contratto 2018-2032;
6. che, la Regione constatata la convenienza della proposta, in data 15/12/2023, ha proceduto, in

ottemperanza agli obblighi di pubblicità previsti dall'articolo 7 paragrafo 2 del Reg. (CE) 1370/2007, alla pubblicazione dell'avviso di pre-informazione in GUUE, circa l'affidamento diretto a Trenitalia del servizio di trasporto su rete regionale (FCU) per nove anni a far data dal 01/01/2024;

7. che, nel corso della vigenza contrattuale, il contesto di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale è stato oggetto di interventi normativi e regolatori, precisamente:
- dal 7 giugno 2023 è in vigore in materia di *“Diritti ed gli obblighi dei passeggeri”* nel trasporto ferroviario, il Regolamento (UE) 29 aprile 2021 n.782, che sostituisce il Regolamento (CE) n. 1371/2007;
 - 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”*, che alla Misura 1.5 dispone che decorsi i primi cinque anni dalla entrata in vigore le prescrizioni si applicano anche ai contratti già sottoscritti;
 - 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 10 marzo 2023, n. 49, 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”*;
8. che con DGR 1380/2023 la Regione Umbria ha garantito copertura economica/finanziaria ai fini della sottoscrizione del presente atto integrativo al Contratto 2018-2032 (di seguito anche solo *“Atto Integrativo”*).

Tutto ciò premesso,

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1

(Revisione del PEF)

Le Parti hanno verificato e condiviso che ricorrono le condizioni per la revisione del PEF indicate alla premessa n. 4 del presente Atto Integrativo, tenuto conto dei risultati dei confronti annuali PEF/CER e dell'incremento della produzione, nonché delle previsioni di cui alla Delibera ART 120/2018 di cui al punto 5 seconda alinea delle premesse.

Art. 2

(Integrazione del Contratto)

Le Parti procedono all'adeguamento delle previsioni del Contratto, tenuto conto della revisione del PEF e delle modifiche normative e regolatorie intervenute, mediante la sostituzione dell'originario testo contrattuale con quanto riportato in allegato A al presente Atto Integrativo.

Art. 3

(Decorrenza delle modifiche al Contratto riportate in Allegato A)

Le previsioni contenute nel Contratto sono sostituite con quanto riportato nell'allegato A "Testo coordinato del Contratto di Servizio 2018-2032 e Allegati".

Art. 4

(Disposizioni finali)

Le Parti, acquisito il parere di ART in merito al PEF e al PRO, valuteranno congiuntamente le eventuali osservazioni che dovessero all'uopo pervenire, recependo le integrazioni e modifiche al presente Contratto condivise tra le Parti.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per Umbria TPL e Mobilità S.p.A. Dott.ssa Maria Balsamo

Per Trenitalia S.p.A. Ing. Maria Annunziata Giaconia

ALLEGATO A Testo coordinato del Contratto di Servizio 2018-2032 e Allegati

CONTRATTO DI SERVIZIO

**PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE**

TRA

UMBRIA TPL E MOBILITÀ S.p.A.

Agenzia Unica per la Mobilità e il Trasporto Pubblico Locale

E

TRENITALIA S.p.A.

ANNI 2018-2032

tra

Umbria TPL e Mobilità S.p.a. in qualità Agenzia unica per la mobilità e il trasporto pubblico locale, titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Perugia, Piazzale Bellucci, 16/A, codice fiscale e partita iva 03176620544 rappresentata dalla Dott.ssa Maria Balsamo, che interviene ed agisce in qualità di Amministratore unico, (di seguito, per brevità, denominata “Agenzia”)

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 n° 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, per la quale interviene nel presente atto l'ing. Maria Annunziata Giaconia nella sua qualità di direttore della Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale,
(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 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 ai 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 stati 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*”;
 - Legge Regionale n. 24 del 2 settembre 1991 “*Ristrutturazione ed adeguamento del sistema tariffario dei servizi di trasporto pubblico di interesse regionale*” e s.m.i.;
 - Legge Regionale n.37 del 1998 “*Norme in materia di trasporto pubblico locale in attuazione del D. Lgs. 19 novembre 1997, n. 422*” e s.m.i.;

- 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.;
 - Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, sostituito dal 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 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”*;
 - Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 17 giugno 2015 n. 49 che contiene le *“Misure regolatorie per la redazione dei bandi e delle convenzioni relative alle gare per l’assegnazione in esclusiva dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri e definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici e avvio di un procedimento per la definizione della metodologia per l’individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento”*;
 - 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 10 marzo 2023, n. 49, 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”*;
5. che, in data 12/04/2010, 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 11/09/2017 hanno sottoscritto il rinnovo del predetto contratto di servizio fino al 31 dicembre 2020;
 7. che i rapporti reciproci fra le Parti sono difatti regolamentati nel rispetto dei principi di cui al Regolamento

(CE) 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 (Allegato 2 sez. A) e qui nuovamente allegato (Allegato 3) 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"), rilasciato di norma a valle dell'approvazione del Bilancio di Trenitalia, per registrare eventuali scostamenti;
9. che l'Addendum al sopra citato Atto di rinnovo, la cui sottoscrizione è stata autorizzata con D.G.R. n. 1563 del 19/12/2016, prevede che, in presenza anche di ulteriori investimenti da parte di Trenitalia, con positive ricadute sui livelli prestazionali e con conseguente impatto sul PEF, le Parti possano procedere alla sottoscrizione di un nuovo contratto di servizio di diversa e più lunga durata, che non ecceda comunque il limite massimo previsto dal Regolamento (CE) n. 1370/2007 (art. 5.6 e art. 4.4);
10. che, in data 14 dicembre 2016 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 di quindici anni (2018-2032), di cui dieci ai sensi dell'articolo 5 par. 6 e ulteriori cinque ai sensi dell'articolo 4 par.4 del Regolamento CE 1370/2007, in ragione della significatività dei nuovi investimenti previsti;
11. che la sottoscrizione di un nuovo contratto per la durata di 10 anni (più cinque) - oltre ad essere del tutto coerente con il contesto normativo europeo e nazionale in materia di affidamenti - garantisce all'ente committente un notevole vantaggio in termini di qualità del servizio del trasporto ferroviario;
12. che la più lunga durata del contratto consente all'impresa ferroviaria una maggiore efficienza ed efficacia nella pianificazione degli investimenti del materiale rotabile, a beneficio dello stesso ente committente, messo in condizione di ottenere investimenti altrimenti non sostenibili per contratti di durata inferiore;
13. che, dall'inefficacia anticipata dell'Atto di rinnovo conseguente alla sottoscrizione del nuovo contratto, non deriva, in proporzione, alcun onere aggiuntivo per la Regione, ferma restando la necessità - per la frazione di periodo di vigenza dell'Atto di rinnovo - di garantire l'equilibrio economico-finanziario nei termini pattuiti;
14. che le Parti hanno definito il risultato economico regolatorio consuntivato dell'Atto di rinnovo per gli anni 2015, 2016 e 2017 (utilizzando la stima relativa all'ultimo esercizio non essendo ancora disponibili i dati di consuntivo), importo che le Parti - in mancanza di una specifica previsione nell'ipotesi di sospensione anticipata dell'Atto di rinnovo - hanno concordato, in esito alle specifiche negoziazioni, essere corrispondente al risultato regolatorio per il biennio 2015 - 2016, nonché il pre-consuntivo del risultato regolatorio 2017;
15. che la Regione, constatata la convenienza di tale nuovo affidamento rispetto al precedente Atto di rinnovo, in data 24/12/2016, ha proceduto, in ottemperanza agli obblighi di pubblicità previsti dall'articolo 7 paragrafo 2 del Regolamento (CE) 1370, alla pubblicazione dell'avviso di pre-informazione circa

l'affidamento diretto a Trenitalia del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per la durata massima di dieci anni più ulteriori cinque anni, oggetto della D.G.R. 1563 del 19/12/2016;

16. che, in data 25/01/2018, Trenitalia ha aggiornato la proposta commerciale sub 10 con l'offerta delle condizioni in termini di qualità ed affidabilità del servizio per il periodo di dieci anni (più cinque) (2018 – 2032) che la Regione ha reputato di proprio interesse;
17. che, con D.G.R. n. 668 del 18/06/2018, la Regione ha approvato il Contratto (nel prosieguo anche solo "Atto" o "Contratto") e ne ha autorizzato la sottoscrizione;
18. che, in data 29/11/2018, la Regione ha proceduto, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7 paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 1370/2007, alla pubblicazione dell'avviso di pre-informazione per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico ferroviario su rete regionale (Ferrovia Centrale Umbra – FCU), a far data dal 1/12/2019 per 180 mesi, servizi già eserciti dalla società Busitalia Sita Nord S.r.l. (di seguito anche Busitalia);
19. che, nelle more dell'affidamento dei servizi su rete regionale, la Regione ha prorogato il contratto con Busitalia fino alla data del 31/12/2023;
20. che con D.G.R. n. 1051 del 29 ottobre 2021, è stata attivata l'Agenzia Unica che, a decorrere dal 01/11/2021, è subentrata a tutti gli effetti nella titolarità, gestione, controllo, verifica e monitoraggio del Contratto di Servizio sottoscritto tra la Regione Umbria e Trenitalia per gli anni 2018-2032;
21. che, in vista della scadenza del contratto con Busitalia sub 19, in ultimo in data 17/03/2023, la Regione, ha richiesto a Trenitalia una proposta commerciale per l'affidamento del servizio ferroviario sulla rete regionale (FCU), oggetto di lavori di elettrificazione e adeguamento tecnologico, al fine di gestire unitariamente con i servizi già eserciti in forza del presente contratto;
22. che, nel corso della riunione del 28/03/2023, Trenitalia ha formulato la proposta commerciale comprensiva dei servizi sulla rete regionale (FCU), successivamente aggiornata;
23. che, in data 15/12/2023, la Regione, constatata la convenienza della proposta per l'estensione del perimetro del Contratto di servizio 2018-2032 al servizio ferroviario sulla linea regionale ha proceduto, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7 paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 1370/2007, all'aggiornamento della pubblicazione dell'avviso di pre-informazione sub 19 per l'affidamento diretto a Trenitalia del servizio di trasporto sulla predetta linea, per nove anni a far data dal 01/01/2024;
24. che, in data 26/05/2023, a seguito dell'entrata in vigore della Delibera ART 120/2018 cit., l'Agenzia ha richiesto all'ART i parametri per perseguire l'efficienza dell'affidamento diretto, ricevendo riscontro dalla Stessa in data 3/8/2023 sulla base dei quali ha predisposto e concordato con Trenitalia il Piano Raggiungimento Obiettivi (di seguito, PRO) nel quale sono stati definiti gli obiettivi di efficacia ed efficienza, i meccanismi incentivanti e le azioni di miglioramento delle performance del servizio di trasporto per il periodo regolatorio 2023-2027;
25. che le Parti hanno proceduto alla revisione del PEF al termine del primo periodo regolatorio, che assicura l'equilibrio economico-finanziario del Contratto, incluso il ragionevole utile, nel rispetto dei parametri di efficacia ed efficienza, per il secondo periodo regolatorio definiti nel documento di programmazione, Piano Raggiungimento Obiettivi (di seguito, PRO);
26. che l'Agenzia, con nota del 21/12/2023, in ottemperanza alla Misura 2.7 della delibera ART 120/2018 ha

inviato il PEF e l'annesso PRO all'ART;

tutto ciò premesso,

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1

(Conferma delle premesse e degli allegati)

1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.
2. L'allegato n. 4 (PEF e PRO), l'allegato 7 (Piano Investimenti) e l'allegato n. 8 (Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza, premi, penalità e sistema di mitigazione delle stesse) 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 18.

Art. 2

(Struttura)

Il presente Contratto è strutturato in quattro distinte sezioni, articolate come segue:

Art. 1 (Conferma delle premesse e degli allegati)

Art. 2 (Struttura)

SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA

Art. 3 (Oggetto)

Art. 4 (Durata e effetti della sottoscrizione)

Art. 5 (Disciplina delle prestazioni)

Art. 5bis (Sub-affidamento dei servizi)

Art. 6 (Corrispettivi e modalità di pagamento)

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

Art. 8 (Variazioni del corrispettivo e rimodulazione del PEF)

Art. 9 (Sopravvenuta incapienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e minimo garantito)

Art. 10 (Flessibilità del programma di esercizio)

Art. 11 (Interruzione dei servizi)

Art. 12 (Valorizzazione commerciale)

SEZIONE SECONDA: TARIFFE E QUALITA'

Art. 13 (Politica tariffaria)

Art. 14 (Politica della qualità dei servizi)

Art. 15 (Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)

SEZIONE TERZA: SISTEMI DI MONITORAGGIO

Art. 16 (Monitoraggio della qualità dei servizi)

Art. 17 (Sistema dei premi, delle penalità e sistema di riduzione/mitigazione delle medesime)

SEZIONE QUARTA: DISPOSIZIONI VARIE

Art. 18 (Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

Art. 19 (Trasparenza e riservatezza)

Art. 20 (Clausola fiscale)

Art. 21 (Risoluzione e cessione del Contratto)

Art. 22 (Cessazione del contratto in caso di sopravvenuti provvedimenti di natura giurisdizionale)

Art. 23 (Controversia tra le Parti)

Art. 24 (Cessione dei crediti e debiti)

Art. 25 (Dichiarazioni ed obblighi)

Art. 26 (Codici etici)

Art. 27 (Tracciabilità dei flussi finanziari)

Art. 28 (Trattamento dei dati personali)

Art. 29 (Titolarità Autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC) previste dall'articolo xx comma 6, per le abilitazioni previste dall'articolo xx comma 7 e per la costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" di cui all'articolo 18)

Art. 30 (Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)

Art. 31 (Disposizioni finali)

SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA

Art. 3

(Oggetto)

1. L'Agenzia 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 gli standard qualitativi ivi fissati.
2. L'Agenzia corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni 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.

Art. 4

(Durata e effetti della sottoscrizione)

1. Il presente Atto ha durata quindicennale, di cui dieci anni per il periodo 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2027 in ragione dell'affidamento diretto del contratto di servizio pubblico di trasporto ferroviario secondo quanto previsto all'art. 5 par. 6 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 ed ulteriori cinque anni per il periodo 1 gennaio 2028 - 31 dicembre 2032 in ragione degli investimenti di entità significativa previsti dal Contratto, ai sensi di quanto previsto all'art. 4 par. 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007.
2. La sottoscrizione del presente Contratto spiega effetti in subentro e prosecuzione dell'Atto di rinnovo, come integrato dall'Addendum di cui al punto 9 delle premesse; ai sensi del medesimo Addendum, l'Atto di rinnovo cessa di produrre i suoi effetti, fermo restando quanto previsto al successivo art. 22.

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 1a servizi ferroviari, 1b servizi autosostitutivi programmati in orario, 1c servizi garantiti in caso di sciopero), assicurando anche i servizi connessi al trasporto di cui all'Allegato 2, nel rispetto degli standard qualitativi dettagliati all'Allegato 8.
2. Il programma di esercizio, di cui al precedente comma 1, è strutturato secondo la seguente ripartizione:
 - a) codice identificativo del treno;
 - b) stazioni di partenza e di arrivo del treno, le fermate intermedie, la tratta di competenza e i km* treno;
 - c) gli orari di partenza e di arrivo;
 - d) tempo di percorrenza;
 - e) i giorni di esercizio annuo e periodicità;
 - f) la composizione minima del treno, la composizione programmata, i posti a sedere minimi offerti, posti offerti*km della composizione minima e il tipo di materiale;
 - g) categoria del treno;
 - h) 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 dipendenza dello sviluppo del calendario di ciascun anno o in relazione ad esigenze di esercizio e/o di razionalizzazione della circolazione. Detti aggiustamenti non tengono conto di eventuali produzioni straordinarie, richieste dall'Agenzia, che saranno oggetto di separata regolazione. Per eventuali produzioni straordinarie richieste da altri Enti, con impatti sui servizi oggetto del presente atto (ad esempio maggiorazione di capacità di dati servizi in date ad hoc), l'Agenzia procederà al rilascio del nulla-osta
4. Trenitalia si impegna ad effettuare i servizi di trasporto ferroviario di cui al presente Atto con materiale rotabile idoneo e sufficiente per garantire confortevoli condizioni di viaggio, secondo il dimensionamento di offerta di servizi che l'Agenzia 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 con il Gestore dell'Infrastruttura. Per gli anni successivi al primo, il programma di esercizio ad ogni cambio dell'orario sarà concordato con l'Agenzia entro 270 giorni antecedenti l'entrata in vigore dell'orario stesso. Il programma di esercizio rilasciato dal Gestore dell'Infrastruttura sarà poi trasmesso all'Agenzia almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore.
6. E' facoltà dell'Agenzia, in occasione di significative variazioni di orario, istituire tavoli di confronto con gli operatori del TPL gomma e Trenitalia e a tal fine si richiama il Piano di Bacino Unico Regionale – Parte Esecutiva – che prevede l'Unico Programma di Esercizio Regionale del TPL
7. Trenitalia, in condivisione con l'Agenzia, effettua il servizio con modalità automobilistica solo nei seguenti casi, fermo restando la responsabilità diretta di Trenitalia nell'assolvimento degli impegni contrattuali verso l'Agenzia:
 - a) servizi sostitutivi automobilistici da orario definiti nel programma di esercizio (Allegato 1b);
 - 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 all’Agenzia, entro 24 ore dall’inizio dei servizi di cui ai precedenti punti 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. Le Parti, in data 21/11/2018, hanno predisposto uno specifico “*Piano d’intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse*” 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”, successivamente aggiornato (Allegato 14), 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 definirà le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l’equilibrio economico-finanziario originario 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 e/o locazione) e le revisioni periodiche del materiale rotabile;
 - b. le condizioni di sicurezza;
 - c. la pulizia del materiale rotabile, secondo quanto previsto dall’Allegato 8.
11. Trenitalia, per lo svolgimento di singole attività o specifici servizi attinenti al trasporto, può avvalersi di altre aziende od operatori, nel rispetto delle normative vigenti, ferma restando la sua responsabilità diretta nell’assolvimento degli impegni contrattuali.

Art. 5bis

(Sub-affidamento dei servizi)

1. È consentito il ricorso al sub-affidamento dei servizi di trasporto ferroviario limitatamente a quota parte dei servizi di trasporto ferroviario di cui al Contratto ed a quelli eventualmente aggiunti nel corso della sua validità, in misura non superiore a quanto indicato dalla vigente normativa.
2. Il sub-affidamento è soggetto ad autorizzazione, nei termini di cui alla vigente normativa, da parte della Agenzia e a tal fine, prima di procedervi, dovrà essere presentata richiesta scritta alla stessa, specificando le attività che si intendono sub-affidare ed allegando la documentazione di cui alla normativa di riferimento. Fino alla data di autorizzazione non è consentito il sub-affidamento.
3. In caso di risoluzione del presente Contratto viene meno, conseguentemente, il sub-affidamento.
4. Ai sensi dei precedenti commi, è da intendersi autorizzato, nelle more delle verifiche di Legge, a partire dal 1° gennaio 2024 per due anni, il sub-affidamento a favore della società Busitalia Sita Nord s.r.l. per i servizi eserciti sulla rete regionale tra Sansepolcro e Terni e tra Perugia Ponte S. Giovanni e Perugia S. Anna, di cui al Programma di esercizio.

Art. 6

(Corrispettivi e modalità di pagamento)

1. L'Agenzia corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente art. 3 – un corrispettivo, oltre IVA, tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Atto, garantendo la remunerazione del capitale investito, 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, oltre IVA, da riconoscere a Trenitalia per il servizio espletato dal 1° gennaio 2018, riportato nel PEF (Allegato 4) è determinato in modo da assicurare l'equilibrio economico e finanziario del Contratto, sulla base dell'allegato al Reg. 1370 e del prospetto annesso alla Delibera ART 154/2019, garantendo che la somma dei risultati netti regolatori di conto economico per gli anni 2018 – 2032 sia tendente a zero, ivi incluso il riassorbimento del risultato economico regolatorio consuntivato per gli anni 2015-2016-2017 ai sensi del punto 14 delle premesse di cui al precedente Atto di rinnovo.
3. L'elenco delle gratuità e delle agevolazioni e le relative forme di compensazione vigenti al momento della sottoscrizione dell'Atto sono riportate all'Allegato 6; di queste si è tenuto conto nella definizione dei ricavi nel PEF.
4. In particolare, sono state considerate condizioni imprescindibili per l'affidamento diretto:
 - a. l'efficientamento dei costi di processo, nei termini di incremento della produttività come descritta nel PEF;
 - b. il piano d'investimenti in autofinanziamento Trenitalia per complessivi circa 234,8 milioni di euro, che consente l'acquisto di 12 nuovi complessi elettrici con velocità 200 km/h, oltre agli investimenti sulla flotta esistente (*revamping* e manutenzione ciclica) e agli investimenti in informatica e impianti;
 - c. l'incremento medio annuo del 5,1% dei ricavi da mercato nel periodo 2018 – 2032.
- 4 bis. Le condizioni di cui al precedente comma 4, sono state aggiornate nell'ambito della revisione del PEF al termine del primo periodo regolatorio.
5. Il corrispettivo è diviso annualmente in dodici rate di pari importo che Trenitalia fattura alla Agenzia su base mensile alla fine del periodo di riferimento. L'Agenzia liquida i predetti importi a Trenitalia entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento in modalità elettronica della fattura inviata secondo la vigente normativa.
6. Eventuali premi, penalità e riduzioni/mitigazioni delle medesime non concorrono alla formazione del corrispettivo e vengono applicati annualmente sulla base dell'effettiva *performance* registrata dalle Parti, in coerenza con quanto previsto al successivo art. 17. Il calcolo dei premi, delle penalità e relative riduzioni/mitigazioni sarà effettuato entro il primo trimestre dell'anno successivo a quello di riferimento. Il valore risultante da tale calcolo verrà regolato entro e non oltre il quarto mese dell'anno successivo a quello di riferimento.
7. L'Agenzia 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, l'Agenzia è tenuta a corrispondere a Trenitalia gli interessi legali 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.

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.

2. Nella rappresentazione degli oneri di produzione del servizio ferroviario è garantita l'evidenza dei costi di pedaggio e di energia elettrica per trazione.
3. Nel corso della durata del presente contratto, le Parti possono concordare che le attività ed i costi oggetto del presente articolo siano gestiti direttamente dalla Regione con il Gestore dell'Infrastruttura, nell'ambito dell'Accordo Quadro vigente tra Regione Umbria e il Gestore dell'Infrastruttura.

Art. 8

(Variazioni del corrispettivo e rimodulazione del PEF)

1. Al fine di garantire il sostanziale equilibrio economico-finanziario del Contratto, le Parti procedono, a confrontare i risultati previsionali (del PEF) con quelli consuntivi (del CER) dell'esercizio in questione quest'ultimi opportunamente rettificati 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 9, al fine di registrare eventuali scostamenti, in più o in meno, rispetto alle stime del PEF. Allo scopo Trenitalia invia annualmente una relazione di analisi degli scostamenti PEF/CER come previsto all'Allegato 9. 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.
2. Trenitalia invia annualmente all'Agenzia 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 s.m.i.e 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 che sono trasmessi all'Agenzia e all'ART nel termine fissato dalla normativa anche regolatoria. 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.
3. A seconda dei risultati di tale confronto e dell'ampiezza dell'eventuale scostamento registrato, si possono 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 PEF), risulti una differenza compresa in una fascia di più o meno zero virgola cinque per cento ($\pm 0,5\%$) rispetto ai Ricavi operativi del PEF, l'importo corrispondente a detto scostamento, in più o in meno, 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 relativamente all'esercizio in questione;

- b) laddove il confronto di cui al precedente punto a) faccia registrare uno scostamento eccedente la predetta fascia ($\pm 0,5\%$) e inferiore alla fascia della successiva lettera c) ($\pm 5\%$), l'importo corrispondente alla parte eccedente, 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. 9, è registrato e accantonato (rispettivamente a credito o a debito) per essere poi compensato alla fine del periodo di piano, ovvero in occasione delle verifiche intermedie, con i corrispondenti importi registrati per ciascuno degli anni successivi ovvero regolato secondo quanto previsto al successivo comma 8;
- c) laddove il confronto di cui al precedente punto a) faccia registrare un risultato totale eccedente una più ampia fascia di più o meno cinque per cento ($\pm 5\%$) dei ricavi operativi, le Parti provvedono ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione – previo assorbimento di tutti gli importi annuali nel frattempo registrati e accantonati – attraverso la sottoscrizione di un apposito atto aggiuntivo che adegui il corrispettivo annuale di cui al precedente articolo 6, comma 1 e modifichi il PEF sostituendo quindi l'allegato (Allegato 4) al presente Contratto.
- 3.bis 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 dell'Agenzia, le Parti potranno definire il riutilizzo per progetti di miglioramento della qualità del servizio ferroviario regionale.
4. Fermo restando quanto sopra, le Parti provvedono in ogni caso ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione – previo assorbimento di tutti gli importi annuali nel frattempo registrati e accantonati – attraverso la sottoscrizione di un apposito atto aggiuntivo che adegui il corrispettivo annuale di cui al precedente articolo 6 comma 1 e modifichi il PEF, sostituendo quindi l'allegato (Allegato 4) al Contratto, nelle seguenti ulteriori ipotesi:
- a) nel caso in cui i consuntivi di due esercizi consecutivi ricadano nella fattispecie di cui alla lettera b) del precedente comma e facciano registrare saldi 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 in cui il volume di produzione dei servizi vari di oltre il 2% (due per cento) rispetto al perimetro dei servizi previsti nel PEF;
- c) nel caso in cui la redazione del PRO renda necessaria una modifica del PEF;
- d) nei casi di adeguamenti a sopravvenute disposizioni normative, amministrative 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.
5. Nei casi previsti, le Parti procedono a definire le azioni e 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) sulle tariffe;
 - d) sul programma di investimenti di cui al successivo articolo 15 del Contratto, solo laddove non siano state assunte obbligazioni giuridicamente vincolanti;
 - e) sul livello dei servizi.
6. 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 Atto, fermo restando l'obbligo di garantire il servizio per i successivi 6 mesi.
 7. Al termine del quinto anno e del decimo anno di vigenza contrattuale, le Parti effettuano una verifica degli importi derivanti dagli scostamenti PEF/CER accantonati a credito e a debito degli anni precedenti, a norma del comma 3, e definiscono la conseguente regolazione del relativo saldo.
 8. Infine, la tabella di Listino Prezzi annualmente definita (Allegato 5), derivata dai valori del PEF, è utilizzata come riferimento per valorizzare eventuali richieste di servizi in più o in meno da parte dell'Agenzia. Al riguardo, Trenitalia si rende disponibile ad effettuare su richiesta dell'Agenzia – avvalendosi del predetto Listino Prezzi – ogni simulazione necessaria a valutare le ricadute economiche delle richieste dell'Agenzia in merito ad eventuali variazioni dell'offerta. Nel caso in cui l'Agenzia proceda alla richiesta di servizi in più, non trova applicazione la previsione di cui al comma 3 lett. a) del presente articolo.
 9. Acquisito il CER dell'anno precedente, relativo all'ultimo anno di vigenza contrattuale, 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 registrati e accantonati, esclusi ovviamente quelli già precedentemente assorbiti e liquidati.
 10. 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'intero periodo, 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.
 11. Laddove, invece, al termine della compensazione finale residui un saldo totale eccedente la fascia di cui al comma precedente, l'importo corrispondente alla variazione in più o in meno rispetto alla predetta fascia è definitivamente 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.
 12. L'Agenzia 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 FS in forza dell'applicazione del CCNL vigente.

Art. 9

(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 sulla rimodulazione del PEF entro 60 giorni dall'intervenuto accertamento e della produzione quali/quantitativa dei servizi Trenitalia procederà, anche in corso d'orario e previa comunicazione alla Agenzia, ad una riprogrammazione quantitativa/qualitativa dei servizi, secondo i criteri riportati nell'allegato 10.
2. Tali interventi, finalizzati a mantenere l'originario equilibrio economico del presente Contratto, dovranno essere tali da compensare integralmente la parte di corrispettivo non erogata o che non potrà essere erogata a Trenitalia.
3. L'Agenzia 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) dei corrispettivi previsti a PEF.

Art. 10

(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 dall'Agenzia 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 8 (Allegato 5). Resta fermo, comunque, che i rapporti economici e finanziari fra le Parti sono disciplinati da quanto previsto ai precedenti articoli 6, 7 e 8.
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 all'Agenzia e alla clientela, almeno 30 giorni prima della variazione dell'offerta. Anche in tali casi, si applica quanto previsto dai precedenti articoli 6, 7 e 8.
4. Le Parti, in considerazione dello sviluppo delle politiche territoriali nonché degli investimenti previsti, si impegnano a sviluppare un progetto orario del servizio ferroviario, articolato per aree territoriali, a partire da quella ternana, con l'obiettivo di ottimizzare l'offerta di trasporto.

Il progetto avrà anche l'obiettivo di sviluppare un modello di esercizio di trasporto integrato multimodale che, realizzando le necessarie sinergie tra i soggetti TPL operanti nel territorio umbro, modernizzi il sistema della mobilità per i residenti, caratterizzi il contesto ambientale e ne potenzi l'offerta, anche turistica.

Il progetto dovrà essere sostenibile economicamente, secondo quanto previsto nell'ambito del precedente art. 8.

5. In tutti i casi disciplinati dal presente articolo, Trenitalia deve assicurare un'adeguata informazione alla clientela e all'Agenzia.

Art. 11

(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 8.
3. In caso di sciopero, Trenitalia garantisce le prestazioni indispensabili, 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, di trasmettere adeguata informazione all'Agenzia e alla clientela sulle date e fasce orarie per cui lo sciopero è proclamato e sui servizi minimi garantiti, con un anticipo di almeno 24 ore rispetto all'inizio dello sciopero.
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 l'Agenzia.
5. In caso di alterazioni del servizio determinate da cause di carattere eccezionale, anche ulteriori e diverse da quelle classificate come forza maggiore dal Gestore dell'Infrastruttura, le Parti tengono conto – anche ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'Allegato 8 – del programma di esercizio straordinario messo a punto da Trenitalia.

Art. 12

(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 dell'Agenzia, 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 natura.
4. L'Agenzia ha facoltà di richiedere spazi nella disponibilità esclusiva di Trenitalia per la divulgazione di informazioni di proprio interesse, quali la promozione del territorio o informazioni con carattere di urgenza, previa valutazione dei relativi costi/mancati ricavi che saranno riconosciuti a Trenitalia in sede di CER. L'Agenzia 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 gli interessi/policy del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Resta in capo all'Agenzia ogni responsabilità sul contenuto delle informazioni conseguente alla sua divulgazione.

SEZIONE SECONDA: TARIFFE E QUALITÀ

Art. 13

(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.

2. L'Agenzia, 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, nonché 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. Resta fermo che Trenitalia si riserva di non aderire a nuovi progetti di integrazione e/o di recedere dalle integrazioni tariffarie e/o modali vigenti alla data del presente Atto, qualora le stesse risultino economicamente penalizzanti per Trenitalia e l'Agenzia non si impegni formalmente a compensare i minori introiti.
4. La Regione ha stabilito che:
 - a. a far data dal secondo mese successivo a quello della sottoscrizione, si introduca la possibilità di acquistare o vidimare il biglietto a bordo treno, con pagamento di un sovrapprezzo di 5 euro e previo avviso al capotreno all'atto della salita, nonché l'acquistare a bordo senza pagamento di alcun sovrapprezzo nei casi dettagliati all'Allegato 6; gli importi delle sanzioni /regolarizzazioni /sovrapprezzi alla clientela sono riportati all'Allegato 6;
 - b. con cadenza annuale, a far data dal 1° gennaio con prevendita degli abbonamenti al 25 dicembre dell'anno precedente, le tariffe dei servizi sono incrementate:
 - del 1,5% nell'anno 2018;
 - del 3,9% nell'anno 2019;
 - del 3,8% nell'anno 2020;
 - del 6,8% nell'anno 2021;
 - del 6,6% nell'anno 2022;
 - del 13,2 % sui biglietti di corsa semplice e del 6,2% per gli abbonamenti, nell'anno 2023;
 - del 6,0% negli anni 2024 e 2025;
 - del 5% nel 2026
 - del 4%, negli anni dal 2027 al 2032.

Gli incrementi delle tariffe sono paritetici per le tariffe regionali e quelle sovraregionali, nonché integrate, e sono automaticamente applicati da Trenitalia, salvo deliberazione contraria da parte della Regione.

5. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'incremento di cui al precedente comma 4, contribuisce all'equilibrio economico-finanziario del presente Contratto e, pertanto, qualora la Regione intervenga per non effettuarli, l'Agenzia verserà a Trenitalia l'importo corrispondente all'aumento atteso – anno per anno - e non effettuato, che non sarà computato nel calcolo di cui all'art. 8 comma 3 lettera a).
6. I clienti sono tenuti a salire sui mezzi muniti di idoneo titolo di viaggio convalidato secondo le norme in vigore; in caso contrario, i trasgressori sono soggetti alle sanzioni di legge.
7. 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.

8. 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 contolleria e s.m.i. (Allegato 16), sottoscritto dalle Parti in data 27/3/2019. Il piano definisce le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.
9. Inoltre l'Agenzia, anche in applicazione della Legge 96/2017, valuterà insieme a Trenitalia una modifica da sottoporre alla Regione della regolamentazione di cui alla vigente Legge Regionale Umbria n. 24 del 2 settembre 1991 e s.m.i. in materia di sanzioni e infrazioni a bordo, al fine di contrastare più efficacemente il fenomeno dell'evasione tariffaria.
10. Trenitalia ha facoltà di adottare – decorsi trenta giorni dalla data della comunicazione all'Agenzia ed 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, di cui si terrà conto in sede di CER, nell'ambito dei ricavi, in ragione della natura.
11. 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 in data 27/3/2019 hanno predisposto un apposito Piano di intervento per la vendita e l'informazione s.m.i. (Allegato 15), anche tenuto conto delle condizioni territoriali di domanda e di offerta. Il piano definisce le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.
12. Le Parti si impegnano a sviluppare evoluzioni del sistema tariffario, che consentano di attuare meccanismi di costruzione del prezzo differenziati per prodotto e servizio, allo scopo di favorire utilizzi più efficienti dell'offerta ed un progressivo incremento dei ricavi.

Art. 14

(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 degli standard di qualità di cui all'Allegato 8. Il rispetto degli standard 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, in data 22/12/2022, le Parti hanno predisposto un apposito “Piano Operativo per l'Accessibilità” e s.m.i. (Allegato 17) che definisce le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.
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. Le Parti hanno predisposto, in data 25/01/2021, un Piano per l'incremento graduale della copertura

dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese e s.m.i. (Allegato 18), fino al livello di copertura determinato dalle Parti. Il piano definisce le 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 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 di cui alla Delibera 16/2018. Trenitalia si impegna a pubblicare entro il 31 marzo di ogni anno la Carta dei Servizi sul proprio sito internet. Per gli anni successivi al 2018, Trenitalia si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi all'Agenzia, entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento. Qualora la Agenzia non si esprima entro 30 giorni dalla predetta comunicazione, la Carta dei Servizi si deve considerare approvata e Trenitalia procede a pubblicarla sul proprio sito internet. L'Agenzia, 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. Trenitalia in ottemperanza a quanto disposto all'art. 2 comma 461, lett. F, L. 244/2007 cit. si impegna a sostenere fino alla misura massima annuale di € 12.000 (dodicimila) le attività di cui alle lett. b, c, d. della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dall'Agenzia, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate. La Carta dei Servizi, seppur non allegata al presente Atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Art. 15

(Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)

1. Trenitalia si impegna a garantire il piano di investimenti finalizzato al rinnovo del materiale rotabile e al *revamping* dello stesso come dettagliatamente indicato nell'Allegato n. 7 (Piano Investimenti), secondo le consegne indicate nel cronoprogramma ivi riportato. Le Parti, se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie, entro la data del 31/12/2024, 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 complessivi a carico di Trenitalia ammontano a 234,8 milioni di euro di cui per nuovo materiale rotabile 131,3 milioni di euro che, unitamente ai 50,9 milioni di euro erogati dall'Agenzia in qualità di soggetto attuatore per conto della Regione Umbria, di cui 41,4 milioni di euro per nuovo materiale rotabile,

comportano investimenti per acquisto di nuovo materiale rotabile per 172,7 milioni di euro. Le somme erogate dall'Agenzia saranno imputate, laddove possibile, per intero ai primi rotabili acquistati.

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 Italiane 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, l'Agenzia si obbliga, mediante espressa previsione negli atti di indizione della procedura per il successivo affidamento, a far sì che il subentrante acquisti, previa corresponsione del maggiore dei valori tra il valore netto contabile e il valore di mercato alla data di cessione, il materiale rotabile acquisito da Trenitalia in forza del presente Contratto nonché in virtù di disposizioni di precedenti contratti di servizio. Nel caso in cui i rotabili acquistati in virtù del presente Contratto non siano stati ancora consegnati/collaudati, Trenitalia potrà liberamente decidere, per tutti o per parte di detti treni, di cedere il relativo contratto di acquisto col fornitore all'Agenzia; in tal caso, quest'ultima si impegna, mediante espressa previsione negli atti di indizione della procedura per il successivo affidamento, a far sì che il subentrante succeda in detto contratto previa restituzione a Trenitalia degli importi di corrispettivo già liquidati al fornitore, facendosi inoltre carico di ogni ulteriore onere economico e/o finanziario connesso.
5. Analogamente, alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento dei servizi ad un gestore diverso da Trenitalia, l'Agenzia può richiedere a quest' ultima di cedere la proprietà del materiale rotabile, o nel caso in cui non sia stato ancora consegnato/collaudato del contratto di acquisto con il fornitore, previa corresponsione del valore netto contabile alla data di cessione. In tale caso, Trenitalia si obbliga a cedere la proprietà del materiale rotabile; nel caso in cui non sia stato ancora consegnato/collaudato l'Agenzia può chiedere di cedere il contratto di acquisto con il fornitore al subentrante previa restituzione a Trenitalia degli importi già corrisposti al fornitore, facendosi inoltre carico di ogni ulteriore onere economico e/o finanziario connesso.
6. Il trasferimento della proprietà ovvero il subentro è subordinato al pagamento integrale di quanto dovuto a Trenitalia.

SEZIONE TERZA: SISTEMA DI MONITORAGGIO

Art. 16

(Monitoraggio della qualità dei servizi)

1. Trenitalia fornisce le rilevazioni interne sul rispetto degli standard di qualità definite nell'Allegato 8, secondo le periodicità rispettivamente ivi indicate e i dati di qualità di cui alla Relazione Illustrativa annuale ex Delibera ART 120/2018 cit, al fine di esaminare le *performance* e individuare le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive.
2. Trenitalia illustra i risultati conseguiti all'Agenzia in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui al successivo art. 18. L'Agenzia 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 degli standard di qualità ed indica le eventuali azioni di miglioramento.

3. L'Agenzia si riserva di verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio, ivi inclusa la puntualità, 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 ai rilevatori individuati dall'Agenzia, muniti di apposita credenziale di libera circolazione 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 10.
6. Trenitalia è tenuta a fornire i dati relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, nonché l'indice di affollamento per fascia oraria - misurato come passeggeri in piedi/metro quadrato, 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 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 l'Agenzia.
7. L'Agenzia utilizza tali rilevazioni al fine di programmare la progressiva riduzione dell'indice di affollamento. Per agevolare il monitoraggio continuo dell'effettuazione e della regolarità dei servizi, Trenitalia cura gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura affinché l'Agenzia sia abilitata con 1 (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. 17

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

1. Le Parti hanno individuato indicatori di qualità, con relativi valori obiettivo, secondo cui possono maturare premi, penalità e riduzioni/mitigazioni delle medesime, secondo quanto previsto nell'Allegato 8.
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'1,0% del valore del corrispettivo annuale indicato nel PEF. Qualora le riduzioni/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 riduzioni/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.
4. L'Agenzia e Trenitalia si danno reciprocamente atto che gli standard 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 (CE) 1371/07, sostituito dal Regolamento (UE) 782/2021. Le somme che Trenitalia dimostri di aver sostenuto per l'applicazione dei predetti Regolamenti comunitari 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 sono utilizzati dall'Agenzia prioritariamente a beneficio della clientela, principalmente in forma di buoni sconto (indennità per abbonati), per l'acquisto di abbonamenti, da intendersi convenzionalmente emessi a compensazione delle indennità da ritardo previste dai regolamenti comunitari e della Delibera ART 106/2018. Per la determinazione dell'indennità per abbonati è utilizzato l'indicatore di scostamento orario entro cinque minuti a destino, misurato per linea e per mese, considerando tutte le cause di ritardo.

Ai fini della contestazione della violazione che può dar luogo a penale, l'Agenzia provvede ad inoltrare, a mezzo pec, l'avviso di violazione entro 20 giorni dalla data di accertamento della medesima. Trenitalia, entro 20 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, può produrre all'Agenzia le proprie controdeduzioni via pec. L'Agenzia, qualora non ritenga valide le suddette controdeduzioni, entro 20 giorni dal ricevimento delle medesime e comunque, entro 60 giorni dalla data di avviso della violazione, provvede ad inoltrare mediante pec la notifica della penalità applicata corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle controdeduzioni presentate da Trenitalia.

SEZIONE QUARTA: DISPOSIZIONI VARIE

Art. 18

(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 13 composto da:
 - a) due rappresentanti di Trenitalia;
 - b) due rappresentanti dell'Agenzia.
2. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali e all'esame dei Piani di cui agli articoli 5, 13 e 14 nonché al monitoraggio dei dati, alla prevenzione e soluzione delle controversie, all'applicazione delle penali e delle riduzioni/mitigazioni delle medesime a consuntivo annuale, agli adempimenti relativi al riequilibrio economico-finanziario del Contratto, nonché alla verifica sullo stato di attuazione del programma di investimenti di cui al precedente articolo 15.
3. Il Comitato è presieduto da uno dei membri dell'Agenzia, che provvederà alle relative convocazioni, anche su richiesta di Trenitalia.

Art. 19

(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 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. Fatta salva ogni diversa previsione normativa, l'Agenzia si impegna a mantenere la riservatezza delle informazioni acquisite in base al presente Atto e ad utilizzarle esclusivamente per la gestione dello stesso.

Art. 20

(Clausola Fiscale)

1. La presente scrittura privata non autenticata, sottoscritta digitalmente, è esente da registrazione fino al caso d'uso ai sensi dell'articolo 5 del DPR 26 aprile 1986 n. 131.

Art. 21

(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. 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 1370/07), per la frazione di periodo di vigenza contrattuale. In tali casi, non trova applicazione il meccanismo di cui all'art. 8, comma 10 e 11. Il versamento dalla Parte a debito avverrà con modalità e tempistiche definite concordemente e comunque non oltre il termine di 18 mesi dalla data di cessazione del Contratto.
2. E' 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'Amministrazione regionale e/o dell'Agenzia.

Art. 22

(Cessazione del Contratto in caso di sopravvenuti provvedimenti di natura giurisdizionale)

1. In tutti i casi, diversi da quelli di cui all'art. 21, in cui sopravvengano cause, legate a provvedimenti di natura giurisdizionale che comportino la cessazione degli effetti del Contratto, le somme eventualmente necessarie a garantire l'equilibrio economico - finanziario del contratto saranno versate dalla Parte debitrice secondo le tempistiche concordate in un Piano di Rientro della durata massima di 5 anni, da redigersi entro un anno dalla cessazione del Contratto stesso.
2. Nei casi di cui al presente articolo, le Parti rinunciano espressamente e fin d'ora a qualsiasi ulteriore pretesa, anche di natura risarcitoria, e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo.
3. Le Parti si danno reciprocamente atto che nell'ipotesi di cui al comma 1, si verificherà la riattivazione del

precedente rapporto contrattuale – segnatamente quello regolato dall’Atto di proroga 2015-2020 – ferma restando, in ogni caso, la definitiva estinzione del medesimo alla data di scadenza già prefissata nell’Atto di proroga stesso. In caso di riattivazione del precedente rapporto contrattuale prima della scadenza del 31.12.2020, le Parti si impegnano ad elaborare ed applicare immediatamente un nuovo Piano Economico Finanziario, tenendo conto sia della durata residua disponibile che di ogni partita pregressa.

4. Le Parti si danno inoltre reciprocamente atto che quanto previsto nel presente articolo costituisce, per quanto possa occorrere, modifica di ogni diversa precedente pattuizione contenuta nell’Atto di proroga sopra menzionato.

Art. 23

(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 Perugia.
4. Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano.

Art. 24

(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. 25

(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. 26

(Codici etici)

1. L'Agenzia si impegna a rispettare le norme contenute nel "Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane", pubblicato sul sito internet: www.fsitaliane.it. Detto codice, seppur non allegato al presente Contratto, ne costituisce parte integrante e sostanziale e dello stesso l'Agenzia dichiara di aver preso particolareggiata e completa conoscenza. In caso di violazione di una qualsiasi delle norme contenute nel predetto codice etico, Trenitalia avrà diritto di risolvere il presente Atto, ai sensi e per gli effetti del art. 1456 c.c., fatto salvo in ogni caso ogni altro rimedio di legge, ivi incluso il diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.
2. Trenitalia si impegna a rispettare il Codice Etico pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia. Detto codice, seppur non allegato al presente Contratto, ne costituisce parte integrante e sostanziale e dello stesso la Trenitalia dichiara di aver preso particolareggiata e completa conoscenza. In caso di violazione di una qualsiasi delle norme contenute nel predetto codice etico, l'Agenzia avrà diritto di risolvere il presente Atto, ai sensi e per gli effetti del art. 1456 c.c., fatto salvo in ogni caso ogni altro rimedio di legge, ivi incluso il diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

Art. 27

(Tracciabilità dei flussi finanziari)

1. 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 dell'Agenzia, 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 operarvi.

Art. 28

(Trattamento dei dati personali)

1. 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 del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni).
2. Le Parti si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto di principi stabiliti dal G.D.P.R. ed in particolare la necessità, minimizzazione e limitazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza.
3. 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 D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni) ad essa ascrivibili.

4. 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 [chiedere alla Regione di inserire la modalità di somministrazione dell'informativa agli interessati].

5. 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.

6. 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. 29

Titolarità Autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC) previste dall'articolo 16 comma 5, per le abilitazioni previste dall'articolo 16 comma 7 e per la costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" di cui all'articolo 18)

1. L'esecuzione del presente Contratto comporta il trattamento di dati personali in maniera autonoma da parte di Trenitalia S.p.A. e dell'Agenzia 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.
2. 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.
3. 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. 30

(Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)

1. L'Agenzia 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, l'Agenzia 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.

Art. 31

(Disposizioni finali)

1. 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.

Allegati al presente Atto:

1. Programma di Esercizio;
2. Servizi connessi al trasporto;
3. PEF Atto di rinnovo 2015 – 2020;
4. PEF 2018 – 2032;
- 4.Bis Piano Economico Finanziario (PEF) e Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO);
5. Listino Prezzi servizi di trasporto;
6. Sistema tariffario;
7. Piano Investimenti;
8. Condizioni minime di qualità, penali e premi;
9. Matrice dei rischi;
10. Procedure di aggiornamento del Programma di esercizio;
11. Schema caratteristiche Materiale Rotabile in uso e Manutenzione;
12. Schema Carta dei Servizi;
13. Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione;
14. Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse;
15. Piano di intervento vendita ed informazioni;
16. Piano Operativo di sicurezza e controlleria;
17. Piano Operativo per l'Accessibilità;
18. Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese.

Allegato 1 - Programma di Esercizio - Sez. A

Orario dal 10 Dicembre 2023 al 14 Dicembre 2024

(* valori su base annuale 1° Gennaio - 31 Dicembre 2024)

cat.	contingente	N. treno	Stazione partenza	Ora part.	Stazione arrivo	Ora arrivo	Tempo di percorrenza (ore)	Periodicità	Km di linea	Giorni circolazione 1gen-31 dic	Fermate	Treni*km	Tipo materiale	Numero minimo vetture	Numero minimo posti offerti	Interventi in caso di necessità di servizio sostitutivo
RV	*	4070	FOLIGNO	5:30	FIRENZE SMN	8:38	3:08	Si effettua i lavorativi	193.49	305	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Terontola - Camucia - Castiglione F - Arezzo - Montevarchi - S G Valdarno - Figline - Firenze CM - Firenze SMN	59015.67	MDVE	8	648	IC 580 Foligno 5:57 - Firenze SMN 8:06 oppure R 4700/(R4702) Foligno 6:36 - Terontola 8:05; RV 4094 Terontola 8:19 - Firenze SMN 9:52 oppure R 18744 Terontola 7:32 - Firenze SMN 9:18.
RV	*	4072	FOLIGNO	9:10	FIRENZE SMN	11:55	2:45	Giornaliero	193.49	366	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - Ellera - Magione - Passignano - Terontola - Arezzo - Firenze CM - Firenze SMN	70818.80	MDVE	3	228	(feriali) RV 4724 Foligno 9:55 - PG 10:44 con F aggiuntive; RV 4074 Perugia 11:44 - FI 13:51; (festivi) RV 4726 Foligno 10:13 - PG 10:57 con F aggiuntive; RV 4074 Perugia 11:44-FI 13:51. viaggiatori da Terontola RV 4098 (Terontola 11:19 - Firenze SMN 12:50).
RV		4073	TERONTOLA C.	9:41	FOLIGNO	10:57	1:16	Giornaliero	82.20	366	Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	30085.20	MDVE	5	396	RV 4101 Firenze SMN 09:04 - Terontola 10:34; Autoservizio emergenziale Terontola - Foligno. viaggiatori da Perugia (feriale: RV 4725 Perugia 11:05 - Foligno 11:48 / festivo: RV 4737 Perugia 11:20 - Foligno 12:07).
RV	*	4074	FOLIGNO	11:08	FIRENZE SMN	13:51	2:43	Giornaliero	193.49	366	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Ellera - Magione - Passignano - Terontola - Camucia - Castiglione F - Arezzo - Montevarchi - S G Valdarno - Figline - Firenze CM - Firenze SMN	70818.80	MDVE	6	480	(feriali) R 4706 Foligno 11:50 - Terontola 13:09; RV 4100 Terontola 13:19 - Firenze SMN 14:48. (festivi) RV 4728 Foligno 11:56 - Perugia 12:30; Autoservizio emergenziale Perugia - Terontola; RV 4076 Terontola 14:19 - Firenze SMN 15:48. Per i viaggiatori da Terontola RV 4100 ore 13:19.
RV		4075	FIRENZE SMN	9:48	TERONTOLA C.	11:21	1:33	Si effettua i lavorativi	111.29	305	Firenze SMN - Firenze CM - Arezzo - Castiglione F - Camucia - Terontola	33944.67	MDVE	3	228	R 18753 Firenze SMN 10:22 - Arezzo 11:52; RV 4103 Arezzo 12:17 - Terontola 12:40.
RV		4076	FOLIGNO	13:03	FIRENZE SMN	15:48	2:45	Giornaliero	193.49	366	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - Ellera - Magione - Passignano - Terontola - Camucia - Castiglione F - Arezzo - Montevarchi - S G Valdarno - Figline - Firenze CM - Firenze SMN	70818.80	MDVE	5	396	(feriali) R 4708 Foligno 13:45 - Terontola 15:11; RV 4102 Terontola 15:17 - FI SMN 16:48. Per viaggiatori da Terontola R 18712 + R 18766 (festivi) Autoservizio emergenziale Foligno - Terontola; RV 4102 Terontola 15:17 - Firenze SMN 16:48.
RV	*	4077	FIRENZE SMN	12:14	FOLIGNO	15:08	2:54	Giornaliero	193.49	366	Firenze SMN - Firenze CM - Figline - S G Valdarno - Montevarchi - Arezzo - Castiglione F - Camucia - Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Pg Capitini - Perugia Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	70818.80	MDVE	5	396	R 18761 Firenze SMN 12:22 - Terontola 14:16 oppure RV 4105 FI SMN 13:14 - Terontola 14:40; (feriali escluso sabato) Bus PG041 Terontola 14:50 - Perugia 15:40 con F aggiuntive; RV 4733 Perugia 15:55 - Foligno 16:43; (sabato e domenica) RV 4091 Terontola 15:41 - Foligno 17:03 oppure autoservizio emergenziale Terontola - Foligno.
RV	*	4078	FOLIGNO	14:56	FIRENZE SMN	17:57	3:01	Festivo	203.54	61	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Terontola - Camucia - Castiglione F - Arezzo - Montevarchi - S G Valdarno - Figline - Firenze CM - Firenze SMN	12415.88	MDVE	5	396	RV 4730 Foligno 16:14 - Perugia 16:58; RV 4082 Perugia 17:44 - FI SMN 19:52.
RV	*	4079	FIRENZE SMN	14:14	SPOLETO	17:25	3:11	Si effettua i lavorativi escluso il sabato	218.61	253	Firenze SMN - Firenze CM - Figline - S G Valdarno - Montevarchi - Arezzo - Castiglione F - Camucia - Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Spoleto	55309.34	MDVE	5	396	RV 4107 FI SMN 15:14 - Terontola 16:40; Bus PG043 Terontola 16:48 - Perugia 17:38 con F aggiuntive; RV 4735 Perugia 18:15 - Spoleto 19:11.
RV	*	4080	FOLIGNO	14:56	FIRENZE SMN	17:57	3:01	Si effettua i lavorativi	203.54	305	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - Ellera - Magione - Passignano - Terontola - Camucia - Castiglione F - Arezzo - Montevarchi - S G Valdarno - Figline - Firenze CM - Firenze SMN	62079.40	MDVE	6	480	(lun - ven) R 4712 Foligno 15:33 - Terontola 17:14; RV 4104 Terontola 17:19 - FI SMN 18:48. (sabato) Autoservizio emergenziale Foligno - Terontola; RV 4104 Terontola 17:19 - FI SMN 18:48.
RV	*	4081	FIRENZE SMN	16:14	FOLIGNO	19:15	3:01	Giornaliero	193.49	366	Firenze SMN - Firenze CM - Figline - S G Valdarno - Montevarchi - Arezzo - Castiglione F - Camucia - Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	70818.80	MDVE	8	648	(lun-sab) RV 4119 FI SMN 17:02 - Terontola 18:17; (giornaliero) RV 4109 FI SMN 17:14 - Terontola 18:41; Terontola-Foligno (lavorativi escluso sabato) RV 4717 Terontola 18:50 - Foligno 20:16, (sabato/festivi) RV 4085/83 Terontola 19:41 - Foligno 21:09.
RV		4082	FOLIGNO	17:06	FIRENZE SMN	19:52	2:46	Giornaliero	193.49	366	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - Ellera - Magione - Passignano - Terontola - Camucia - Castiglione F - Arezzo - Montevarchi - S G Valdarno - Figline - Firenze CM - Firenze SMN	70818.80	MDVE	2	144	Autoservizio emergenziale Foligno - Terontola; RV 4106 Terontola 19:27 - Firenze 20:55.
RV	*	4083	FIRENZE SMN	18:14	FOLIGNO	21:09	2:55	Festivo	193.49	61	Firenze SMN - Firenze CM - Figline - S G Valdarno - Montevarchi - Arezzo - Castiglione F - Camucia - Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	11803.13	MDVE	6	396	RV 4111 FI SMN 19:14 - Terontola 20:41; Autoservizio emergenziale Terontola - Foligno oppure RV 4089 Terontola 21:41 - Foligno 23:15. Per i viaggiatori diretti ad Arezzo R 18783 Firenze SMN 18:22 - Arezzo 19:52.
RV		4084	FOLIGNO	19:03	TERONTOLA C.	20:18	1:15	Giornaliero	82.20	366	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Ellera - Magione - Passignano - Terontola	30085.20	MDVE	4	312	(lavorativi escl sab) RV 4732 Foligno 20:01 - Perugia 20:48; R 4716 Perugia 20:55 - Terontola 21:34; (sabato) Autoservizio emergenziale Foligno - Terontola; (festivo) RV 4732 Foligno 20:01 - Perugia 20:48; autoservizio emergenziale Perugia - Terontola.
RV	*	4085	FIRENZE SMN	18:14	FOLIGNO	21:09	2:55	Si effettua i lavorativi	193.49	305	Firenze SMN - Firenze CM - Figline - S G Valdarno - Montevarchi - Arezzo - Castiglione F - Camucia - Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	59015.67	MDVE	8	648	RV 4111 FI SMN 19:14 - Terontola 20:41; Autoservizio emergenziale Terontola - Foligno oppure RV 4089 Terontola 21:41 - Foligno 23:15.
RV		4087	FIRENZE SMN	20:14	FOLIGNO	22:57	2:43	Si effettua il sabato	193.49	53	Firenze SMN - Firenze CM - Figline - S G Valdarno - Montevarchi - Arezzo - Castiglione F - Camucia - Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia Silvestrini - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	10255.18	MDVE	5	396	R 18793 Firenze SMN 20:22 - Arezzo 21:54 oppure RV 4113 FI SMN 21:14 - Terontola 22:40; IC 599 Terontola 22:51 - Foligno 23:50 con F aggiuntive.
RV	*	4089	FIRENZE SMN	20:14	FOLIGNO	23:15	3:01	Giornaliero, soppresso il sabato	193.49	313	Firenze SMN - Firenze CM - Figline - S G Valdarno - Montevarchi - Arezzo - Castiglione F - Camucia - Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia Silvestrini - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	60563.62	MDVE	5	396	RV 4113 Firenze SMN 21:14 - Terontola 22:40; IC 599 Terontola 22:51 - Foligno 23:50 con F aggiuntive. Per Arezzo R 18793 Firenze SMN 20:22 - Arezzo 21:54.

cat.	contingente	N. treno	Stazione partenza	Ora part.	Stazione arrivo	Ora arrivo	Tempo di percorrenza (ore)	Periodicità	Km di linea	Giorni circolazione Igen-31 dic	Fermate	Treni*km	Tipo materiale	Numero minimo vetture	Numero minimo posti offerti	Interventi in caso di necessità di servizio sostitutivo
RV	*	4091	FIRENZE SMN	14:14	FOLIGNO	17:03	2:49	Si effettua sabato e festivi	193.49	114	Firenze SMN - Firenze CM - Figline - S G Valdarno - Montevarchi - Arezzo - Castiglion F - Camucia - Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	22058.32	MDVE	7	564	RV 4107 FI SMN 15:14 - Terontola 16:40; RV 4081 Terontola 17:41 - Foligno 19:15.
RV		4093	CHIUSI CT	4:00	ORTE	5:03	1:03	Si effettua i lavorativi	81.71	305	Chiusi - Fabro - Allerona - Orvieto - Alviano - Attigliano - Orte	24920.33	ROCK	4	465	RV 4095 Chiusi 5:25 - Orte 6:26 oppure autoservizio emergenziale Chiusi-Orte.
RV	*	4095	CHIUSI CT	5:25	ORTE	6:26	1:01	Si effettua i lavorativi	81.71	305	Chiusi - Fabro - Allerona - Orvieto - Alviano - Attigliano - Orte	24920.33	MDVC	8	648	R 18723 Chiusi 5:54 - Orte 6:54 con F aggiuntiva Allerona oppure RV 4097 Chiusi 6:22 - Orte 7:26.
RV		4097	TERONTOLA C.	6:00	ROMA TERMINI	08:14	2:14	Si effettua i lavorativi	177.80	305	Terontola - Castiglion del lago - Chiusi - Fabro - Allerona - Orvieto - Alviano - Attigliano - Orte - Roma Tib - Roma T.ni	54229.00	MDVE	7	564	IC 581 Terontola 6:45 - Roma T.ni 8:20 (per passeggeri da/per le stazioni di Terontola, Chiusi, Orvieto, Roma Tni); Autoservizio emergenziale Terontola-Orte (senza fermata di Attigliano servita da F 4523); R 4523 Orte 7:45 - Roma T.ni 8:27.
R		4108	ORTE	22:36	CHIUSI CT	23:40	1:04	Giornaliero, soppresso prefestivi	81.71	305	Orte - Attigliano - Alviano - Orvieto - Allerona - Fabro - Chiusi	24920.33	MDVC	3	228	Autoservizio emergenziale Orte- Chiusi.
RV	*	4149	ANCONA	13:50	ROMA TERMINI	17:58	4:08	Si effettua il 23/12 e dal 27/12 al 30/12/23 e dal 2/1 al 5/1/24 (corrispondente al 4155)	277.63	4	Ancona - Ancona Torrette - Falconara - Chiaravalle - Jesi - Montecarotto - Castelplanio - Genga - Fabriano - Fossato - Gualdo - Nocera - Foligno - Trevi - Spoleto - Baiano - Terni - Narni - Nera - Orte - Roma Tib - Roma Term.	1110.54	MDVE	8	648	Se problema tecnico MR, sostituzione d'impianto. (feriali) R 19809 Ancona 14:30 - Fabriano 15:46; IC 541 Fabriano 16:52 - Roma T.ni 19:55 con F aggiuntive oppure autoservizio emergenziale Fabriano - Foligno; RV 4733 Foligno 16:45 - Roma T.ni 18:45.
RV		4150	ROMA TERMINI	5:52	ANCONA	9:40	3:48	Giornaliero	277.63	366	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Narni - Terni - Spoleto - Campello - Trevi - Foligno - Nocera - Gualdo - Fossato - Fabriano - Albacina - Genga - Castelplanio - Jesi - Falconara - Palombina (P) - Ancona	101614.04	MDVE	3	228	RV 4094 Roma T.ni 6:06 - Orte 6:48; R 18723 Orte 7:04 - Terni 7:28; R 4736/4722 Terni 7:35 - Foligno 8:35 oppure R 4510 Orte 7:38 - Foligno 8:50; IC 534 Foligno 9:35 - Ancona 11:25 (con richiesta fermate).
RV	*	4151	ANCONA	3:33	ROMA TERMINI	7:18	3:45	Giornaliero	277.63	366	Ancona - Falconara - Jesi - Castelplanio - Fabriano - Fossato - Gualdo - Foligno - Spoleto - Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma Term.	101614.04	MDVE	7	564	Autoservizio emergenziale Ancona - Foligno; RV 4721 Foligno 6:36 - Roma Tni 8:52 oppure IC 531 Foligno 7:17 - Roma T.ni 8:55 con F aggiunte. (festivi) Autoservizio emergenziale Ancona - Foligno; IC 533 Foligno 7:50 - Roma T.ni 9:42 con F aggiunte oppure RV 4723 Foligno 8:02 - Roma T.ni 9:55.
RV	*	4152	ROMA TERMINI	9:30	ANCONA	13:28	3:58	Si effettua i lavorativi	277.63	305	Roma Term - Roma Tib - Orte - Nera M - Narni - Terni - Baiano - Spoleto - Campello - Trevi - Foligno - Nocera - Gualdo - Fossato - Fabriano - Albacina - Genga - Serra - Castelplanio - Montecarotto - Jesi - Chiaravalle - Castelferretti - Falconara - Ancona	84678.37	MDVE	6	480	IC 588 Roma T.ni 10:22 - Orte 11:00; Autoservizio emergenziale Orte-Foligno oppure RV 4512 Orte 13:08 - Foligno 14:13; R 19816 Foligno 14:20 - Ancona 16:37.
RV	*	4153	ANCONA	9:05	ROMA TERMINI	13:00	3:55	Giornaliero	277.63	366	Ancona - Falconara - Chiaravalle - Jesi - Castelplanio - Genga - Fabriano - Fossato - Gualdo - Nocera - Foligno - Trevi - Spoleto - Terni - Narni - Nera M - Orte - Roma Tib - Roma Term.	101614.04	MDVE	7	564	Se problema tecnico MR, sostituzione d'impianto. Autoservizio emergenziale Ancona-Foligno; RV 4725 Foligno 11:50 - Roma T.ni 13:55 (lavorativi) RV4737 Foligno 12:09 - Roma T.ni 14:15 (festivi).
RV	*	4154	ROMA TERMINI	13:22	ANCONA	17:40	4:18	Giornaliero	277.63	366	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Nera M - Narni - Terni - Baiano - Spoleto - Trevi - Foligno - Nocera - Gualdo - Fossato - Fabriano - Albacina - Genga - Serra - Castelplanio - Montecarotto - Jesi - Chiaravalle - Falconara - Ancona	101614.04	MDVE	7	564	RV 4730 Roma T.ni 14:28 - Foligno 16:12 con fermate straordinarie a Nera e Trevi; IC 540 Foligno 17:06 - Ancona 19:05 (per viaggiatori Fossato, Fabriano, Jesi, Falconara), RV 4156 Foligno 17:59 - Ancona 19:56 per fermate intermedie.
RV	*	4155	ANCONA	13:50	ROMA TERMINI	17:58	4:08	Giornaliero, escluso il 23/12 e dal 27/12 al 30/12/23 e dal 2/1 al 5/1/24	277.63	362	Ancona - Ancona Torrette - Falconara - Chiaravalle - Jesi - Montecarotto - Castelplanio - Genga - Fabriano - Fossato - Gualdo - Nocera - Foligno - Trevi - Spoleto - Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma Term.	100503.51	MDVE	8	648	Se problema tecnico MR, sostituzione d'impianto. (feriali) R 19809 Ancona 14:30 - Fabriano 15:46; IC 541 Fabriano 16:52 - Roma T.ni 19:55 con F aggiunte oppure Autoservizio emergenziale Fabriano - Foligno e RV 4733 Foligno 16:45 - Roma T.ni 18:45; (festivi) RV TTPER 1712 Ancona 14:45 - Falconara M.ma 14:54; Autoservizio emergenziale Falconara-Foligno; RV 4155 Foligno 15:54 - Roma T.ni 17:58
RV	*	4156	ROMA TERMINI	15:58	ANCONA	19:56	3:58	Giornaliero	277.63	366	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Nera M - Narni - Terni - Baiano - Spoleto - Trevi - Foligno - Nocera - Gualdo - Fossato - Fabriano - Genga - Castelplanio - Jesi - Chiaravalle - Falconara - Ancona	101614.04	MDVE	8	648	RV 4514 Roma T.ni 17:02 - Foligno 18:51; FB 8852 Foligno 19:09-Falconara M.ma 20:33; R 19824 Falconara M.ma 20:52 - Ancona 21:03 oppure Autoservizio emergenziale Foligno - Ancona per i viaggiatori da Fabriano R 19824 Fabriano 19:55 - Ancona 21:03 (festivi) FB 8852 Roma T.ni 17:27 - Falconara M.ma 20:33 per F principali oppure 4106 Roma T.ni 17:20 - Orte 18:03; RV 4732 Orte 18:47 - Foligno 19:59; RV 4196 Foligno 20:48 - Ancona 22:45.
RV		4157	ANCONA	18:50	ROMA TERMINI	22:32	3:42	Si effettua i lavorativi	277.63	305	Ancona - Palombina (P) - Falconara - Chiaravalle - Jesi - Montecarotto - Castelplanio - Serra - Fabriano - Fossato - Gualdo - Nocera - Foligno - Spoleto - Terni - Orte - Roma Tib - Roma Term	84678.37	MDVE	5	396	Se problema tecnico MR, sostituzione d'impianto. RV 4161 Ancona 19:50 - Roma T.ni 23:45 (per viaggiatori fino a Castelplanio R 19819 Ancona 19:05).
RV	*	4158	ROMA TERMINI	18:31	ANCONA	22:25	3:54	Si effettua i lavorativi	277.63	305	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Narni - Terni - Baiano - Spoleto - Trevi - Foligno - Nocera - Gualdo - Fossato - Fabriano - Castelplanio - Jesi - Falconara - Ancona	84678.37	MDVE	8	648	RV 4734/RV 4718 Roma Tni 19:02 - Foligno 20:52. Autoservizio emergenziale Foligno - Ancona. Per viaggiatori diretti ad Orte R 4534 Roma T.ni 19:16 - Orte 19:58
RV		4159	FABRIANO	19:53	ROMA TERMINI	22:32	2:39	Festivo	207.37	61	Fabriano - Fossato - Gualdo - Nocera - Foligno - Spoleto - Terni - Orte - Roma Tib - Roma Term.	12649.75	MDVE	4	312	RV 4161 Ancona 19:50 - Roma T.ni 23:45 (con F aggiuntiva Nocera).
RV		4160	FOLIGNO	23:03	ANCONA	01:00	1:57	Giornaliero	128.19	366	Foligno - Gualdo - Fossato - Fabriano - Genga - Serra - Castelplanio - Jesi - Chiaravalle - Falconara - Ancona	46918.64	MDVE	2	144	Autoservizio emergenziale Foligno - Ancona.
RV		4161	ANCONA	19:50	ROMA TERMINI	23:45	3:55	Giornaliero	277.63	366	Ancona - Palombina (P) - Falconara - Chiaravalle - Jesi - Castelplanio - Fabriano - Fossato - Gualdo - Foligno - Trevi (dal 24.4.21) - Spoleto - Terni - Narni (dal 24.4.21) - Orte - Roma Tib - Roma Term.	101614.04	MDVE	3	228	Se problema tecnico MR, sostituzione d'impianto. (feriali escluso il sabato) R19821 Ancona 20:30 - Fabriano 21:43 (sabato e festivi) Autoservizio emergenziale Ancona - Fabriano; R 19823 Fabriano 22:35 - Foligno 23:27; RV 4161 originario da Foligno ritardato.
RV	*	4196	ROMA TERMINI	18:55	ANCONA	22:45	3:50	Festivo	277.63	61	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Narni - Terni - Baiano - Spoleto - Trevi - Foligno - Nocera - Gualdo - Fossato - Fabriano - Castelplanio - Jesi - Falconara - Ancona	16935.67	MDVE	8	648	RV 4110 Roma T.ni 20:02 - Orte 20:45; RV 4516 Orte 21:48 - Foligno 22:56 (con F aggiuntive); RV 4160 Foligno 23:03 - Ancona 1:00 oppure IC 546 Roma T.ni 19:55 - Foligno 21:45 con F aggiunte + Autoservizio emergenziale Foligno-Ancona.
RV		4510	ROMA TERMINI	6:52	FOLIGNO	8:50	1:58	Si effettua i lavorativi, escluso dal 27/12/23 al 5/1/24	149.44	301	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Narni - Terni - Spoleto - Foligno	44981.74	MDVE	3	228	(per i viaggiatori diretti a Orte) RV 4096 Roma T.ni 7:02 - Orte 7:46; IC 534 Roma T.ni 7:50 - Foligno 9:33 oppure RV 4724 Roma T.ni 8:02 - Foligno 9:53 con fermate intermedie non servite da IC.
RV	*	4512	ROMA TERMINI	12:22	FOLIGNO	14:13	1:51	Si effettua i lavorativi	149.44	305	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Nera M - Narni - Terni - Spoleto - Trevi - Foligno	45579.51	MDVE	5	396	R 18720 Roma T.ni 13:02 - Orte 13:44; RV 4154 Orte 14:05 - Foligno 15:18.

cat.	contingente	N. treno	Stazione partenza	Ora part.	Stazione arrivo	Ora arrivo	Tempo di percorrenza (ore)	Periodicità	Km di linea	Giorni circolazione 1gen-31 dic	Fermate	Treni*km	Tipo materiale	Numero minimo vetture	Numero minimo posti offerti	Interventi in caso di necessità di servizio sostitutivo
RV	*	4514	ROMA TERMINI	17:02	FOLIGNO	18:51	1:49	Si effettua i lavorativi	149.44	305	Roma Term. - Roma Tib. - Narni - Terni - Spoleto - Trevi - Foligno	45579.51	MDVE	6	480	FB 8852 Roma T.ni 17:27 - Foligno 19:07 oppure RV 4732 Roma T.ni 18:02 - Foligno 19:59; (per i viaggiatori diretti ad Ore RV 4106 Roma T.ni 17:20 - Orte 18:03)
RV		4516	ROMA TERMINI	21:02	FOLIGNO	22:56	1:54	Giornaliero	149.44	366	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Nera M - Narni - Terni - Spoleto - Foligno	54695.41	MDVE	5	396	R 4108 Roma T.ni 21:50 - Orte 22:34; Autoservizio emergenziale Orte - Foligno
RV		4518	ROMA TERMINI	6:52	FOLIGNO	8:56	2:04	Si effettua i lavorativi dal 27/12/23 al 5/1/24 (corrispondente al 4510)	149.44	4	Roma Term. - Roma Tib - Orte - S.liberato - Nera - Narni - Terni - Baiano - Campello - Spoleto - Trevi - Foligno	597.76	MDVE	5	396	(per i viaggiatori diretti a Orte) RV 4096 Roma T.ni 7:02 - Orte 7:46; IC534 Roma T.ni 7:50 - Foligno 9:33 oppure RV 4724 Roma T.ni 8:02 - Foligno 9:53 con fermate intermedie non servite da IC.
RV		4538	ROMA TERMINI	22:48	TERNI	23:50	1:02	Giornaliero	95.09	366	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Narni - Terni	34803.31	MDVE	3	228	ICN 798 Roma Tib. 23:55 - Orte 00:25; Autoservizio emergenziale Orte - Terni.
RV		4539	TERNI	05:30	ROMA TERMINI	06:35	1:05	Si effettua i lavorativi	95.09	305	Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma Term.	29002.76	MDVE	6	480	RV 4151 Terni 6:10 - Roma T.ni 7:18.
RV		4565	FOLIGNO	05:55	ROMA TERMINI	8:00	2:05	Si effettua i lavorativi	149.44	305	Foligno - Trevi - Spoleto - Baiano - Terni - Narni - Nera M - Roma Tib - Roma Term.	45579.51	MDVE	6	480	RV 4721 Foligno 6:36 - Roma T.ni 8:52/ viaggiatori da Terni possono usufruire del R 4256 Terni 7:00 - Roma Tib. 7:56.
R		4567	FOLIGNO	13:31	ORTE	14:48	1:17	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	81.88	240	Foligno - Trevi - Campello - Spoleto - Baiano - Terni - Narni - Nera - S. Liberato - Orte	19650.24	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4731 Foligno 14:38 - Orte 15:46 con F aggiunte.
R		4700	TERNI	5:45	TERONTOLA C.	8:05	2:20	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	136.55	240	Terni - Spoleto - Trevi - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - PG Capitini - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Terontola	32772.00	ETR 425 Jazz	5	308	R 4704 Terni 6:20 - Terontola 8:55
R		4701	TERONTOLA C.	06:25	FOLIGNO	7:58	1:33	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	82.20	240	Terontola - Tuoro - Passignano - Magione - Ellera - Perugia Silvestrini - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	19728.00	MDVE	5	396	R 4720 Terontola 7:10 - Foligno 8:50.
R		4702	TERNI	5:45	TERONTOLA C.	8:05	2:20	Si effettua i lavorativi dal 17/06 al 31/08	136.55	65	Terni - Spoleto - Trevi - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - PG Capitini - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Terontola	8875.75	MDVE	4	312	R 4704 Terni 6:20 - Terontola 8:55
R		4704	TERNI	6:20	TERONTOLA C.	8:55	2:35	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	136.55	240	Terni - Baiano - Spoleto - Campello - Trevi - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - PG Capitini - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Tuoro - Terontola	32772.00	MDVE	5	396	RV 4150 Terni 6:53 - Foligno 7:40; (feriali escluso sab) R 4952 Foligno 8:15 - Magione 9:24, autoservizio emergenziale Magione - Terontola; (sabato) Autoservizio emergenziale Foligno - Terontola.
R		4705	TERONTOLA C.	06:25	FOLIGNO	7:58	1:33	Si effettua i lavorativi dal 17/06 al 31/08	82.20	65	Terontola - Tuoro - Passignano - Magione - Ellera - Perugia Silvestrini - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	5343.00	ETR 425 Jazz	5	308	R 4720 Terontola 7:10 - Foligno 8:50.
R		4706	FOLIGNO	11:50	TERONTOLA C.	13:09	1:19	Si effettua i lavorativi	82.20	305	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Tuoro - Terontola	25071.00	ETR 425 Jazz	5	308	(lun - ven) Autoservizio emergenziale Foligno - Terontola oppure RV 4076 Foligno 13:03 - Terontola 14:18 (sabato) R 4954 Foligno 12:25 - Perugia 13:12 e RV 4076 Perugia 13:41 - Terontola 14:18.
R		4707	TERONTOLA C.	08:30	FOLIGNO	09:52	1:22	Si effettua i lavorativi dal 17/06 al 31/08	82.20	65	Terontola - Tuoro - Passignano - Magione - Ellera - Pg Silvestrini - Pg Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	5343.00	MDVE	4	312	Autoservizio emergenziale Terontola - Foligno oppure RV 4073 Terontola 9:41 - Foligno 11:00 con F aggiuntive.
R		4708	FOLIGNO	13:45	TERONTOLA C.	15:11	1:26	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	82.20	240	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - Pg Capitini - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Tuoro - Terontola	19728.00	MDVE	3	228	R 4956 Foligno 14:22 - Perugia 15:10; RV 4080 Perugia 15:40 - Terontola 16:18 con F aggiuntive.
R		4709	TERONTOLA C.	08:30	FOLIGNO	09:52	1:22	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	82.20	240	Terontola - Tuoro - Passignano - Magione - Ellera - Pg Silvestrini - Pg Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	19728.00	ETR 425 Jazz	5	308	Autoservizio emergenziale Terontola - Perugia/Foligno oppure R 4951 Perugia 9:53 - Foligno 10:33 oppure RV 4073 Terontola 9:41 - Foligno 10:57 con F aggiuntive.
R		4710	FOLIGNO	13:45	TERONTOLA C.	15:11	1:26	Si effettua i lavorativi dal 17/06 al 31/08	82.20	65	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Pg Università - Pg Silvestrini - Ellera - Magione - Torricella - Passignano - Tuoro - Terontola	5343.00	ETR 425 Jazz	5	308	R 4956 Foligno 14:17 - Perugia 15:05; RV 4080 Perugia 15:38 - Terontola 16:18 con F aggiuntive.
R		4711	TERONTOLA C.	11:39	FOLIGNO	13:01	1:22	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	82.20	240	Terontola - Passignano - Magione - Ellera - PG Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	19728.00	MDVE	4	312	R 4713 Terontola 12:26 - Foligno 14:02.
R		4712	FOLIGNO	15:33	TERONTOLA C.	17:14	1:41	Si effettua i lavorativi escluso il sabato	82.20	253	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Tuoro - Terontola	20796.60	MDVE	2	144	RV 4730 Foligno 16:14 - Perugia 16:58; autoservizio emergenziale Perugia - Terontola oppure RV 4082 Foligno 17:04 - Terontola 18:24 con F aggiuntive
R		4713	TERONTOLA C.	12:26	FOLIGNO	14:02	1:36	Si effettua i lavorativi	82.20	305	Terontola - Passignano - Magione - Ellera - PG Silvestrini - Perugia Capitini - Perugia Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	25071.00	MDVE	3	228	Autoservizio emergenziale Terontola - Perugia, RV 4731 Perugia 13:47 - Foligno 14:36; oppure RV 4077 Terontola 13:41 - Foligno 15:08.
R		4714	FOLIGNO	18:12	TERONTOLA C.	19:36	1:24	Si effettua i lavorativi escluso il sabato fino al 14/06 e dal 2/09	82.20	199	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Tuoro - Terontola	16357.80	MDVE	3	228	RV 4084 Foligno 19:03 - Terontola 20:18.
R		4715	TERONTOLA C.	16:20	FOLIGNO	17:44	1:24	Si effettua i lavorativi escluso il sabato fino al 14/06 e dal 2/09	82.20	200	Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Pg Silvestrini - Pg Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	16440.00	MDVE	3	228	BUS PG043 Terontola 16:48 - Perugia 17:38 con F aggiuntive; RV 4735 Perugia 18:15 - Foligno 18:54.
R		4716	PERUGIA	20:55	TERONTOLA C.	21:34	0:39	Si effettua i lavorativi escluso il sabato	42.62	253	Perugia - Pg Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Terontola	10782.86	MDVE	2	144	Autoservizio emergenziale Perugia - Terontola.
R		4717	TERONTOLA C.	18:50	FOLIGNO	20:16	1:26	Si effettua i lavorativi escluso il sabato fino al 14/06 e dal 2/09	82.20	199	Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Pg Silvestrini - Pg Capitini - Pg Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	16357.80	MDVE	2	144	Autoservizio emergenziale Terontola - Perugia oppure RV 4085 Terontola 19:41 - Foligno 21:12 con F aggiuntive.
RV		4718	ROMA TERMINI	19:02	TERONTOLA C.	22:20	3:18	Si effettua il sabato, soppresso i festivi	231.64	52	Roma Tni - Roma Tib - Orte - Nera - Narni - Terni - Spoleto - Trevi - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Pg Silvestrini - Ellera - Magione - Passignano - Terontola	12045.33	MDVE	3	228	RV 4534 Roma T.ni 19:16 - Orte 19:58 (per viaggiatori diretti ad Orte); RV 4110 Roma T.ni 20:02 - Terontola 22:06 (per viaggiatori diretti a Terontola); Autoservizio emergenziale Orte - Terontola per le restanti fermate.
R		4719	TERONTOLA C.	11:39	FOLIGNO	13:01	1:22	Si effettua i lavorativi dal 17/06 al 31/08	82.20	65	Terontola - Passignano - Magione - Ellera - PG Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	5343.00	ETR 425 Jazz	5	308	R 4713 Terontola 12:26 - Foligno 14:02.
R		4720	CHIUSI CT	6:40	FOLIGNO	08:50	2:10	Si effettua i lavorativi	110.73	305	Chiusi C.T. - Castiglione del Lago - Terontola C. - Tuoro s.T. - Passignano s.T. - Magione - Ellera - Perugia Silvestrini - Perugia Capitini - Perugia Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	33772.35	ETR 425 Jazz	3	186	Autoservizio emergenziale Chiusi - Terontola; R 4709/07 Terontola 8:30 - Foligno 9:52 con F aggiuntiva PG Capitini.
RV	*	4721	PERUGIA	5:52	ROMA TERMINI	08:52	3:00	Si effettua dal lunedì al sabato e il 7/1	189.02	314	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Spoleto - Baiano - Terni - Narni - Nera M - Orte - Roma Tib - Roma Term.	59352.59	MDVE	8	648	IC 531 Perugia 6:40 - Roma Tni 8:55 con F aggiuntive oppure R4949 Perugia 6:52 - Terni 8:28 (con F aggiuntiva Baiano) e IC 533 Terni 8:43 - Roma T.ni 9:45 con F aggiuntive Narni e Nera altrimenti autoservizio emergenziale da Terni.

cat.	contingente	N. treno	Stazione partenza	Ora part.	Stazione arrivo	Ora arrivo	Tempo di percorrenza (ore)	Periodicità	Km di linea	Giorni circolazione 1gen-31 dic	Fermate	Treni*km	Tipo materiale	Numero minimo vetture	Numero minimo posti offerti	Interventi in caso di necessità di servizio sostitutivo
R		4722	TERNI	7:35	PERUGIA	09:15	1:40	Si effettua i lavorativi escluso il sabato fino al 14/06 e dal 2/09 (escluso dal 27/12/23 al 5/01/24)	93.93	196	Terni - Baiano - Spoleto - Campello - Trevi - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia	18410.28	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4510 Terni 8:01 - Foligno 8:50 con F aggiuntive; RV 4072 Foligno 9:10 - Perugia 9:48.
RV	*	4723	PERUGIA	7:23	ROMA TERMINI	9:55	2:32	Festivo	189.02	61	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Campello - Spoleto - Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma Term.	11530.28	MDVE	6	480	Autoservizio emergenziale Perugia-Foligno; FA 8851 Foligno 09:20 - Roma Tni 11:00 per Spoleto, Terni e Roma Tib. Autoservizio emergenziale per restanti fermate
RV		4724	ROMA TERMINI	8:02	PERUGIA	10:44	2:42	Si effettua i lavorativi	189.02	305	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Narni - Terni - Spoleto - Foligno - Assisi - Perugia PSG - Perugia.	57651.41	MDVE	5	396	RV 4098 RM Tni 9:02 - Orte 9:50; RV 4152 Orte 10:13 - Foligno 11:23; R 4706 Foligno 11:50 - Perugia 12:25.
RV	*	4725	PERUGIA	11:05	ROMA TERMINI	13:55	2:50	Si effettua i lavorativi	189.02	305	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Spoleto - Baiano - Terni - Narni - Nera M - Orte - Roma Tib - Roma T.ni	57651.41	MDVE	5	396	Autoservizio emergenziale Perugia-Orte; RV 4103 Orte 14:01 - Roma 14:48. Per viaggiatori diretti a Roma: RV 4074 Perugia 11:44 - Terontola 12:20; RV4103 Terontola 12:41 - Roma Tni 14:48.
RV		4726	ROMA TERMINI	8:15	PERUGIA	10:57	2:42	Festivo	189.02	61	Roma Tni - Roma Tib - Orte - Narni - Terni - Spoleto - Foligno - Assisi - Perugia PSG - Perugia.	11530.28	MDVE	5	396	RV 4098 Roma Tni 9:02 - Orte 9:50; RV 4728 Orte 10:47 - Perugia 12:30 oppure autoservizio emergenziale Orte - Perugia.
R		4727	TERONTOLA C.	18:50	FOLIGNO	20:16	1:26	Si effettua i lavorativi escluso il sabato dal 17/06 al 30/08	82.20	53	Terontola - Passignano - Torricella - Magione - Ellera - Pg Silvestrini - Pg Università - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	4356.60	MDVE	2	144	RV 4085 Terontola 19:41 - Foligno 21:09 con F aggiuntive oppure autoservizio emergenziale Terontola - Perugia.
RV		4728	ROMA TERMINI	10:05	PERUGIA	12:30	2:25	Festivo	189.02	61	Roma Term. - Roma Tib - Orte - Narni - Terni - Spoleto - Foligno - Assisi - Perugia PSG - Perugia.	11530.28	MDVE	5	396	IC 588 Roma T.ni 10:22 - Orte 11:00 oppure RV 4100 Roma Tib. 11:11 - Orte 11:47; Autoservizio emergenziale Orte - Perugia
RV	*	4729	PERUGIA	14:02	ROMA TERMINI	16:43	2:41	Festivo	189.02	61	Perugia - Perugia PSG - Assisi - Foligno - Spoleto - Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma T.ni	11530.28	MDVE	5	396	RV 4077 Perugia 14:27 - Foligno 15:08; RV 4155 Foligno 15:54 - Roma T.ni 17:58.
RV	*	4730	ROMA TERMINI	14:28	PERUGIA	16:58	2:30	Giornaliero	189.02	366	Roma Tni - Roma Tib - Orte - Narni - Terni - Baiano - Spoleto - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia	69181.69	MDVE	7	564	RV 4104 Roma Tni 15:02 - Orte 15:44; IC 540 Orte 16:01-Foligno 17:04 con F aggiuntive (oppure IC 540 Orte 16:01 - Terni 16:20 e RV 4156 Terni 17:06-Foligno 17:57); R 4714 Foligno 18:12 - Perugia 18:52 oppure autoservizio emergenziale Foligno-Perugia.
RV	*	4731	PERUGIA	13:47	ROMA TERMINI	16:43	2:56	Si effettua i lavorativi	189.02	305	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Campello - Spoleto - Baiano - Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma T.ni	57651.41	MDVE	6	480	RV 4077 Perugia 14:27 - Foligno 15:08; RV 4155 Foligno 15:54 - Roma T.ni 17:58 con F aggiuntive Campello e Baiano.
RV	*	4732	ROMA TERMINI	18:02	PERUGIA	20:48	2:46	Giornaliero, soppresso il sabato, circola il 6/1	189.02	313	Roma Tni - Roma Tib - Orte - Nera M - Narni - Terni - Spoleto - Trevi - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia	59163.57	MDVE	8	648	(lavorativi) RV 4158 Roma T.ni 18:31 - Foligno 20:23 (con F aggiuntiva Nera); RV 4734 Foligno 20:54 - Perugia 21:37; (festivi) RV 4196 Roma T.ni 18:55 - Foligno 20:46 (con F aggiuntiva Nera); autoservizio emergenziale Foligno - Perugia.
RV		4733	PERUGIA	15:55	ROMA TERMINI	18:45	2:50	Si effettua i lavorativi	189.02	305	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Spoleto - Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma Tni	57651.41	MDVE	5	396	(lun - ven) RV 4079 Perugia 16:23 - Spoleto 17:25; IC 541 Spoleto 18:15 - Roma T.ni 19:55 con F aggiuntive; (sabato) RV 4091 Perugia 16:23 - Foligno 17:03; IC 541 Foligno 17:58 - Roma T.ni 19:55 con F aggiuntive.
RV	*	4734	ROMA TERMINI	19:02	PERUGIA	21:37	2:35	Si effettua i lavorativi escluso il sabato	189.02	253	Roma Tni - Roma Tib - Orte - Nera - Narni - Terni - Spoleto - Trevi - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia	47822.31	MDVE	5	396	R 4534 Roma T.ni 19:16 - Orte 19:58 (per viaggiatori diretti ad Orte); IC 546 Roma Tni 19:55 - Perugia 22:22 con F aggiuntive oppure autoservizio emergenziale Orte - Perugia.
RV	*	4735	PERUGIA	18:15	ROMA TERMINI	20:50	2:35	Giornaliero	189.02	366	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Spoleto - Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma Term.	69181.69	MDVE	6	480	RV 4081 Perugia 18:28 - Foligno 19:15; R 4941 Foligno 19:40 - Terni 20:37; RV 4157/59 Terni 21:26 - Roma Tni 22:32.
R		4736	TERNI	7:35	FOLIGNO	8:36	1:01	Si effettua il sabato, soppresso i festivi, fino al 15/06 e dal 7/09 (escluso il 30/12/23)	54.35	41	Terni - Baiano - Spoleto - Campello - Trevi - Foligno	2228.35	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4510/18 Terni 08:01 - Foligno 8:50.
RV		4737	PERUGIA	11:20	ROMA TERMINI	14:15	2:55	Festivo	189.02	61	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Spoleto - Baiano - Terni - Narni - Nera M - Orte - Roma Tib - Roma T.ni	11530.28	MDVE	5	396	Autoservizio emergenziale Perugia-Orte; RV 4103 Orte 14:01 - Roma T.ni 14:48. Per viaggiatori diretti a Roma: RV 4074 Perugia 11:44 - Terontola 12:20; RV 4103 Terontola 12:41 - Roma Tni 14:48
R		4738	TERNI	6:20	TERONTOLA C.	8:56	2:36	Si effettua i lavorativi dal 17/06 al 31/08	136.55	65	Terni - Baiano - Spoleto - Campello - Trevi - Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Perugia Università - PG Capitini - Perugia Silvestrini - Ellera - Magione - Torricella - Passignano - Tuoro - Terontola	8875.75	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4150 Terni 6:53 - Foligno 7:40; (feriali escluso sab) R 4952 Foligno 8:15 - Magione 9:24; Autoservizio emergenziale Magione -Terontola; (sabato) Autoservizio emergenziale Foligno -Terontola.
R		4941	FOLIGNO	19:40	TERNI	20:37	0:57	Si effettua i lavorativi	54.35	305	Foligno - Trevi - Spoleto - Baiano - Terni	16576.75	MDVE	3	228	RV 4157 Foligno 20:46 - Terni 21:24.
R		4943	FABRIANO	17:22	FOLIGNO	18:30	1:08	Si effettua i lavorativi	57.93	305	Fabriano - Fossato - Gualdo-Gaifana - Nocera - Foligno	17669.26	MDVE	3	228	Autoservizio emergenziale Fabriano - Foligno.
R		4944	SPOLETO	17:55	FOLIGNO	18:14	0:19	Si effettua i lavorativi, escluso il sabato	25.12	253	Spoleto - Trevi - Foligno	6355.36	MDVE	3	228	RV 4514 Spoleto 18:32 - Foligno 18:51.
RV		4945	TERNI	10:45	ROMA TERMINI	12:00	1:15	Si effettua i lavorativi	95.09	305	Terni - Narni - Orte - Roma Tib - Roma T.ni	29002.76	MDVE	4	312	Autoservizio emergenziale Terni-Orte; RV 4101 Orte 11:55 - Roma Tni 12:48.
RV		4947	PERUGIA	6:52	TERNI	8:29	1:37	Si effettua i lavorativi dal 27/12/23 al 5/1/24 (corrispondente al 4949)	93.93	4	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Spoleto - Terni	375.72	MDVE	4	312	R 4701 Perugia 7:18 - Foligno 7:58; Autoservizio emergenziale Foligno - Terni.
R		4948	FOLIGNO	04:43	PERUGIA	5:14	0:31	Si effettua i lavorativi	39.58	305	Foligno - Assisi - Perugia	12071.90	MDVE	3	228	RV 4070 Foligno 5:30 - Perugia 6:13.
R		4949	PERUGIA	6:52	TERNI	8:28	1:36	Si effettua i lavorativi, escluso dal 27/12/23 al 5/1/24	93.93	301	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno - Trevi - Spoleto - Terni	28272.93	MDVE	3	228	R 4701 Perugia 7:18 - 7:58 Foligno; Autoservizio emergenziale Foligno - Terni.
R		4950	FOLIGNO	6:17	PERUGIA	7:02	0:45	Festivo	39.58	61	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia	2414.38	MDVE	3	228	R 5114 Foligno 6:45 - Perugia 7:21
R		4951	PERUGIA	09:53	FOLIGNO	10:33	0:40	Si effettua i lavorativi escluso il sabato fino al 14/06 e dal 2/09, escluso dal 27/12/23 al 5/1/24	39.58	195	Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	7718.10	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4073 Perugia 10:19 - Foligno 10:57.
R		4952	FOLIGNO	8:15	MAGIONE	9:24	1:09	Si effettua i lavorativi escluso il sabato	60.88	253	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - PG Università - PG Capitini - PG Silvestrini - Ellera - Magione	15402.64	MDVE	3	228	R 4722 Foligno 8:37 - Perugia 9:15; RV 4072 Perugia 9:50 - Magione 10:11.
R		4954	FOLIGNO	12:25	PERUGIA	13:12	0:47	Si effettua il sabato, soppresso i festivi	39.58	52	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia	2058.16	MDVE	3	228	RV 4076 Foligno 13:03 - Perugia 13:39.

cat.	contingente	N. treno	Stazione partenza	Ora part.	Stazione arrivo	Ora arrivo	Tempo di percorrenza (ore)	Periodicità	Km di linea	Giorni circolazione Igen-31 dic	Fermate	Treni*km	Tipo materiale	Numero minimo vetture	Numero minimo posti offerti	Interventi in caso di necessità di servizio sostitutivo
R		4956	FOUGNO	14:22	PERUGIA	15:10	0:48	Si effettua i lavorativi	39.58	305	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia	12071.90	MDVE	3	228	RV 4080 Foligno 14:56 - Perugia 15:36.
R		4962	TERNI	10:05	FOLIGNO	10:50	0:45	Festivo	54.35	61	Terni - Spoleto - Trevi - Foligno	3315.35	MDVE	3	228	RV 4728 Terni 11:07 - Foligno 11:54 con F aggiuntiva Trevi.
R		4963	MAGIONE	11:14	PERUGIA	11:40	0:26	Si effettua i lavorativi escluso il sabato	21.30	253	Magione - Ellera - Pg Silvestrini - Pg Capitini - Pg Università - Perugia	5388.90	MDVE	2	144	R 4711 Magione 12:01 - Perugia 12:25.
R		5109	TERONTOLA C.	8:30	FOLIGNO	9:48	1:18	Festivo	82.20	61	Terontola - Passignano - Magione - Ellera - Perugia - Perugia PSG - Bastia - Assisi - Spello - Foligno	5014.20	MDVE	2	144	RV 4073 Terontola 9:41 - Foligno 10:57.
R		5114	FOLIGNO	6:45	TERONTOLA C.	7:58	1:13	Festivo	82.20	61	Foligno - Spello - Assisi - Bastia - Perugia PSG - Perugia - Ellera - Magione - Passignano - Terontola	5014.20	MDVE	2	144	Autoservizio emergenziale Foligno - Terontola.
R		18710	ORTE	19:55	CHIUSI CT	20:55	1:00	Giornaliero soppresso prefestivi	81.71	305	Orte - Orvieto - Fabro - Chiusi	24920.33	ROCK	4	465	RV 4110 Orte 20:47 - Chiusi 21:48.
R		18714	ORTE	16:51	CHIUSI CT	17:52	1:01	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09, escluso dal 23/12/23 al 5/01/24	81.71	236	Orte - Attigliano - Alviano - Orvieto - Allerona - Fabro - Chiusi	19282.62	ETR 425 Jazz	5	308	IC 596 Orte 17:05 - Chiusi 18:12 (per Orvieto e Chiusi) R 4528 Orte 17:00 - Attigliano 17:11(per Attigliano); RV 4106 Orte 18:04 - Chiusi 19:04 (per Alviano, Allerona e Fabro).
R		18717	TERONTOLA C.	13:35	ORTE	15:03	1:28	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	110.24	240	Terontola - Castiglion del lago - Chiusi - Fabro - Allerona - Orvieto - Alviano - Attigliano - Orte	26456.40	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4105 Terontola 14:41 - Orte 16:09 (per Allerona Faggiuntiva altrimenti autoservizio emergenziale).
R		18719	TERONTOLA C.	15:46	CHIUSI CT	16:08	0:22	Si effettua i lavorativi dal 17/06 al 31/08	28.53	65	Terontola - Castiglione del Lago - Chiusi CT	1854.39	ETR 425 Jazz	2	124	RV 4107 Terontola 16:41 - Chiusi 16:59.
R		18723	CHIUSI CT	5:54	TERNI	7:28	1:34	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09 (escluso dal 27/12/23 al 5/01/24)	109.23	236	Chiusi - Fabro - Orvieto - Alviano - Attigliano - Orte - S. Liberato - Nera M - Narni - Terni	25778.75	ETR 425 Jazz	3	186	RV 4097 Chiusi 6:22 - Orte 7:26; RV 4510 Orte 7:38 - Terni 7:59 (con F aggiuntive S.Liberato e Nera).
R		18724	ORTE	5:20	CHIUSI CT	6:14	0:54	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	81.71	240	Orte - Orvieto - Fabro - Chiusi	19609.44	ETR 425 Jazz	3	186	Autoservizio emergenziale Orte-Chiusi oppure R 4094 Orte 6:50 - Chiusi 7:52.
R		18726	ORTE	14:58	ORVIETO	15:30	0:32	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	42.37	240	Orte - Attigliano - Orvieto	10169.52	ETR 425 Jazz	3	186	RV 4104 Orte 15:52 - Orvieto 16:25.
R		18727	ORVIETO	16:27	TERNI	17:32	1:05	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09	69.90	240	Orvieto - Orte - Nera M. - Narni-Amelia - Terni	16775.76	ETR 425 Jazz	3	186	RV 4107 Orvieto 17:27 - Orte 18:09; RV 4732 Orte 18:47 - Terni 19:08; (sabato) RV 4158 Orte 19:17 - Terni 19:36 con Faggiuntiva Nera.
R		19765	FABRIANO	22:35	FOLIGNO	23:27	0:52	Festivo	57.93	61	Fabriano - Fossato - Gualdo - Nocera - Foligno	3533.85	MDVE	3	228	Autoservizio emergenziale Fabriano - Foligno.
R		19789	FABRIANO	6:05	FOLIGNO	7:05	1:00	Si effettua i lavorativi	57.93	305	Fabriano - Fossato - Gualdo - Nocera - Foligno	17669.26	MDVE	3	228	Se problema tecnico MR, sostituzione d'impianto. IC 533 Ancona 05:50 - Fabriano 6:51 - Foligno 7:40 con F aggiuntive.
R		19796	FOLIGNO	05:45	FABRIANO	6:45	1:00	Si effettua i lavorativi	57.93	305	Foligno - Nocera - Gaifana - Gualdo - Fossato - Fabriano	17669.26	MDVE	4	312	R 19802 Foligno 06:40 - Fabriano 7:34.
R		19798	FOLIGNO	06:15	FABRIANO	7:12	0:57	Festivo	57.93	61	Foligno - Nocera U. - Gualdo - Fossato - Fabriano	3533.85	MDVE	3	228	Autoservizio emergenziale Foligno - Fabriano.
R		19802	FOLIGNO	6:40	FABRIANO	7:34	0:54	Si effettua i lavorativi	57.93	305	Foligno - Nocera - Gaifana - Gualdo - Fossato - Fabriano	17669.26	MDVE	3	228	RV 4150 Foligno 7:42 - Fabriano 8:35 con F aggiuntive.
R		19803	FABRIANO	14:12	FOLIGNO	15:09	0:57	Si effettua i lavorativi	57.93	305	Fabriano - Fossato - Gualdo - Gaifana - Nocera - Foligno	17669.26	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4155 Fabriano 14:57 - Foligno 15:52 con F aggiuntive.
R		19805	FOUGNO	15:15	ORTE	16:32	1:17	Si effettua i lavorativi fino al 15/06 e dal 2/09 (escluso dal 23/12/23 al 5/01/24)	81.88	232	Foligno - Trevi - Spoleto - Baiano - Terni - Narni - Nera - Orte	18995.23	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4155 Foligno 15:54 - Orte 17:08 con F aggiuntive.
R		19816	FOLIGNO	14:20	FABRIANO	15:21	1:01	Si effettua i lavorativi	57.93	305	Foligno - Nocera - Gualdo - Fossato - Fabriano	17669.26	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4154 Foligno 15:20 - Fabriano 16:12.
R		19823	FABRIANO	22:35	FOLIGNO	23:27	0:52	Si effettua i lavorativi	57.93	305	Fabriano - Fossato - Gualdo - Nocera - Foligno	17669.26	MDVE	3	228	Autoservizio emergenziale Fabriano - Foligno.
R		19867	FOUGNO	15:15	TERNI	16:08	0:53	Si effettua i lavorativi dal 17/06 al 31/08	54.35	65	Foligno - Trevi - Spoleto - Baiano - Terni	3532.75	ETR 425 Jazz	5	308	RV 4155 Foligno 15:54 - Terni 16:45 con F aggiuntive.
R		90401	UMBERTIDE	5:34	PERUGIA S.ANNA	6:39	1:05	Si effettua i lavorativi	34.525	305	Pierantonio 5:43/44 - SOLFAGNANO-P. 5:55/56 - PONTE PATTOLI 6:04/05 - Villa P. 6:09/10 - Ponte Felcino 6:15/20 - Perugia P.S.G. 6:28/29 - Piscille 6:33/33% - PG. Pallotta 6:36/36%	10530.125	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90402	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	5:23	CITTA' DI CASTELLO	7:07	1:44	Si effettua i lavorativi	52.214	305	Ponte Felcino 5:31/31% - Villa P. 5:34/35 - PONTE PATTOLI 5:40/41 - SOLFAGNANO-P. 5:52/57 - Pierantonio 6:07/07% - UMBERTIDE 6:22/27 - Monte Ponte T. 6:35/35% - TRESTINA 6:47/52 - SANSECONDO 6:56/57	15925.270	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90403	CITTA' DI CASTELLO	5:52	UMBERTIDE	6:25	0:33	circola dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24; soppresso FES	22.876	228	SANSECONDO 6:01/02 - TRESTINA 6:08/09 - Monte Ponte T. 6:15/16	5215.728	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90403	UMBERTIDE	6:26	PERUGIA S.ANNA	7:34	1:08	Si effettua i lavorativi	34.525	305	Pierantonio 6:34/34% - SOLFAGNANO-P. 6:43/48 - PONTE PATTOLI 6:56/57 - Villa P. 7:02/03 - Ponte Felcino 7:08/13 - Perugia P.S.G. 7:22/24 - Piscille 7:28/28% - PG. Pallotta 7:31/31%	10530.125	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90404	PERUGIA S.ANNA	6:49	CITTA' DI CASTELLO	8:35	1:46	Si effettua i lavorativi	57.401	305	PG. Pallotta 6:50/51 - Piscille 6:53/54 - Perugia P.S.G. 6:59/7:00 - Ponte Felcino 7:11/12 - Villa P. 7:16/16% - PONTE PATTOLI 7:27/32 - SOLFAGNANO-P. 7:40/41 - Pierantonio 7:47/48 - UMBERTIDE 7:57/58 - Monte Ponte T. 8:05/06 - TRESTINA 8:16/21 - SANSECONDO 8:25/25%	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90405	CITTA' DI CASTELLO	7:17	PERUGIA S.ANNA	8:58	1:41	Si effettua i lavorativi	57.401	305	SANSECONDO 7:26/27 - TRESTINA 7:33/34 - Monte Ponte T. 7:42/43 - UMBERTIDE 7:54/59 - Pierantonio 8:07/07% - SOLFAGNANO-P. 8:14/15 - PONTE PATTOLI 8:25/26 - Villa P. 8:32/33 - Ponte Felcino 8:35/36 - Perugia P.S.G. 8:47/48 - Piscille 8:52/52% - PG. Pallotta 8:55/55%	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90407	CITTA' DI CASTELLO	9:00	PERUGIA S.ANNA	10:31	1:31	Si effettua i lavorativi	57.401	305	SANSECONDO 9:08/09 - TRESTINA 9:14/14% - Monte Ponte T. 9:20/21 - UMBERTIDE 9:30/31 - Pierantonio 9:40/41 - SOLFAGNANO-P. 9:48/49 - PONTE PATTOLI 9:58/58% - Villa P. 10:03/03% - Ponte Felcino 10:09/10 - Perugia P.S.G. 10:20/21 - Piscille 10:25/25% - PG. Pallotta 10:28/28%	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento

cat.	contingente	N. treno	Stazione partenza	Ora part.	Stazione arrivo	Ora arrivo	Tempo di percorrenza (ore)	Periodicità	Km di linea	Giorni circolazione Igen-31 dic	Fermate	Treni*km	Tipo materiale	Numero minimo vetture	Numero minimo posti offerti	Interventi in caso di necessità di servizio sostitutivo
R		90408	PERUGIA S.ANNA	9:46	CITTA' DI CASTELLO	11:13	1:27	Festivo	57.401	61	PG. Pallotta 9:47%/48 - Piscille 9:50%/51 - Perugia P.S.G. 9:56/57 - Ponte Felcino 10:05%/06 - Villa P. 10:09%/10 - PONTE PATTOLI 10:16%/17 - SOLFAGNANO-P. 10:26%/27 - Pierantonio 10:34%/35 - UMBERTIDE 10:43%/44 - Monte Ponte T. 10:51%/52 - TRESTINA 10:58%/59 - SANSECONDO 11:03%/04	3501.461	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90409	UMBERTIDE	8:25	PERUGIA S.ANNA	9:23	0:58	Festivo	34.525	61	Pierantonio 8:34%/35 - SOLFAGNANO-P. 8:42%/43 - PONTE PATTOLI 8:51%/52 - Villa P. 8:57%/58 - Ponte Felcino 9:01%/02 - Perugia P.S.G. 9:11/13 - Piscille 9:17/17% - PG. Pallotta 9:20/20%	2106.025	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90410	PERUGIA S.ANNA	11:30	CITTA' DI CASTELLO	12:59	1:29	Si effettua i lavorativi	57.401	305	PG. Pallotta 11:31%/32 - Piscille 11:34%/35 - Perugia P.S.G. 11:40/41 - Ponte Felcino 11:49%/50 - Villa P. 11:53%/54 - PONTE PATTOLI 11:59%/12:00 - SOLFAGNANO-P. 12:09%/10 - Pierantonio 12:16%/17 - UMBERTIDE 12:27/28 - Monte Ponte T. 12:36%/37 - TRESTINA 12:43%/44 - SANSECONDO 12:48%/49	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90411	CITTA' DI CASTELLO	6:35	PERUGIA S.ANNA	7:57	1:22	Circola lavorativi escluso il sabato dal 10/12/23 al 28/7 e dal 9/9 al 14/12/24	57.401	225	TRESTINA 6:50/51 - UMBERTIDE 7:07/08 - PONTE PATTOLI 7:30/31 - Perugia P.S.G. 7:45/46 - Piscille 7:51/52 - PG. Pallotta 7:54/54%	12915.225	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90412	PERUGIA S.ANNA	12:49	CITTA' DI CASTELLO	14:31	1:42	Si effettua i lavorativi	57.401	305	PG. Pallotta 12:50%/51 - Piscille 12:53%/54 - Perugia P.S.G. 12:59/13:00 - Ponte Felcino 13:08/08% - Villa P. 13:12/12% - PONTE PATTOLI 13:21/22 - SOLFAGNANO-P. 13:31/31% - Pierantonio 13:39/39% - UMBERTIDE 13:51/52 - Monte Ponte T. 14:00%/01 - TRESTINA 14:12/17 - SANSECONDO 14:22/22%	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90413	UMBERTIDE	12:48	PERUGIA S.ANNA	14:02	1:14	Si effettua i lavorativi	34.525	305	Pierantonio 12:57%/58 - SOLFAGNANO-P. 13:05%/06 - PONTE PATTOLI 13:18/23 - Villa P. 13:30%/31 - Ponte Felcino 13:34%/35 - Perugia P.S.G. 13:45/52 - Piscille 13:56%/57 - PG. Pallotta 13:59%/14:00	10530.125	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90414	PERUGIA S.ANNA	13:40	UMBERTIDE	14:38	0:58	Circola lavorativi escluso il sabato dal 10/12/23 al 28/7 e dal 9/9 al 14/12/24	34.525	225	PG. Pallotta 13:41%/42 - Piscille 13:44%/45 - Perugia P.S.G. 13:50/51 - Ponte Felcino 13:57%/58 - Villa P. 14:01%/02 - PONTE PATTOLI 14:07%/08 - SOLFAGNANO-P. 14:19/20 - Pierantonio 14:27%/28	7768.125	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90415	UMBERTIDE	13:56	PERUGIA S.ANNA	15:00	1:04	Si effettua i lavorativi	34.525	305	Pierantonio 14:06%/07 - SOLFAGNANO-P. 14:16/21 - PONTE PATTOLI 14:29%/30 - Villa P. 14:35%/36 - Ponte Felcino 14:38%/39 - Perugia P.S.G. 14:48/50 - Piscille 14:54/54% - PG. Pallotta 14:57/57%	10530.125	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90416	PERUGIA S.ANNA	14:35	CITTA' DI CASTELLO	16:15	1:40	Si effettua i lavorativi	57.401	305	PG. Pallotta 14:36%/37 - Piscille 14:39%/40 - Perugia P.S.G. 14:45/49 - Ponte Felcino 14:56%/57 - Villa P. 15:00%/01 - PONTE PATTOLI 15:09/14 - SOLFAGNANO-P. 15:24/25 - Pierantonio 15:33%/34 - UMBERTIDE 15:45/46 - Monte Ponte T. 15:53%/54 - TRESTINA 16:00%/01 - SANSECONDO 16:05%/06	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90417	CITTA' DI CASTELLO	14:00	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	15:33	1:33	Circola lavorativi dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	52.214	228	SANSECONDO 14:08/08% - TRESTINA 14:15/16 - Monte Ponte T. 14:22%/23 - UMBERTIDE 14:36/39 - Pierantonio 14:48%/49 - SOLFAGNANO-P. 14:56%/57 - PONTE PATTOLI 15:12/13 - Villa P. 15:18%/19 - Ponte Felcino 15:22%/23	11904.792	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90418	UMBERTIDE	5:45	CITTA' DI CASTELLO	6:25	0:40	Circola lavorativi escluso il sabato dal 10/12/23 al 28/7 e dal 9/9 al 14/12/24	22.876	225	Monte Ponte T. 5:53/53% - TRESTINA 6:05/10 - SANSECONDO 6:14%/15	5147.100	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90419	CITTA' DI CASTELLO	15:10	PERUGIA S.ANNA	16:45	1:35	Si effettua i lavorativi	57.401	305	SANSECONDO 15:18%/19 - TRESTINA 15:24/24% - Monte Ponte T. 15:31/31% - UMBERTIDE 15:42/47 - Pierantonio 15:54%/55 - SOLFAGNANO-P. 16:02/03 - PONTE PATTOLI 16:11%/12 - Villa P. 16:18%/19 - Ponte Felcino 16:22%/23 - Perugia P.S.G. 16:34/35 - Piscille 16:39%/40 - PG. Pallotta 16:42%/43	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90420	PERUGIA S.ANNA	16:55	CITTA' DI CASTELLO	18:25	1:30	Giornaliero	57.401	366	PG. Pallotta 16:56%/57 - Piscille 16:59%/17:00 - Perugia P.S.G. 17:05/06 - Ponte Felcino 17:13%/14 - Villa P. 17:18%/19 - PONTE PATTOLI 17:25%/26 - SOLFAGNANO-P. 17:36%/37 - Pierantonio 17:44/44% - UMBERTIDE 17:53%/54% - Monte Ponte T. 18:02%/03 - TRESTINA 18:09%/10 - SANSECONDO 18:14%/15	21008.766	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90423	CITTA' DI CASTELLO	16:42	PERUGIA S.ANNA	18:30	1:48	Si effettua i lavorativi	57.401	305	SANSECONDO 16:52/52% - TRESTINA 16:57/58 - Monte Ponte T. 17:05%/06 - UMBERTIDE 17:13%/14 - Pierantonio 17:24/25 - SOLFAGNANO-P. 17:33/38 - PONTE PATTOLI 17:49%/50 - Villa P. 17:55%/56 - Ponte Felcino 18:03/08 - Perugia P.S.G. 18:17/20 - Piscille 18:24/24% - PG. Pallotta 18:27/27%	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90424	PERUGIA S.ANNA	18:55	CITTA' DI CASTELLO	20:30	1:35	Circola lavorativi escluso il sabato dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	57.401	189	PG. Pallotta 18:56%/57 - Piscille 18:59%/19:00 - Perugia P.S.G. 19:05/06 - Ponte Felcino 19:14%/15 - Villa P. 19:18%/19 - PONTE PATTOLI 19:24%/25 - SOLFAGNANO-P. 19:36/37 - Pierantonio 19:44/44% - UMBERTIDE 19:57/58 - Monte Ponte T. 20:05%/06 - TRESTINA 20:15/16 - SANSECONDO 20:20/20%	10848.789	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90425	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	12:48	PERUGIA S.ANNA	13:00	0:12	Circola lavorativi escluso il sabato dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	5.187	189	Piscille 12:53/54 - PG. Pallotta 12:56%/57	980.343	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90426	PERUGIA S.ANNA	19:31	UMBERTIDE	20:40	1:09	Si effettua i lavorativi	34.525	305	PG. Pallotta 19:32%/33 - Piscille 19:35%/36 - Perugia P.S.G. 19:41/42 - Ponte Felcino 19:54/59 - Villa P. 20:02%/03 - PONTE PATTOLI 20:08%/09 - SOLFAGNANO-P. 20:20/21 - Pierantonio 20:27%/28	10530.125	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90427	CITTA' DI CASTELLO	18:33	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	20:07	1:34	Si effettua i lavorativi	52.214	305	SANSECONDO 18:42%/43 - TRESTINA 18:49/54 - Monte Ponte T. 19:01%/02 - UMBERTIDE 19:10%/11 - Pierantonio 19:20%/21 - SOLFAGNANO-P. 19:33/38 - PONTE PATTOLI 19:46%/47 - Villa P. 19:51%/52 - Ponte Felcino 19:57/58	15925.270	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90428	UMBERTIDE	5:13	CITTA' DI CASTELLO	5:43	0:30	Circola lavorativi dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	22.876	228	Monte Ponte T. 5:20%/21 - TRESTINA 5:28%/29 - SANSECONDO 5:33%/34	5215.728	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90429	CITTA' DI CASTELLO	19:20	UMBERTIDE	19:54	0:34	Si effettua i lavorativi	22.876	305	SANSECONDO 19:28%/29 - TRESTINA 19:34/35 - Monte Ponte T. 19:41%/42	6977.180	ALN	2	144	in corso di aggiornamento

cat.	contingente	N. treno	Stazione partenza	Ora part.	Stazione arrivo	Ora arrivo	Tempo di percorrenza (ore)	Periodicità	Km di linea	Giorni circolazione 1gen-31 dic	Fermate	Treni*km	Tipo materiale	Numero minimo vetture	Numero minimo posti offerti	Interventi in caso di necessità di servizio sostitutivo
R		90429	UMBERTIDE	19:59	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	20:50	0:51	Circola lavorativi escluso il sabato dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	29.338	189	Pierantonio 20:07%/08 - SOLFAGNANO-P. 20:17/22 - PONTE PATTOLI 20:30%/31 - Villa P. 20:37%/38 - Ponte Felcino 20:40%/41 - Perugia P.S.G. 20:50%/51	5544.882	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90430	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	6:09	CITTA' DI CASTELLO	7:50	1:41	Circola lavorativi dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	52.214	228	Ponte Felcino 6:18/19 - Villa P. 6:24/24% - PONTE PATTOLI 6:31/31% - SOLFAGNANO-P. 6:46/47 - Pierantonio 6:53/53% - UMBERTIDE 7:04/09 - Monte Ponte T. 7:18%/19 - TRESTINA 7:30/35 - SANSECONDO 7:39%/40	11904.792	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90431	CITTA' DI CASTELLO	20:40	UMBERTIDE	21:11	0:31	Circola lavorativi escluso il sabato dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	22.876	189	SANSECONDO 20:48%/49 - TRESTINA 20:54/54% - Monte Ponte T. 21:00%/01	4323.564	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90432	UMBERTIDE	13:00	CITTA' DI CASTELLO	13:43	0:43	Circola lavorativi dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	22.876	228	Monte Ponte T. 13:08%/09 - TRESTINA 13:21/28 - SANSECONDO 13:33/33%	5215.728	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90433	CITTA' DI CASTELLO	8:02	UMBERTIDE	8:38	0:36	Circola lavorativi dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	22.876	228	SANSECONDO 8:12%/13 - TRESTINA 8:19/20 - Monte Ponte T. 8:26%/27	5215.728	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90435	CITTA' DI CASTELLO	15:05	PERUGIA S.ANNA	16:38	1:33	Festivo	57.401	61	SANSECONDO 15:13%/14 - TRESTINA 15:18%/19 - Monte Ponte T. 15:25%/26 - UMBERTIDE 15:37/38 - Pierantonio 15:47%/48 - SOLFAGNANO-P. 15:56%/57 - PONTE PATTOLI 16:05%/06 - Villa P. 16:13/13% - Ponte Felcino 16:16%/17 - Perugia P.S.G. 16:27/28 - Piscille 16:32/32% - PG. Pallotta 16:35/35%	3501.461	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90437	CITTA' DI CASTELLO	20:18	UMBERTIDE	20:50	0:32	Festivo	22.876	61	SANSECONDO 20:26%/27 - TRESTINA 20:32%/33 - Monte Ponte T. 20:40%/41	1395.436	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90438	PERUGIA S.ANNA	7:46	UMBERTIDE	8:57	1:11	Si effettua i lavorativi	34.525	305	PG. Pallotta 7:47%/48 - Piscille 7:51/52 - Perugia P.S.G. 7:57/58 - Ponte Felcino 8:07/08 - Villa P. 8:11%/12 - PONTE PATTOLI 8:22/27 - SOLFAGNANO-P. 8:36%/37 - Pierantonio 8:44%/45	10530.125	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90439	CITTA' DI CASTELLO	19:01	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	20:26	1:25	Festivo	52.214	61	SANSECONDO 19:09%/10 - TRESTINA 19:16%/17 - Monte Ponte T. 19:23%/24 - UMBERTIDE 19:35/40 - Pierantonio 19:50/51 - SOLFAGNANO-P. 19:58%/59 - PONTE PATTOLI 20:07%/08 - Villa P. 20:13%/14 - Ponte Felcino 20:16%/17	3185.054	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90440	PERUGIA S.ANNA	13:24	CITTA' DI CASTELLO	14:51	1:27	Festivo	57.401	61	PG. Pallotta 13:25%/26 - Piscille 13:28%/29 - Perugia P.S.G. 13:34/35 - Ponte Felcino 13:43%/44 - Villa P. 13:47%/48 - PONTE PATTOLI 13:54%/55 - SOLFAGNANO-P. 14:03%/04 - Pierantonio 14:11%/12 - UMBERTIDE 14:21%/22 - Monte Ponte T. 14:29%/30 - TRESTINA 14:36%/37 - SANSECONDO 14:41%/42	3501.461	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90441	CITTA' DI CASTELLO	13:10	UMBERTIDE	13:44	0:34	Si effettua i lavorativi	22.876	305	SANSECONDO 13:19/19% - TRESTINA 13:26/27 - Monte Ponte T. 13:33/33%	6977.180	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90443	CITTA' DI CASTELLO	11:30	PERUGIA S.ANNA	12:56	1:26	Festivo	57.401	61	SANSECONDO 11:38%/39 - TRESTINA 11:43%/44 - Monte Ponte T. 11:50%/51 - UMBERTIDE 11:59%/12:00 - Pierantonio 12:08%/09 - SOLFAGNANO-P. 12:15%/16 - PONTE PATTOLI 12:24%/25 - Villa P. 12:31%/32 - Ponte Felcino 12:35%/36 - Perugia P.S.G. 12:45/46 - Piscille 12:50/50% - PG. Pallotta 12:53/53%	3501.461	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90444	PERUGIA S.ANNA	17:45	CITTA' DI CASTELLO	19:06	1:21	Si effettua i lavorativi	57.401	305	PG. Pallotta 17:46%/47 - Piscille 17:49%/50 - Perugia P.S.G. 17:55/56 - Ponte Felcino 18:06/07 - UMBERTIDE 18:35/36 - TRESTINA 18:52/53	17507.305	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90445	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	15:37	PERUGIA S.ANNA	15:47	0:10	Circola lavorativi dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	5.187	228	Piscille 15:41/41% - PG. Pallotta 15:44/44%	1182.636	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90446	PERUGIA S.ANNA	18:37	CITTA' DI CASTELLO	20:12	1:35	Festivo	57.401	61	PG. Pallotta 18:38%/39 - Piscille 18:41%/42 - Perugia P.S.G. 18:47/48 - Ponte Felcino 18:56%/57 - Villa P. 19:01/01% - PONTE PATTOLI 19:07%/08 - SOLFAGNANO-P. 19:17/17% - Pierantonio 19:25/25% - UMBERTIDE 19:38/39 - Monte Ponte T. 19:46%/47 - TRESTINA 19:57/58 - SANSECONDO 20:02/02%	3501.461	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90448	PERUGIA S.ANNA	15:18	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	15:29	0:11	Circola lavorativi dal 10/12/23 al 9/6 e dal 9/9 al 14/12/24	5.187	228	PG. Pallotta 15:20/15:20% - Piscille 15:23/15:23%	1182.636	ALN	2	144	in corso di aggiornamento
R		90454	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	14:46	CITTA' DI CASTELLO	16:10	1:24	Festivo	52.214	61	Ponte Felcino 14:54/54% - Villa P. 14:58/58% - PONTE PATTOLI 15:04/05 - SOLFAGNANO-P. 15:14/14% - Pierantonio 15:22/23 - UMBERTIDE 15:34/39 - Monte Ponte T. 15:46%/47 - TRESTINA 15:53%/54 - SANSECONDO 15:58%/59	3185.054	ALN	1	72	in corso di aggiornamento
R		90455	CITTA' DI CASTELLO	16:42	PERUGIA S.ANNA	18:22	1:40	Festivo	57.401	61	SANSECONDO 16:52/52% - TRESTINA 16:57/58 - Monte Ponte T. 17:05%/06 - UMBERTIDE 17:13%/14 - Pierantonio 17:24/25 - SOLFAGNANO-P. 17:33/38 - PONTE PATTOLI 17:49%/50 - Villa P. 17:55%/56 - Ponte Felcino 17:59%/18:00 - Perugia P.S.G. 18:11/12 - Piscille 18:16/16% - PG. Pallotta 18:19/19%	3501.461	ALN	1	72	in corso di aggiornamento

da 90401 al 90455 in subaffidamento a Busitalia Sita Nord

Allegato 1 Sez B - Servizi Sostitutivi con Bus

Orario dal 10 Dicembre 2023 al 14 Dicembre 2024

(* valori su base annuale 1 Gennaio - 31 Dicembre 2024)

Codice Identif. Bus	Stazione di Partenza	Ora Partenza	Stazione di Arrivo	Ora Arrivo	Percorrenza (ore)	Periodicità	km	Giorni di esercizio annui*	Fermate	Posti Offerti seduti
PG031	Foligno	4:15	Terni	5:20	1:05	Si effettua nei giorni lavorativi	58.50	310	Spoletto (04:44/04:45)	50
PG032	Terni	0:06	Foligno	1:07	1:01	Giornaliero	57.80	366	Spoletto (00:40/00:41)	50
PG041	Terontola	14:50	Perugia	15:40	0:50	Si effettua i lavorativi escluso il sabato	44.20	258	Tuoro sul Trasimeno (15:00) - Passignano sul Trasimeno (15:07) - Perugia Silvestrini (15:30)	50
PG043	Terontola	16:48	Perugia	17:38	0:50	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 14/6 e dal 2/9	44.20	204	Tuoro sul Trasimeno (16:58) - Passignano sul Trasimeno (17:05) - Perugia Silvestrini (17:28)	50
PG043	Terontola	16:48	Perugia	17:42	0:54	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato dal 17/6 al 30/8	46.50	54	Tuoro sul Trasimeno (16:58) - Passignano sul Trasimeno (17:05) - Torricella (17:14) - Perugia Silvestrini (17:32)	50
PG051	Terni	13:35	Orvieto	15:06	1:31	Si effettua i lavorativi escluso il sabato dall'11 al 22/12/23; dal 8/01 al 7/06, dal 9/09 al 13/12/24	85.90	176	Narni (14:00) - Nera bivio FS (14:10) - S.Liberato(14:15) - Orte (14:25)	50
PG052	Orvieto	7:10	Terni	8:41	1:31	Si effettua i lavorativi escluso il sabato dall'11 al 22/12/23; dal 8/01 al 7/06, dal 9/09 al 13/12/24	86.00	176	Orte (08:00) - Nera bivio FS (08:15) - Narni (08:25)	50
PG054	Orte	22:30	Terni	23:15	0:45	Giornaliero dal 23/12/23 all'8/6/24	35.0	160	-	50
PG065	Chiusi CT	17:45	Orte	19:35	1:35	Si effettua i lavorativi escluso il sabato fino al 7/06	95.00	111	Orvieto (18:40)	50
PG714	Orte	17:17	Chiusi CT	19:37	2:35	Si effettua il 23/12, dal 27/12 al 30/12 e dal 2/1 al 5/1.	122.00	4	Attigliano (17:35) - Alviano (17:49) - Orvieto (18:19) - Allerona (18:39) - Fabro Ficulle (19:12)	50
PG101	Todi Ponte Rio	6:42	TERNI	7:25	0:43	Si effettua nei lavorativi.	44.79	304	Massa Martana (06:54/06:54) - Acquasparta (07:00/07:00) - Montecastrilli (07:04/07:04) - Sangemini (07:09/07:09)	50
PG102	Massa Martana	5:45	Perugia S. Anna	7:05	1:20	Si effettua nei lavorativi.	64.16	304	Todi Ponte Rio (05:58/05:58) - Ilci Pian dei Mori (05:58/05:58) - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG103	Perugia S. Anna	6:25	TERNI	8:15	1:50	Si effettua nei lavorativi.	91.96	304	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG104	TERNI	6:02	Perugia S. Anna	7:53	1:51	Si effettua nei lavorativi.	91.97	304	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG104BIS	Marsciano	7:02	Perugia S. Anna	7:53	0:51	Si effettua dal lunedì al sabato fino al 21/12, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	33.15	207	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto	50
PG105	Perugia S. Anna	7:00	TERNI	8:50	1:50	Si effettua nei festivi.	91.96	61	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG106	TERNI	6:30	Perugia S. Anna	8:21	1:51	Si effettua nei lavorativi.	91.97	304	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG109	Perugia S. Anna	9:20	Todi Ponte Rio	10:27	1:07	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato.	47.17	251	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio	50
PG110	TERNI	8:35	Todi Ponte Rio	9:16	0:41	Si effettua nei lavorativi.	44.63	304	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio	50
PG112	TERNI	9:10	Perugia S. Anna	11:01	1:51	Si effettua nei festivi.	91.97	61	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG113	Perugia S. Anna	10:50	TERNI	12:40	1:50	Si effettua nei festivi.	91.96	61	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG114	TERNI	9:35	Perugia S. Anna	11:26	1:51	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato.	91.97	251	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG115	Perugia S. Anna	12:45	TERNI	14:35	1:50	Si effettua nei lavorativi.	91.96	304	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50

PG115BIS	Perugia S. Anna	12:45	Marsciano	13:35	0:50	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	32.95	207	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG117	Massa Martana	14:25	TERNI	14:56	0:31	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	27.53	207	Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG118	TERNI	11:53	Perugia S. Anna	13:44	1:51	Si effettua nei festivi.	91.97	61	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG119	Perugia S. Anna	13:40	TERNI	15:30	1:50	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 26/7 e dal 9/9.	91.97	226	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG119BIS	Perugia S. Anna	13:40	Marsciano	14:30	0:50	Si effettua dal lunedì al venerdì dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi escluso sabato dal 3/4 al 8/6.	32.95	173	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG120	TERNI	13:12	Perugia S. Anna	15:03	1:51	Si effettua nei lavorativi.	91.97	304	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG1201	Umbertide	5:20	Perugia S. Anna	6:30	1:10	Si effettua nei lavorativi.	45.37	304	Pierantonio - Solfagnano-Parlesca - Ponte Pattoli-Civitella - Villa Pitignano - Ponte Felcino - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG1204	Perugia S. Anna	13:40	Città di Castello	15:28	1:48	Si effettua il sabato feriale.	67.44	36	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Ponte Felcino - Villa Pitignano - Ponte Pattoli-Civitella - S. Bartolomeo Resina - Solfagnano-Parlesca - Pierantonio - Umbertide - Montecastelli Ponte Tevere - Trestina - Sansevero	50
PG1207	Sansepolcro	13:45	Umbertide	14:48	1:03	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.	41.77	226		50
PG1207BIS	Sansepolcro	13:45	Città di Castello	14:13	0:28	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	17.76	207		50
PG121	Perugia S. Anna	13:40	Todi Ponte Rio	14:47	1:07	Si effettua il sabato feriale.	47.17	50	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio	50
PG122	TERNI	13:35	Massa Martana	14:06	0:31	Si effettua dal lunedì al sabato, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	27.81	173	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta	50
PG122 Bis	TERNI	13:35	Massa Martana	14:06	0:31	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	27.81	207	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta	50
PG123	Perugia S. Anna	14:25	TERNI	16:15	1:50	Si effettua giornalmente.	91.97	365	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG124	TERNI	14:15	Perugia S. Anna	16:06	1:51	Si effettua nei lavorativi.	91.97	304	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG125	Perugia S. Anna	15:25	TERNI	17:15	1:50	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato.	91.96	251	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Pian di Porto - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG126	TERNI	14:38	Perugia S. Anna	16:29	1:51	Si effettua nei festivi.	91.97	61	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG127	Perugia S. Anna	17:10	TERNI	19:00	1:50	Si effettua nei lavorativi.	91.96	304	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG130	TERNI	17:40	Perugia S. Anna	19:31	1:51	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 26/7 e dal 9/9.	91.97	233	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG131	Perugia S. Anna	18:40	TERNI	20:30	1:50	Si effettua nei festivi.	91.96	61	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG132	TERNI	19:55	Perugia S. Anna	21:46	1:51	Si effettua nei lavorativi.	91.97	304	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50

PG133	Perugia S. Anna	19:45	TERNI	21:35	1:50	Si effettua nei lavorativi.	91.96	304	Perugia Pallotta - Piscille - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Balanzano - S. Martino in Campo-Torgiano - Deruta-S. Nicolò - Fanciullata - Papiano-Castello delle Forme - Cerqueto - Marsciano - Fratta Todina-Montecastello Vi - Ilci Pian dei Mori - Todi Ponte Rio - Massa Martana - Acquasparta - Montecastrilli - Sangemini	50
PG134	TERNI	19:55	Perugia S. Anna	21:49	1:54	Si effettua nei festivi.	91.97	61	Sangemini - Montecastrilli - Acquasparta - Massa Martana - Todi Ponte Rio - Ilci Pian dei Mori - Fratta Todina-Montecastello Vi - Marsciano - Cerqueto - Papiano-Castello delle Forme - Fanciullata - Deruta-S. Nicolò - S. Martino in Campo-Torgiano - Balanzano - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG30907T	Acquasparta	7:00	Terni	7:25	0:25	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	22.49	207	Montecastrilli - Sangemini	50
PG30907T BIS	Acquasparta	7:00	Terni	7:25	0:25	Si effettua dal lunedì al sabato, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	22.49	207	Montecastrilli - Sangemini	50
PG401B	Città di Castello	4:56	Umbertide	5:31	0:35	Si effettua nei lavorativi.	24.01	304	Sansecondo - Trestina - Montecastelli Ponte Tevere	50
PG402A	Perugia S. Anna	5:03	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	5:18	0:15	Si effettua nei lavorativi.	8.08	304	Perugia Pallotta - Piscille	50
PG402B	Città di Castello	7:13	Sansepolcro	7:43	0:30	Si effettua nei lavorativi.	17.58	304	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio	50
PG402C	Città di Castello	7:13	Sansepolcro	7:43	0:30	Si effettua dal lunedì al sabato fino al 21/12, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	17.58	207	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio	50
PG403B	Sansepolcro	5:20	Umbertide	6:23	1:03	Si effettua nei lavorativi dal 10/6 al 7/9.	41.77	80	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello	50
PG403IN	Sansepolcro	5:20	Città di Castello	5:48	0:28	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.	17.76	226	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace	50
PG404B	Città di Castello	8:38	Sansepolcro	9:08	0:30	Si effettua nei lavorativi.	17.58	304	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio	50
PG405B	Sansepolcro	6:43	Città di Castello	7:11	0:28	Si effettua nei lavorativi.	17.76	304	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace	50
PG407B	Sansepolcro	8:27	Città di Castello	8:55	0:28	Si effettua nei lavorativi.	17.75	304	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace	50
PG408B	Città di Castello	11:17	Sansepolcro	11:49	0:32	Si effettua nei festivi.	19.35	61	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio	50
PG409B	Sansepolcro	7:19	Umbertide	8:22	1:03	Si effettua nei festivi.	41.77	61	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello - Sansecondo - Trestina - Montecastelli Ponte Tevere	50
PG410B	Città di Castello	13:02	Sansepolcro	13:32	0:30	Si effettua nei lavorativi.	17.58	304	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio	50
PG411B	Sansepolcro	6:04	Città di Castello	6:32	0:28	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 26/7 e dal 9/9.	17.76	233	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace	50
PG412B	Città di Castello	14:34	Sansepolcro	15:04	0:30	Si effettua nei lavorativi.	17.58	304	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio	50
PG413B	Sansepolcro	11:42	Umbertide	12:45	1:03	Si effettua nei lavorativi.	41.77	304	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello - Sansecondo - Trestina - Montecastelli Ponte Tevere	50
PG414B	Umbertide	15:06	Città di Castello	15:43	0:37	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 26/7 e dal 9/9, si effettua nei lavorativi dal 27/07 al 08/08	24.01	268	Montecastelli Ponte Tevere - Trestina - Sansecondo	50
PG416B	Città di Castello	16:18	Sansepolcro	16:48	0:30	Si effettua nei lavorativi.	17.58	304	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio	50
PG417B	Sansepolcro	13:29	Città di Castello	13:57	0:28	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.	17.76	224	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace	50
PG417C	Sansepolcro	13:29	Città di Castello	13:57	0:28	Si effettua dal lunedì al sabato f, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	17.76	207	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace	50
PG419B	Sansepolcro	14:38	Città di Castello	15:06	0:28	Si effettua nei lavorativi.	17.76	304	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace	50
PG420B	Città di Castello	18:28	Sansepolcro	18:58	0:30	Si effettua giornalmente.	17.58	365	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio	50
PG424B	Città di Castello	20:33	Sansepolcro	21:03	0:30	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 7/6 e dal 9/9.	17.58	190	unti fermata autoservizi: a Città di Castello - Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio -	50
PG426B	Umbertide	20:43	Città di Castello	21:20	0:37	Si effettua nei lavorativi.	20.01	304	Umbertide - Montecastelli Ponte Tevere - Trestina - Sansecondo - Città di Castello -	50
PG427A	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	20:11	Perugia S. Anna	20:26	0:15	Si effettua nei lavorativi.	7.31	304	unti fermata autoservizi: a PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Perugia S. Anna; a Perugia Pallotta ROTATORIA VIA DELLA PALLOTTA	50
PG427B	Sansepolcro	18:01	Città di Castello	18:29	0:28	Si effettua nei lavorativi.	17.76	304	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello -	50
PG429A	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	20:54	Perugia S. Anna	21:09	0:15	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 31/5 e dal 2/9.	7.31	190	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG429B	Sansepolcro	18:49	Città di Castello	19:17	0:28	Si effettua nei lavorativi.	17.76	304	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello -	50
PG429ES	Umbertide	19:59	Perugia S. Anna	21:09	1:10	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato dal 10/6 al 6/9.	45.37	68	Umbertide - Pierantonio - Solfagnano-Parlesca - Ponte Pattoli-Civitella - Villa Pitignano - Ponte Felcino - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50

PG430A	Perugia S. Anna	5:49	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	6:04	0:15	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.	8.08	226	Perugia Pallotta - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille BIVIO STAZIONE (VIA ASSISANA)	50
PG430B	Città di Castello	7:55	Sansepolcro	8:25	0:30	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.	17.58	226	Città di Castello - Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio -	50
PG432B	Città di Castello	13:46	Sansepolcro	14:16	0:30	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.	17.58	226	Città di Castello - Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio -	50
PG433B	Sansepolcro	7:26	Città di Castello	7:54	0:28	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.	17.76	226	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello -	50
PG435B	Sansepolcro	14:33	Città di Castello	15:01	0:28	Si effettua nei festivi.	17.76	61	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello -	50
PG439A	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	20:30	Perugia S. Anna	20:45	0:15	Si effettua nei festivi.	7.31	61	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - Piscille - Perugia Pallotta	50
PG439B	Sansepolcro	18:29	Città di Castello	18:57	0:28	Si effettua nei festivi.	17.76	61	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello -	50
PG440B	Città di Castello	14:57	Sansepolcro	15:29	0:32	Si effettua nei festivi.	19.36	61	Città di Castello - Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio -	50
PG441B	Sansepolcro	12:39	Città di Castello	13:07	0:28	Si effettua nei lavorativi.	17.76	304	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello -	50
PG441C	Sansepolcro	12:39	Città di Castello	13:07	0:28	Si effettua dal lunedì al sabato fino al 21/12, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.	17.76	207	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello -	50
PG443B	Sansepolcro	10:59	Città di Castello	11:27	0:28	Si effettua nei festivi.	17.76	61	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace - Città di Castello -	50
PG444B	Città di Castello	19:09	Sansepolcro	19:39	0:30	Si effettua nei lavorativi.	17.58	304	Città di Castello - Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio -	50
PG446B	Città di Castello	20:15	Sansepolcro	20:47	0:32	Si effettua nei festivi.	19.37	61	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio -	50
PG454B	Città di Castello	16:13	Sansepolcro	16:45	0:32	Si effettua nei festivi.	19.36	61	Città di Castello Fornace - Città di Castello Zona Ind.le - Cerbara - Selci-Lama - S. Giustino - La Dogana - Trebbio -	50
PG455B	Sansepolcro	16:11	Città di Castello	16:39	0:28	Si effettua nei festivi.	17.76	61	Trebbio - La Dogana - S. Giustino - Selci-Lama - Cerbara - Città di Castello Zona Ind.le - Città di Castello Fornace -	50

Sezione C - Servizi minimi garantiti Umbria
Linea Ancona - Foligno - Roma

N° Treno	Stazione di Partenza	Ora Partenza	Stazione di Arrivo	Note
19789	Ancona	05:05	Foligno	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4157	Ancona	18:50	Terni	
4161	Ancona	19:50	Foligno	
4943	Fabriano	17:22	Foligno	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 18:00
19796	Foligno	05:45	Ancona	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4565	Foligno	05:55	Roma Termini	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00; effettua fermata anche ad Orte
19802	Foligno	06:40	Ancona	
4154	Foligno	15:20	Ancona	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 18:00
4733	Foligno	16:45	Terni	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 18:00
4941	Foligno	19:40	Terni	
4510	Orte	07:38	Foligno	
4721	Perugia	05:52	Roma Termini	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4949	Perugia	06:52	Terni	
4735	Perugia	18:15	Roma Termini	Si effettua nei lavorativi fino al 12/1 e dal 15/1.
4735	Perugia	18:15	Roma Tiburtina	Si effettua il 13/1.
4150	Roma Termini	05:47	Foligno	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4724	Roma Termini	08:02	Foligno	
4732	Roma Termini	18:02	Perugia	Si effettua anche il sabato in caso di sciopero.
4158	Roma Termini	18:31	Foligno	
4539	Terni	05:30	Roma Termini	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4700	Terni	05:45	Terontola-Cortona	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4704	Terni	06:20	Perugia	
4156	Terni	17:06	Ancona	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 18:00

Linea Firenze - Terontola - Chiusi - Roma

N° Treno	Stazione di Partenza	Ora Partenza	Stazione di Arrivo	Note
4095	Chiusi-Chianciano T.	05:25	Roma Termini	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4720	Chiusi-Chianciano T.	06:40	Foligno	
4085	Firenze S.M.Novella	18:14	Foligno	
4070	Foligno	05:30	Firenze S.M.Novella	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4110	Roma Termini	20:02	Chiusi-Chianciano T.	
4097	Terontola-Cortona	06:00	Orte	

Linea Terontola - Perugia - Foligno

N° Treno	Stazione di Partenza	Ora Partenza	Stazione di Arrivo	Note
4720	Chiusi-Chianciano T.	06:40	Foligno	
4085	Firenze S.M.Novella	18:14	Foligno	
4948	Foligno	04:43	Perugia	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:05; Si effettua nei lavorativi post-festivi.
4952	Foligno	08:15	Perugia	Si effettua anche il sabato in caso di sciopero.
4082	Foligno	17:06	Terontola-Cortona	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 18:00
4084	Foligno	19:03	Terontola-Cortona	
4721	Perugia	05:52	Roma Termini	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4949	Perugia	06:52	Terni	
4735	Perugia	18:15	Roma Termini	Si effettua nei lavorativi fino al 12/1 e dal 15/1.
4735	Perugia	18:15	Roma Tiburtina	Si effettua il 13/1.
4717	Perugia	19:41	Foligno	Si effettua anche il sabato in caso di sciopero.
4732	Roma Termini	18:02	Perugia	Si effettua anche il sabato in caso di sciopero.
4700	Terni	05:45	Terontola-Cortona	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 06:00
4704	Terni	06:20	Perugia	
4701	Terontola-Cortona	06:25	Foligno	

4081	Terontola-Cortona	17:41	Foligno	L'orario di partenza potrebbe essere posticipato alle ore 18:00
------	-------------------	-------	---------	---

Linea Città di Castello - Perugia Sant'Anna

N° Treno	Stazione di Partenza	Ora Partenza	Stazione di Arrivo	Note
90403	Città di Castello	5:52	Perugia Sant'Anna	
90411	Città di Castello	6:35	Perugia Sant'Anna	Sospeso il sabato
90405	Città di Castello	7:17	Perugia Sant'Anna	
90433	Città di Castello	8:02	Umbertide	
90413	Umbertide	12:48	Perugia Sant'Anna	
90441	Città di Castello	13:10	Umbertide	
90415	Umbertide	13:56	Perugia Sant'Anna	
90417/90445	Città di Castello	14:00	Perugia Sant'Anna	
90430	Perugia P.S. Giovanni	6:09	Città di Castello	
90404	Perugia Sant'Anna	6:49	Città di Castello	
90438	Perugia Sant'Anna	7:46	Umbertide	
90412	Perugia Sant'Anna	12:49	Città di Castello	
90414	Perugia Sant'Anna	13:40	Umbertide	Sospeso il sabato
90416	Perugia Sant'Anna	14:35	Città di Castello	
90425	Perugia P.S. Giovanni	12:48	Perugia Sant'Anna	

Linea Perugia Sant'Anna - Terni (BUS)

N° Bus	Stazione di Partenza	Ora Partenza	Stazione di Arrivo	Note
PG101	Todi Ponte Rio	6:42	TERNI	Si effettua nei lavorativi.
PG103	Perugia S. Anna	6:25	TERNI	Si effettua nei lavorativi.
PG104	TERNI	6:02	Perugia S. Anna	Si effettua nei lavorativi.
PG104BIS	Marsciano	7:02	Perugia S. Anna	Si effettua dal lunedì al sabato fino al 21/12, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG105	Perugia S. Anna	7:00	TERNI	Si effettua nei festivi.
PG106	TERNI	6:30	Perugia S. Anna	Si effettua nei lavorativi.
PG110	TERNI	8:35	Todi Ponte Rio	Si effettua nei lavorativi.
PG115	Perugia S. Anna	12:45	TERNI	Si effettua nei lavorativi.
PG115BIS	Perugia S. Anna	12:45	Marsciano	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG117	Massa Martana	14:25	TERNI	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG119	Perugia S. Anna	13:40	TERNI	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 26/7 e dal 9/9.
PG119BIS	Perugia S. Anna	13:40	Marsciano	Si effettua dal lunedì al venerdì dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi escluso sabato dal 3/4 al 8/6.
PG120	TERNI	13:12	Perugia S. Anna	Si effettua nei lavorativi.
PG1204	Perugia S. Anna	13:40	Città di Castello	Si effettua il sabato feriale.
PG1207	Sansepolcro	13:45	Umbertide	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.
PG1207BIS	Sansepolcro	13:45	Città di Castello	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG121	Perugia S. Anna	13:40	Todi Ponte Rio	Si effettua il sabato feriale.
PG122	TERNI	13:35	Massa Martana	Si effettua dal lunedì al sabato, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG122 Bis	TERNI	13:35	Massa Martana	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG123	Perugia S. Anna	14:25	TERNI	Si effettua giornalmente.
PG124	TERNI	14:15	Perugia S. Anna	Si effettua nei lavorativi.
PG126	TERNI	14:38	Perugia S. Anna	Si effettua nei festivi.
PG30907T	Acquasparta	7:00	Terni	Si effettua dal lunedì al sabato dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG30907T BIS	Acquasparta	7:00	Terni	Si effettua dal lunedì al sabato, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG402B	Città di Castello	7:13	Sansepolcro	Si effettua nei lavorativi.
PG402C	Città di Castello	7:13	Sansepolcro	Si effettua dal lunedì al sabato fino al 21/12, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG404B	Città di Castello	8:38	Sansepolcro	Si effettua nei lavorativi.
PG405B	Sansepolcro	6:43	Città di Castello	Si effettua nei lavorativi.
PG407B	Sansepolcro	8:27	Città di Castello	Si effettua nei lavorativi.
PG410B	Città di Castello	13:02	Sansepolcro	Si effettua nei lavorativi.
PG411B	Sansepolcro	6:04	Città di Castello	Si effettua nei lavorativi escluso il sabato fino al 26/7 e dal 9/9.

PG412B	Città di Castello	14:34	Sansepolcro	Si effettua nei lavorativi.
PG417B	Sansepolcro	13:29	Città di Castello	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.
PG417C	Sansepolcro	13:29	Città di Castello	Si effettua dal lunedì al sabato f, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.
PG419B	Sansepolcro	14:38	Città di Castello	Si effettua nei lavorativi.
PG430B	Città di Castello	7:55	Sansepolcro	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.
PG432B	Città di Castello	13:46	Sansepolcro	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.
PG433B	Sansepolcro	7:26	Città di Castello	Si effettua nei lavorativi fino al 8/6 e dal 9/9.
PG441B	Sansepolcro	12:39	Città di Castello	Si effettua nei lavorativi.
PG441C	Sansepolcro	12:39	Città di Castello	Si effettua dal lunedì al sabato fino al 21/12, dal 8/1 al 27/3, dal 9/9 al 31/10 e dal 4/11; nei lavorativi dal 3/4 al 8/6.

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. L'elenco dei canali di vendita è riportato sul sito www.trenitalia.com (<http://www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali/Umbria/Servizi-in-Stazione-Umbria>).

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 2018-2032 i diversi canali di vendita potranno subire successive modifiche/integrazioni, secondo quanto previsto nel Piano di intervento per la vendita e l'informazione di cui all'articolo 13 comma 11 del Contratto.

Al riguardo si rappresenta che il Piano Economico Finanziario, 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 (rivenditori privati autorizzati, sito Trenitalia, App Trenitalia), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le consistenze della rete di vendita di cui al PEF.

1. Biglietterie

L'elenco delle biglietterie attive è riportato nella tabella 1 sottostante.

Tabella 1

Biglietteria
Perugia
Terni
Foligno
Orvieto
Assisi
Città di Castello*

*subaffidata a Busitalia

Con apposita nota, Trenitalia comunica alla Regione annualmente, e in tutti i casi di modifiche gestionali non occasionali, l'elenco aggiornato delle biglietterie.

Modifiche in gestione operativa potranno verificarsi sia per indisponibilità del personale, per la fruizione degli istituti di legge, sia per la gestione di specifici eventi e saranno pubblicate sul sito www.trenitalia.com.

2. Self service

In Umbria, alla data di aggiornamento del presente Allegato, sono attive 44 biglietterie self service.

L'elenco delle self service attive nella regione oggetto del presente Contratto è di seguito riportato:

Tabella 2

Stazione	"self service" banconote + monete + pos	"self service" monete + pos	"self service" solo pos	Numero totale
PERUGIA	5			5
FOLIGNO	3		2	5
TERNI	3		2	5
SPOLETO	3			3
ASSISI	2			2
PERUGIA PONTE SAN GIOVANNI	2		1	3
ORVIETO	2		1	3
FOSSATO DI VICO	2			2
NARNI	2			2
FABRO-FICULLE	1			1
SPELLO	1			1
MAGIONE	1			1
GUALDO TADINO	1			1
CASTIGLIONE DEL LAGO			1	1
ELLERA CORCIANO	1			1
ATTIGLIANO	1			1
ALVIANO	1			1
BASTIA	1			1
TREVI	1			1
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	1			1
NOCERA UMBRA	1			1
NERA MONTORO	1			1
PERUGIA UNIVERSITA'			1	1
TOTALE	36	0	8	44

3. Punti vendita

Alla data di sottoscrizione del presente aggiornamento, 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 dell'aggiornamento del presente allegato, sono presenti ed attive 96 validatrici:

Stazione/Località	N.
ALLERONA	1
ALVIANO	1
ASSISI	6
ATTIGLIANO	3
BAIANO DI SPOLETO	2
BASTIA UMBRA	2
CAMPELLO SUL CLITUNNO	2
CASTIGLION DEL LAGO	3
ELLERA CORCIANO	2
FABRO - FICULLE	3
FOLIGNO	11
FOSSATO DI VICO	3
GUALDO TADINO	2
MAGIONE	2
MARMORE	1
NARNI AMELIA	3
NERA MONTORO	2
NOCERA UMBRA	2
ORVIETO	5
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	2
PERUGIA	8
PERUGIA CAPITINI	1
PERUGIA PONTE SAN GIOVANNI	4
PERUGIA SILVESTRINI	1
PERUGIA UNIVERSITA'	1
SPELLO	2
SPOLETO	6
TERNI	11
TORRICELLA	1
TREVI	2
TUORO	1
totale	96

5. Customer Service

In Umbria sono attivi n.3 presidi fissi nelle stazioni di Perugia, Terni e Foligno che operano unitamente a presidi mobili impiegati a bordo treno e nelle stazioni, nonché in occasione di eventi rilevanti. Le risorse assegnate al customer care sono n.9 agenti che operano sul territorio, 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.

Il processo di customer care è inoltre dotato della Customer Room Regionale, composta da una postazione all'interno della Sala Operativa Regionale con i principali compiti di veicolare al

personale di *front line* le informazioni di assistenza, coordinare i relativi interventi a favore della clientela, gestire gli autoservizi sostitutivi emergenziali e il *caring* digitale (infomobilità, *smart caring* e supporto ai canali di assistenza sui *social media*).

ALLEGATO 3

PEF ATTO DI RINNOVO 2015-2020

PEF Atto di Rinnovo 2015-2020 CdS tra Regione UMBRIA e Trenitalia SpA						
<i>Valori in M€</i>	3° Fcst 2015	Piano 2016	Piano 2017	Piano 2018	Piano 2019	Piano 2020
Ricavi Operativi	55,2	55,4	56,3	57,2	58,1	59,0
Costi di Processo	-38,5	-38,9	-39,2	-39,5	-39,7	-40,0
EBITDA - Margine Operativo Lordo	16,7	16,5	17,0	17,7	18,3	19,0
Risultato Operativo Ordinario	7,0	6,3	5,9	6,2	6,5	7,1
Risultato Operativo (EBIT)	7,0	6,3	5,9	6,2	6,5	7,1
Risultato Netto	0,6	-0,3	-0,5	-0,3	0,0	0,6

ALLEGATO 4

PIANO ECONOMICO FINANZIARIO (PEF) 2018 - 2032

	Piano 2018	Piano 2019	Piano 2020	Piano 2021	Piano 2022	Piano 2023	Piano 2024	Piano 2025	Piano 2026	Piano 2027	Piano 2028	Piano 2029	Piano 2030	Piano 2031	Piano 2032	CAGR
Umbria MC																
Ricaric da Mercato	29,3	202	208	22,3	24,0	23,8	27,2	28,4	23,8	24,2	32,6	34,2	35,6	37,2	38,9	34%
Ricaric da Contratto di Servizio	36,2	334	336	46,0	46,3	46,6	44,0	44,3	44,7	42,2	42,4	42,8	43,2	43,6	43,9	14%
Altri Ricaric e Iniziativ	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	00%
Ricaric Operativ	59,5	59,6	60,6	62,5	64,5	66,6	68,3	69,9	71,6	73,4	75,3	77,0	78,0	80,9	83,0	2,8%
Accesso Infrastruttura	- 1,27	- 1,29	- 1,30	- 1,33	- 1,33	- 1,33	- 1,40	- 1,40	- 1,40	- 1,40	- 1,40	- 1,40	- 1,53	- 1,53	- 1,53	- 1,7%
Gestione Circolazione	- 1,4	- 1,5	- 1,5	- 1,5	- 1,5	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,6	- 1,8
Consolido e Scorta	- 1,24	- 1,27	- 1,25	- 1,30	- 1,33	- 1,33	- 1,38	- 1,39	- 1,43	- 1,43	- 1,48	- 1,48	- 1,51	- 1,51	- 1,51	- 1,5%
Manovra	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 0,9	- 1,2%
Manutenzione	- 7,8	- 7,9	- 8,0	- 8,2	- 8,4	- 8,4	- 8,3	- 8,3	- 8,3	- 8,3	- 8,3	- 8,3	- 8,3	- 8,3	- 8,3	- 1,5%
Pubblic	- 1,7	- 1,7	- 1,8	- 1,8	- 1,8	- 1,8	- 1,9	- 1,9	- 2,0	- 2,0	- 2,0	- 2,0	- 2,1	- 2,1	- 2,1	- 2,2
Commerciale	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,3	- 1,4%
Staff	- 4,0	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 4,1	- 0,6%
Costi di Processo	- 41,8	- 42,5	- 43,0	- 43,5	- 44,1	- 44,7	- 45,5	- 46,1	- 46,8	- 47,6	- 48,5	- 49,1	- 50,0	- 50,9	- 51,8	1,8%
EBITDA - Margine Operativ Netto	16,8	17,1	17,6	19,0	20,5	21,9	22,8	23,0	24,9	25,8	26,7	27,9	28,9	30,0	31,5	5,0%
Ammortament	- 11,0	- 13,8	- 14,5	- 15,0	- 15,0	- 15,7	- 16,3	- 16,3	- 16,9	- 16,9	- 17,0	- 17,3	- 17,3	- 17,3	- 17,3	- 1,3%
Risultato Operativ (EBIT)	5,8	3,3	2,6	4,0	6,6	5,7	7,1	8,5	9,9	11,0	11,8	12,6	13,6	14,7	16,7	n.s.
Remunerazione CN	- 4,0	- 5,7	- 5,4	- 7,8	- 12,1	- 12,7	- 11,9	- 11,1	- 10,3	- 9,3	- 8,7	- 8,0	- 7,3	- 6,5	- 5,8	- 2,8%
Imposta sul Reddito	- 0,3	- 0,1	- 0,1	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,4	- 0,4	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	- 0,3	300%
Risultato Netto	0,6	- 2,6	- 3,0	- 3,9	- 5,9	- 7,3	- 5,1	- 2,9	- 0,7	1,0	2,9	4,0	5,4	6,8	8,3	n.s.

ALLEGATO 4 – PIANO ECONOMICO FINANZIARIO (PEF)
E PIANO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI (PRO)

PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

Valori in M€	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Ricavi da Mercato	22,6	25,1	27,1	28,9	30,8	32,8	34,6	35,6	36,7	37,8
Ricavi da Contratto di Servizio	39,0	54,1	53,3	63,0	65,5	64,5	62,6	62,0	60,9	62,3
Altri Ricavi e Prestazioni	4,2	0,3	0,3	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Ricavi Operativi	65,9	79,5	80,8	92,3	96,7	97,6	97,5	98,0	98,0	100,5
Accesso Infrastruttura	-12,7	-13,8	-14,2	-15,1	-16,3	-16,6	-16,9	-17,1	-17,3	-17,5
Gestione Circolazione	-1,2	-9,9	-9,5	-4,5	-4,6	-4,7	-4,8	-5,0	-5,1	-5,2
Condotta e Scorta	-12,6	-13,2	-13,4	-18,1	-19,6	-20,0	-20,3	-20,6	-21,0	-21,3
Manovra	-0,5	-0,5	-0,5	-0,8	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-1,0
Manutenzione	-8,2	-8,6	-9,0	-10,7	-11,3	-12,4	-12,5	-12,7	-12,9	-13,1
Pulizie	-1,9	-1,9	-1,9	-2,1	-2,3	-2,3	-2,4	-2,4	-2,4	-2,5
Commerciale	-3,7	-4,1	-4,2	-4,7	-4,8	-4,9	-4,9	-5,0	-5,1	-5,1
Staff	-4,7	-5,2	-5,3	-6,8	-7,2	-7,2	-7,3	-7,3	-7,4	-7,5
Costi di Processo	-45,6	-57,0	-58,0	-62,9	-67,1	-69,0	-70,0	-70,9	-72,1	-73,2
EBITDA - Margine Operativo Lordo	20,3	22,5	22,8	29,4	29,6	28,6	27,5	27,0	25,9	27,2
Ammortamenti	-10,2	-11,0	-11,0	-12,3	-14,5	-14,3	-14,3	-14,3	-13,6	-14,7
Risultato Operativo Ordinario	10,1	11,5	11,8	17,0	15,1	14,3	13,2	12,7	12,3	12,5
Accantonamenti, Svalutazioni	0,0	-0,9	-1,1	-3,9	-1,2	-0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Risultato Operativo (EBIT)	10,1	10,6	10,7	13,1	13,9	13,6	13,2	12,7	12,3	12,5
Remunerazione CIN	-8,4	-8,9	-9,0	-11,4	-12,2	-11,8	-11,5	-11,0	-10,6	-10,8
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	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7

VAN risultati netti 2023-2032	11,8
Risultati complessivi PEF periodo 2018-2022 (somma algebrica)	-11,8
Sovra/Sottocompensazione CdS 2018/2032	0,0

Corrispettivi	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Valori in euro	39.038.660	54.094.161	53.328.250	63.031.158	65.533.622	64.468.881	62.556.058	61.979.854	60.911.104	62.256.127

Produzione	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Treni*km	3.753.160	4.180.881	4.219.280	4.269.704	4.548.017	4.558.017	4.558.017	4.558.017	4.558.017	4.558.017

PRO Piano Raggiungimento Obiettivi Regolatori

1. PREMESSA	4
2. CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PEF.....	4
3. LA RETE FERROVIARIA	5
4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
5. IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO	7
6. PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI	8
7. EFFETTI DI RETE.....	9
7.1. <i>Sistema tariffario Regione Umbria e Misura 27 delibera ART 154/2019</i>	9
7.2. <i>Gratuità e agevolazioni</i>	9
8. RICAVI DA TRAFFICO	9
9. COSTI DI PROCESSO	11
10. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	16
10.1. <i>Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia</i>	16
10.2. <i>Recupero di efficienza del costo operativo per treno*km</i>	16
10.3. <i>Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia</i>	18
11. INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA.....	20
12. OBIETTIVI DI EFFICIENZA – COSTI.....	22
13. OBIETTIVI DI EFFICIENZA - RICAVI.....	24
14. INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ	26
15. INDICATORI DI EFFICACIA	22
16. ANALISI DEI RISCHI	23
17. DINAMICHE INFLATTIVE E DI INDICIZZAZIONE DEI PREZZI DEL MATERIALE ROTABILE E RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA	24
18. FATTORI DI CONTESTO CHE INFLUENZANO IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	25
18.1. <i>Caratteristiche della domanda e dell'offerta all'interno del bacino della mobilità</i>	25
18.2. <i>Caratteristiche infrastrutturali</i>	25
18.3. <i>Caratteristiche del materiale rotabile esistente</i>	26
18.4. <i>Caratteristiche del servizio</i>	26
19. INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE	27
19.1. <i>Investimenti previsti in materiale rotabile</i>	27
19.2. <i>Investimenti sulle infrastrutture da parte del GI</i>	27
20. CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO E IL MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI	28
21. RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI.....	28
22. DRIVER	28

1. PREMESSA

Il presente Piano Raggiungimento Obiettivi (di seguito PRO) costituisce il documento di programmazione annesso al nuovo Piano Economico Finanziario (PEF) del Contratto di Servizio (CdS) 2018 – 2032 tra la Umbria TPL e Mobilità S.p.A. (Agenzia, subentrata alla Regione con DGR n.1051 del 29/10/2021 nella gestione del Contratto nelle funzioni di Agenzia Unica per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico) e Trenitalia (IF), predisposto al termine del primo periodo regolatorio (2018-2022) secondo quanto previsto dalla Delibera ART n. 120/2018, 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 medesima Delibera, il PRO è stato predisposto dall’Agenzia e concordato con Trenitalia, con riferimento al periodo regolatorio quinquennale 2023-2027, sulla base dei seguenti parametri forniti dall’ART con nota del 3 agosto 2023 Prot. 0034596/2023: e comunicati dall’Agenzia a Trenitalia:

- 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 (2023-2027);
- gli obiettivi annuali per ognuno degli indicatori di efficienza ed efficacia (KPI) di cui all’Annesso 2 della Delibera ART n. 120/2018 coerentemente con le caratteristiche originali dell’affidamento;
- gli indicatori interamente o in parte riconducibili alla responsabilità dell’IF, sulla base di motivazioni che tengono conto anche della predefinita attribuzione dei rischi tra EA e IF nell’ambito del CdS, come richiamata nel presente documento;
- 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 all’Agenzia 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

In applicazione della Delibera ART 120/2018, successiva alla sottoscrizione del Contratto di Servizio tra la Regione Umbria e Trenitalia per il periodo 2018-2032, è stato predisposto il presente documento.

Per la revisione/aggiornamento del PEF, si è tenuto conto di come la diffusione globale del COVID-19 ad inizio 2020 e il conflitto internazionale abbiano modificato radicalmente gli 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 fino al 2022 e 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.

Nella predisposizione del Piano Economico Finanziario del Contratto è stato assunto a riferimento l’anno 2022 utilizzando quale punto di partenza per la sua elaborazione i dati di consuntivo 2022 aggiornati per

tenere conto dei fattori economici e gestionali intervenuti e stimati per il 2023 e si è tenuto conto del tasso di remunerazione del capitale investito, fissato da ART con Delibera 49/2023.

Il PEF 2023-2032 tiene, inoltre, conto dei risultati netti previsti nel PEF originario per gli anni 2018-2022, che vengono computati nella determinazione dell'equilibrio economico-finanziario contrattuale, definito secondo i principi di attualizzazione previsti dalla Delibera ART 154/2019 applicati al periodo 2023-2032. Gli importi registrati e accantonati a fronte dei confronti PEF/CER 2018-2022, stimati in 8,6 Mln di euro a favore della Regione, saranno regolati separatamente tra le Parti con modalità da definire successivamente, a seguito della condivisione dei risultati dei confronti annuali del periodo in questione.

3. LA RETE FERROVIARIA

La rete ferroviaria a scartamento ordinario, cui circolano i servizi ricompresi nel perimetro originario del Contratto, nel territorio dell'Umbria, è gestita da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., ha un'estensione di 370 km ed è costituita da:

- linee elettrificate, di cui:
 - linee a doppio binario:
 - Campello - Foligno
 - Terni – San Liberato
 - Castiglione del Lago – Attigliano LL
 - Città della Pieve – Attigliano DD
 - linee a semplice binario:
 - Tuoro sul Trasimeno – Foligno
 - Campello - Terni
 - PM Galleria (Fossato di Vico) - Foligno
- Linee non elettrificate (diesel) a semplice binario:
 - Terni – Marmore

La rete ferroviaria regionale, a scartamento ordinario, nel territorio dell'Umbria, su cui circolano servizi non ricompresi nel perimetro originario del Contratto di Servizio tra Regione Umbria e Trenitalia, è gestita da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., ha un'estensione di 152 km totali a semplice binario (di cui 5 in territorio toscano da Sansepolcro a San Giustino):

La parte di linea attualmente attiva alla circolazione ferroviaria ha una estensione di 57 km costituita da:

- Città di Castello – Perugia PSG;
- Perugia PSG – Perugia Sant'Anna.

Gli sviluppi infrastrutturali sono dettagliati nel paragrafo 19.2

Tabella 1 Linee ferroviarie in esercizio dell'Umbria

LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO DELL'UMBRIA	427 km
TIPOLOGIA	
Linee a doppio binario	182 km
Linee a semplice binario	245 km
ALIMENTAZIONE	
Linee elettrificate	349 km
- Linee a doppio binario	182 km
- Linee a semplice binario	167 km
Linee non elettrificate (diesel)	78 km

LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO DELL'UMBRIA	427 km
--	--------

TIPOLOGIA	
Linee a doppio binario	182 km
Linee a semplice binario	245 km
ALIMENTAZIONE	
Linee elettrificate	349 km
- Linee a doppio binario	182 km
- Linee a semplice binario	167 km
Linee non elettrificate (diesel)	78 km

La rete su cui circolano i servizi ricompresi nel perimetro del primo quinquennio del Contratto di Servizio, può contare su 35 stazioni/fermate (di cui 2 stagionali, Torricella e San Liberato) e 5 biglietterie. Sulla rete RFI circolano ogni giorno 85 treni nel giorno feriale medio invernale e 80 nel giorno feriale medio estivo rientranti nel perimetro del Contratto di Servizio tra Regione e Trenitalia.

La rete su cui circolano i servizi non ricompresi nel perimetro originario è costituita da una tratta principale che unisce Terni a Sansepolcro (AR). A questa si allaccia il collegamento a forte pendenza (fino al 60 ‰) tra la stazione di Perugia Ponte San Giovanni e Perugia S. Anna. Sulla tratta Terni – Perugia San Giovanni e Città di Castello – Sansepolcro l'infrastruttura è temporaneamente non disponibile, il servizio viene effettuato con bus. Tra Perugia San Giovanni e Umbertide/ Città di Castello circolano mediamente 30 treni al giorno, mentre sono 23 tra Perugia Ponte San Giovanni e Perugia S. Anna.

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 stipulato con la Regione.

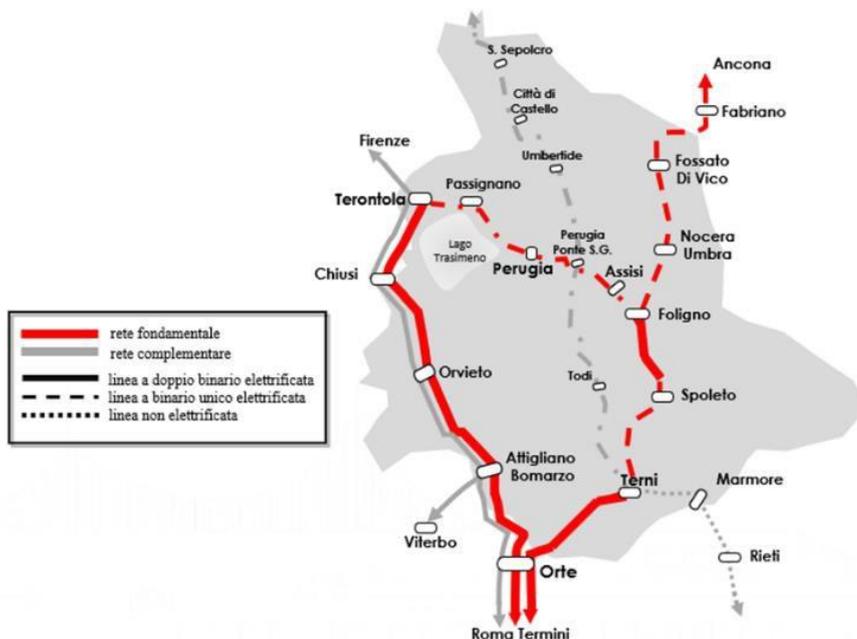
4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'offerta su rete nazionale si caratterizza in prevalenza per servizi sovraregionali, veloci o più capillari, che collegano Perugia e Terni con le regioni Marche, Toscana e Lazio (diretrici: Roma- Perugia, Roma -Ancona e Roma-Orvieto-Chiusi-Terontola, Foligno-Firenze).

L'offerta su rete regionale si sviluppa con collegamenti che servono in modo capillare i centri urbani di Terni, San Gemini, Acquasparta, Massa Martana, Todi, Fratta Todina, Marsciano, Deruta, San Martino, Perugia, Umbertide, Trestina, Città di Castello, Selci Lama, San Giustino.

L'interconnessione tra i servizi su rete nazionale e quelli su rete regionale avviene nelle stazioni di Perugia Ponte San Giovanni e Terni.

Figura 1 – L'infrastruttura ferroviaria in Umbria, con integrazione della nuova linea Sansepolcro – Terni



Linea Roma – Ancona:

- nella relazione Roma – Ancona circolano 10 collegamenti nei giorni feriali (9 collegamenti nei festivi)
- nella relazione Roma – Foligno circolano 5 collegamenti nei giorni feriali (1 collegamento nei festivi)
- nella relazione Roma – Terni circolano 3 collegamenti nei giorni feriali (1 collegamento nei festivi)
- Roma viene collegata anche dalla relazione Roma – Perugia con 9 collegamenti nei giorni feriali (8 collegamenti nei festivi).

Il servizio così formulato consente quindi di offrire tra l'Umbria e Roma collegamenti con frequenza media a 30 minuti nelle fasce di punta.

Linea Foligno – Firenze:

I collegamenti biorari tra l'Umbria e la Toscana contano 11 collegamenti nei giorni feriali e 10 nei giorni festivi. In aggiunta ai servizi Regionali Veloci sono presenti servizi Regionali Foligno – Perugia/Terontola che permettono il collegamento con il capoluogo toscano con una frequenza media oraria.

Linea Roma – Orvieto – Chiusi – Terontola:

I collegamenti oggetto del perimetro contrattuale sono sulla tratta 11; sulla stessa linea circolano anche servizi di cui al contratto di servizio sottoscritto tra la Regione Toscana e Trenitalia.

Linea Sansepolcro Città di Castello – Perugia S.A.:

La tratta è servita con 20 collegamenti nei giorni feriali, oltre ad alcuni servizi limitati alla tratta Umbertide e Perugia Ponte San Giovanni. Temporaneamente la tratta Sansepolcro – città di Castello è servita da bus sostitutivi per lavori ai ammodernamento della rete.

Tra Perugia Ponte San Giovanni – Perugia Sant’Anna è presente un servizio ferroviario che, insieme con il servizio auto-sostitutivo integrativo, offre una frequenza di collegamenti a 30 minuti nella fascia pendolare.

Linea Terni - Perugia Ponte S. Giovanni/Perugia S. Anna: tratta temporaneamente sospesa all’esercizio ferroviario per lavori all’infrastruttura servita da servizi sostitutivi del ferro

Tra il 2024 - 2028 sono previsti sviluppi dei servizi quali:

- linea di nuovo affidamento Città di Castello – Perugia Ponte San Giovanni e Perugia Ponte San Giovanni – Perugia Sant’Anna, a partire dalla produzione di 410.000 treni*km effettuata dal precedente affidatario, graduale incremento per arrivare dal 2028 alla produzione a regime stimata in 614.000 treni*km annui;
- introduzione di rinforzi sulla direttrice Roma-Perugia prioritariamente nei festivi, a partire dalla seconda metà del 2024, con graduale incremento per arrivare dal 2027 alla produzione a regime di circa 45.000 treni*km annui aggiuntivi;
- introduzione di rinforzi nel nodo di Perugia, a partire dal 2027, con graduale incremento per arrivare dal 2028 alla produzione a regime di 146.000 treni*km annui aggiuntivi;

5. IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Il Piano Economico Finanziario revisionato/aggiornato tiene conto del Programma di Esercizio condiviso con la Regione che costituisce l’offerta regionale di Trenitalia, a fronte dei corrispettivi di servizio.

Tabella 2 Programma di Esercizio 2023 – CdS Umbria

CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE UMBRIA PROGRAMMA DI ESERCIZIO 2023	
Treno*km	3.753.159
Ore treno anno	55.239
Eventi treno	27.226
Posti km treno	2.155.520.901
Velocità commerciale	67,94 km/h

Il Programma di esercizio prevede un’offerta in evoluzione, con una produzione incrementale che cresce fino a 0,83 milioni di treni*km aggiuntivi rispetto alla produzione del PEF di sottoscrizione, arrivando a 4,55 milioni di treni*km, come dettagliato nel precedente paragrafo. Tale incremento di produzione, legato anche ai rilasci infrastrutturali previsti per i prossimi anni, sarà possibile grazie agli ulteriori investimenti in materiale rotabile.

Il Programma di esercizio prevede anche (come detto) un’offerta programmata in orario su gomma che si riduce da circa 765.000 a 711.000 bus*km/annui, oltre a circa 100.000 bus*km di servizi autosostitutivi programmati in orario nelle fasce a minor frequentazione.

6. PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI

Come sopra detto nel paragrafo 2, assumendo a riferimento l’anno 2022, le stime di cui al PEF revisionato/aggiornato 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 e dei vincoli del bilancio regionale;
- *per i ricavi da traffico*: di un trend in crescita dei viaggiatori trasportati, in ragione dei servizi aggiuntivi e del recupero dell’effetto della pandemia stimato al 2027; di un *trend* positivo di incremento dei ricavi per effetto dell’adeguamento inflattivo e degli incrementi tariffari, come da art. 13 del Contratto di Servizio; 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 5,9%.

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 concorreranno nel confronto PEF/CER a favore della Regione.

Per quanto riguarda i costi, il PEF revisionato/aggiornato individua le voci dei costi di produzione "pertinenti" necessari per l'assolvimento di tutti gli obblighi definiti nel contratto di servizio, 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 revisionato. 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; il PEF revisionato/aggiornato tiene conto dei valori di cui al NADEF di settembre 2023 riportati nella tabella seguente:

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

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Inflazione (DEF)	5,90%	2,80%	2,10%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%

Come riportato nella tabella di cui sopra, è stato assunto il valore previsto dal 2026 "flat" anche per gli anni successivi fino al 2032. Il tutto al netto del costo unitario del lavoro che segue un andamento differente. Si prevede che, in occasione delle revisioni del presente PRO, al termine del periodo regolatorio di riferimento, 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 ovvero impiegati e regolati nelle revisioni periodiche del PRO o nell'eventualità di una revisione del PEF.

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.

Sono da escludere ulteriori effetti di rete quantificabili e indotti da altri servizi erogati da Trenitalia, secondo diverse modalità e condizioni commerciali.

7.1. Sistema tariffario Regione Umbria e Misura 27 delibera ART 154/2019

La Regione Umbria 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, per i servizi ferroviari regionali affidati a Trenitalia, sono quelle approvate dalla Regione Umbria nell'ambito del Contratto di Servizio 2018-2032.

Sono attive poi due integrazioni tariffarie:

- Unico Perugia, che consente con un unico titolo di viaggio l'accesso a tutti i treni e bus e altri mezzi di trasporto pubblico locale nell'Area del Comune di Perugia (linea ferroviaria Perugia Ponte San Giovanni – Ellera Corciano e Perugia SA-Ponte Pattoli);
- Umbria GO, che consente con un unico titolo di viaggio l'accesso a tutti i treni e bus e altri mezzi di trasporto pubblico locale della Regione.

È inoltre possibile visualizzare sui sistemi di vendita e informazione di Trenitalia l'offerta bus regionale.

La Regione intende valutare la possibilità di evolvere tale sistema in ottica MAAS.

7.2. Gratuità e Agevolazioni

Nel PEF non sono previste gratuità e agevolazioni.

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 5,9%, ivi incluso l'adeguamento/incremento delle tariffe.

Il PEF prevede:

- per l'anno 2023 un incremento tariffario del 13,2% sui biglietti di corsa singola e del 6,2% sugli abbonamenti (realizzato a far data dal 1° gennaio); per gli anni 2024 e 2025 un incremento del 6% ciascuno, per il 2026 del 5% e per gli anni dal 2027 al 2032 del 4%. Gli incrementi a partire dal 2025 saranno applicati nella misura derivante dall'applicazione del meccanismo del *price cap* con riferimento al mese di settembre dell'anno precedente a quello di incremento, sulla base delle performance dell'anno ancora precedente. Il meccanismo del *price cap* considera i consuntivi degli obiettivi di qualità della puntualità e regolarità. In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di detti indicatori di cui all'Allegato 3, il previsto incremento tariffario sarà ridotto dello 0,10% per ciascun mancato obiettivo;
- che le tariffe applicate ai servizi aggiuntivi su rete regionale rispetto al perimetro originario del Contratto siano allineate a far data dal 1° luglio 2024.

Gli incrementi nella misura di cui sopra saranno applicati automaticamente da Trenitalia, al 1° gennaio di ogni anno, con prevendita degli abbonamenti al 25 dicembre precedente. Se la Regione disporrà di non dare seguito, provvederà ad individuare idonee soluzioni per consentire l'equilibrio del PEF e compensare il valore dell'aumento atteso.

Con riferimento all'andamento dei passeggeri, come sopra detto, il PEF prevede:

- una crescita dei viaggiatori trasportati con recupero, entro il 2029, della riduzione dei viaggiatori, dovuta all'effetto della pandemia;
- un incremento dovuto allo sviluppo di servizi di cui sopra detto al paragrafo 4;
- un incremento quale positivo effetto del miglioramento della qualità del servizio da parte di Trenitalia e della conseguente maggiore attrattività, derivante anche dall'entrata in esercizio del nuovo materiale rotabile;
- un incremento dovuto all'adozione di politiche incentivanti che la Regione ritiene di poter mettere in essere, anche con il concorso degli Enti Locali.

Si prevede inoltre un recupero in relazione all'attività di antievasione/elusione di Trenitalia.

Nella Tabella 4 sono indicati i tassi attesi di crescita dei passeggeri*km di cui al PEF (con riferimento all'anno 2022).

Tabella 4 Tassi attesi di crescita passeggeri*km

Incremento % passeggeri*km	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Recupero effetto Pandemia	16,8%	3,5%	2,5%	2,5%	2,4%	2,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Sviluppo servizi	0,0%	1,6%	0,7%	0,2%	0,6%	0,5%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Politica trasportistica	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Incremento qualità	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE	16,8%	5,1%	3,2%	2,9%	3,4%	3,3%	2,5%	0,1%	0,1%	0,1%

La dinamica dei ricavi da mercato prevista porta a un incremento degli stessi del 5,9% nel 2032 rispetto al 2023 (CAGR 2023-2032) e fissa il rapporto rispetto ai ricavi totali ad un valore pari al 37,67% nell'anno 2032.

Tabella 5 Incremento ricavi da mercato da PEF (milioni di euro)

Incremento Ricavi da Mercato (Mln€)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Incremento/Adeguamento Tariffe	1,56	1,15	1,05	0,98	0,89	0,96	0,99	1,02	1,05	1,08
Recupero effetto Pandemia	3,02	0,82	0,62	0,65	0,70	0,65	0,21	0,00	0,00	0,00
Recupero evasione/elusione	0,00	0,20	0,16	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sviluppo Servizi Ferroviari	0,00	0,37	0,18	0,04	0,17	0,16	0,04	0,03	0,03	0,04
Politica trasportistica	0,00	0,00	0,00	0,04	0,06	0,09	0,28	0,00	0,00	0,00
Incremento qualità	0,00	0,00	0,00	0,04	0,06	0,09	0,28	0,00	0,00	0,00
TOTALE (Mln€)	4,58	2,54	2,01	1,81	1,88	1,95	1,81	1,05	1,09	1,12

Le previsioni effettuate comportano nel PEF nell'arco di validità del Contratto ricavi da mercato per 312,2 milioni di euro. Nella tabella 6 è riportato l'andamento stimato dei ricavi da mercato del PEF.

Tabella 6 Ricavi da mercato da PEF (milioni di euro)

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Ricavi da Mercato (Mln€)	22,57	25,12	27,14	28,94	30,82	32,78	34,59	35,64	36,72	37,85

9. COSTI DI PROCESSO

I costi in esame tengono conto delle quote afferenti ad attività che la Direzione Regionale Umbria espleta "in service" per altre Direzioni Regionali di Trenitalia (ad esempio: attività di scorta e condotta treno, noleggio materiale rotabile). Ove pertinenti, i costi del personale sono stati separatamente indicati per i 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 dei processi, del tasso di inflazione (Tabella 2 – Dinamica inflattiva utilizzata dalle Parti per la redazione del PEF) e del passaggio dalla gestione in sub-affidamento dei servizi a Busitalia tra il 2024 e il 2025 alla gestione diretta dal 2026.

Tabella 7 Costi di Processo (Milioni di euro)

Costi di processo	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Accesso infrastruttura	-12,7	-13,8	-14,2	-15,1	-16,3	-16,6	-16,9	-17,1	-17,3	-17,5
Gestione circolazione	-1,2	-9,9	-9,5	-4,5	-4,6	-4,7	-4,8	-5,0	-5,1	-5,2
Condotta e scorta	-12,6	-13,2	-13,4	-18,1	-19,6	-20,0	-20,3	-20,6	-21,0	-21,3
Manovra	-0,5	-0,5	-0,5	-0,8	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-1,0
Manutenzione e Pulizie	-10,1	-10,5	-10,9	-12,8	-13,6	-14,7	-14,8	-15,1	-15,3	-15,6
Commerciale	-3,7	-4,1	-4,2	-4,7	-4,8	-4,9	-4,9	-5,0	-5,1	-5,1
Staff	-4,7	-5,2	-5,3	-6,8	-7,2	-7,2	-7,3	-7,3	-7,4	-7,5
TOTALE	-45,6	-57,0	-58,0	-62,9	-67,1	-69,0	-70,0	-70,9	-72,1	-73,2

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 maggiore produzione ferroviaria e dell'assorbimento di parte della produzione su gomma di servizi sostitutivi programmati, consentono una riduzione dei costi operativi unitari del PEF revisionato/aggiornato rispetto a quelli del PEF originario.

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

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 (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 8 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Condotta Scorta e Gestione Equipaggi (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 8 Costi Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi

Costi di processo	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Condotta Scorta e Gestione equipaggi	-12,6	-13,2	-13,4	-18,1	-19,6	-20,0	-20,3	-20,6	-21,0	-21,3
Costo del lavoro	-12,2	-12,7	-12,9	-17,7	-19,0	-19,3	-19,6	-19,9	-20,3	-20,7
Altri costi operativi	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7

Accesso Infrastruttura

Per "Accesso infrastruttura" si intende il costo (c.d. 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 presente 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 Tabella 9 riporta i costi per Accesso Infrastruttura.

Tabella 9 Costi per Accesso infrastruttura

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Accesso infrastruttura	-12,7	-13,8	-14,2	-15,1	-16,3	-16,6	-16,9	-17,1	-17,3	-17,5

Gestione Circolazione

Per "Gestione circolazione", si intende il costo sostenuto per:

- il personale della Sala Operativa, con copertura h24. Le figure presenti in Sala Operativa sono gli operatori della circolazione, della gestione dei turni materiale rotabile e della gestione dei rientri per pulizie, della formazione dei treni;
- autoservizi sostitutivi programmati in orario, emergenziali (programmabili e non);
- consumi di gasolio per trazione diesel.

Nella Tabella 10 sono esplicitate le diverse componenti del costo per la Gestione circolazione (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 10 Costi per Gestione circolazione

Costi di processo	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Gestione circolazione	-1,2	-9,9	-9,5	-4,5	-4,6	-4,7	-4,8	-5,0	-5,1	-5,2
Costo del lavoro	-0,3	-0,4	-0,4	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7
Altri costi operativi	-0,9	-9,5	-9,1	-3,9	-4,0	-4,1	-4,2	-4,3	-4,4	-4,5
- di cui autoservizi	-0,5	-0,6	-0,3	-3,3	-3,5	-3,5	-3,6	-3,7	-3,8	-3,9

Manovra

Per “Manovra” si intende il costo sostenuto per il personale di manovra, diretto ed indiretto, oltre che i relativi costi legati al personale stesso (formazione, divise, visite mediche, buoni pasto, trasferimenti per la copertura del turno). La voce comprende anche il costo sostenuto per i servizi di manovra esternalizzati.

Nella Tabella 11 sono esplicitate le diverse componenti del costo per la Manovra (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 11 Costi di manovra

Costi di processo	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Manovra	-0,5	-0,5	-0,5	-0,8	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-1,0
Costo del lavoro	-0,1	-0,1	-0,1	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,4
Altri costi operativi	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6

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 ancora l'impiego del parco di carrozze Media Distanza e 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

Costi di processo	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Manutenzione e Pulizie	-10,1	-10,5	-10,9	-12,8	-13,6	-14,7	-14,8	-15,1	-15,3	-15,6
Costo del lavoro	-2,1	-2,2	-2,3	-2,8	-3,0	-3,0	-2,9	-2,9	-2,9	-2,9
Altri costi operativi	-6,1	-6,3	-6,7	-7,9	-8,3	-9,4	-9,6	-9,8	-10,0	-10,2
Pulizia Materiale Rotabile	-1,9	-1,9	-1,9	-2,1	-2,3	-2,3	-2,4	-2,4	-2,4	-2,5

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. Nella voce sono inclusi i costi relativi alle biglietterie di Perugia, Assisi, Foligno, Terni, Orvieto e Città di Castello, in quanto comprese nel perimetro contrattuale. Sono inoltre previsti punti di *Customer Care* che operano sul territorio umbro, 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, come dettagliato nell’Allegato Servizi Connessi al Trasporto.

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

Costi di processo	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Commerciale	-3,7	-4,1	-4,2	-4,7	-4,8	-4,9	-4,9	-5,0	-5,1	-5,1
Costo del lavoro	-1,4	-1,6	-1,6	-1,9	-1,9	-1,9	-2,0	-2,0	-2,0	-2,1
Altri costi operativi	-2,3	-2,5	-2,6	-2,8	-2,9	-2,9	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0

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 comprendono costi “indivisi” relativi alle 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 indivisi vengono imputati al PEF del contratto con una metodologia di allocazione indiretta, attraverso specifici driver di cui alla tabella in allegato.

Nella 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

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Staff	-4,7	-5,2	-5,3	-6,8	-7,2	-7,2	-7,3	-7,3	-7,4	-7,5
Costo del lavoro	-1,5	-1,6	-1,6	-2,1	-2,0	-2,1	-2,1	-2,1	-2,2	-2,2
Altri costi operativi	-3,2	-3,7	-3,7	-4,8	-5,2	-5,2	-5,2	-5,2	-5,2	-5,3

Ammortamenti

La voce “Ammortamenti” comprende gli interventi di manutenzione ciclica e di revamping, il piano degli investimenti previsto, descritto nel PRO, ed include oltre all’acquisto di 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)

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Ammortamenti	-10,2	-11,0	-11,0	-12,3	-14,5	-14,3	-14,3	-14,3	-13,6	-14,7

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		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
1.a	Immobilizzazioni immateriali	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
1.b	Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	108,2	116,2	123,4	175,1	157,9	157,1	150,1	143,6	138,7	144,9
1.b.i	di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1.b.ii	di cui: impianti e macchinario	107,6	115,0	121,6	169,2	148,8	148,7	142,4	136,5	132,1	138,8
1.b.ii.1	di cui: materiale rotabile autofinanziato*	107,6	114,9	121,0	168,3	147,8	147,7	141,2	135,4	131,0	137,8
1.b.iii	di cui: attrezzature industriali e commerciali	0,6	1,2	1,9	5,9	9,1	8,4	7,7	7,2	6,7	6,2
1.b.iv	di cui: altre	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	Totale immobilizzazioni	108,8	116,8	124,0	175,6	158,5	157,7	150,6	144,2	139,3	145,5
2.a	Rimanenze	4,8	5,0	5,1	5,2	5,3	5,4	5,5	5,6	5,7	5,8
2.b	Crediti	7,4	9,1	9,2	9,8	10,1	10,2	10,4	10,5	10,6	10,7
2.b.i	di cui: commerciali**	7,4	9,1	9,2	9,8	10,1	10,2	10,3	10,5	10,6	10,7
2.b.ii	di cui: altri crediti	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
2	Totale attivo circolante	12,2	14,1	14,3	15	15,4	15,6	15,9	16,1	16,3	16,5
3.a	Debiti	8,6	11,9	17,6	38,0	10,9	14,5	12,7	13,0	13,5	16,9
3.a.i	di cui: debiti verso fornitori	7,9	11,1	16,9	37,0	9,9	13,4	11,6	11,9	12,4	15,8
3	Totale debiti	8,6	11,9	17,6	38,0	10,9	14,5	12,7	13,0	13,5	16,9
4=1+2-3	Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	112,7	119,2	120,9	152,8	163,2	159,0	154,1	147,5	142,4	145,3

* Include il materiale rotabile acquisito 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 dati dalle voci 3, 5 e 7 dello schema 1.

Il 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.

Con riferimento al CIN si evidenzia che lo stesso comprende anche la manutenzione ciclica coerentemente con quanto previsto dai principi contabili internazionali (IAS)”.
La remunerazione del CIN prevede l'applicazione del WACC di cui alla delibera ART 49/2023.

Tabella 17 Stima WACC

Risk Free Rate Nominale	3,17%
Premio al Debito	1,77%
Costo del Debito Nominale	4,94%
IRIS	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)

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Remunerazione del CIN	8,4	8,9	9,0	11,4	12,2	11,8	11,5	11,0	10,6	10,8

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 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 2022 al fine di renderli confrontabili con i valori di PEF al netto degli effetti inflattivi, anch'essi calcolati a valori 2022 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 2022.

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 del 3 agosto 2023 ha fornito 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 della Regione Umbria, gestore Trenitalia S.p.A. dalla frontiera del costo totale operativo efficiente, stimata con la metodologia illustrata nell'Annesso 1 della delibera ART n. 120/2018."

Il Valore di Periodo comunicato da ART è 1,78%, con un tasso di efficientamento annuale, costante nei cinque anni 2023-2027 pari a 0,33%. Tale valore rappresenta il riferimento per la fissazione dell'obiettivo di efficienza relativo al periodo regolatorio 2023-2027 del Piano Economico Finanziario per il nuovo perimetro, che include sia la produzione da CdS originario su rete RFI, sia la produzione su rete regionale Sansepolcro – Terni a partire dal 2024. Tale percentuale è stata calcolata da ART come media ponderata sui volumi di produzione relativi ai due perimetri.

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

valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo - UMBRIA	
valore di periodo	1,78%
valore annuale (T=5)	0,33%

In coerenza con quanto definito da ART, i valori di costo operativo efficiente e di costo operativo unitario considerati, pari alla media dei costi, considerati per i singoli perimetri e ponderati sulla produzione, si collocano all'interno dei valori minimi e massimi definiti dall'Autorità, inclusivi dell'effetto

dell'efficientamento conseguito, raggiungendo un allineamento al valore medio nel 2027, come illustrato da tabella e grafico in calce.

Le Parti prendono atto che nel periodo 2023-2027, sulla base dei valori consuntivi dell'anno 2022, il costo operativo unitario dei processi (quindi esclusi gli ammortamenti e la remunerazione del capitale investito), al netto dei costi di accesso infrastruttura, risente della confluenza dei servizi su rete regionale Sansepolcro-Terni, caratterizzati da aspetti come la bassa velocità commerciale (inizialmente al di sotto dei 35 km/h) da cui risulta un elevato numero di ore di servizio, nonché dell'assunzione e formazione degli equipaggi anticipate rispetto all'incremento della produzione.

Tabella 20a - Efficienza dei costi di processo

Confronto 2022-2027 a valori 2022	2022*	2023	2024	2025	2026	2027
Valore costo operativo efficiente ART (media ponderata)	8,67	8,64	8,19	8,17	8,13	8,04
Valore costo operativo efficiente ART (media ponderata)	8,79	8,76	9,08	9,05	9,03	9,05
Valore costo operativo efficiente ART (media ponderata)	8,88	8,85	9,97	9,93	9,93	10,06
Costo operativo unitario PEF con indice IPCA al 2022	8,41	8,41	9,02	8,82	9,36	9,11
<i>Produzione (treni-km)</i>						
	3,78	3,75	4,45	4,50	4,53	4,81
di cui perimetro storico su rete RFI	3,78	3,75	3,77	3,81	3,82	3,94
di cui su rete regionale	-	-	0,68	0,69	0,71	0,86

*anno 2022 a perimetro originario produzione su linea RFI; anni 2023-2027 a perimetro complessivo produzione da CdS originario su rete RFI e produzione su rete regionale (indicata come treni*km equivalenti, comprensiva della produzione con bus)

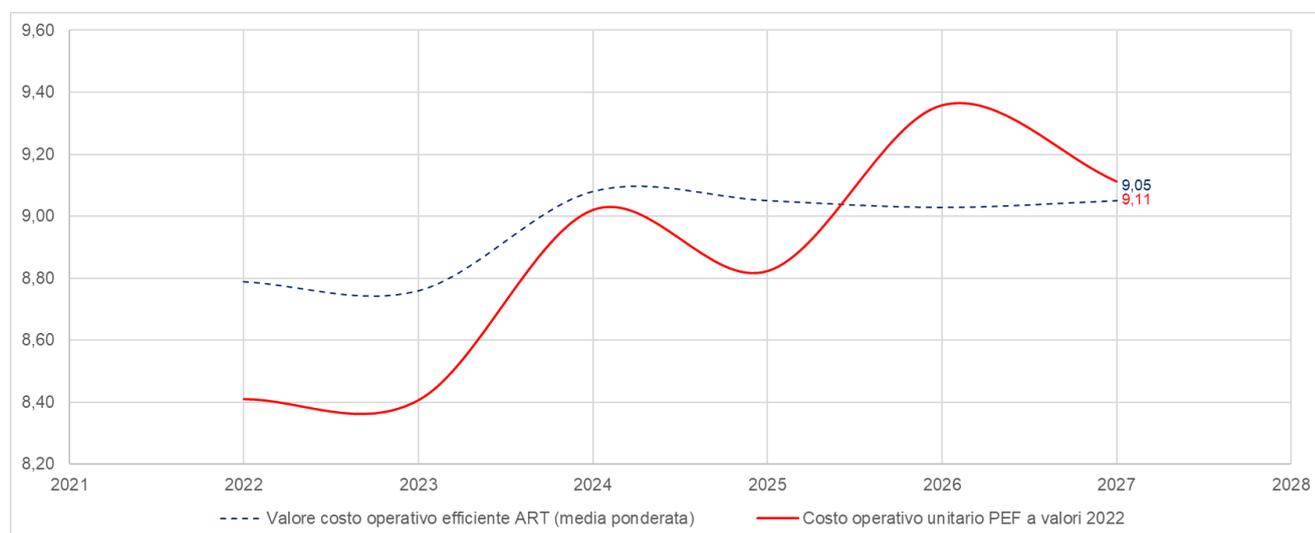


Tabella 20b Evoluzione Costi di Processo

COSTI DI PROCESSO INFLAZIONATI	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	CAGR 22-32
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	-12,3	-12,6	-13,2	-13,4	-18,1	-19,6	-20,0	-20,3	-20,6	-21,0	-21,3	5,6%
Costo del lavoro	-11,9	-12,2	-12,7	-12,9	-17,7	-19,0	-19,3	-19,6	-19,9	-20,3	-20,7	
altri costi operativi	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	
ACCESSO INFRASTRUTTURA	-14,7	-12,7	-13,8	-14,2	-15,1	-16,3	-16,6	-16,9	-17,1	-17,3	-17,5	1,7%
GESTIONE CIRCOLAZIONE	-1,4	-1,2	-9,9	-9,5	-4,5	-4,6	-4,7	-4,8	-5,0	-5,1	-5,2	13,8%
Costo del lavoro	-0,2	-0,3	-0,4	-0,4	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7	
altri costi operativi	-1,3	-0,9	-9,5	-9,1	-3,9	-4,0	-4,1	-4,2	-4,3	-4,4	-4,5	
MANOVRA	-0,4	-0,5	-0,5	-0,5	-0,8	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-1,0	8,0%
Costo del lavoro	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,4	
altri costi operativi	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	
MANUTENZIONE E PULIZIE	-9,9	-10,1	-10,5	-10,9	-12,8	-13,6	-14,7	-14,8	-15,1	-15,3	-15,6	4,7%
Costo del lavoro	-9,8	-2,1	-2,2	-2,3	-2,8	-3,0	-3,0	-2,9	-2,9	-2,9	-2,9	
altri costi operativi	0,0	-8,0	-8,2	-8,7	-10,0	-10,6	-11,7	-12,0	-12,2	-12,4	-12,7	
COMMERCIALE	-3,3	-3,7	-4,1	-4,2	-4,7	-4,8	-4,9	-4,9	-5,0	-5,1	-5,1	4,5%
Costo del lavoro	-1,4	-1,4	-1,6	-1,6	-1,9	-1,9	-1,9	-2,0	-2,0	-2,0	-2,1	
altri costi operativi	-1,9	-2,3	-2,5	-2,6	-2,8	-2,9	-2,9	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	
STAFF e Security	-4,4	-4,7	-5,2	-5,3	-6,8	-7,2	-7,2	-7,3	-7,3	-7,4	-7,5	5,6%
Costo del lavoro	-1,7	-1,5	-1,6	-1,6	-2,1	-2,0	-2,1	-2,1	-2,1	-2,2	-2,2	
altri costi operativi	-2,6	-3,2	-3,7	-3,7	-4,8	-5,2	-5,2	-5,2	-5,2	-5,2	-5,3	
TOTALE	-46,5	-45,6	-57,0	-58,0	-62,9	-67,1	-69,0	-70,0	-70,9	-72,1	-73,2	4,6%

Tabella 21 Indicatori

INDICATORI	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Treni km (M)	3,8	3,8	4,4	4,5	4,5	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Incremento % costo del lavoro		2,3%	4,0%	3,0%	3,0%	3,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
Incremento % prezzi	8,7%	5,9%	2,8%	2,1%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
deflatore costo del lavoro	1,00	1,02	1,06	1,10	1,13	1,16	1,19	1,21	1,23	1,26	1,28
deflatore altri costi	1,00	1,06	1,09	1,11	1,13	1,16	1,18	1,20	1,23	1,25	1,28
costo del lavoro deflazionato	-25,1	-17,2	-17,4	-17,2	-22,5	-23,2	-23,0	-22,8	-22,7	-22,7	-22,6
costi operativi deflazionati	-46,5	-43,6	-52,8	-52,4	-55,7	-57,9	-58,4	-58,0	-57,7	-57,4	-57,2
costo operativo/tr*km (deflazionato)	-12,3	-11,6	-11,9	-11,7	-12,3	-12,1	-12,1	-12,1	-12,0	-11,9	-11,9
recupero efficienza su costo operativo		-5,7%	2,2%	-1,7%	5,6%	-2,1%	0,6%	-0,6%	-0,7%	-0,4%	-0,4%

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

- **Condotta e Scorta:** il costo aumenta in funzione degli incrementi di produzione programmati nonché alla necessità di inserire le risorse anticipatamente ai fini di formazione del personale;
- **Gestione Circolazione:** il costo aumenta nel 2024 e 2025 in ragione del sub-affidamento della produzione dei servizi su linea regionale, successivamente si riduce a seguito dall'internalizzazione dei servizi ferroviari ex SU LINEA REGIONALE;
- **Manovra:** il costo aumenta in funzione degli incrementi di produzione programmati;
- **Manutenzione e pulizie:** detti costi crescono in ragione dell'aumento della produzione prevista da Programma di Esercizio;
- **Commerciale:** i costi di processo risentono della dinamica positiva dei ricavi da traffico correlata al recupero dei viaggiatori*km. Il costo del lavoro aumenta a seguito dello sviluppo delle attività del Customer Care/antievazione. Come sopra detto, gli unici effetti di rete registrabili sono correlati alle provvigioni per la vendita di titoli di viaggio non rientranti nel perimetro del Contratto ed hanno un impatto poco significativo (€ 278.952 annui) in ragione della rete di vendita contrattuale (paragrafo 3);
- **Staff:** l'andamento dei costi di staff registra un incremento per progetti di miglioramento della customer satisfaction legati all'ambito della security.

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	Gli addetti totali sono dati dalla somma degli addetti operativi, di manutenzione e addetti ad altre mansioni. Gli addetti sono misurati in FTE units.
Treni-km per numero addetti totali	treni-km/n. addetti totali	

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.

Analogamente a quanto effettuato da ART per la definizione dei valori di efficientamento di periodo, gli indicatori obiettivo relativi all'efficienza operativa, all'efficienza dei costi, all'efficienza dei ricavi e alla produttività, sono stati ponderati, per determinare gli obiettivi di perimetro complessivo, rispetto al peso specifico dei due sub-perimetri, secondo i parametri di riferimento ART.

11. INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA

Tabella 22 Efficienza operativa – Indicatori ART Umbria a valori attualizzati con indice IPCA al 2019

Efficienza operativa ART	Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per treno*km TI su linea RFI	8,789	8,669	8,883
Costo operativo per treno*km su linea regionale	10,017	5,346	14,825

A tali indicatori è stato applicato l'adeguamento inflattivo IPCA cumulato per il periodo 2019-2022, al fine di renderli confrontabili con i valori del PEF, deflazionati al 2022.

Tabella 23 Efficienza operativa – Indicatori ART Umbria a valori attualizzati con indice IPCA al 2022

Efficienza operativa ART	Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per treno*km TI su linea RFI	9,726	9,592	9,830
Costo operativo per treno*km su linea regionale	11,084	5,916	16,405

Tabella 24 Costo operativo per treno*km - Media ponderata valori ART Umbria intero perimetro contrattuale attualizzati con indice IPCA al 2022

Efficienza operativa ART Costo operativo per treno*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	8,79	9,14	9,14	9,15	9,20
ART - valore minimo intero perimetro	8,67	8,25	8,25	8,24	8,18
ART - valore massimo intero perimetro	8,88	10,03	10,03	10,06	10,23

Il PRO, tenendo a riferimento i suddetti valori attualizzati al 2022 (tabella 23), individua i seguenti target di efficienza, riferiti al perimetro complessivo tenuto conto della media ponderata, per ciascun anno del

periodo regolatorio. I valori del PEF revisionato/aggiornato si collocano sempre all'interno del range delineato da ART, mentre il primo anno si posiziona al di sotto del minimo.

Tabella 24b - Efficienza operativa Target periodo regolatorio

Efficienza operativa PEF 23-32	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Costo operativo per treno*km	8,407	9,021	8,823	9,358	9,112	8,944

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 25 Efficienza Costi – Indicatori ART Umbria a valori attualizzati con indice IPCA al 2019

Efficienza - Costi ART	Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per posto*km TI su linea RFI	0,018	0,018	0,019
Costo operativo per posto*km su linea regionale	0,066	0,021	0,132
Costo operativo per passeggero*km TI su linea RFI	0,053	0,052	0,053
Costo operativo per passeggero*km su linea regionale	0,274	0,079	0,620
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni TI su linea RFI	175,9	161,6	191,0
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni su linea regionale	117,4	27,0	248,6
Costi Manutenzione per treno*km TI su linea RFI	2,58	2,37	2,80
Costi Manutenzione per treno*km su linea regionale	2,67	0,74	5,73
Costi Manutenzione per costi operativi TI su linea RFI	29,38%	27,25%	31,50%
Costi Manutenzione per costi operativi su linea regionale	25,99%	10,77%	43,70%

Tabella 26 Efficienza Costi – Indicatori ART Umbria a valori attualizzati con indice IPCA al 2022

Efficienza - Costi ART	Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per posto*km TI su linea RFI	0,020	0,020	0,021
Costo operativo per posto*km su linea regionale	0,073	0,023	0,146
Costo operativo per passeggero*km TI su linea RFI	0,059	0,058	0,059
Costo operativo per passeggero*km su linea regionale	0,073	0,023	0,146
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni TI su linea RFI	194,6	178,8	211,4
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni su linea regionale	129,9	29,9	275,0
Costi Manutenzione per treno*km TI su linea RFI	2,86	2,63	3,10
Costi Manutenzione per treno*km su linea regionale	2,95	0,82	6,34
Costi Manutenzione per costi operativi TI su linea RFI	29,38%	27,25%	31,50%
Costi Manutenzione per costi operativi su linea regionale	25,99%	10,77%	43,70%

Di seguito i target per ciascun anno del periodo regolatorio.

Tabella 27 Costi operativi per posto*km, costo operativo per ore di servizio dei treni, costi manutenzione per ore di servizio treni, costi manutenzione per treno*km, costi manutenzione per costi operativi – Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022

Costo operativo per posto*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	0,020	0,021	0,021	0,021	0,022
ART - valore minimo intero perimetro	0,020	0,020	0,020	0,020	0,020
ART - valore massimo intero perimetro	0,021	0,024	0,024	0,025	0,026

Costo operativo per passeggero*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	0,059	0,063	0,063	0,063	0,063
ART - valore minimo intero perimetro	0,058	0,058	0,058	0,058	0,058
ART - valore massimo intero perimetro	0,059	0,069	0,069	0,070	0,070

Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	194,62	194,62	185,03	183,67	181,36
ART - valore minimo intero perimetro	178,77	178,77	156,70	153,56	148,25
ART - valore massimo intero perimetro	211,37	211,37	220,81	222,15	224,42

Costi Manutenzione per treno*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	2,86	2,87	2,87	2,87	2,88
ART - valore minimo intero perimetro	2,63	2,35	2,35	2,34	2,30
ART - valore massimo intero perimetro	3,10	3,59	3,59	3,60	3,68

Costi Manutenzione per costi operativi Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	29,4%	28,7%	28,7%	28,5%	28,5%
ART - valore minimo intero perimetro	27,3%	23,8%	23,8%	23,2%	23,1%
ART - valore massimo intero perimetro	31,5%	34,1%	34,0%	34,5%	34,6%

Le Parti hanno concordato valori obiettivo per il periodo regolatorio 2023-2027 che rientrano nel limite dei valori massimi individuati dall’Autorità. Per ciascun anno del periodo regolatorio del PEF, gli indicatori si collocano sempre entro il range tra il valore minimo ed il massimo, ad eccezione del costo operativo rapportato al posto*km e del costo operativo di manutenzione rapportato alle ore di servizio. Quest’ultimo risente della confluenza dei servizi su linea regionale, caratterizzati da bassa velocità commerciale (inizialmente al di sotto dei 35 km/h).

Tabella 27b Efficienza Costi - Target periodo regolatorio

Efficienza costi PEF 23-32	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Costo operativo per posto*km	0,015	0,018	0,018	0,019	0,020	0,018
Costo operativo per passeggero*km	0,056	0,067	0,065	0,067	0,067	0,064
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	173,88	151,78	135,29	149,57	139,77	150,06
Costi Manutenzione per treno*km	2,56	2,17	2,19	2,50	2,45	2,37
Costi Manutenzione per costi operativi	30,4%	24,0%	24,9%	26,7%	26,9%	26,6%

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 28 Efficienza Ricavi – Indicatori ART Umbria

Efficienza ricavi ART	media	min	max
Ricavi da Traffico per treno*km – TI su linea RFI	5,392	5,221	5,742
Ricavi da Traffico per treno*km – linea regionale	2,147	0,005	4,796
Ricavi da Traffico per posto*km – TI su linea RFI	0,011	0,011	0,011
Ricavi da Traffico per posto*km – linea regionale	0,013	-	0,041
Ricavi da Traffico per passeggero*km – TI su linea RFI	0,032	0,031	0,034
Ricavi da Traffico per passeggero*km – linea regionale	0,051	-	0,107
Ricavi totali per treno*km – TI su linea RFI	15,73	15,33	16,44
Ricavi totali per treno*km – linea regionale	13,69	6,35	22,66
Ricavi totali per posto*km – TI su linea RFI	0,032	0,032	0,033
Ricavi totali per posto*km – linea regionale	0,089	0,035	0,169
Ricavi totali per passeggero*km – TI su linea RFI	0,094	0,092	0,097
Ricavi totali per passeggero*km – linea regionale	0,385	0,121	1,099
Coverage Ratio – TI su linea RFI	67,9%	65,4%	71,8%
Coverage Ratio – linea regionale	21,8%	0,1%	43,0%

Tabella 29 Efficienza Ricavi da traffico e ricavi totali - Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022

Ricavi da Traffico per treno*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	5,39	4,90	4,90	4,88	4,81
ART - valore minimo intero perimetro	5,22	4,42	4,42	4,41	4,29
ART - valore massimo intero perimetro	5,74	5,60	5,60	5,59	5,57

Ricavi da Traffico per posto*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011
ART - valore minimo intero perimetro	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011
ART - valore massimo intero perimetro	0,011	0,012	0,012	0,012	0,012

Ricavi da Traffico per passeggero*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	0,032	0,032	0,032	0,032	0,032
ART - valore minimo intero perimetro	0,031	0,031	0,030	0,030	0,030
ART - valore massimo intero perimetro	0,034	0,035	0,035	0,035	0,035

Ricavi totali per treno*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	15,73	15,42	15,42	15,41	15,37
ART - valore minimo intero perimetro	15,33	13,95	13,95	13,92	13,72
ART - valore massimo intero perimetro	16,44	17,39	17,39	17,41	17,55

Ricavi totali per posto*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	0,032	0,034	0,034	0,034	0,034
ART - valore minimo intero perimetro	0,032	0,032	0,032	0,032	0,032
ART - valore massimo intero perimetro	0,033	0,037	0,037	0,037	0,039

Ricavi totali per passeggero*km Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	0,094	0,099	0,099	0,099	0,099
ART - valore minimo intero perimetro	0,092	0,092	0,092	0,092	0,093
ART - valore massimo intero perimetro	0,097	0,113	0,114	0,114	0,115

Coverage Ratio: ricavi da traffico/costi operativi Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	67,9%	58,1%	58,3%	56,5%	56,2%
ART - valore minimo intero perimetro	65,4%	51,5%	51,8%	49,2%	48,9%
ART - valore massimo intero perimetro	71,8%	65,7%	65,8%	64,7%	64,6%

Tenuto conto di tali valori ed in considerazione dei fattori di contesto e degli impatti conseguenti alla pandemia, le Parti hanno concordato gli obiettivi per il periodo di riferimento 2023-2027, che risultano in linea generale al di sopra dei valori massimi indicati dall'Autorità.

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

Tabella 29b Efficienza Ricavi - Target periodo regolatorio

Ricavi PEF 23-32	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Ricavi da Traffico per treno*km	6,01	5,65	6,03	6,39	6,41	6,10
Ricavi da Traffico per posto*km	0,010	0,011	0,012	0,013	0,014	0,012
Ricavi da Traffico per passeggero*km	0,040	0,042	0,044	0,046	0,047	0,044
Ricavi totali per treno*km	17,55	17,88	17,97	20,38	20,13	18,78
Ricavi totali per posto*km	0,031	0,036	0,037	0,042	0,043	0,038
Ricavi totali per passeggero*km	0,116	0,134	0,132	0,146	0,148	0,135
Coverage Ratio	71,5%	62,6%	68,4%	68,3%	70,4%	68,2%

Il trend di incremento dei ricavi è stato stimato tenendo conto dell'effetto combinato degli incrementi/adeguamenti tariffari e delle azioni di incremento programmato dell'offerta, delle politiche trasportistiche adottate dal Committente, del miglioramento degli standard qualitativi., nonché del recupero dell'evasione/elusione.

Come indicato al paragrafo 8, il *trend* di incremento dei ricavi da traffico è determinato sostanzialmente dalle seguenti componenti:

- adeguamento/incremento delle tariffe;
- recupero effetto pandemia;
- nuovi servizi;
- incremento della qualità e crescita dei viaggiatori per incremento dell'offerta commerciale, anche a seguito di rilasci infrastrutturali
- politica trasportistica;
- recupero dell'evasione/elusione.

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 30 Produttività – Indicatori ART Umbria a valori attualizzati con indice IPCA al 2019

Produttività ART	media	min	max
Costo del lavoro totale per numero addetti totali* - TI su linea RFI	72.098	69.102	75.794
Costo del lavoro totale per numero addetti totali* – linea regionale	49.917	26.681	69.861
Treni*km per numero addetti operativi - TI su linea RFI	22.853	21.526	23.888
Treni*km per numero addetti operativi – linea regionale	15.809	8.183	30.141
Treni*km per numero addetti totali - TI su linea RFI	16.793	15.622	17.993
Treni*km per numero addetti totali – linea regionale	9.966	4.098	15.374

Tabella 31 Produttività – Indicatori ART Umbria a valori attualizzati con indice IPCA al 2022

Produttività ART	Media	Minimo	Massimo
Costo del lavoro totale per numero addetti totali* - TI su linea RFI	75.559	72.419	79.432
Costo del lavoro totale per numero addetti totali* - linea regionale	52.313	27.962	73.214
Treni*km per numero addetti operativi - TI su linea RFI	22.853	21.526	23.888
Treni*km per numero addetti operativi - linea regionale	15.809	8.183	30.141
Treni*km per numero addetti totali - TI su linea RFI	16.793	15.622	17.993
Treni*km per numero addetti totali - linea regionale	9.966	4.098	15.374

* I valori totali (costo del lavoro e numero addetti) non includono quelli relativi alla manutenzione, come indicato nella comunicazione ART alla Regione Umbria con nota del 6 Dicembre 2021 Prot. 19472/2021.

Tabella 32 Produttività - Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022

Costo del lavoro totale per numero addetti totali* Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	75.559	75.559	75.559	69.465	69.559
ART - valore minimo intero perimetro	72.419	72.419	72.419	60.765	60.945
ART - valore massimo intero perimetro	79.432	79.432	79.432	77.802	77.827

Treni-km per numero addetti operativi Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	22.853	22.853	22.853	20.798	20.796
ART - valore minimo intero perimetro	21.526	21.526	21.526	17.635	17.629
ART - valore massimo intero perimetro	23.888	23.888	23.888	25.712	25.715

Treni-km per numero addetti totali Media ponderata valori ART con indice IPCA al 2022	2023	2024	2025	2026	2027
ART - valore medio intero perimetro	16.793	16.793	16.793	15.003	15.031
ART - valore minimo intero perimetro	15.622	15.622	15.622	12.602	12.648
ART - valore massimo intero perimetro	17.993	17.993	17.993	17.307	17.317

Tabella 32b Produttività - Target primo periodo regolatorio

Produttività PEF 23-32	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	67.425	67.203	67.174	67.532	67.686	67.404
Treni-km per numero addetti operativi	28.219	28.223	28.944	24.021	24.197	26.721
Treni-km per numero addetti totali	19.680	19.411	19.813	17.210	17.717	18.766

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 2023-2032. In particolare, a partire dal 2026 tutti gli indicatori rientrano nel range definito dall'Autorità.

15. 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 33 Efficacia – Indicatori ART Umbria

Efficacia ART	media	min	max
Puntualità (solo causa IF) – TI su linea RFI	88,35%	85,79%	89,77%
Puntualità (solo causa IF) – servizi su rete regionale	84,55%	77,34%	91,76%
Scostamenti da orario (solo causa IF) * - TI su linea RFI	1,29%	1,11%	1,61%
Scostamenti da orario (solo causa IF) * servizi su rete regionale	ND	ND	ND
Regolarità Treni (solo causa IF) – IT su linea RFI	99,53%	99,38%	99,68%
Regolarità Treni (solo causa IF) - servizi su rete regionale	99,76%	99,70%	99,81%

* I valori indicati sono riferiti alla variabile treni-km in ritardo (>5 min; causa IF)/ treni km circolati, in quanto proxy dello scostamento orario.

Le Parti hanno individuato per il primo periodo regolatorio i seguenti valori obiettivo degli indicatori di efficacia.

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 2023-2027

Tabella 34 Efficacia - Target primo periodo regolatorio

Efficacia PEF 23-32 (intero perimetro)	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Puntualità (solo causa IF)	98,45%	98,45%	98,45%	98,45%	98,45%	98,45%
Scostamenti da orario (solo causa IF)	5,28%	4,36%	3,45%	2,53%	1,61%	3,45%
Regolarità Treni (solo causa IF)	99,68%	99,68%	99,68%	99,68%	99,68%	99,68%

Gli obiettivi sono stati definiti secondo la stessa metodologia utilizzata da ART per la determinazione del valore massimo, medio e minimo, tenuto conto dei valori storici relativi ai servizi Trenitalia su rete RFI, e di quelli relativi ai servizi su rete regionale. Gli obiettivi di puntualità e regolarità (causa IF) si posizionano per tutto il periodo sui livelli massimi stabiliti dall'Autorità. L'obiettivo relativo agli scostamenti da orario raggiunge l'obiettivo minimo nel 2027.

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.

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 di marketing e vendita e costi per altri processi. Il costo unitario del personale effettivamente sostenuto e indicato nel CER viene riconosciuto dalla Regione nella misura prevista dal PEF (fatti salvi i maggiori costi determinati da servizi/interventi richiesti dalla Regione).

Fermo restando la matrice dei rischi di cui all'allegato 9 del vigente contratto, 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. 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; a partire dal 2025, la differenza tra l'incremento previsto a PEF e quello attuato per applicazione del meccanismo del *price cap* sarà considerato a carico di Trenitalia;
2. la riduzione dei ricavi conseguente alla quota per il mancato recupero dei viaggiatori trasportati relativa all'effetto Covid è a carico della Regione, laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali altri maggiori ricavi o eventuali minori costi (la stima di preconsuntivo per l'anno 2023 all'attualità è in linea con il raggiungimento degli obiettivi di ricavo a PEF);
3. l'eventuale mancato raggiungimento dei livelli stimati dei ricavi per lo sviluppo dei nuovi servizi, in particolare per dinamiche degli sviluppi infrastrutturali diverse da quelle ipotizzate a PEF, è a carico della Regione, al netto della mancata azione di contrasto all'evasione ed elusione, che resta a carico di Trenitalia come da matrice dei rischi;
4. la riduzione dei ricavi da mercato, così come gli eventuali maggiori costi, conseguenti all'effetto stimato di politiche tariffarie (agevolazioni e gratuità) non già previste nel PEF è a carico della Regione;
5. l'eventuale riduzione dei ricavi conseguente a strategie di marketing messe in atto da Trenitalia è considerata a carico di Trenitalia;
6. l'eventuale dinamica negativa dei ricavi da traffico dovuti ad alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio solo qualora sancite da provvedimenti delle Amministrazioni competenti, non già computati a PEF, e non imputabili al fatto di Trenitalia (quali a titolo esemplificativo quelli derivanti dalla diffusione di malattie epidemiche, provvedimenti restrittivi della circolazione, crisi energetiche o internazionali), è a carico della Regione, laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali altri maggiori ricavi o eventuali minori costi;
7. 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 potenziale, 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 convogli 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 di investimento 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. 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, fatto salvo che il maggiore costo sia imputabile alla responsabilità gestionale di Trenitalia, 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 riduzione 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

La Regione Umbria è composta da 92 comuni: 59 appartengono alla provincia di Perugia e 33 a quella di Terni.

Al 31 dicembre 2022, dalla nota Istat “Popolazione residente e dinamica demografica Anno 2022” pubblicata il 18 dicembre 2023, risulta che la popolazione censita in Umbria conta 856.407 residenti. Rispetto al 2021 si registra una flessione pari a -2.405 individui pari al -0,28%, superiore a quella registrata a livello nazionale (-0,05%). [fonte Regione Umbria – Umbria in cifre].

Negli ultimi anni, la maggiore notorietà della Regione ha portato ad un incremento dei flussi turistici, tanto che nel periodo Gennaio-Settembre 2023 gli arrivi turistici in totale tra italiani e stranieri hanno superato i 2 milioni, mentre le presenze (notti trascorse da turisti italiani e stranieri negli esercizi ricettivi) hanno superato i 5 milioni in totale con un incremento percentuale rispetto allo stesso periodo 2022 pari al +14.5% negli arrivi e +9.6% nelle presenze. [fonte Regione Umbria – flussi turistici].

Nella regione la densità abitativa è più elevata lungo l’asse produttivo che comprende il capoluogo di regione (369 abitanti per kmq), i comuni ad esso limitrofi verso sud-ovest (Corciano, Magione, Marsciano, Deruta e Torgiano) e quelli che, verso sud-est, compongono gran parte della Valle Umbra da Bastia, che ha il dato maggiore della regione (789 abitanti per kmq) fino a Trevi. Questa distribuzione di abitanti è prossima a quella dell’asse del servizio ferroviario lungo la Terontola - Foligno - Terni.

Il mezzo di trasporto utilizzato per gli spostamenti pendolari varia sensibilmente a seconda che la motivazione sia di studio o di lavoro. Il mezzo più utilizzato da entrambe le categorie è l'auto privata: come passeggeri gli studenti (52,5 per cento) e come conducenti i lavoratori (81,0 per cento).

La domanda turistica – leisure, in progressivo aumento, unitamente alla notevole quota di spostamenti su mezzo privato, rappresentano un potenziale bacino per incrementare la domanda del trasporto collettivo, sia su gomma che su ferro, soprattutto per i principali poli attrattori/generatori di traffico.

Relativamente alla domanda di mobilità ferroviaria regionale soddisfatta attraverso i servizi forniti da Trenitalia, si evidenzia che gli spostamenti ferroviari nel giorno feriale medio invernale sono circa 22.600 passeggeri/giorno che possono usufruire di un'offerta di 85 treni/giorno, per complessivi circa 7.000.000 di viaggiatori annui.

18.2. Caratteristiche infrastrutturali

L'infrastruttura ferroviaria della Regione Umbria è stata descritta al precedente paragrafo 3. Gli interventi previsti sull'infrastruttura da parte del Gestore RFI sono riportati al successivo paragrafo 19.2.

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 per i servizi di cui al Contratto di Servizio comprende i seguenti rotabili:

Tabella 35 Asset Rotabili Umbria

ASSET ROTABILI UMBRIA	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Jazz	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NUOVI ETR 200 Km/h	0	0	3	12	12	12	12	12	12	12
NUOVI ETR MEDIA CAPACITA' (4 CASSE)	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Minuetto elettrici	0	0	6	8	9	9	9	9	9	9
Loco E464	36	36	34	20	14	10	10	10	10	10
Carrozze Media Distanza	126	126	120	70	50	35	35	35	35	35

L'età delle singole tipologie di mezzi al 2023 risulta suddivisa come indicato nella tabella 36.

Tabella 36 Età materiale rotabile 2023

	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
Locomotive elettriche			34		31
Complessi elettrici		4			4
Vetture				126	126

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 buona parte dell'offerta ferroviaria regionale rientrante nel perimetro del Contratto.

18.4. Caratteristiche del servizio

Il servizio si sviluppa lungo 5 direttrici principali:

- Roma – Ancona;
- Foligno - Firenze
- Roma - Perugia
- Perugia S.Anna – Città di Castello /Sansepolcro
- Perugia S.Anna /Perugia Ponte S. Giovanni - Terni

Le stazioni di Foligno Terni e Perugia Ponte S Giovanni sono principali nodi di scambio.

Il servizio è focalizzato soprattutto sulle fasce di picco della mobilità offrendo una frequenza media di 30' sulle direttrici da e per Roma, per servire al meglio le esigenze di studio e lavoro.

Sulla direttrice Foligno – Firenze il servizio ha una frequenza media oraria nella tratta Foligno – Terontola.

Tra Perugia Ponte San Giovanni – Perugia Sant'Anna è presente un servizio ferroviario che, insieme con il servizio auto-sostitutivo integrativo, offre una frequenza di collegamenti a 30 minuti nella fascia pendolare.

19. INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE

19.1. Investimenti previsti in materiale rotabile

Gli investimenti complessivi a carico di Trenitalia e della Regione ammontano a 285,7 Mln di euro, di cui 234,8 Mln di euro a carico di Trenitalia e 50,9 a carico della Regione, così suddivisi:

- 172,7 Mln di euro per il rinnovo della flotta;
- 13,1 Mln di euro per revamping/restyling per la flotta esistente;
- 11,8 Mln di euro per nuove tecnologie;
- 2,7 Mln di euro per gli impianti;
- 3,3 Mln di euro per sviluppi informatici;
- 82,1 Mln di euro manutenzione ciclica treni.

Il contratto prevede l'acquisto di dodici elettrotreni POP200 (velocità di fiancata 200 km/h) e di un elettrotreno POP160 (media capacità), quest'ultimo aggiuntivo rispetto al perimetro contrattuale iniziale.

L'arrivo dei nuovi convogli 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 nuovo materiale rotabile permetterà una riduzione dell'età media del materiale rotabile. Con l'ingresso dei nuovi treni, l'intera offerta ferroviaria regionale circolante nell'ambito del presente

Contratto sarà accessibile alle persone con ridotta mobilità, offrendo sia il posto attrezzato che toilet accessibili per passeggeri su sedia a ruote.

L'immissione di nuovo materiale rotabile porterà un significativo miglioramento del livello qualitativo raggiunto. In dettaglio si avrà:

- maggiore comfort legato ai nuovi sistemi di climatizzazione;
- 100% dei treni accessibili alle 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 e dell'infrastruttura per la connessione Internet (sono esclusi dai costi previsti in PEF gli oneri relativi al consumo di traffico dati);
- dotazione di monitor 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, come riportato nel dettaglio nel paragrafo "Ricavi da traffico".

19.2. Investimenti sulle infrastrutture da parte del Gestore dell'Infrastruttura (RFI)

RFI nel Piano Commerciale (edizione marzo 2022) prevede, nell'ambito della regione Umbria e con ricadute di riprogrammazione del servizio, i principali interventi nell'arco temporale 2023-2027, come di seguito dettagliati.

Lo sviluppo di costi e ricavi nel PEF tiene conto:

- dell'elettrificazione della tratta Perugia Sant'Anna - Sansepolcro a partire dal 1° luglio 2025, che determinerà l'impiego di convogli più performanti e moderni, con innalzamento della qualità del viaggio nel suo complesso;
- del completamento del raddoppio tra Campello e Spoleto, dal 1° luglio 2024;
- della realizzazione della nuova fermata di Collestrada Aeroporto, sulla tratta Foligno – Terontola, a partire dal 1° gennaio 2027.

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 UE 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 di Servizio e dei tavoli periodici di confronto con il territorio ed i soggetti portatori di interessi, l'esame delle performance e l'individuazione di eventuali opportune azioni correttive, nonché, laddove possibile, di azioni preventive. Gli incontri del Comitato Tecnico di Gestione si prevedono di norma con cadenza trimestrale mentre quelli con il territorio ed i soggetti portatori di interessi almeno con cadenza annuale.

21. RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

All'interno del Contratto sono state 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 (Allegato 8 al contratto), aggiornate in 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 37 - Driver adottati da Trenitalia per l'elaborazione del Conto Economico Regionale

Processo		Allocazioni	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	$\frac{\text{Accesso Infrastruttura Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Accesso Infrastruttura Regione A}}{\sum \text{Accesso Infrastruttura}}}{\sum \text{Accesso Infrastruttura}}$
Gestione Circolazione		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Gestione Circolazione Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}}{\sum \text{Treni Km}}$
Condotta		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Condotta Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{FTE Condotta Regione A}}{\sum \text{FTE Condotta}}}{\sum \text{FTE Condotta}}$
Servizi di Bordo (Scorta)		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Scorta Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{FTE Scorta Regione A}}{\sum \text{FTE Scorta}}}{\sum \text{FTE Scorta}}$
Gestione Equipaggi		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Gestione Equipaggi Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{FTE Gestione Equipaggi Regione A}}{\sum \text{FTE Gestione Equipaggi}}}{\sum \text{FTE Gestione Equipaggi}}$
Manovra		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Manovra Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{FTE Manovra Regione A}}{\sum \text{FTE Manovra}}}{\sum \text{FTE Manovra}}$
Manutenzione	Manutenzioni e Corrente	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Manutenzione Corr. Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Pulizia	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Pulizia Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Verifica	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Verifica Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Manutenzioni e Ciclica	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Manutenzione Ciclica Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
Vendita		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Vendita Diretta Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Risori da Traffico Regione A}}{\sum \text{Risori da Traffico}}}{\sum \text{Risori da Traffico}}$
Staff	Industriali	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\frac{\text{Staff di Supporto Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Totale FTE Regione A}}{\sum \text{Totale FTE}}}{\sum \text{Totale FTE}}$
	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	$\frac{\text{Staff Commerciali Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Risori da Traffico Regione A}}{\sum \text{Risori da Traffico}}}{\sum \text{Risori da Traffico}}$
Altri processi		Diretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale: Accantonamenti per Penali da CdS	$\frac{\text{Ammortamenti Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}}{\sum \text{Treni Km}}$
Ammortamenti	Materiale rotabile	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\frac{\text{Gestione Parro Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Eventi Treno Regione A}}{\sum \text{Eventi Treno}}}{\sum \text{Eventi Treno}}$
	Altri: beni / mobili / immobili / immateriali	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\frac{\text{Altri Amm. di Processo Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Costi Processo I Regione A}}{\sum \text{Costi Processo I}}}{\sum \text{Costi Processo I}}$
Svalutazioni		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\frac{\text{Altre Svalutazioni Regione A} + \text{Quota Indiretta} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}}{\sum \text{Treni Km}}$
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.D	$\text{Imposte DPR} \cdot \frac{\text{Risultato Operativo Ordinario Regione A}}{\text{Risultato Operativo Ordinario DPR}}$

COSTI DI PROCESSO (INFLAZIONATI)

Tabella 38 Costi di processo inflazionati

COSTI DI PROCESSO INFLAZIONATI	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	CAGR 22-32
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	-12,3	-12,6	-13,2	-13,4	-18,1	-19,6	-20,0	-20,3	-20,6	-21,0	-21,3	5,6%
Costo del lavoro	-11,9	-12,2	-12,7	-12,9	-17,7	-19,0	-19,3	-19,6	-19,9	-20,3	-20,7	
altri costi operativi	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	
ACCESSO INFRASTRUTTURA	-14,7	-12,7	-13,8	-14,2	-15,1	-16,3	-16,6	-16,9	-17,1	-17,3	-17,5	1,7%
GESTIONE CIRCOLAZIONE	-1,4	-1,2	-9,9	-9,5	-4,5	-4,6	-4,7	-4,8	-5,0	-5,1	-5,2	13,8%
Costo del lavoro	-0,2	-0,3	-0,4	-0,4	-0,6	-0,6	-0,6	-0,7	-0,7	-0,7	-0,7	
altri costi operativi	-1,3	-0,9	-9,5	-9,1	-3,9	-4,0	-4,1	-4,2	-4,3	-4,4	-4,5	
MANOVRA	-0,4	-0,5	-0,5	-0,5	-0,8	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-0,9	-1,0	8,0%
Costo del lavoro	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,4	
altri costi operativi	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	
MANUTENZIONE E PULIZIE	-9,9	-10,1	-10,5	-10,9	-12,8	-13,6	-14,7	-14,8	-15,1	-15,3	-15,6	4,7%
Costo del lavoro	-2,0	-2,1	-2,2	-2,3	-2,8	-3,0	-3,0	-2,9	-2,9	-2,9	-2,9	
altri costi operativi	-7,9	-8,0	-8,2	-8,7	-10,0	-10,6	-11,7	-12,0	-12,2	-12,4	-12,7	
COMMERCIALE	-3,3	-3,7	-4,1	-4,2	-4,7	-4,8	-4,9	-4,9	-5,0	-5,1	-5,1	4,5%
Costo del lavoro	-1,4	-1,4	-1,6	-1,6	-1,9	-1,9	-1,9	-2,0	-2,0	-2,0	-2,1	
altri costi operativi	-1,9	-2,3	-2,5	-2,6	-2,8	-2,9	-2,9	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	
STAFF	-4,4	-4,7	-5,2	-5,3	-6,8	-7,2	-7,2	-7,3	-7,3	-7,4	-7,5	5,6%
Costo del lavoro	-1,7	-1,5	-1,6	-1,6	-2,1	-2,0	-2,1	-2,1	-2,1	-2,2	-2,2	
altri costi operativi	-2,6	-3,2	-3,7	-3,7	-4,8	-5,2	-5,2	-5,2	-5,2	-5,2	-5,3	
TOTALE	-46,5	-45,6	-57,0	-58,0	-62,9	-67,1	-69,0	-70,0	-70,9	-72,1	-73,2	4,6%

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

Tabella 39 Costi di processo deflazionati

COSTI DI PROCESSO DEFLAZIONATI a valori 2022	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	CAGR 22-32
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	-12,3	-12,3	-12,3	-12,2	-16,2	-16,9	-16,9	-16,8	-16,7	-16,7	-16,6	3,0%
Costo del lavoro	-11,9	-11,9	-11,9	-11,8	-15,7	-16,4	-16,3	-16,3	-16,2	-16,2	-16,1	
altri costi operativi	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	
ACCESSO INFRASTRUTTURA	-14,7	-12,0	-12,6	-12,7	-13,3	-14,1	-14,1	-14,0	-13,9	-13,8	-13,7	-0,7%
GESTIONE CIRCOLAZIONE	-1,4	-1,2	-9,1	-8,5	-4,0	-4,0	-4,0	-4,0	-4,0	-4,0	-4,0	11,0%
Costo del lavoro	-0,2	-0,3	-0,3	-0,3	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	
altri costi operativi	-1,3	-0,9	-8,8	-8,2	-3,4	-3,5	-3,5	-3,5	-3,5	-3,5	-3,5	
MANOVRA	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,7	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	5,6%
Costo del lavoro	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	-0,3	
altri costi operativi	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,4	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	
MANUTENZIONE E PULIZIE	-9,9	-9,6	-9,6	-9,9	-11,3	-11,8	-12,4	-12,3	-12,3	-12,2	-12,2	2,1%
Costo del lavoro	-2,0	-2,1	-2,1	-2,1	-2,5	-2,6	-2,5	-2,4	-2,3	-2,3	-2,3	
altri costi operativi	-7,9	-7,5	-7,6	-7,8	-8,8	-9,2	-9,9	-9,9	-9,9	-9,9	-9,9	
COMMERCIALE	-3,3	-3,6	-3,8	-3,9	-4,2	-4,1	-4,1	-4,1	-4,0	-4,0	-3,9	1,8%
Costo del lavoro	-1,4	-1,4	-1,5	-1,5	-1,7	-1,6	-1,6	-1,6	-1,6	-1,6	-1,6	
altri costi operativi	-1,9	-2,2	-2,3	-2,4	-2,5	-2,5	-2,5	-2,4	-2,4	-2,4	-2,3	
STAFF	-4,4	-4,5	-4,9	-4,8	-6,0	-6,2	-6,1	-6,0	-6,0	-5,9	-5,9	3,0%
Costo del lavoro	-1,7	-1,5	-1,5	-1,5	-1,8	-1,7	-1,7	-1,7	-1,7	-1,7	-1,7	
altri costi operativi	-2,6	-3,0	-3,4	-3,3	-4,2	-4,5	-4,4	-4,3	-4,2	-4,2	-4,1	
TOTALE COSTI	-46,5	-43,6	-52,8	-52,4	-55,7	-57,9	-58,4	-58,0	-57,7	-57,4	-57,2	2,1%
TOTALE COSTI NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA	-31,8	-31,5	-40,1	-39,7	-42,4	-43,8	-44,3	-44,0	-43,7	-43,6	-43,5	3,2%
Treni km (M)	3,8	3,8	4,4	4,5	4,5	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	2,5%
Passeggeri km (M)	484,2	565,7	594,7	613,6	631,5	653,3	675,0	691,8	692,3	692,9	693,5	3,7%
COSTI UNITARI/TRKM (€)	-12,3	-11,6	-11,9	-11,7	-12,3	-12,1	-12,1	-12,1	-12,0	-11,9	-11,9	-0,4%
COSTI UNITARI/TRKM NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA (€)	-8,4	-8,4	-9,0	-8,8	-9,4	-9,1	-9,2	-9,1	-9,1	-9,1	-9,0	0,7%
COSTI UNITARI/VKM (€cent/UT)	-9,6	-7,7	-8,9	-8,5	-8,8	-8,9	-8,6	-8,4	-8,3	-8,3	-8,2	-1,5%
COSTI UNITARI/VKM NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA (€cent/UT)	-6,6	-5,6	-6,7	-6,5	-6,7	-6,7	-6,6	-6,4	-6,3	-6,3	-6,3	-0,5%

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).

Tabella 40 Conto Economico Regolatorio

Schema 1 - Conto Economico Regolatorio	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
1.a Ricavi da traffico	22,57	25,12	27,13	28,93	30,81	32,77	34,58	35,63	36,71	37,84
1.b Altri ricavi e proventi inerenti al servizio	4,25	0,31	0,31	0,32	0,34	0,35	0,36	0,36	0,37	0,36
1 Totale ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	26,82	25,43	27,44	29,25	31,16	33,12	34,93	35,99	37,08	38,20
2 Effetti positivi di rete indotti	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27	0,27
3.a Costi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0,80	0,81	0,84	0,71	0,51	0,50	0,50	0,51	0,52	0,53
3.b Costi per servizi di terzi	25,96	36,22	36,74	35,14	37,75	39,30	39,90	40,41	41,03	41,66
3.c Costi per godimento beni di terzi	0,21	0,50	0,51	0,52	0,53	0,54	0,55	0,56	0,57	0,58
3.d Costo del personale	17,64	18,54	18,92	25,39	26,92	27,25	27,59	27,99	28,48	28,96
3.d.i di cui: personale operativo **	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.e Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.f Oneri diversi di gestione	1,20	1,24	1,26	1,44	1,63	1,68	1,70	1,72	1,75	1,77
3 Totale costi operativi	45,82	57,31	58,27	63,20	67,33	69,26	70,24	71,19	72,35	73,51
4 = 1+2-3 Risultato operativo lordo (EBITDA)	- 18,73	- 31,61	- 30,56	- 33,67	- 35,90	- 35,87	- 35,04	- 34,93	- 35,00	- 35,04
5 Totale ammortamenti	10,20	11,89	12,06	16,26	15,76	15,04	14,33	14,34	13,59	14,68
6 = 4-5 Risultato operativo netto (EBIT)	- 28,93	- 43,50	- 42,61	- 49,94	- 51,66	- 50,91	- 49,37	- 49,28	- 48,59	- 49,72
7 Utilizzo fondi per rischi ed oneri pertinenti agli OSP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Schema 2 – Stato Patrimoniale Regolatorio

Tabella 41 Stato Patrimoniale Regolatorio

Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
1.a Immobilizzazioni immateriali	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56
1.b Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quell	108,20	116,20	123,42	175,07	157,93	157,11	150,08	143,64	138,73	144,92
1.b.i di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	0,01	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.b.ii di cui: impianti e macchinario	107,59	114,97	121,55	169,22	148,78	148,74	142,36	136,47	132,08	138,77
1.b.ii.1 di cui: materiale rotabile autofinanziato	107,58	114,93	121,02	168,34	147,78	147,67	141,25	135,37	131,03	137,80
1.b.iii di cui: attrezzature industriali e commerciali	0,60	1,23	1,86	5,85	9,15	8,37	7,72	7,17	6,66	6,15
1.b.iv di cui: altre	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-	-	-	-
1 Totale immobilizzazioni	108,77	116,76	123,98	175,64	158,49	157,68	150,64	144,20	139,30	145,48
2.a Rimanenze	4,85	4,99	5,09	5,19	5,30	5,40	5,51	5,62	5,73	5,85
2.b Crediti	7,63	9,32	9,43	10,02	10,31	10,43	10,56	10,72	10,83	10,91
2.b.i di cui: commerciali	7,40	9,08	9,19	9,78	10,07	10,19	10,32	10,48	10,59	10,66
2.b.ii di cui: altri crediti	0,23	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,24	0,25
2 Totale attivo circolante	12,48	14,30	14,52	15,21	15,61	15,84	16,07	16,34	16,57	16,76
3.a Debiti	8,58	11,87	17,63	38,03	10,91	14,49	12,66	13,03	13,49	16,90
3.a.i di cui: debiti verso fornitori	7,88	11,13	16,88	37,03	9,85	13,42	11,58	11,93	12,36	15,76
3 Totale debiti	8,58	11,87	17,63	38,03	10,91	14,49	12,66	13,03	13,49	16,90
4=1+2-3 Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	112,67	119,20	120,87	152,82	163,19	159,02	154,05	147,52	142,37	145,33

Stima della compensazione integrativa per gli anni 2023-2032 sulla base dello Schema 3 della Delibera ART 154/2019

Tabella 42 Piano Finanziario Regolatorio Simulato

Valori in Euro/mln

Schema 3 - Piano Finanziario Regolatorio Simulato		2023	2024	2025	2016	2027	2028	2029	2030	2031	2032
A	Entrate relative a ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	40,7	39,2	41,0	42,9	44,8	46,0	48,5	49,4	50,6	51,3
B	Effetti positivi di rete indotti	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
S	Effetti finanziari riequilibrio intero periodo contrattuale	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0
C=A+B+S	ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE + EFFETTI FINANZIARI RIEQUILIBRIO CONTRATTO	38,0	36,5	38,3	40,2	42,1	43,3	45,8	46,7	47,9	48,6
D	Uscite relative a costi sostenuti per l'assolvimento degli OSP	94,6	99,2	100,4	108,5	112,8	116,8	120,3	122,1	123,8	126,8
E	Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	177,2	189,1	193,0	208,5	227,7	237,6	234,1	226,0	223,9	221,1
F	Tasso di congrua remunerazione del CIN (%)	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%
G=F*E	Remunerazione del capitale investito (utile ragionevole)	13,2	14,1	14,4	15,5	17,0	17,7	17,4	16,8	16,7	16,5
H=D+G	USCITE + UTILE RAGIONEVOLE	107,8	113,3	114,8	124,0	129,7	134,5	137,8	139,0	140,4	143,3
I=H-C	EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)	69,8	76,8	76,5	83,9	87,6	91,2	92,0	92,3	92,5	94,6
L=C+I	ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE + COMPENSAZIONE VARIABILE	107,8	113,3	114,8	124,0	129,7	134,5	137,8	139,0	140,4	143,3
M	VAN L	867,0									
N	VAN H	867,0									
O	VAN I	578,7									
W	VAN U	578,7									
X	VAN S	-20,8									
P	COMPENSAZIONE COSTANTE	84,1									
Q=I-P	POSTE FIGURATIVE COMPENSAZIONE COSTANTE	-14,3	-7,3	-7,6	-0,2	3,5	7,1	7,9	8,2	8,4	10,5
T	RIALLOCAZIONE COMPENSAZIONE VARIABILE	-1,4	6,2	7,7	1,5	-1,7	-4,3	-4,0	-3,2	-2,4	-4,0
U=H+T	COMPENSAZIONE PEF 23-32	68,4	83,0	84,2	85,3	85,9	87,0	88,0	89,1	90,1	90,7
V=I-U	POSTE FIGURATIVE COMPENSAZIONE PEF 23-32	-1,4	6,2	7,7	1,5	-1,7	-4,3	-4,0	-3,2	-2,4	-4,0

CONDIZIONI DI EQUILIBRIO		
1	M = N	SI
2	VAN V = VAN Q = 0	SI
3	WACC = TIR	SI

ALLEGATO 5

LISTINO PREZZI PER I SERVIZI DI TRASPORTO

La tabella del Listino Prezzi verrà elaborata e approvata, sulla base dei dati di cui al PEF e PRO (Allegato 4bis), nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del Contratto entro febbraio 2024.

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 in tabella 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.

Il prezzo orario del Listino si aggiorna annualmente considerando inoltre l'eventuale maggiore inflazione programmata rispetto a quanto già previsto a PEF.

ALLEGATO 6 SISTEMA TARIFFARIO

In Umbria vige la seguente normativa commerciale:

SEZIONE A - TARIFFA 39/19/UMBRIA

SEZIONE B - TARIFFA 40/19/UMBRIA

SEZIONE C - TARIFFA N. 41/19/UMBRIA UNICO PERUGIA

SEZIONE D - TARIFFA N.41/19/UMBRIA.GO UMBRIA

SEZIONE E – TARIFFA SERVIZI SU RETE REGIONALE (FCU)

SEZIONE F – CONDIZIONI PER VIAGGI TRA DUE O PIU' REGIONI

SEZIONE G – GRATUITA' E AGEVOLAZIONI

SEZIONE H – CARTA TUTTO TRENO

SEZIONE I – INCREMENTI TARIFFARI

SEZIONE A - TARIFFA N.39/19/UMBRIA

La presente tariffa é valida per la determinazione dei prezzi per viaggi di corsa singola nell'area regionale dell'Umbria per tutti i canali di vendita.

TARIFFA N. 39/19/1 - ORDINARIA				
SCAGL. KM	PREZZI			
	ADULTI		RAGAZZI	
	1^ CL.	2^ CL.	1^ CL.	2^ CL.
1 - 7	2,10	1,35	2,10	1,35
8 - 10	2,95	1,90	2,10	1,35
11 - 15	3,60	2,30	2,10	1,35
16 - 20	4,45	2,85	2,20	1,45
21 - 25	5,25	3,40	2,60	1,70
26 - 30	5,85	3,80	2,95	1,90
31 - 35	6,80	4,35	3,40	2,20
36 - 40	7,35	4,75	3,70	2,40
41 - 45	8,20	5,30	4,10	2,65
46 - 50	9,05	5,85	4,55	2,95
51 - 60	9,75	6,25	4,85	3,15
61 - 70	10,55	6,80	5,30	3,40
71 - 80	11,20	7,25	5,60	3,60
81 - 90	12,00	7,75	6,00	3,90
91 - 100	12,90	8,30	6,45	4,15

101 - 110	13,65	8,75	6,80	4,35
111 - 130	15,80	10,10	7,90	5,05
131 - 150	17,75	11,30	8,85	5,65
151 - 170	19,65	12,55	9,80	6,25
171 - 190	21,55	13,75	10,75	6,90
191 - 210	23,45	15,00	11,75	7,50
211 - 230	25,35	16,25	12,70	8,10
231 - 250	27,25	17,45	13,65	8,75
251 - 270	28,40	18,95	14,20	9,45
271 - 290	30,45	20,30	15,20	10,15
291 - 310	32,55	21,70	16,30	10,85
311 - 330	34,75	23,15	17,35	11,60
331 - 350	36,85	24,55	18,45	12,30
351 - 370	38,90	25,95	19,45	12,95
371 - 390	41,10	27,40	20,55	13,70
391 - 410	43,10	28,70	21,55	14,35
411 - 430	45,25	30,20	22,65	15,10
431 - 450	47,40	31,55	23,70	15,80
451 - 470	49,45	32,95	24,70	16,50
471 - 490	51,50	34,35	25,75	17,15
491 - 510	53,60	35,75	26,80	17,85
511 - 530	55,80	37,20	27,90	18,60
531 - 550	57,85	38,60	28,90	19,30
551 - 570	59,95	39,95	30,00	20,00
571 - 590	62,05	41,35	31,05	20,70
591 - 610	64,10	42,75	32,05	21,35
611 - 630	66,30	44,20	33,15	22,10
631 - 650	68,45	45,60	34,20	22,80
651 - 670	70,50	47,00	35,25	23,50
671 - 690	72,55	48,35	36,25	24,20
691 - 700	73,65	49,10	36,85	24,55

CONDIZIONI PER I VIAGGI DI CORSA SINGOLA

Per viaggi sui treni regionali all'interno della Regione UMBRIA vengono rilasciati biglietti ai prezzi della tariffa n. 39/19/UMBRIA. Le stazioni da considerare come confini tariffari dell'area regionale dell'Umbria sono riportate nell'Allegato n. 13 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

§1.- Itinerari e prezzi

Si applica quanto disposto al punto 2 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

Ai viaggi di corsa singola si applicano i prezzi della tariffa ordinaria n.39/19/1 adulti e ragazzi; le eventuali riduzioni, a cui il viaggiatore abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa ordinaria adulti, con arrotondamento matematico ai cinque 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.

È possibile acquistare titoli di viaggio integrati per viaggiare, insieme con il servizio ferroviario di Trenitalia, su treno/bus/traghetti/elicotteri effettuati da altri vettori nell'area regionale dell'Umbria. Il servizio ferroviario di Trenitalia e quello operato da altro vettore, sono da considerarsi contratti di trasporto distinti

anche con riguardo ai rapporti con la clientela che saranno di volta in volta disciplinati dalle condizioni generali di trasporto applicate dal vettore che ha effettuato il servizio. Per ogni ulteriore informazione in merito ai servizi di trasporto effettuati nell'area regionale dell'Umbria si rimanda al sito di Trenitalia nella pagina dedicata ai servizi regionali dell'Umbria.

§2.- Riduzioni

Le riduzioni applicabili alla tariffa 39/19 sono riportate al punto 5 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

§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.

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

I biglietti a tariffa n.39/19/Umbria possono essere caricati su Smart Card UNICA UMBRIA, una carta elettronica gratuita valida 4 anni dalla data di rilascio, al momento attivabile presso le biglietterie della regione Umbria elencate nella Tabella A.

Tabella A - BIGLIETTERIE TRENITALIA ABILITATE AL RILASCIO DELLA SMARTCARD UNICA UMBRIA

1	PERUGIA
2	TERNI
3	FOLIGNO
4	ORVIETO
5	ASSISI

I biglietti possono essere acquistati e contestualmente caricati presso le biglietterie e le Self service Trenitalia delle Regioni in cui sono attive le Smart Card Unica.

Il biglietto caricato sulla Smart Card non è nominativo ma è associato al possessore della Smart Card e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento. Non è pertanto previsto il caricamento di biglietti per passeggeri diversi dal possessore, fatto salvo il caricamento di più biglietti per la stessa relazione e con la stessa validità, che possono essere utilizzati da viaggiatori diversi dal titolare della Smart Card, purché questi sia presente a bordo.

Il biglietto caricato su Smart Card è già convalidato con la data e ora di partenza del treno prescelto all'atto dell'acquisto. Consente di viaggiare dall'ora di partenza riportata sul biglietto e nelle 4 ore successive.

§4.- Modifiche del contratto di trasporto

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

Il biglietto caricato su Smart Card è assimilato al BER ed è ammesso solo il cambio data/ora se richiesto entro le ore 23.59 del giorno precedente alla data prescelta, oltre al cambio classe; il cambio data può essere effettuato sia presso le biglietterie che le self service Trenitalia delle Regioni in cui sono attive le Smart Card

Unica mentre il cambio classe può essere effettuato solo presso le biglietterie Trenitalia delle Regioni in cui sono attive le Smart Card Unica.

§5.- Irregolarità ed abusi

Il passeggero deve salire in treno con un biglietto di viaggio valido, conservarlo sino all'uscita della stazione ed esibirlo, unitamente ad un valido documento di riconoscimento laddove previsto dalla normativa vigente, ad ogni richiesta del personale di Trenitalia. L'inosservanza di tale disposizione comporta, oltre al pagamento del biglietto, l'applicazione della sanzione amministrativa.

Nei casi in cui il passeggero, in corso di viaggio o all'arrivo, risulti essere sprovvisto dei titoli di viaggio richiesti o esibisca titoli irregolari o scaduti di validità, è assoggettato al pagamento del prezzo del biglietto, più la sanzione amministrativa di €30,99 qualora il pagamento sia immediato o effettuato entro 60 giorni dalla contestazione; trascorso tale periodo l'importo della sanzione è elevato a €92,96.

Il passeggero trovato in corso di viaggio o all'arrivo con il biglietto non convalidato o convalidato in modo irregolare viene assoggettato alla sola sanzione amministrativa di €30,99 in caso di pagamento immediato o effettuato entro 60 giorni dalla contestazione; trascorso tale periodo l'importo della sanzione è elevato a €92,96.

Il passeggero che effettua o tenta di effettuare un viaggio con titolo ceduto, contraffatto alterato o riutilizzato o che ricorra ad espedienti per sottrarsi al pagamento del titolo di viaggio viene regolarizzato con pagamento del prezzo del biglietto più una sanzione amministrativa pari a tre volte l'importo del titolo posseduto, con il minimo di €92,96. In questi casi i titoli di viaggio vengono ritirati dal personale di Accompagnamento.

Il passeggero che sale a bordo con il titolo di viaggio non convalidato per propria responsabilità, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di farsi convalidare il titolo dietro pagamento di un sovrapprezzo di €5,00.

Il passeggero che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di acquistare il biglietto di corsa singola a tariffa ordinaria senza alcun sovrapprezzo ad eccezione delle località di cui alle Tabelle 1 e 2.

Per i passeggeri in partenza nelle stazioni/fermate adeguatamente dotate di rete di vendita, di cui alla Tabella 1, sempre avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, l'acquisto a bordo prevede un sovrapprezzo di €5,00.

L'acquisto a bordo non è ammesso per i passeggeri in partenza dalle stazioni/fermate dotate di rete di vendita di cui alla Tabella 2. In tal caso il viaggiatore sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e regolarizzato in base alla normativa vigente.

Il passeggero che non ha avuto la possibilità di caricare sulla propria Smart Card presso Self-Service, per malfunzionamento della stessa o per chiusura o assenza della Biglietteria e della Self-Service nella località di partenza, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di richiedere la verifica tramite controllo a vista dello scontrino di ricarica. Laddove la verifica risulti impossibile e/o la

smart card risulti illeggibile a bordo treno, verrà emesso un verbale di accertamento, senza ritirare la Smart Card.

Il passeggero titolare di Smart Card che non esibisce un valido documento di riconoscimento viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio e assoggettato al pagamento del prezzo del biglietto, più la sanzione amministrativa di €30,99 qualora il pagamento sia immediato o effettuato entro 60 giorni dalla contestazione; trascorso tale periodo l'importo della sanzione è elevato a €92,96.

Il passeggero che presenta una Smart Card intestata ad una persona diversa o una card che risulti precedentemente annullata, viene regolarizzato con pagamento del prezzo del biglietto più una sanzione amministrativa pari a tre volte l'importo del titolo posseduto, con il minimo di €92,96 e con ritiro della Smart Card.

Tabella 1

LOCALITA' DOTATE DI ADEGUATI CANALI DI VENDITA IN CUI
E' PREVISTO L'ACQUISTO A BORDO CON SOVRAPPREZZO DI €5,00

1	ALLERONA - CASTEL VISCARDO
2	ALVIANO
3	ATTIGLIANO
4	BAIANO DI SPOLETO
5	BASTIA
6	ELLERA CORCIANO
7	FABRO-FICULLE
8	FOSSATO DI VICO
9	GUALDO TADINO
10	MAGIONE
11	MARMORE
12	NARNI
13	NERA MONTORO
14	NOCERA UMBRA
15	PASSIGNANO SUL TRASIMENO
16	PERUGIA SILVESTRINI
17	SPELLO
18	TREVI

Tabella 2

LOCALITA' DOTATE DI CANALI DI VENDITA IN CUI
NON E' PREVISTO L'ACQUISTO A BORDO

1	ASSISI
2	FOLIGNO
3	PERUGIA
4	PERUGIA PONTE SAN GIOVANNI
5	ORVIETO
6	SPOLETO
7	TERNI

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 o di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio.

L'acquisto a bordo senza sovrapprezzo è assicurato anche nel caso in cui risultino chiusi contemporaneamente la biglietteria di stazione ed i punti vendita terzi, ovvero non sia funzionante alcuna biglietteria self service con pagamento sia con POS che con banconote e monete.

Per le altre irregolarità si applica quanto disposto al punto 7 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§6.- Rimborsi e indennità

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

Il passeggero in possesso di biglietto caricato su Smart Card per attestare la parziale fruizione del servizio deve farsi validare il biglietto a bordo treno, fermo restando quanto previsto ai punti a) e b) paragrafo 1.1 del capitolo 8 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

E' ammesso altresì il rimborso di biglietti caricati su Smart Card intestati alla stessa persona, validi sulla stessa relazione e per lo stesso periodo e non ancora validati.

Per poter richiedere l'indennità di un biglietto caricato su Smart Card, fatto salvo quanto previsto al punto 2 del capitolo 8 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto, il viaggiatore deve farsi validare il biglietto a bordo treno.

§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.

§8. - Norme particolari

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

SEZIONE B - TARIFFA N.40/19/UMBRIA

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di abbonamento nell'area regionale dell'Umbria per tutti i canali di vendita.

TARIFFA N. 40/19/A ABBONAMENTO MENSILE		
SCAGL. KM	PREZZI	
	1^ CL.	2^ CL.
1 - 7	46,10	30,70
8 - 10	56,30	37,10
11 - 15	66,50	44,80
16 - 20	76,70	51,10
21 - 25	84,40	56,30
26 - 30	93,30	62,80
31 - 35	103,60	69,00
36 - 40	112,70	75,50
41 - 45	118,90	79,40
46 - 50	126,60	84,40
51 - 60	134,30	89,50
61 - 70	139,40	93,30
71 - 80	148,40	98,50
81 - 90	153,50	102,30
91 - 100	161,10	107,40
101 - 110	168,80	112,70
111 - 130	175,20	116,50
131 - 150	191,80	127,80
151 - 170	209,80	139,40
171 - 190	226,30	150,90
191 - 210	244,40	162,40
211 - 230	261,00	173,90
231 - 250	278,90	185,40
251 - 270	300,50	200,40
271 - 290	322,80	215,20
291 - 310	345,20	230,10
311 - 330	367,20	244,90
331 - 350	389,60	259,70
351 - 370	411,70	274,50
371 - 390	434,00	289,40
391 - 410	456,30	304,20
411 - 430	478,70	319,10
431 - 450	501,00	333,90
451 - 470	523,10	348,70
471 - 490	545,30	363,50
491 - 510	567,70	378,50
511 - 530	590,00	393,40
531 - 550	612,10	408,10
551 - 570	634,50	423,00
571 - 590	656,60	437,80
591 - 610	679,00	452,70
611 - 630	701,30	467,40
631 - 650	723,50	482,30
651 - 670	745,70	497,10
671 - 690	768,10	512,00
691 - 700	779,10	519,40

€

TARIFFA N. 40/19/C ABBONAMENTO ANNUALE		
SCAGL. KM	PREZZI	
	1^ CL.	2^ CL.
1 - 7	414,40	276,20
8 - 10	483,40	322,30
11 - 15	575,70	383,70
16 - 20	667,80	445,10
21 - 25	759,90	506,50
26 - 30	840,50	560,20
31 - 35	921,00	613,90
36 - 40	1001,60	667,80
41 - 45	1082,20	721,30
46 - 50	1162,70	775,20
51 - 60	1243,30	828,90
61 - 70	1312,40	875,00
71 - 80	1381,40	921,00
81 - 90	1450,50	967,10
91 - 100	1519,60	1013,00
101 - 110	1588,60	1059,10
111 - 130	1703,80	1135,80
131 - 150	1818,90	1212,70
151 - 170	1934,10	1289,40
171 - 190	2049,20	1366,10
191 - 210	2164,10	1442,80
211 - 230	2279,40	1519,60
231 - 250	2394,50	1596,30
251 - 270	2586,00	1724,00
271 - 290	2777,60	1851,70
291 - - 10	2969,10	1979,40
311 - 330	3160,60	2107,10
331 - 350	3352,30	2234,80
351 - 370	3543,90	2362,50
371 - 390	3735,40	2490,30
391 - 410	3926,90	2618,00
411 - 430	4118,50	2745,70
431 - 450	4310,20	2873,40
451 - 470	4501,50	3001,10
471 - 490	4693,20	3128,80
491 - 510	4884,60	3256,40
511 - 530	5076,20	3384,20
531 - 550	5267,70	3511,80
551 - 570	5459,40	3639,60
571 - 590	5651,10	3767,30
591 - 610	5842,40	3895,00
611 - 630	6034,10	4022,70
631 - 650	6225,50	4150,30
651 - 670	6417,10	4278,10
671 - 90	6608,60	4405,70
691 - 700	6704,50	4469,70

TARIFFA N. 40/19/B ABBONAMENTO SETTIMANALE
--

TARIFFA N. 40/19/D ABBON. ANNO SCOLASTICO
--

SCAGL. KM	PREZZI	
	1^ CL.	2^ CL.
1 - 7	15,40	10,20
8 - 10	19,20	12,80
11 - 15	21,20	14,10
16 - 20	25,00	16,60
21 - 25	26,80	17,90
26 - 30	30,70	20,40
31 - 35	34,50	23,00
36 - 40	36,50	24,30
41 - 45	42,20	28,10
46 - 50	44,00	29,50
51 - 60	46,10	30,70
61 - 70	48,00	32,00
71 - 80	49,90	33,30
81 - 90	53,70	35,70
91 - 100	55,70	37,10
101 - 110	57,60	38,40
111 - 130	61,40	41,00
131 - 150	67,20	44,80
151 - 170	72,90	48,60
171 - 190	78,80	52,40
191 - 210	84,40	56,30
211 - 230	90,20	60,10
231 - 250	96,00	64,00

SCAGL. KM	PREZZI	
	1^ CL.	2^ CL.
1 - 7	299,30	199,50
8 - 10	345,40	230,20
11 - 15	414,40	276,20
16 - 20	483,40	322,30
21 - 25	552,70	368,40
26 - 30	621,60	414,40
31 - 35	690,60	460,50
36 - 40	748,30	498,80
41 - 45	805,70	537,20
46 - 50	863,40	575,70
51 - 60	921,00	613,90
61 - 70	967,10	644,60
71 - 80	1013,00	675,50
81 - 90	1059,10	706,00
91 - 100	1105,20	736,80
101 - 110	1151,20	767,50
111 - 130	1231,80	821,20
131 - 150	1312,40	875,00
151 - 170	1392,90	928,60
171 - 190	1473,50	982,40
191 - 210	1554,10	1036,10
211 - 230	1634,60	1089,90
231 - 250	1715,20	1143,50

CONDIZIONI PER I VIAGGI CON ABBONAMENTO

La presente tariffa è valida per gli abbonamenti su treni Regionali all'interno dell'Umbria.

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

§1.- Itinerari e Prezzi

Si applica quanto disposto al punto 2 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

Per gli abbonamenti mensili si applicano i prezzi della tariffa n.40/19/A, per gli annuali della tariffa n.40/19/C, per i settimanali della tariffa n.40/19/B, della tariffa n.40/19/D per gli studenti iscritti a una delle seguenti categorie di istituti:

- scuole elementari, medie e medie superiori statali, parificate, legalmente riconosciute o autorizzate ai sensi delle leggi vigenti (1);

(1) Si intendono per tali le scuole private che hanno ordinamento didattico e programma conforme alle corrispondenti scuole statali, con insegnamento in uno stesso numero di anni e con identico orario. La sussistenza di tali requisiti deve risultare da apposita dichiarazione dell'Autorità Scolastica Statale (Provveditorato agli Studi).

- corsi professionali istituiti a norma della Legge 21 dicembre 1978, n. 845 (2).

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

Ai viaggi di abbonamento si applicano i prezzi della tariffa n.40/19; le eventuali riduzioni per agevolazioni, a cui il viaggiatore abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa 40 di competenza, con arrotondamento matematico ai dieci centesimi.

§2.- Riduzioni

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

§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.

L'abbonamento a tariffa n. 40/19/D (Anno Scolastico) è valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

Il biglietto può essere acquistato presso le biglietterie Trenitalia dietro esibizione di un certificato di iscrizione rilasciato dal Responsabile della scuola.

La Direzione Regionale Umbria ha facoltà di autorizzare la vendita anche presso punti vendita non Trenitalia. Gli abbonamenti della tariffa n.40/19/Umbria, nonché gli abbonamenti a tariffa sovraregionale, possono essere caricati su Smartcard Unica Umbria, una carta elettronica gratuita, con durata di 4 anni dalla data di rilascio.

La Smartcard Unica Umbria può essere richiesta in tutte le biglietterie Trenitalia dell'Umbria, ma può essere emessa istantaneamente solo presso le Biglietterie individuabili nella tabella A. del punto del punto §3.- *Canali di vendita, utilizzo, convalida e validità del biglietto* della tariffa n.39/19/Umbria.

Gli abbonamenti possono essere acquistati e contestualmente caricati sulla Smartcard presso le Biglietterie e le Self service Trenitalia delle Regioni in cui sono attive le Smart Card Unica., oppure possono essere acquistati tramite sito internet www.trenitalia.com e caricati sulla card presso le Biglietterie e le Self service Trenitalia delle Regioni in cui sono attive le Smart Card Unica.

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

§4.- Modifiche del contratto di trasporto

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

§5.- Irregolarità ed abusi

(2) Ai fini del rilascio dell'abbonamento, l'istituzione dei Corsi Professionali in base alla Legge 21.12.1978, n.845 deve essere attestata dall'Autorità Regionale competente, o da altra Amministrazione appositamente designata.

Il passeggero sprovvisto di abbonamento che presenta, entro le 48 ore successive alla data della notifica del verbale, presso una delle biglietterie regionali dell'Umbria, l'abbonamento in corso di validità già all'atto dell'accertamento è soggetto al pagamento della sanzione di €6,20 e non è soggetto al pagamento del biglietto di corsa singola.

Qualora la presentazione non avvenga nel termine previsto si applicano le sanzioni come disposto al punto **§5.-Irregolarità ed abusi** della tariffa 39/19/UMBRIA.

Il passeggero che effettua o tenta di effettuare un viaggio con titolo ceduto, contraffatto alterato o riutilizzato o che ricorre ad espedienti per sottrarsi al pagamento del titolo di viaggio viene regolarizzato con pagamento del prezzo del biglietto per il percorso effettuato più una sanzione pari a tre volte l'importo del titolo posseduto, con il minimo di €92,96. In questi casi i titoli di viaggio vengono ritirati dal personale di bordo. Per ogni altra irregolarità si applica quanto previsto al punto 7 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

L'abbonato, in possesso di Smartcard Unica Umbria, che al controllo non esibisce valido documento di identità, viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio e si applica quanto disposto al §5.- Irregolarità ed abusi della Tariffa n.39/19/UMBRIA.

L'abbonato, in possesso di Smartcard Unica Umbria, che al controllo esibisca una Smartcard intestata ad una persona diversa o una card che risulti precedentemente annullata, viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio e si applica quanto disposto al §5.- Irregolarità ed abusi della Tariffa n.39/19/UMBRIA, con ritiro della card stessa.

Il ritiro della Smartcard Unica Umbria non è previsto in caso di impossibilità di lettura della card a bordo treno o di impossibilità di materializzazione dell'abbonamento presso Self-service, per malfunzionamento della stessa o per chiusura o assenza della Biglietteria nella località di partenza. In tali casi, fatta salva la possibilità di verifica a vista dello scontrino di ricarica, si procederà all'emissione di un verbale di accertamento.

§6.- Rimborsi

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

§7.-Duplicato

È possibile ottenere il duplicato della Smartcard Unica Umbria:

- a) nei casi di smarrimento, furto o deterioramento per incuria, con il pagamento di un diritto fisso di €5,00;
- b) in caso di malfunzionamento, con la sostituzione gratuita.

La richiesta di duplicato va presentata presso una delle Biglietterie abilitate all'emissione della Smartcard Unica Umbria (Tabella 1), allegando il modulo di richiesta e foto tessera.

Nel caso di cui al punto a) va inoltre allegata la denuncia di smarrimento o furto.

In caso di deterioramento o malfunzionamento la vecchia Smartcard Unica Umbria deve essere riconsegnata. In entrambi i casi verranno ricaricati sulla nuova Smartcard Unica Umbria i titoli di viaggio ancora validi presenti sulla precedente Smartcard.

§8.- 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.

§9.- Norme particolari

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

SEZIONE C – TARIFFA N. 41/19/UMBRIA UNICO PERUGIA

La tariffa n.41/19/UMBRIA UNICO PERUGIA è valida per la determinazione dei prezzi di trasporto integrato, si applica su tutto il territorio del Comune di Perugia e consente di viaggiare sui treni regionali in 2° classe e sui servizi automobilistici delle Aziende aderenti (Umbria Mobilità Esercizio S.r.L. - Minimetro S.p.A. - Acap Soc. Coop. - Trenitalia S.p.A.).

TARIFFE UNICO PERUGIA

BIGLIETTI SINGOLI (CORSA SEMPLICE)		
Tipologia	Prezzo	Validità
SINGOLO (CORSA SEMPLICE) ORDINARIO	€1,50	Vale 70 minuti dalla prima convalida.
SINGOLO (CORSA SEMPLICE) SENIOR	€1,20	Vale 70 minuti dalla prima convalida. Per viaggiatori con età superiore ai 65 anni.
BIGLIETTO A BORDO AUTOBUS	€2,00	Vale 70 minuti dalla prima convalida.
TURISTICO 24 ORE	€5,40	Vale 24 ore dalla prima convalida.
MULTIVIAGGI 10 CORSE	€12,90	Vale 70 minuti dalla prima convalida. Il carnet vale 365 giorni dall'acquisto. Possono funzionare in formula cumulativa effettuando convalide in sequenza.
MULTIVIAGGI 10 CORSE SENIOR	€11,10	Vale 70 minuti dalla prima convalida. Il carnet vale 365 giorni dall'acquisto. Per viaggiatori con età superiore ai 65 anni. Possono funzionare in formula cumulativa effettuando convalide in sequenza.

ABBONAMENTI

Tipologie	Prezzo	Validità
MENSILE ORDINARIO	€55,00	Consente la libera circolazione per 30 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP.
MENSILE OVER 65 PENSIONATI E INVALIDI	€31,00	Consente la libera circolazione per 1 mese solare (dal 1° all'ultimo giorno del mese acquistato).
MENSILE UNIVERSITARIO	€45,00	Consente la libera circolazione per 1 mese solare (dal 1° all'ultimo giorno del mese acquistato). .
TRIMESTRALE ORDINARIO	€122,00	Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP.
TRIMESTRALE OVER 65 PENSIONATI E INVALIDI	€78,00	Consente la libera circolazione per 3 mesi solari (dal 1° del primo mese all'ultimo giorno del terzo mese acquistato).
TRIMESTRALE UNIVERSITARI	€110,00	Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione.
ANNUALE ORDINARIO	€398,00	Consente la libera circolazione per 365 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP.
ANNUALE SCOLASTICO	€296,00	Consente la libera circolazione dal 1° settembre al 31 agosto.
ANNUALE UNIVERSITARIO	€296,00	Consente la libera circolazione dal 1° settembre al 31 agosto.

Gli abbonamenti “Annuali familiari” per le categorie agevolate (L.R. n.10/1995), validi 365 giorni dalla data di emissione, possono essere usati da un componente familiare fino ad un massimo di 5 persone per famiglia. I prezzi sono consultabili sul sito www.umbriamobilità.it.

CONDIZIONI DI VIAGGIO

§1.- Accesso

Con i biglietti e gli abbonamenti integrati Unico Perugia “UP” è consentito l'accesso ai treni regionali di Trenitalia esclusivamente in 2° classe per i viaggi aventi origine e destinazione in una qualsiasi stazione/fermata ricadente all'interno del territorio comunale di Perugia. Le stazioni ferroviarie di interesse per i servizi di Trenitalia sono: Perugia Ponte S.G., Perugia, Perugia Università, Perugia Capitini, Perugia Silvestrini ed Ellera/Corciano.

Le concessioni di viaggio gratuite, hanno valore esclusivamente sui mezzi delle Aziende emittenti.

§2.- Canali di vendita

I titoli di viaggio UP possono essere acquistati presso:

- punti vendita autorizzati Umbria Mobilità Esercizio Srl;
- emettitrici automatiche presso le stazioni di Minimetrò S.p.A.

E' possibile l'acquisto dei biglietti UNICOPERUGIA anche presso la biglietteria Trenitalia della Regione Umbria di Perugia, eccetto per i titoli la cui vendita è possibile solo a bordo degli autobus.

Gli abbonamenti scolastici urbani Unico Perugia e gli abbonamenti scolastici extraurbani integrati Unico Perugia sono venduti anche in modalità digitale attraverso il portale Tplweb Busitalia e vengono visualizzati sullo smartphone del passeggero, tramite App Salgo.

§3.- Riduzioni

Non sono previste riduzioni.

§4.- Modifiche del contratto

Non è consentito né il cambio di classe né il cambio servizio.

§5.- Trasporto animali e bagagli

Si applica quanto disposto al punto 9 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§6.- Norme generali

Per quanto non espressamente previsto sono applicabili le norme della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

CONDIZIONI DI VIAGGIO PER BIGLIETTO SINGOLO (DI CORSA SEMPLICE) UP

§1.- Accesso

Il biglietto singolo (di corsa semplice) UP consente di utilizzare tutti i mezzi del trasporto pubblico locale che operano all'interno del territorio comunale di Perugia delle aziende aderenti.

Per i soli biglietti singoli (di corsa semplice) UP non è consentito l'utilizzo in appoggio ad altre tipologie di titoli di viaggio di Trenitalia, aventi origine e destinazione oltre i confini del Comune di Perugia.

§2.- Tipologie, validità e prezzi

Le diverse tipologie di biglietto singolo (di corsa semplice) UP, con i rispettivi prezzi e validità sono riportate nella tabella iniziale delle TARIFFE UNICO PERUGIA.

Il biglietto singolo (di corsa semplice) UP è un titolo di viaggio integrato in formato cartaceo a banda magnetica.

La validità decorre sempre dalla prima convalida. In caso di scadenza della validità temporale del biglietto UP in corso di viaggio è necessario scendere alla prima fermata/stazione altrimenti il passeggero sarà considerato sprovvisto di valido titolo di viaggio.

§3.- Rimborsi

I biglietti singoli (di corsa semplice) UP non sono né rimborsabili e né restituibili.

§4.- Convalida

Prima di salire a bordo treno o anche in caso di trasbordo, il biglietto UP deve essere sempre convalidato:

- mediante le apposite validatrici sui mezzi di Umbria Mobilità Esercizio Srl, Acap Soc. Coop
- presso i tornelli di Minimetro Spa
- nelle stazioni RFI tramite le validatrici di UP o di Trenitalia.

I biglietti UP devono essere conservati sino all'uscita dalle stazioni ferroviarie ed essere esibiti ad ogni richiesta del personale di controlleria.

Dopo la convalida il biglietto diviene personale ed incedibile.

Per altri casi, si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

§5.- Irregolarità ed abusi

Le irregolarità e gli abusi sono regolarizzati in base alle norme vigenti del vettore su cui vengono rilevati, limitatamente alla tratta di competenza.

Si applica quanto disposto al punto §5.- *Irregolarità ed abusi* della TARIFFA N.39/19/UMBRIA, Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

CONDIZIONI DI VIAGGIO PER ABBONAMENTO UP

§1.- Accesso

Gli abbonamenti UP consentono di utilizzare tutti i mezzi del trasporto pubblico locale che operano all'interno del territorio comunale di Perugia delle aziende sopra elencate.

§2.- Tipologie, validità e prezzi

Le diverse tipologie di abbonamento UP, con i rispettivi prezzi e validità sono riportate nella tabella iniziale delle TARIFFE UNICO PERUGIA.

Gli abbonamenti UP sono titoli di viaggio integrati, acquistabili nel formato di tessere elettroniche contactless oppure, limitatamente agli abbonamenti scolastici, anche in modalità digitale. Sono abbonamenti personali ed incedibili e, in caso di accertamento, devono essere esibiti con un documento di riconoscimento.

Gli abbonamenti UP vengono rilasciati con validità: mensili, trimestrali e annuali. In caso di scadenza di validità in corso di viaggio è consentito il proseguimento senza fermate intermedie o trasbordi.

§3.- Rimborsi

Il rimborso degli abbonamenti UP è a cura delle aziende Umbria Mobilità Esercizio S.r.l. e Minimetro S.p.A., in base a quanto disposto dalle “Condizioni contrattuali per il rilascio ed utilizzo dell’abbonamento Unico Perugia”.

§4.-Duplicato

In caso di smarrimento, furto o deterioramento della tessera di abbonamento, che non consenta l’identificazione del passeggero, questi è tenuto a richiedere il rilascio di un duplicato. La richiesta deve essere corredata da autocertificazione in caso di smarrimento, (come da apposito modulo da richiedere presso le biglietterie della Società Umbria Mobilità Esercizio S.r.l.), dalla denuncia di furto rilasciata dalle autorità di Pubblica Sicurezza, dalla riconsegna del titolo deteriorato, nonché di copia di valido documento di riconoscimento.

L’abbonamento smarrito o rubato, anche se ritrovato, non potrà essere più utilizzato e dovrà essere immediatamente consegnato alla Società presso la sede di emissione del duplicato.

Per il rilascio del duplicato in caso di smarrimento e deterioramento è dovuto un diritto fisso di €25,00. In caso di furto, ed esibendo la denuncia, il diritto fisso è di €7,00.

§5.- Irregolarità ed abusi

Le irregolarità e gli abusi sono regolarizzati in base alle norme vigenti del vettore su cui vengono rilevati, limitatamente alla tratta di competenza.

In fase di salita o in corso di viaggio o all’arrivo, l’abbonamento UP su tessera elettronica, la relativa ricevuta cartacea di acquisto/ricarica e un documento di identità valido devono sempre essere esibiti da parte del passeggero, in caso di richiesta da parte dell’agente accertatore.

Nei casi di abbonamento UP dimenticato, o tessera elettronica dimenticata o mancanza della ricevuta cartacea di acquisto/ricarica, o di impossibilità di mostrare il titolo tramite App, oppure di titolo non attivo, di schermata statica, nonché in mancanza di un documento di identificazione valido il passeggero viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio e si applica quanto disposto al punto §5.- Irregolarità ed abusi della tariffa n.40/19/UMBRIA.

Per quanto non previsto si applica quanto disposto al punto 7 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

SEZIONE D – TARIFFA N.41/19/UMBRIA.GO UMBRIA

La tariffa n.41/19/Umbria.GO è valida per la determinazione dei prezzi di trasporto integrato e consente di viaggiare su tutta la rete del trasporto pubblico regionale e locale nei confini tariffari della Regione Umbria, sui servizi dei vettori aderenti, come precisato nella tabella sottostante.

Tipologie di biglietti	Tariffa Adulti	Tariffa Junior
Umbria.GO1	€15,00	€7,50
Umbria.GO3	€33,00	€16,50
Umbria.GO7	€45,00	€22,50

Tipologia di abbonamenti	Tariffa
Abbonamento mensile Umbria.GO30	€120,00

I servizi effettuati dai diversi vettori si riferiscono a distinti contratti di trasporto con la clientela, regolati dalle rispettive condizioni di trasporto.

Vettore	Servizi
Busitalia Sita Nord	Autobus urbani ed extraurbani in circolazione su tutto il territorio regionale umbro
	Funicolare di Orvieto
	Motonavi sul lago Trasimeno
	Treni regionali Busitalia Sita Nord
Minimetrò	Minimetrò del Comune di Perugia
Trenitalia	Treni regionali e regionali veloci di Trenitalia, in 2a classe, entro i confini della regione Umbria (con estensione fino a Chiusi, Orte e Terontola, purché la destinazione o l'origine sia nell'ambito della regione umbra.

§2.- Riduzioni

Il titolo di viaggio “Umbria.GO” con validità 1, 3 e 7 giorni è a tariffa Adulti o Junior.

Possono usufruire del titolo Junior i ragazzi fino a dodici anni non compiuti.

I bambini fino al compimento dei 4 anni viaggiano gratuitamente purché accompagnati da un adulto pagante e non occupino un posto a sedere.

§3.- Tipologie titoli di viaggio e validità

Il titolo di viaggio “Umbria.GO” è un tagliando cartaceo prestampato, a banda magnetica ed è disponibile in sette tipologie in base alla validità

Tipologie di biglietti	Validità	Utilizzo
------------------------	----------	----------

Umbria.GO1	1 giorno	valido fino alle 23:59 del giorno di convalida
Umbria.GO3	3 giorni consecutivi	valido fino alle 23:59 del secondo giorno successivo alla convalida
Umbria.GO7	7 giorni consecutivi	valido fino alle 23:59 del sesto giorno successivo alla convalida

Tipologia di abbonamenti	Validità	Utilizzo
Umbria.GO30	1 mese solare	valido fino alle 23:59 dell'ultimo giorno del mese solare di convalida

Sul retro dei titoli di viaggio è prestampato il termine ultimo di utilizzabilità, trascorso il quale i titoli non potranno più essere convalidati per la prima volta. I biglietti e gli abbonamenti “Umbria.GO”, convalidati prima di tale data, potranno comunque essere utilizzati fino al termine naturale della loro validità, anche travalicando il termine di utilizzabilità prestampata sul titolo.

§4.- Canali di vendita

I titoli di viaggio Umbria.GO sono acquistabili presso:

- le biglietterie Trenitalia dell’Umbria;
- le biglietterie Busitalia Sita Nord dell’Umbria;
- unicamente per i titoli aventi validità 1, 3 e 7 giorni: presso i punti vendita autorizzati Umbria.GO nell’ambito della regione Umbria.

All’atto dell’acquisto dell’abbonamento “Umbria.GO30” il richiedente è tenuto alla compilazione del “Modulo di richiesta abbonamento” disponibile in tutte le biglietterie Trenitalia e Busitalia della regione Umbria.

§5.- Condizioni di Utilizzo

Il passeggero è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio prima di salire sui mezzi di trasporto.

Il titolo di viaggio Umbria.GO è nominativo, personale e incedibile. Pertanto è utilizzabile solo dalla persona il cui nome è apposto a penna nell’apposito spazio sul retro del titolo. Il cliente è tenuto alla compilazione ed alla convalida del titolo di viaggio prima del primo utilizzo.

A seconda del mezzo utilizzato per effettuare il primo viaggio, la convalida può essere effettuata:

- a terra: tramite validatrici Trenitalia, validatrici UP, tornelli Minimetro Perugia, tornelli funicolare Orvieto, validatrice Busitalia molo Passignano;
- a bordo degli autobus e sui treni Busitalia equipaggiati di validatrice, sempre all’atto della salita.

Il passeggero è tenuto ad esibire, su richiesta del Personale di Controlleria, il titolo debitamente convalidato, unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Non è consentito l’utilizzo del titolo di viaggio Umbria.GO in prosecuzione ad altre tipologie di titoli di viaggio di Trenitalia con origine e destinazione oltre i confini tariffari della presente tariffa.

§6.- Modifica del contratto di trasporto

Non sono ammesse modifiche o sostituzioni dei titoli di viaggio Umbria.GO.

Limitatamente agli abbonamenti, nel solo caso di deterioramento che impedisca il corretto utilizzo del titolo, può essere richiesto un duplicato presso il punto vendita emittente.

§7.- Rimborso

I titoli di viaggio Umbria.GO non sono in nessun caso rimborsabili.

§8.- Irregolarità ed abusi

Il passeggero trovato a viaggiare con biglietto/abbonamento non compilato o compilato in modo errato, non convalidato, con validità scaduta, contraffatto, nonché quando il viaggiatore non sia in grado di esibire un valido documento d'identità, è regolarizzato in base alla normativa vigente del vettore accertante e limitatamente alla tratta di competenza.

Il cliente trovato a viaggiare con biglietto/abbonamento Umbria.GO in appoggio ad altre tipologie di titoli di viaggio di Trenitalia con origine e destinazione oltre i confini tariffari di Umbria.GO, è considerato sprovvisto di valido titolo di viaggio per la tratta inclusa nei confini tariffari di Umbria.GO e regolarizzato secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Per Trenitalia si applica quanto disposto al punto §5.- *Irregolarità ed abusi* della tariffa n.39/19/Umbria e n.40/19/Umbria.

Per quanto non espressamente citato vale quanto riportato nella Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

SEZIONE E – TARIFFA SERVIZI SU RETE REGIONALE (FCU)

La tariffa è valida per i servizi tra Sansepolcro e Terni e tra Perugia Ponte S. Giovanni e Perugia S. Anna.

FASCE KM	TARIFFA ORDINARIA	RIDOTTE			A BORDO TRENO
		20%	30%	50%	
1-7	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00
8-10	1,40	1,00	1,00	1,00	2,50
11-15	1,70	1,40	1,40	1,00	3,00
16-20	2,10	1,70	1,40	1,00	3,50
21-25	2,50	2,10	1,70	1,40	4,00
26-30	2,80	2,10	2,10	1,40	4,50
31-35	3,20	2,50	2,10	1,70	5,00
36-40	3,50	2,80	2,50	1,70	5,50
41-45	3,90	3,20	2,80	2,10	5,50
46-50	4,30	3,50	3,20	2,10	6,00

51-60	4,60	3,50	3,20	2,50	6,50
61-70	5,00	3,90	3,50	2,50	7,00
71-80	5,30	4,30	3,90	2,80	7,50
81-90	5,70	4,60	3,90	2,80	8,00
91-100	6,10	5,00	4,30	3,20	8,50
101-110	6,40	5,00	4,60	3,20	9,00
111-130	7,40	6,10	5,30	3,50	10,00
131-150	8,30	6,40	5,70	4,30	11,00

ABBONAMENTI				
FASCE KM	SETTIMANALE	MENSILE	ANNUALE	SCOLASTICO UNIVERSITARIO
1-7	8,00	24,00	216,00	156,00
8-10	10,00	29,00	252,00	180,00
11-15	11,00	35,00	300,00	216,00
16-20	13,00	40,00	348,00	252,00
21-25	14,00	44,00	396,00	288,00
26-30	16,00	49,00	438,00	324,00
31-35	18,00	54,00	480,00	360,00
36-40	19,00	59,00	522,00	390,00
41-45	22,00	62,00	564,00	420,00
46-50	23,00	66,00	606,00	450,00
51-60	24,00	70,00	648,00	480,00
61-70	25,00	73,00	684,00	504,00
71-80	26,00	77,00	720,00	528,00
81-90	28,00	80,00	756,00	552,00
91-100	29,00	84,00	792,00	576,00
101-110	30,00	88,00	828,00	600,00
111-130	32,00	91,00	888,00	642,00
131-150	35,00	100,00	948,00	684,00

SEZIONE F - CONDIZIONI PER VIAGGI TRA DUE O PIU' REGIONI

Per viaggi tra due o più aree regionali sono applicabili, per chilometraggi fino a 700 km:

- tariffe del gruppo 39 con applicazione sovragionale per i viaggi singoli (39/AS);
- tariffe del gruppo 40 con applicazione sovragionale per gli abbonamenti mensili e annuali (40/AS);
- le stazioni da considerare come confine geografico delle aree regionali/provinciali per le tariffe con applicazione sovragionale sono indicate nell'Allegato n. 14 della Parte III - Trasporto Regionale delle CGT di Trenitalia.

I prezzi a tariffa regionale con applicazione sovraregionale sono determinati secondo l'Algoritmo proporzionale per prezzo definito dalle Regioni e Province Autonome, nell'ambito della Commissione Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio della Conferenza delle Regioni e Province Autonome e deliberato da ciascuna Regione e Provincia Autonoma.

SEZIONE G – GRATUITA' E AGEVOLAZIONI

Nel PEF non sono previste gratuità e agevolazioni.

SEZIONE H – CARTA TUTTO TRENO

La Carta Tutto Treno è definita in un apposito e distinto accordo, sottoscritto tra Regione Umbria e Trenitalia Direzione Business IC e Trenitalia Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale. Trenitalia si impegna a interrompere la vendita della Carta Tutto Treno al raggiungimento del limite di budget. La Regione potrà disporre l'anticipata sospensione/cessazione della validità dell'accordo, anche per sopravvenuta incapienza degli stanziamenti annui previsti in bilancio, nel rispetto dei termini di preavviso previsti in convenzione.

SEZIONE I –INCREMENTI TARIFFARI

La Regione ha previsto gli incrementi tariffari disciplinati all'Art. 13 del Contratto.

In particolare, per il periodo 2023-2032, il PEF prevede:

- per l'anno 2023 un incremento tariffario del 13,2% per i biglietti di corsa singola e del 6,2% per gli abbonamenti;
- per gli anni 2024 e 2025 un incremento del 6% annuo;
- per il 2026 un incremento del 5%;
- per gli anni dal 2027 al 2032 un incremento del 4% annuo.

Gli incrementi previsti dal 2025 saranno applicati nella misura derivante dall'applicazione del meccanismo del *price cap* con riferimento al mese di settembre dell'anno precedente a quello di incremento, sulla base delle performance dell'anno ancora precedente. Il meccanismo del *price cap* considera i consuntivi degli obiettivi di qualità della puntualità e regolarità (di cui all'Allegato 8 - Condizioni minime di qualità, efficacia ed efficienza, premi, penalità e sistema di mitigazione delle medesime).

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi, il previsto incremento tariffario è ridotto:

- dello 0,10% per efficacia-puntualità;
- dello 0,10% per efficacia-regolarità.

Gli incrementi nella misura di cui sopra saranno applicati automaticamente da Trenitalia, al 1° gennaio di ogni anno, con prevendita degli abbonamenti al 25 dicembre precedente, fatto salvo per l'anno 2024. Se la Regione disporrà di non dare seguito, provvederà ad individuare idonee soluzioni per consentire l'equilibrio del PEF e compensare il valore dell'aumento atteso.

Di seguito gli incrementi/adeguamenti previsti:

Incremento tariffario*	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030		
------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	--	--

									2031	2032
	13,2 – 6,2 %	6%	6%	5%	4%	4%	4%	4%	4%	4%

(*) Eventualmente ridotto per un max dello 0,2% per applicazione del meccanismo del *price cap* dal 2025

Con riferimento all'anno 2024, l'incremento sarà attuato a far data dal 1° febbraio; della differenza tra l'incremento attuato e quanto previsto nel PEF se ne terrà conto nel confronto PEF/CER.

ALLEGATO 7 PIANO INVESTIMENTI

Trenitalia si impegna a garantire il piano di investimenti richiamato all'Art. 15 "Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile" finalizzato al rinnovo del materiale rotabile, al revamping dello stesso e all'adeguamento tecnologico, come illustrato nelle seguenti tabelle:

Cronoprogramma consegne nuovo materiale rotabile:

Material e/Anni	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	Totale
Treni a 200 km/h								3	9							12
Elettrotreno MC 4 casse							1									1

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

Gli investimenti complessivi in acquisto di materiale rotabile sono pari a 172,7 milioni di euro di cui 131,3 milioni di euro in autofinanziamento di Trenitalia e 41,4 milioni di euro a carico dell'Agenzia; quest'ultimi così ripartiti:

Finanziamenti a carico dell'Agenzia (Mln)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
	6,39	15,55	13,11	6,39	-	-	-	-	-	-	41,45

Altri investimenti:

Gli altri investimenti in revamping, ciclica, impianti, tecnologie e informatica sono pari a 112,98 milioni di euro, di cui 103,49 milioni di euro in autofinanziamento di Trenitalia e 9,5 milioni di euro a carico dell'Agenzia per interventi su rotabili di proprietà regionale.

Altri Investimenti Trenitalia (Mln €)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	Totale
Revamping	1,33	1,76	3,03	0,22	0,24	0,05	1,27	2,07	1,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,35
Impianti	0,31	0,06	0,01	0,18	0,12	0,01	0,03	0,52	0,42	0,24	0,20	0,19	0,15	0,13	0,12	2,70
Informatica	0,25	0,21	0,72	0,19	0,15	0,48	0,83	0,22	0,15	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	3,34
Tecnologie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,78	4,36	4,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,20
Ciclica	1,58	3,65	5,97	4,82	2,14	3,52	4,19	2,25	2,10	2,13	4,35	6,12	6,77	7,56	19,76	76,90
Totale	3,47	5,69	9,73	5,41	2,64	4,06	6,35	5,84	8,41	6,43	4,58	6,33	6,94	7,72	19,90	103,49

Contributi Agenzia su altri investimenti (Mln €)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	Totale
Revamping	0,00	0,80	0,00	0,47	0,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,75
Tecnologie	0,00	0,00	0,00	2,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,57
Ciclica	0,00	5,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,17
Totale	0,00	5,17	0,00	2,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,50

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 > 25%	Ancona/Perugia – Roma Terontola/Chiusi – Orte/Roma
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella regione nel giorno medio feriale ≤ 25%	Firenze – Terontola – Foligno Sansepolcro – Terni Perugia Ponte S. Giovanni – Perugia S. Anna

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) > al 10% 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) \leq a 10% e \geq 4%;
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero passeggeri serviti nella regione (perimetro del Contratto di servizio) $<$ a 4%.

Si riporta di seguito l'elenco delle stazioni che attualmente espletano servizio viaggiatori (ferro e/o bus).

STAZIONI- Tabella 2

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI (s/n)
Acquasparta	C	
Allerona	C	
Assisi	B	Sì
Attigliano	B	
Baiano di Spoleto	C	
Bastia	C	
Campello	C	
Castiglione del Lago	C	
Città di Castello	C	Sì
Deruta - San Nicolò	C	
Ellera Corciano	C	
Fabro Ficulles	C	
Foligno	A	Sì
Fossato di Vico	C	
Fratte Tordinona-MonteCastello Vibio	C	
Gaifana	C	
Gualdo Tadino	C	
Magione	C	
Marmore*	C	
Marsciano	C	
Massa Martana	C	
Narni – Amelia	C	Sì
Nero Montoro	C	
Nocera Umbra	C	
Orvieto	B	
Papiano-Castello delle Forme	C	
Passignano sul Trasimeno	C	

Perugia	A	Sì
Perugia Capitini	A	Sì
Perugia Ponte San Giovanni	A	Sì
Perugia S.Anna	C	
Piscille	C	
Ponte Pattoli-Civitella	C	
Ponte Felcino	C	
S. Martino in Campo-Torgiano	C	
Sangemini	C	
Sansepolcro	C	
Selci-Lama	C	
Solfignano-Parlesca	C	
Spello	C	
Spoletto	B	Sì
Terni	A	Sì
Todi Ponte Rio	C	
Trestina	C	
Trevi	C	
Umbertide	C	

* Non inclusa nel perimetro in quanto servita da soli treni di altra regione

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. 10 del Contratto.

La conformità è valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato.

Per ogni non conformità rilevata dall’Agenzia è applicata una penale pari a 50 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 delle puntualità rilevate nelle stazioni intermedie rilevanti nonché del conteggio dei treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo che – in ragione della disponibilità di 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 0,2% 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,

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

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, e comunque non inferiore a 45 minuti, 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 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 2018 - 2023	CMQ 2024-2032
%	99,7	Consuntivo 2024*

*in assenza dei dati riferiti alle linee integrate a partire dal 2024

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).

- Importo unitario della penale annuale:
 - 15.000 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 over-performance	CMQ 2018-2023	CMQ 2024-2032
%	99,9	Consuntivo 2024 +0,2%

- Importo unitario della mitigazione della penale:
 - 15.000 per ogni decimo di punto.

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 ma superiore a 45 minuti (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, che aggiorna e sostituisce la precedente versione del 30 luglio 2010

L'indicatore %OS si misura per:

- servizio relativo a domanda di trasporto rilevante (fasce orarie 6:00-9:00 in arrivo e 17:00-20:00 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 2018 Estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo 2018 è ≤	CMQ 2019 - 2023 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia ≥ al CMQ dell'anno precedente.	CMQ 2024 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia ≥ al CMQ dell'anno precedente	CMQ 2025-2032 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia ≥ al CMQ dell'anno precedente
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	90,8	+ 0,1 punto	87,8	+ 0,1 punto
Linee FR1 – servizio relativo a	92,0	+ 0,2 punto		

domanda di trasporto non rilevante			87,2	+ 0,2 punti
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,3	+ 0,1 punto	Consuntivo 2024*	+ 0,1 punto
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,5	+ 0,2 punto	Consuntivo 2024*	+ 0,2 punti

*in assenza dei dati riferiti alle linee integrate a partire dal 2024

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario mensile della penale:
 - Linea FR1/2 domanda rilevante: 150 euro per ogni decimo di punto percentuale in meno
 - Linea FR1/2 domanda non rilevante: 100 euro per ogni decimo di punto percentuale 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	2018	2019 - 2023	2024	2025-2032
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,8	+2pp rispetto alla CMQ annuale	+2pp rispetto alla CMQ annuale	+2pp rispetto alla CMQ annuale
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,0	+2pp rispetto alla CMQ annuale	+2pp rispetto alla CMQ annuale	+2pp rispetto alla CMQ annuale
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,3	+1pp rispetto alla CMQ annuale	Consuntivo 2024 +1pp	+1pp rispetto alla CMQ annuale
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,5	+1pp rispetto alla CMQ annuale	Consuntivo 2024 +1pp	+1pp rispetto alla CMQ annuale

- Linea FR1/2 domanda rilevante: 150 euro per ogni decimo di punto percentuale in più
- Linea FR1/2 domanda non rilevante: 100 euro per ogni decimo di punto percentuale 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 seguito del compimento delle azioni per la conformità, previste nell'ambito del Piano di intervento vendita ed informazioni, di cui all'art. 13 comma 11 del contratto.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (dalla 1 alla 19 e dalla 25 alla 29) all'Agenzia 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 dell'Agenzia.

Per ogni non conformità rilevata dall'Agenzia è applicata una penale pari a 50 euro.

	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 all'Agenzia annualmente.

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione statica e dinamica rilevata dall'Agenzia è applicata una penale pari a 50 euro.

	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 anomalie 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 anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.
	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 l'Agenzia 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 all’Agenzia, 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 dell’Agenzia, in formato aperto/editabile.

Trenitalia attesta annualmente l’avvenuta pubblicazione delle informazioni all’Agenzia.

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 e fermate 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 e fermate 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 gli investimenti già previsti nel Piano Economico – Finanziario, e alla particolare conformazione territoriale umbra, 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 2018	CMQ 2019-2020	CMQ 2021-2023
% ACV annuale	68%	73%	83%

Dotazione adeguata di canali di vendita – Stazioni	CMQ 2024-2025 %	CMQ 2026-2032
%ACV annuale Tipologia A	100%	100%
%ACV annuale Tipologia B	83%	83%
%ACV annuale Tipologia C	33%	70%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale annua = coefficiente di gradualità * (importo unitario della penale * (obiettivo %ACV – valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo annuo della penale: 200 euro per ogni punto percentuale in meno, se dovuto a problematiche della rete di vendita diretta self-service.
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .
 - Pari poi a 1 dal 2025 al 2032

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 %
% BTEL annuale	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);

- 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario della penale: 2.000 euro per ogni punto percentuale
 - coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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 dell'Agenzia.

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 alle BSS di stazioni servite anche da PVC sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

Ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

Funzionamento biglietterie automatiche (%BAUT)	CMQ 2018-2032 %
% BAUT annuale	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo annuale della penale:
 - Importo della penale pari a: 200 euro per ogni punto percentuale;
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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 2018-2032
	%
% VAL annuale – Stazioni	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario della penale 2018-2032:
 - Stazioni: 100 euro per ogni punto percentuale;
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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.

L'indicatore è valutato per Treno inteso come CONVOGLIO (materiale rotabile) che effettua più treni commerciali nell'arco della giornata (ad esempio se per il convoglio sono previsti 6 cicli di pulizia ed il

convoglio effettua 10 treni commerciali nella giornata, sono considerati per il convoglio i sei cicli di pulizia, senza considerare il numero dei treni commerciali effettuati).

Gli indicatori sono pertanto conteggiati sulla scorta del programma di pulizie in vigore adottato tra Trenitalia e il Fornitore.

Indicatore 1 - PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile: è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi, di cui alla Tabella sotto riportata, 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
	%
% <i>PULT_EX</i> – classe A	100
% <i>PULT_EX</i> – classe B	100
% <i>PULT_EX</i> – classe C	100
% <i>PULT_EX</i> – classe D	100

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario annuale della penale di:
 - 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe A
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe B
 - 150 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe C
 - 300 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe D
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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 di cui sotto, tenuto conto delle verifiche ispettive a campione, lo scostamento percentuale è determinato tenendo in considerazione l'intero campione e gli esiti negativi su tale campione. La penale annua, determinata in maniera puntuale, è pari a 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento in difetto.

Una volta individuata tra le Parti la metodologia condivisa di calcolo dell'indicatore percentuale a partire da verifiche ispettive puntuali e a campione condotte dalla Regione, 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, rilevate attraverso le verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione sulla base di apposite check-list che saranno condivise:

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

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT_CF</i> – classe A	100
% <i>PULT_CF</i> – classe B	100
% <i>PULT_CF</i> – classe C	100
% <i>PULT_CF</i> – classe D	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020)
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021-2026).

- Importo unitario della penale di:
 - 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe A
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe B
 - 150 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe C
 - 300 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_CF* – classe D

- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Di seguito si riportano comunque le previsioni della Delibera ART 16/2018.

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime di riferimento	Oggetto
A.1 – intervento sosta breve o intervento a bordo	Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta	A.1 – A.2: Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	A.1 – A.2: Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia toilette Rifornimento acqua e accessori igienici	A.1 – Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
B – intervento fine servizio	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza Rifornimento acqua e accessori igienici Svuotamento reflui	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
C – intervento sosta lunga	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate	Lavaggio accurato di toilette, pavimenti, sedili e altri componenti a maggior contatto con l'utenza	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
D – intervento sosta manutenzione	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne dei rotabili Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi delle vetture Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario Rimozione graffiti e scritte qualora necessario	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. Alla sottoscrizione del presente atto, nella flotta recente sono compresi i treni Jazz e i complessi nuovi che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del contratto; nella seconda categoria il restante materiale.

Le Parti potranno rivedere la differenziazione tra flotta nuova e altra flotta, con effetti sul calcolo delle penali dal 1° gennaio 2025.

Indicatore %CLI_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:

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 manualmente come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

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

Funzionamento impianti di climatizzazione annuo	CMQ %
% <i>CLI_FN</i> flotta recente	100
% <i>CLI_FN</i> flotta restante	90

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 10 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020 – 2032).

- 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:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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, 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	100 euro per singola infrazione

Prima 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 2019 - 2032 %
% WC_AFN flotta nuova	100
% WC_AFN flotta restante	Valore di consuntivo anno 2018

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 10 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (anno 2019);
 - 0,8 per il secondo anno (anno 2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021-2026).

- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC_AFN* flotta recente
 - 200 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC_AFN* flotta restante

- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
PMR	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 PMR, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	100 euro per singola infrazione

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:

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

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 10 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021 – 2032).
- Importo unitario della penale di:
 - 500 euro per ogni punto percentuale per SPMR
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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 secondo quanto di seguito previsto: convogli con vetture dotate di porte di accesso funzionanti e fruibili, con obiettivi declinati per flotta:

Obiettivo annuale	Target
Flotta recente	95%
Altra flotta	93%

Il mancato raggiungimento del target comporta l'applicazione di una penale annuale per tipologia di flotta pari a:

- € 1.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

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.

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

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	Valore di consuntivo anno 2018

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 10 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021 – 2032).
- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale per PAF – flotta nuova
 - 200 euro per ogni punto percentuale per PAF – flotta restante
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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 2018 -2020 %	CMQ 2021 -2023 %	CMQ 2024 -2035 %	CMQ 2026 - 2032
% SBICI – linea FR1	99	99	99	99
% SBICI – linea FR2	99	99	33*	99

* in ragione dell'ingresso nel perimetro dei servizi effettuati a trazione diesel con Aln non atte al trasporto di bici al seguito

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:

- 0,5 per il primo anno di validità (2018);
- 0,8 per il secondo anno (2019);
- 1,0 per tutti gli altri anni (2020 – 2032).
- Importo unitario della penale di:
 - 100 euro per ogni punto percentuale per SBICI – linea FR1
 - 100 euro per ogni punto percentuale per SBICI – linea FR2
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo 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 4 bis ("PEF e PRO"), se non influenzato dai fattori di contesto di cui al punto 18 dell'allegato stesso, e le mitigazioni in caso di over-performance.

Efficienza operativa PEF 2023-2032	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Efficienza operativa PEF 2023-2032	8,407	9,021	8,823	9,358	9,112	8,944
Costo operativo per treno-km	8,407	9,021	8,823	9,358	9,112	8,944

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.

Rispetto del cronoprogramma di consegna dei nuovi treni

Il Contratto, all'allegato 7 Piano Investimenti, prevede l'immissione in esercizio dei nuovi treni, secondo un apposito cronoprogramma.

La mancata immissione in esercizio dei treni alle scadenze di cui al richiamato cronoprogramma, con ritardo superiore a diciotto mesi rispetto a quanto ivi previsto, comporterà l'applicazione di una penale, pari a 10.000 euro per ogni semestre di ritardo, salvo che il ritardo sia imputabile a cause non attribuibili esclusivamente a Trenitalia.

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

RISULTATO PREMIATO	Incremento o mantenimento della <i>Customer Satisfaction</i> su più indici ed obiettivi.
METODO DI VERIFICA	Indagini di <i>Customer Satisfaction</i> di cui all'art. 14 comma 5 del Contratto.
ANNI IN CUI È PAGATO IL PREMIO	Tutti gli anni.
ENTITÀ MASSIMA DEL PREMIO	valore non superiore a quello accantonato per ogni anno.
ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA PREMIANTE	€ 5.000 +iva per il raggiungimento dell'obiettivo (+2 p.p.) per ciascun item
MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	<p>Saranno utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della <i>Customer Satisfaction</i> dei treni della Direzione Business Regionale che Trenitalia effettua ogni anno con l'obiettivo di garantire un monitoraggio sistematico dei principali indicatori di Qualità Percepita in relazione alle diverse componenti del servizio offerto.</p> <p>Il metodo di indagine ha le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ l'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati dai viaggiatori con età superiore a 14 anni;▪ la rilevazione è eseguita su un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico a 3 stadi:<ul style="list-style-type: none">– selezione di un campione di stazioni,– selezione per fasce orarie e giorni della settimana di treni in partenza, in transito o in arrivo nelle stazioni campionate,– arruolamento dei passeggeri in stazione;▪ verranno effettuate da 4 a 6 rilevazioni nel corso dell'anno; ogni rilevazione sarà effettuata durante un periodo massimo di circa 3 settimane;▪ la numerosità del campione è prevista da 180 a 220 interviste a buon fine per ciascuna delle rilevazioni, per un totale di almeno 1.200 interviste;▪ per il calcolo delle percentuali dei viaggiatori soddisfatti o insoddisfatti i risultati del campione vengono pesati con i dati di frequentazione dei treni per fascia oraria;▪ il margine di errore viene calcolato al termine delle rilevazioni annuali e dipende dal numero di interviste effettivamente fatte; ad esempio, con 1.200 interviste l'errore è $\pm 2,3\%$;▪ le interviste sono svolte telefonicamente;▪ il numero di interviste per categoria di viaggiatori è conforme al profilo socio-demografico della Regione Umbria risultante dalle indagini dell'anno precedente, stratificato in base alle seguenti variabili: genere, età, titolo di studio, professione, motivo del viaggio, frequenza di viaggio;▪ 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 dell'attribuzione del presente premio le votazioni rilevate prese in considerazione saranno quelle pari o superiori al 6
DIMENSIONE MINIMA DEL CAMPIONE	Per l'assegnazione del premio saranno utilizzati i risultati di tutte le interviste andate a buon fine (questionari completati con tutte le risposte) effettuate da Trenitalia nel corso dell'anno, anche suddivise in più rilevazioni, che comunque non potranno essere inferiori a 4
VALORE BASE	L'indagine di novembre 2017 sarà utilizzata come base per rilevare il livello di soddisfazione iniziale da migliorare o mantenere.
SOGLIA MINIMA PER IL RICONOSCIMENTO DEL PREMIO	Il premio non viene assegnato se le percentuali di viaggiatori soddisfatti (6 e oltre) sono inferiori a valori minimi stabiliti.
CALCOLO DEL PREMIO SPETTANTE IN BASE AI RISULTATI DELLE INDAGINI	Il premio viene assegnato se la % dei soddisfatti aumenta di 2 p.p. per ogni seguente item <ul style="list-style-type: none"> • Viaggio nel complesso • Pulizia • Comfort • Informazioni a bordo • Puntualità • Permanenza a bordo

Incentivo per l'incremento dei viaggiatori trasportati

RISULTATO PREMIATO	Aumento dei viaggi effettuati.
METODO DI VERIFICA	Rilevazione delle vendite da parte di Trenitalia.
AMBITO DI APPLICAZIONE	Regione Umbria
DEFINIZIONE DEL VALORE BASE	Valore ricavi da traffico di cui al PEF.
ANNI IN CUI È PAGATO L'INCENTIVO	Tutti gli anni.
PREMIO	€ 5.000 + iva, comunque non superiore agli importi accantonati a debito per Trenitalia
CONDIZIONE PER IL PAGAMENTO DELL'INCENTIVO	Il premio viene assegnato nel caso in cui i Ricavi da mercato al netto dell'effetto degli incrementi tariffari superi quanto previsto a PEF dell'1,5%
MODALITÀ DI CALCOLO DEL MAGGIOR INTROITO	Confronto ricavi da CER con ricavi da PEF per l'anno di riferimento

ALLEGATO 9

MATRICE DEI RISCHI

Come previsto all'articolo 8, una volta disponibile il CER, questo va confrontato con il PEF dello stesso anno.

Il CER, trasmesso all'Agenzia, è accompagnato dalla Relazione illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018. Successivamente alla trasmissione del CER certificato, Trenitalia trasmette all'Agenzia 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.

Qualora il confronto faccia registrare uno scostamento eccedente la prima fascia ($\pm 0,5\%$), l'importo corrispondente alla parte eccedente, scomputato delle componenti di costo e ricavo a carico di ciascuna delle Parti secondo quanto previsto dal presente documento, è registrato e accantonato (rispettivamente a credito o a debito) per essere poi compensato alla fine del periodo di piano o nelle verifiche intermedie. In tal caso, per le voci relative ai ricavi e ai costi di processo – escluso il costo verso il Gestore dell'Infrastruttura – che fanno registrare uno scostamento almeno del $\pm 5\%$ e comunque non inferiori a 0,2 milioni di euro annui, si procede all'individuazione delle cause di scostamento.

Di seguito la tabella con la ripartizione dei rischi.

Identificativo	Parametro valutato	Trenitalia	Agenzia
1	Ricavi da mercato: quota imputabile alla politica tariffaria di cui al PEF	■	■
2	Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori per recupero Covid		■
3	Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero dell'evasione/elusione	■	
4	Ricavi da mercato: quota imputabile ai nuovi servizi anche rispetto ai ritardi del GI		■
5	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità successive alla stipula del contratto		■
6	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di progetti di integrazione tariffaria e/o modale		■
7	Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■

8	Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing	■	
9	Dinamica negativa dei ricavi da tariffa per inefficienze commerciali	■	
10	Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per la qualità del servizio e per le politiche di trasporto	■	■
11	Altri Ricavi	■	
12	Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura		■
13	Costo del gasolio per trazione		■
14	Costi collegati alla introduzione di sistemi di "ticketing elettronico"		■
15	Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■
16	Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali	■	
17	Incrementi del costo unitario del personale per effetto dell'applicazione del CCNL e della contrattazione integrativa aziendale	■	
18	Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali rispetto al cronoprogramma del Piano Investimenti		■
19	Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano investimenti	■	
20	Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF		■
21	Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie		■
22	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; i parametri valutati sono richiamati tramite l'identificativo riportato in tabella.

RICAVI

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

Il trend positivo di incremento dei ricavi da traffico, di cui al PEF, è determinato da:

- aumento delle tariffe;
- recupero dell'evasione/elusione,

- nonché dall'incremento dei viaggiatori.

Ricavi da mercato: quota imputabile alla politica tariffaria di cui al PEF (identificativo 1): 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 dell'Agenzia 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	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
%	13,2-6,2	6	6	5	4	15	2	5	2	2
Ricavo atteso (mln €)	1,56	1,19	2,29	3,32	4,31	5,39	6,52	7,55	8,60	9,71

Le percentuali di incremento tariffario previste per gli anni dal 2025 potranno ridursi in forza del meccanismo del *price cap* (di cui all'Allegato 6 – Sistema tariffario). I minori ricavi derivanti dall'applicazione del *price cap* saranno a carico di Trenitalia.

Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori per recupero Covid (identificativo 2)

I minori ricavi derivanti dal mancato recupero dell'effetto pandemia di cui al PEF sono a carico dell'Agenzia.

Recupero Covid	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Tasso di crescita atteso pass* km (%)	16,8	3,5	2,5	2,5	2,4	2,2	0,6	0	0	0
Ricavo atteso (mln €)	3,02	0,82	0,62	0,65	0,70	0,65	0,21	0	0	0

Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero dell'evasione/elusione e quota imputabile ai nuovi servizi, anche rispetto ai ritardi dei lavori del Gestore Infrastruttura (identificativi 3 e 4): l'eventuale mancato raggiungimento dei livelli stimati dei ricavi per lo sviluppo dei nuovi servizi è a carico dell'Agenzia, al netto della mancata azione di contrasto all'evasione/elusione.

Nuovi servizi	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Tasso di crescita atteso pass* km (%)	0	1,6	0,7	0,2	0,6	0,5	0,1	0,1	0,1	0,1
Ricavo atteso (mln €)	0	0,37	0,18	0,04	0,17	0,16	0,04	0,03	0,03	0,04

Recupero evasione	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Ricavo atteso (mln €)	0	0,2	0,16	0,06	0	0	0	0	0	0

Ricavi da mercato quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità successive alla stipula del Contratto (identificativo 5): qualora la Regione deliberi tali provvedimenti, l’Agenzia si impegna a compensare i conseguenti minori ricavi, che dovranno poi essere considerati in ogni annualità, per il loro effetto di trascinamento.

Ricavi da mercato - quota imputabile alla introduzione di progetti di integrazione tariffaria e/o modale (identificativo 6): qualora la Regione deliberi tali provvedimenti non già previsti a PEF, ivi inclusi il ticketing elettronico, sarà considerato a debito dell’Agenzia, 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 7): 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 dell’Agenzia. 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 a strategie di marketing (identificativo 8): qualora Trenitalia metta in atto strategie per incrementare l’utilizzo del treno, preventivamente comunicate all’Agenzia come contrattualmente previsto, l’eventuale riduzione dei ricavi da mercato sarà considerata a carico di Trenitalia.

Dinamica negativa ricavi per inefficienze commerciali (identificativo 9): i mancati ricavi da traffico determinati da blocchi al sistema di vendita centrale PICO nei termini di cui all’Allegato 8 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 10)

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 all’Agenzia.

Incremento viaggiatori (% e mln €)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Incremento qualità (%)	0	0	0	0,1	0,2	0,3	0,9	0	0	0
Incremento qualità (mln €)	0	0	0	0,04	0,06	0,09	0,28	0	0	0
Politica trasportistica (%)	0	0	0	0,1	0,2	0,3	0,9	0	0	0
Politica trasportistica (mln €)	0	0	0	0,04	0,06	0,09	0,28	0	0	0

Altri Ricavi (identificativo 11)

I mancati altri ricavi sono a carico di Trenitalia o dell’Agenzia 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 12): 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 13): il costo è riconosciuto a Trenitalia nella misura effettivamente sostenuta.

Costi collegati alla introduzione di sistemi di “ticketing elettronico” (identificativo 14): qualora siano deliberati tali provvedimenti, l’Agenzia 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 15): laddove le modifiche alla programmazione richieste dall’Agenzia, 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 dell’Agenzia. 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 dell’Agenzia. 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 16): i costi di processo diversi dall’Accesso all’infrastruttura di cui al CER normalizzato sono riconosciuti dall’Agenzia in misura pari all’ammontare totale di detti costi previsti dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da variazioni ai servizi richiesti/condivisi dall’Agenzia. 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:

- a) 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;
- b) 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).

Incrementi costi per effetto CCNL e della contrattazione integrativa aziendale (identificativo 17): i costi unitari del personale dei singoli processi effettivamente sostenuti indicati nel CER sono riconosciuti dall'Agenzia soltanto nella sola misura prevista dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da maggiori servizi/interventi richiesti formalmente dall'Agenzia. 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 rispetto al cronoprogramma del Piano Investimenti (identificativo 18): i costi effettivamente sostenuti da Trenitalia per il tardivo pagamento delle quote di corrispettivo (oneri finanziari) e di investimenti regionale (ammortamenti) sono a carico dell'Agenzia. 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 dell'Agenzia, depurati degli eventuali interessi di mora liquidati per i medesimi ritardi, sono in capo all'Agenzia, 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 19): gli eventuali costi emergenti in ragione del ritardo nella consegna del materiale rotabile 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 20): nella circostanza di indicizzazione oltre il trend già stimato nel PEF (par.17 Allegato 4), il maggior costo a carico dell'Agenzia, fatto salvo che il maggiore costo sia imputabile alla responsabilità gestionale di Trenitalia, 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 quanto previsto dal Contratto.

Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie (identificativo 21): 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 all'Agenzia, 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 22): 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 all'Agenzia.

ALLEGATO 10

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.

Step	Scadenza	Attività
1	10 Marzo	Trenitalia e la Regione Umbria 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 Umbria 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 nell'eventuale presentazione delle 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 nazionale approvato dal GI.

Tab. 1 "Procedura per la formazione dell'orario annuale"

Step	Scadenza	Attività
1	5 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell'orario in corso di validità	Trenitalia e la Regione Umbria 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 <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con la Regione Umbria al punto 1, e ne trasmette copia alla Regione stessa.
3	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 nell'eventuale presentazione delle 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.

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”

ALLEGATO 11

SCHEMA CARATTERISTICHE MATERIALE ROTABILE IN USO E MANUTENZIONE

Trenitalia invierà alla all’Agenzia 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 Umbria non sono presenti impianti di manutenzione ricompresi nel Piano Economico-Finanziario del Contratto; le attività sono ricevute in service dall’IMC di Ancona. Nel corso dell’annualità, Trenitalia farà seguito con comunicazioni specifiche per l’eventuale aggiornamento in merito a immissione/dismissione e/o al trasferimento dei rotabili di proprietà di Trenitalia.

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>	POP	JAZZ	Minuetto E	Minuetto D
<i>Quantità</i>						
<i>Anzianità al 01/01/20xx</i>						
Caratteristiche e dotazioni						
<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>Wi-Fi</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>Porte automatiche per lato</i>						
<i>Larghezza porte</i>						

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 minimizzare 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 continuare ad 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 mezzo, 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>	POP	JAZZ	Minuetto E	Minuetto D
<i>Quantità</i>						
<i>Anzianità al 01/01/20xx</i>						
<i>Ore Manut. progr. I Livello anno precedente</i>						

ALLEGATO 12

Schema

Carta dei Servizi

Trenitalia predispose 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

La Direzione Regionale... ..l’offerta

L’offerta nella Regione Novità 202..

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 a mobilità ridotta (PRM)

La Carta Blu

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Bagagli a mano

Animali a bordo

Biglietto singolo regionale acquistato on line (sito Web e Mobile Trenitalia.com e App Trenitalia)

Nuovo biglietto digitale regionale

App Trenitalia

Dialogare con Trenitalia durante l'esperienza del viaggio

Digital Caring

App Trenitalia e smart Caring – Circolazione

Sito web Viaggiatreno - Circolazione

TAP&TAP il nuovo modo di viaggiare

Obiettivi

Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

Servizi in stazione assicurati da RFI (Rete Ferroviaria Italiana)

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 a ridotta mobilità (PRM)

Biglietto cumulativo – indennità da ritardo per combinazioni di viaggio miste

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

Contratto di Servizio Umbria TPL e Mobilità– Trenitalia
Periodo 2018-2032

Suggerimenti per un viaggio sicuro

Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Principali fattori della qualità del viaggio - risultati anno 202...

**Elenco delle Associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità fornito
(fornito dall'Agenzia)**

ALLEGATO 13

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 l’Agenzia e Trenitalia S.p.a. è costituito da:

- a) due rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore Regionale;
- b) due rappresentanti dell’Agenzia, a cui spetta la nomina del Presidente del Comitato stesso.

Il Comitato è presieduto da uno dei membri dell’Agenzia, 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.

La Regione potrà partecipare ai lavori del Comitato in qualità di uditore.

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 all'Agenzia 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.

L'Agenzia 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 14

PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE – (ART DELIBERA N.16 - MISURA 7)

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 all’Agenzia;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

Casistiche di disservizio

Con riferimento all’art. 5 del 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 l’Agenzia, anche con eventuale aggiornamento dei sistemi di vendita in relazione alla durata dell’interruzione stessa;
- soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, sostituito da 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" del Contratto di Servizio, 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 Divisione Business Regionale (DBR) di Trenitalia la Istruzione Operativa 05 (ultima versione del 03 settembre 2021) "*Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi presso le Direzioni Regionali e Provinciali della DBR*", recepita dalla Direzione Regionale Umbria con propria Istruzione Operativa.

Inoltre, in merito all'informazione alla clientela a bordo treno, la DBR 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 maggio 2019 - “*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 Sala Operativa Regionale (SOR), che provvede all’individuazione dei Fornitori di Autoservizi.

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, nei seguenti casi:

1. Se la corsa successiva è programmata entro 30 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione, ed effettua le stesse fermate, eventualmente assegnate in gestione operativa;
2. Se la corsa successiva è programmata oltre 30 minuti dalla corsa soppressa - normalmente entro 60 minuti e comunque non oltre 85 minuti - come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione, ed effettua le stesse fermate, eventualmente assegnate

in gestione operativa, laddove questa soluzione assicuri comunque il più tempestivo arrivo a destinazione rispetto all'autoservizio (considerata la somma del tempo di invio dei mezzi sul luogo richiesto e del maggior tempo di percorrenza su strada piuttosto che su ferrovia).

Nel caso in cui il treno soppresso non possa essere sostituito con il successivo treno nei termini di cui sopra, le preposte strutture di Trenitalia 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 l'Agenzia 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, le preposte strutture di Trenitalia attivano 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, 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, soprattutto nel caso dei maggiori centri urbani e delle località turistiche nei periodi di maggiore affluenza, rendono imprevedibili i tempi di arrivo sul luogo dei servizi sostitutivi;
- 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 l'Agenzia che il tempo di intervento per il triennio 2022-2024 sia mantenuto pari a:

- linea FR 1:
 - o 60 minuti
 - o 45 minuti per servizi sostitutivi in partenza dalle stazioni di Foligno, Spoleto, Terni, Perugia, nella fascia oraria 7:00 – 20:00
 - o 45 minuti per servizi sostitutivi in partenza dalla stazione di Assisi e Orvieto, nella fascia oraria 7:00 – 14:00
- linea FR 2:
 - o 60 minuti;
 - o 45 minuti per servizi sostitutivi in partenza dalle stazioni di Foligno, Spoleto, Terni, Perugia, nella fascia oraria 7:00 – 20:00
 - o 45 minuti per servizi sostitutivi in partenza dalla stazione di Assisi, nella fascia oraria 7:00 – 14:00

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la SOR in accordo con il PdB 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.

Relativamente ai casi in cui l'autobus non effettua la fermata nel piazzale antistante la stazione/fermata, nell'allegato 1 “Punti di fermata dei bus sostitutivi distanti dalla stazione/fermata ferroviaria”, è riportato il punto di fermata del servizio sostitutivo in corrispondenza della 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. Laddove nemmeno ciò sia possibile, l'Agenzia si farà promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza e segnaletica in punti di fermata prossimi alla stazione/fermata ferroviaria,

laddove distanti o attualmente inesistenti, di cui all'allegato 1 del Piano.

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 dalle preposte strutture di Trenitalia 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 da Trenitalia.

Modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e all'Agenzia

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;
- 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 t.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 all'Agenzia segue quanto definito nel Contratto di servizio.

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.

In caso di anomalità prolungata, la Direzione Regionale predispone anche presidi di informazione ed assistenza, anche ricorrendo, laddove possibile, alle squadre di Customer Care Regionale.

Con l'obiettivo di rendere maggiormente efficace ed efficiente il processo di assistenza alla clientela, nel corso dell'anno 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.

I costi di tale importante innovazione strategica di customer centricity non sono ricompresi nel PEF e pertanto verranno gestiti nel confronto annuale PEF-CER.

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 anomalie di circolazione e servizi sostitutivi.

Durata del Piano

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2022-2024.

Il Piano potrà essere aggiornato e condiviso con l'Agenzia nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito delle attività del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

ALLEGATO 1 –

Tabella “Punti di fermata dei servizi sostitutivi distanti dalla stazione/fermata”

STAZIONE/FERMATA	PUNTO DI FERMATA (Relativamente ai casi in cui l'autobus non effettua la fermata nel piazzale antistante la stazione/fermata)
ALLERONA - CASTEL VISCARDO	Fermata bus di linea Via Giosuè Carducci (100m circa dalla stazione)
ALVIANO	Fermata bus di linea SP11 - Via Campo della Fiera (280m circa dalla stazione)
NERA MONTORO	Fermata bus di linea su Via Ortana (350m circa dalla stazione)
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	Fermata bus di linea su Via Andrea Costa (200m circa dalla stazione)
PERUGIA CAPITINI	Fermata bus di linea di Via Centova (250m circa dalla stazione)
PERUGIA SILVESTRINI	Fermata bus di linea di Via Dottori nei pressi del sottopasso "Silvestrini" (220m circa dalla fermata ferroviaria)
PERUGIA UNIVERSITA'	Fermata bus di linea Via G. Duranti (di fronte all'uscita della fermata "Università") (260m circa dalla fermata ferroviaria)
SAN LIBERATO	Fermata bus di linea Via Ortana Vecchia (600m circa dalla stazione)
TORRICELLA	Fermata bus di linea su Viale del Lavoro (200m circa dalla fermata ferroviaria)

ALLEGATO 15

PIANO DI INTERVENTO VENDITA ED INFORMAZIONI

EX DELIBERA ART 16/2018 - MISURA 11

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 diretta sia indiretta.

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 all'acquisto.

In tal senso, è obiettivo di Trenitalia e dell'Agenzia traguardare 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 deterrente 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 dell'Umbria 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.

In tale ottica negli ultimi anni Trenitalia ha attivato nuovi sistemi di pagamento collegati alla vendita su mobile (p.es. pagamento tramite l'utilizzo del credito telefonico, pagamento mediante sistemi innovativi tipo apple-pay, etc) in collaborazione con i maggiori player nel settore della telefonia (TIM, Vodafone, Wind-3) e dei circuiti di pagamento.

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 alla quale la massima accessibilità commerciale è sempre 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 l'Agenzia che vi sono alcune stazioni/fermate non presidiate che sono particolarmente soggette ad atti di microcriminalità, quali vandalizzazioni, sabotaggi e furti con scasso (ad esempio,

stazione di Baiano di Spoleto, Gaifana, Tuoro sul Trasimeno e fermate di Allerona, Campello sul Clitunno, Marmore, Perugia Capitini, Perugia Università, Perugia Silvestrini, San Liberato, Torricella). Per tali stazioni e fermate si è valutata pertanto inopportuna l'installazione di biglietterie *self service*. Peraltro, la collocazione di "biglietterie *self service* completamente funzionanti" ai sensi della Delibera ART 16/2018 (*self service full*), come da 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. Qualora si dovessero riscontrare maggiori criticità rispetto a quanto sopra descritto, si condividerà eventualmente l'opportunità di procedere con una riallocazione delle *self*. In tali 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 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 diretta 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 rese necessarie in occasione della emergenza epidemiologica, è in corso di 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 del 28/08/2014 “*Procedura di Vendita Diretta*”;
- 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 del 1° aprile 2008 “*Gestione della comunicazione alla clientela in caso di variazioni programmate della circolazione ed eventi particolari*”.
- DPR.DRBA.IO.08 Rev. 1 del 07/07/2021 “Gestione delle informazioni alla clientela”.

A livello territoriale della Direzione Regionale Umbria, sono inoltre state emanate l'Istruzione di Processo n.04 “Gestione della rete di vendita e post vendita” e l'Istruzione di Processo n.05 “Gestione delle informazioni e della assistenza alla clientela”

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ricognizione del sistema di vendita nella DR Umbria

Al momento della stesura, in Umbria, la rete di vendita è costituita da:

- n. 5 biglietterie di stazione;
- n. 44 biglietterie *self service* (BSS) (n. 38 di tipo *full* “banconote+monete+Pos”, e n. 6 “solo Pos”);
- 1109 punti vendita esterni.

A fronte di n. 33 stazioni/fermate che espletano servizio viaggiatori nel territorio regionale (di cui due attive su base stagionale, come precisato nell’Allegato 1 al presente Piano), n. 26 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti n. 7 stazioni/fermate (tra cui le due stagionali) ne risultano prive (Allegato 1 “Rete di vendita”).

Si rappresenta che le n. 7 stazioni/fermate 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 Umbria) mediamente al di sotto dello 0,2% (fonte: dati di frequentazione relativi al mese di novembre dell’anno 2021 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, contact center, sito internet, canale Mobile/APP e Agenzie di Viaggio sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera; al momento si registra una parziale rispondenza in relazione alle biglietterie Self Service (punto 4 della tabella), per la quale si rimanda alla sezione “Informazione - AZIONE *Biglietterie Self Service*”.

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 l'Agenzia 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” ed a “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°1371/2007 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 di 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 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 8 “*Condizioni Minime di Qualità dei servizi, Penalità 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 al trasporto*”, 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 - RIALLOCAZIONE PARCO SS FULL: nell'arco del triennio 2022-2024 Trenitalia, al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione, anche in ottica di contenimento del fenomeno dell'evasione, potrà proporre la riallocazione delle emittitrici self

service in base alla valutazione della frequentazione delle stazioni/fermate o, in alcuni casi, su specifiche valutazioni sulla rilevanza turistico/culturale delle località prese in esame.

Detti riposizionamenti prevedono costi connessi allo spostamento delle apparecchiature, alla realizzazione dell'impianto elettrico e della rete dati nell'impianto di destinazione.

Il costo unitario varia in media da un minimo di 500 € (solo costo dello spostamento di una apparecchiatura per singola tratta) ad un massimo di circa 8.000 € nel caso di realizzazione di impianto elettrico e rete dati nella località di destinazione.

Tali interventi saranno preventivamente comunicati all'Agenzia.

AZIONE – Ampliamento delle attività della rete di vendita indiretta (Punti Vendita Terzi)

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, nel primo periodo del presente Piano, è previsto un *upgrade* della dotazione elettronica 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 svolgere per la clientela non più un ruolo di semplice distributore ma di biglietteria.

AZIONE – Miglioramento esperienza di viaggio: personalizzazione fase di acquisto

Trenitalia ha avviato uno studio per consentire al viaggiatore di personalizzare le proprie esigenze di viaggio e conseguentemente avere restituite dal sistema di vendita le soluzioni adeguate ai propri bisogni. A titolo d'esempio, il viaggiatore con bici al seguito, potrà impostare in fase di acquisto tale requisito e visualizzerà così 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 Umbria le collaborazioni di questa natura sono *in primis* con la società Busitalia, con cui – oltre alle iniziative già varate - sono numerose le interlocuzioni in corso.

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, prevista nel corso del 2022 sulla direttrice Venezia – Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.

AZIONE - Sviluppo della rete di vendita digitalizzata – introduzione del biglietto digitale regionale e *self check in*

Con l'obiettivo di digitalizzare l'esperienza di acquisto e di viaggio, Trenitalia si è attivata per sviluppare il nuovo biglietto digitale regionale, che prevedrà anche l'introduzione della funzionalità di *self check in*, consentendo così anche il pieno allineamento delle modalità di utilizzo del biglietto sia per acquisti materializzati che digital. Il nuovo titolo di viaggio garantirà un'esperienza *paperless*, nonché la gestione della validazione in totale autonomia da parte del viaggiatore, riducendo la possibilità di evasione e frode. Con l'introduzione del *self check in*, il viaggiatore registrerà la sua presenza a bordo del treno scelto. Questo sistema consentirà 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 *self check in* è propedeutico alla realizzazione delle iniziative "Biglietteria Green" e "Self Green", che garantiranno la stessa esperienza di acquisto *full digital* dei canali *online* (B2C, Mobile, App).

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 all'Agenzia 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. L'Agenzia intende inoltre farsi promotrice della diffusione di tale opportunità verso gli altri enti e istituzioni.

AZIONE – Attività di post vendita: la Conciliazione Paritetica

Nel marzo 2021 è stato siglato con le Associazioni dei Consumatori il Protocollo d'Intesa per l'avvio della Procedura di Negoziazione Paritetica per gli utenti del trasporto regionale. Il progetto, fortemente sostenuto dal Gruppo FS e da Trenitalia, ha l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di promuovere il dialogo con l'utenza. La procedura di conciliazione, infatti, offre ai passeggeri del trasporto regionale, non soddisfatti della risposta ad un reclamo, 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 sul sito internet aziendale, mobile e app, 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.ubiect.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. In tal caso, i passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web, potranno telefonare al numero verde e 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 sarà in grado di fornire le informazioni consultando in tempo reale i siti Sisalpay e Tabaccai. Tale novità è stata veicolata attraverso i canali di informazione, ivi comprese le locandine sopracitate durante il 2022.

Nel corso del 2022 si procederà al monitoraggio e verifica delle nuove informazioni ai passeggeri, anche allo scopo di individuare forme di miglioramento.

AZIONE - Rifacimento del *look and feel* delle stazioni, 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 della Direzione Protezione Aziendale di Trenitalia, 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 Umbria più di 1600 persone.

AZIONE – Sviluppo Social Caring digitale

L'evoluzione del caring digitale si concretizza con il canale Instagram Trenitalia Regionale già attivo e con il lancio progressivo dei nuovi profili social dedicati (Facebook etc.).

AZIONE – Informazione presso le biglietterie Self Service

Per il canale biglietterie Self Service, è prossimo alla conclusione uno sviluppo tecnologico per l'arricchimento delle informazioni a favore dei viaggiatori.

I costi di tale implementazione sono stati già stimati e ricompresi nella voce relativa agli investimenti per tecnologia e aggiornamento del sistema PICO.

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

Trenitalia oggi individua sul proprio Orario Ufficiale e sul solutore di viaggio una corsa come accessibile/non accessibile. Per poter migliorare l'informazione al viaggiatore, Trenitalia ha avviato un progetto per superare l'attuale classificazione binaria dell'accessibilità dei treni per declinarla in più livelli: in una prima fase, da avviarsi nel corso dell'Orario ferroviario 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 viaggio, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.

Successivamente i livelli potranno essere ampliati 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 prevede la pubblicazione entro il 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. Medesime collaborazioni verranno avviate per eventi o manifestazioni locali rilevanti, replicando le positive esperienze già attivate, a titolo di esempio, per Eurochocolate, I Primi d'Italia, Festival dei 2 Mondi.

Durata del Piano Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2022-2024.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel presente Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito delle attività 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 8 "*Condizioni Minime di Qualità dei Servizi - Penalità e Mitigazioni?*") sarà valutato nell'ambito della seduta di chiusura annuale del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Allegato 1 - Rete Vendita Umbria

Trenitalia Direzione Regionale Umbria Piano di Intervento Vendita ed Informazioni All.1 - Rete di Vendita			
Stazione o fermata	Biglietteria aperta 5 giorni a settimana	Emettitori self service di tipo "full"	Punti vendita autorizzati entro 350m dalla stazione
Allerona - Castel Viscardo			x
Alviano		x	
Assisi	x	x	
Attigliano - Bomarzo		x	
Baiano di Spoleto			x
Bastia		x	
Campello sul Clitunno			no
Castiglione del Lago			x
Ellera - Corciano		x	
Fabro - Ficulles		x	
Foligno	x	x	
Fossato di Vico - Gubbio		x	
Gaifana			no
Gualdo Tadino		x	
Magione		x	
Marmore			no
Narni - Amelia		x	
Nera Montoro		x	
Nocera Umbra		x	
Orvieto	x	x	
Passignano sul Trasimeno		x	
Perugia	x	x	
Perugia Università'			no
Perugia Capitini			no
Perugia Silvestrini			x
Perugia Ponte S. Giovanni		x	
S. Liberato*			no
Spello		x	
Spoleto		x	
Terni	x	x	
Torricella*			no
Trevi		x	
Tuoro sul Trasimeno			no

* Fermate stagionali (S. Liberato attiva in inverno; Torricella attiva in estate)

Allegato 2 - Informazioni

TRENITALIA INFORMA

È possibile presentare suggerimenti e reclami direttamente a Trenitalia dalla pagina dedicata sul sito www.trenitalia.com, oppure compilando e restituendo apposito modulo disponibile presso le **biglietterie Trenitalia** e gli **Uffici di Assistenza** ubicati nelle principali stazioni.

Segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo a Trenitalia S.p.A. e decorsi i 30 giorni dall'invio), possono essere inoltrate tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica pec@pec.autorità-trasporti.it. Per ulteriori informazioni visita www.autorità-trasporti.it

INFORMATION FROM TRENITALIA

Customers can submit suggestions and complaints directly to Trenitalia through a dedicated page on the website www.trenitalia.com. Otherwise, **Trenitalia's ticket offices** and **Customer Service offices** - which may be found in all main stations – are provided with a form that customers can fill in and hand back to the mentioned offices.

Complaints may be lodged to the Transport Regulation Authority, pursuant to Regulation (EC) No. 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations (only upon prior submission of the relevant complaint to Trenitalia S.p.A. and after 30 days from said submission), through the latter's online tool for the drafting and filing of complaints (SiTe), or by sending a specially provided form to Via Nizza 230, 10126 – Torino, or certified mail at pec@pec.autorità-trasporti.it. For further information visit the Authority's website at www.autorità-trasporti.it



ALLEGATO 16

PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA E CONTROLLERIA

Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) viene adottato dall’Agenzia e Trenitalia conformemente a quanto previsto dal Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale in vigore e ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - misura 14 “*Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore*”, con il coinvolgimento del Gestore dell’Infrastruttura ferroviaria e delle Forze dell’Ordine (FFOO) e con una durata triennale. La definizione delle linee operative è adottata su base triennale, per il periodo 2022 – 2024.

Quale premessa, si intende evidenziare che:

- nel rispetto delle competenze dei soggetti coinvolti, Trenitalia è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario, nella sua accezione di salvaguardia dell’incolumità delle persone sia da possibili incidenti (*safety*), che da eventi illeciti (*security*), anche tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità;
- a tal riguardo, si sottolinea che la tutela dell’Ordine e della Sicurezza Pubblica è prerogativa esclusiva del Ministero dell’Interno; con specifico riferimento all’ambito ferroviario la responsabilità della prevenzione e repressione dei reati è attribuita alla Polizia Ferroviaria. Ferma restando l’attribuzione delle competenze al Ministero dell’Interno, Trenitalia attribuisce particolare rilievo al contrasto dei fenomeni illeciti, che mettono a rischio risorse materiali, immateriali, organizzative e umane.
- obiettivo primario dell’impresa ferroviaria non è, infatti, la reazione ai singoli eventi che si manifestano bensì il controllo delle minacce in ottica preventiva.

Trenitalia contribuisce a garantire il rispetto delle disposizioni emesse dalle autorità competenti in materia di sicurezza sanitaria.

Obiettivi ed Azioni

Questo secondo Piano operativo si pone in continuità con gli obiettivi e le linee di azione del primo piano operativo.

Di seguito sono illustrate le azioni tese al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione nonché al contrasto dell'evasione ed elusione e gli obiettivi di monitoraggio di specifici indicatori di *safety*, *security* e controlleria in ambito ferroviario, in coerenza con le finalità di efficientamento di cui al Contratto di Servizio nonché tenendo conto delle mutate condizioni a contorno.

Il Piano prevede azioni congiunte tra i diversi soggetti coinvolti, nel rispetto delle specifiche competenze, sulle seguenti tematiche:

- predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
- formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata all'assistenza dei passeggeri;
- progressivo incremento della dotazione tecnologica del materiale rotabile e delle stazioni, funzionale all'incremento del livello di sicurezza.
- controlleria:
 - riduzione dell'evasione e dell'elusione, misurata come percentuale di viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio sul totale;
 - contenimento del numero di aggressioni al Personale nell'espletamento delle proprie funzioni di verifica e controllo.

Monitoraggio

Il Piano, in coerenza con la Delibera ART 16/2018, prevede specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, sulla base dei dati forniti da ANSFISA, Ministero dell'Interno, Trenitalia e Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria relativi a:

Safety

- numero di incidenti dovuti a comportamenti non corretti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra;
- dotazione di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte, come da programma di rinnovo del materiale rotabile nella regione e monitoraggio del loro corretto funzionamento.

Security

- variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo treno e in stazione misurati sulla base delle denunce presentate alle FFPP. Tali dati vengono richiesti al Ministero dell'Interno, quale istituzione responsabile in materia di ordine e sicurezza pubblica, che agisce tramite la specialità della Polizia Ferroviaria per la prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;

- livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione, misurate attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Procedure e Convenzioni adottate e/o 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 ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 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). Il SIGSQ è conforme alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, e in chiave quanto più possibile integrata nell'ottica del 4° Pacchetto Ferroviario per la Sicurezza di Esercizio.

Inoltre, come segnalato, 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.

Per la Safety:

Si riportano di seguito le principali procedure che disciplinano il Sistema di Gestione della Sicurezza di esercizio

- CO n.504/AD del 15 dicembre 2020, relativa a “Politica Aziendale di Sicurezza di Esercizio, Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro” e s.m.i.
- CO n.505/AD del 15 dicembre 2020, relativa al “Manuale del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ) di Trenitalia”.

In base alle Comunicazioni Organizzative di cui sopra, Trenitalia ha elaborato ulteriori Comunicazioni e Disposizioni a supporto del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio, il cui elenco costituisce allegato del Manuale del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ) di Trenitalia.

Per la Security:

- Convenzione tra Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ed il Ministero dell’Interno ove si prevede la collaborazione tra Trenitalia e la Polizia Ferroviaria al fine di rafforzare la tutela della sicurezza ferroviaria e a prevenire e reprimere i fenomeni illeciti in ambito ferroviario;
- CO n. 50 rev. vigente “Policy degli accessi agli asset Trenitalia”;
- CO n. 430 rev. vigente “Procedura Contrasto Frodi nei titoli di viaggio acquistati con carte di credito e gestione dei falsi”;
- CO n. 475 rev. vigente “Procedura Rilevamento e tracciabilità dei graffiti e degli atti vandalici al materiale rotabile passeggeri”;
- CO n. 423/AD rev. vigente “Procedura prevenzione e gestione delle aggressioni al personale dipendente impegnato nei servizi front line”.

Per il contrasto all’evasione ed elusione:

- Piano operativo vendita e informazioni afferente al Contratto di Servizio tra Trenitalia e l’Agenzia;
- Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri di Trenitalia;
- Istruzione operativa DPR 6/2018 “*Gestione del processo di Antievasione e Assistenza alla clientela per la Divisione Passeggeri Regionale*”.

Interventi operativi 2022 – 2024

Safety

Trenitalia è società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera in virtù della Licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000, nonché in virtù del Certificato di Sicurezza Unico n° EU1020200006 del 07/02/2020.

In merito alla Safety relativa al trasporto ferroviario, Trenitalia si è dotata di un sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio nel rispetto del D.Lgs 50/2019, del Regolamento (UE) 1078/2012, del Regolamento (UE) 402/2013 e s.m.i., delle Disp. RFI n. 13/2001, 10/2001, 26/2002, 15/2004 e 51/2007,

del Decreto ANSF 4/2012, delle Linee Guida per il rilascio del Certificato di Sicurezza (nota ANSF 01766/10 del 23.03.2010).

In merito al materiale rotabile, Trenitalia a livello nazionale ha lanciato un maxi piano di rinnovamento dei treni aggiudicando, a tal fine, una gara europea. Tale piano prevede l'immissione in esercizio di oltre 500 nuovi treni, di cui circa la metà già consegnati al 2021 che porterà ad un significativo rinnovo della flotta, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi oltreché sulla qualità della vita dei cittadini, realizzando il più ampio programma di rinnovamento dei treni per i pendolari mai realizzato in Europa.

La sottoscrizione del nuovo Contratto di Servizio di lunga durata 15 anni per il periodo 2018-2032 consente quindi la realizzazione del rinnovo della flotta in uso nella regione.

I nuovi treni saranno dotati delle seguenti principali caratteristiche tecniche:

- Il layout interno prevede un numero di posti a sedere del tipo prioritari PRM e spazi per sedia a rotelle in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. In tutti i treni è prevista una toilette per disabili su sedia a rotelle conforme alla STI PRM con porta scorrevole, ad apertura e richiusura servoassistita (con comando a pulsanti posti all'esterno e all'interno della toilette) e richiusura temporizzata.
- All'interno dei treni sono stati minimizzati i dislivelli e le discontinuità e dove presenti sono evidenziati con differenti colorazioni del pavimento ed elementi di attenzione.
- L'accesso ai convogli è conforme ai requisiti delle STI LOC&PAS, STI PRM nonché alle altre normative vigenti. La larghezza utile di accesso di ogni porta è di almeno 1300 mm. Le porte sono dotate di segnalazione acustica e ottica.
- Per facilitare l'incarozzamento di persone con disabilità su sedia a rotelle, è prevista l'adozione di una rampa manuale, normalmente posizionata in un armadio situato nei pressi del vestibolo.
- Sono presenti targhette di segnalazione in scrittura braille (e.g. pulsanti apertura e chiusura porta, accessori toilette).
- Tra le dotazioni di bordo del treno sono comprese 2 scalette da applicare alle porte di salita per la discesa dei passeggeri in linea e trasbordo su un altro veicolo affiancato (situato in binario adiacente), da effettuare in situazioni di emergenza (ad esempio nei casi di veicolo bloccato e non trainabile).
- Presenza di targhette di segnalazione in scrittura braille (e p.g. pulsanti apertura e chiusura porta, accessori toilette).

- Tra le dotazioni di bordo del treno saranno comprese due scalette da applicare alle porte di salita per la discesa dei passeggeri in linea e trasbordo su un altro veicolo affiancato (situato in binario adiacente), da effettuare in situazioni di emergenza (ad esempio nei casi di veicolo bloccato e non trainabile)
- All'interno del comparto passeggeri e delle toilette è installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.
Vi è la presenza di un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di macchina.
- Il convoglio è dotato di un moderno Sistema di Informazione Passeggeri con:
 - Connettività radiomobile Terra-Treno;
 - Videosorveglianza con registrazione filmati, con diffusione live su monitor interni. Sono inoltre presenti telecamere di incarozzamento e telecamere frontali;
 - *People counter* per l'acquisizione in maniera automatizzata del numero dei passeggeri trasportati per treno;
 - Informazioni sonore e visive di viaggio ai passeggeri;
 - Gestione di contenuti multimediali e di intrattenimento al pubblico (video promozionali, riviste, news ecc.);
 - Sistema automatico di gestione degli annunci sonori ai viaggiatori;
 - Sistema di sonorizzazione e citofonia digitale.

Al momento della pubblicazione del presente Piano, quanto sopra elencato rappresenta un dato previsionale.

Security

Nell'ambito delle proprie competenze, Trenitalia è impegnata a migliorare lo stato di sicurezza percepita in ambiente ferroviario, attraverso:

- la definizione di politiche e procedure societarie in materia di protezione aziendale (sicurezza nei luoghi e delle attività industriali, tutela del patrimonio, del *know how*, del controllo degli accessi agli *asset* etc.);
- l'analisi del rischio di *security*;
- l'attuazione delle attività di contrasto delle frodi e dell'evasione;
- la progettazione tecnica e messa in funzione di sistemi di sicurezza;
- la collaborazione con la Polizia Ferroviaria.

Ai sensi della predetta Convenzione, la Polizia Ferroviaria espleta il servizio di scorta per i treni ad alto profilo di criticità, individuati - nell'ambito della *Partnership* - in relazione alle problematiche riscontrate sulla base di elementi oggettivi documentabili. (

Inoltre, è stato istituito un numero unico di pronto intervento accessibile al solo personale ferroviario, che consente di essere messi in comunicazione con il Centro Operativo Compartimentale Polizia Ferroviaria territorialmente più vicino al treno interessato.

Sul piano operativo Trenitalia, attraverso l'impiego di personale ferroviario preposto e formato, svolge le seguenti attività:

- servizi di **filtro sottobordo e monitoraggio a bordo treno**;
- **contrasto all'evasione/elusione tariffaria**;
- **raccolta** sistematica dei dati in materia di atti **illeciti** commessi negli ambiti aziendali per l'alimentazione di un sistema informativo dedicato;
- prevenzione/contrasto **graffiti**;
- prevenzione e contrasto delle frodi a fronte di pagamento con moneta elettronica;
- prevenzione e contrasto delle frodi sull'intero "ciclo di vita" del biglietto ferroviario;
- prevenzione/contrasto delle **aggressioni** al personale societario.

Campagne di comunicazione di *Security*

Trenitalia è da tempo impegnata in campagne di sensibilizzazione dei viaggiatori a comportamenti corretti, quale valore sociale e finalizzate a promuovere un incremento della percezione di sicurezza a bordo treno. In sintesi:

- **“No ticket, no parti”**: campagna in coordinamento con il servizio di Polizia Ferroviaria, per promuovere l'acquisto di biglietti. Ad oggi viene utilizzata contestualmente a grandi eventi (es: concerti, spostamento di tifosi a mezzo treno etc.).
- **“Suggerimenti per un viaggio sicuro”**: sono state formalizzate indicazioni per un viaggio sicuro, anche attraverso la Carta dei Servizi.
- **“Stai attento! Fai la differenza”**: realizzata in collaborazione con la Polizia Ferroviaria, con la diffusione di 10 pittogrammi suddivisi in tre categorie di reato (furto in stazione, furto in treno e raggio), realizzati in forma di *leaflet*, adesivi, triangoli e penduli diffusi sui treni, *self service*, biglietterie, Freccia *Club*, nonché con brevi *videoclip* diffusi sui treni, nei Freccia *Club* e in tutti gli ambienti con monitor. Il Gestore dell'Infrastruttura e delle Stazioni ha affisso cartelloni nelle stazioni e nelle Sale Blu.

- **Diffusione di messaggi vocali di *security* e informativa circa la presenza a bordo treno di impianti di videosorveglianza** le cui immagini sono a disposizione della Polizia Ferroviaria.

Azione: Progetto “Sicurezza e Percezione della sicurezza”

Scopo del progetto, è quello di favorire un incremento della percezione di sicurezza nel pubblico dei clienti/passeggeri, fornendo informazioni in merito agli strumenti e le iniziative di *security* messe a disposizione in ambito stazione.

A tale scopo i principali schermi di 7 grandi stazioni italiane (Bologna C.le, Firenze S.M.N., Milano C.le, Napoli C.le, Roma Termini, Torino P. N., Venezia S.L.) sono stati messi a disposizione per veicolare cartellonistica di *security* avente per oggetto:

- Numero di telecamere presenti in stazione.
- Potenziamento del sistema di illuminazione.
- Presenza di Forze dell’Ordine.
- Presenza di personale specializzato in attività di *security* presso i varchi di accesso ai binari (Firenze S.M.N., Milano C.le, Roma Termini e Napoli Centrale).
- Presenza di defibrillatore e personale formato all’uso di defibrillare (Firenze S.M.N., Milano C.le, Roma Termini e Napoli Centrale).

Formazione del personale, dotazione tecnologica ed investimenti

Le azioni di Trenitalia e del Gestore dell’Infrastruttura ferroviaria finalizzate all’incremento del fattore *security* prevedono, attraverso l’implementazione di nuove tecnologie, anche la realizzazione di investimenti sia sul materiale rotabile sia sugli asset aziendali dedicati alla manutenzione dei treni (officine) e alla vendita (biglietterie) oltre che sull’infrastruttura ferroviaria.

Azione: videosorveglianza a bordo treno e telecamere frontali

Suparte della flotta (treni tipo “Jazz”) è operativo un sistema di videosorveglianza a bordo dei treni dedicati al trasporto regionale, con telecamere all’interno di ogni carrozza.-. In aggiunta a tale applicazione, le immagini *live* sono diffuse sui monitor a bordo, per incrementare la sicurezza percepita a bordo treno da parte dei clienti e del personale di bordo. Sulla nuova flotta saranno operativi:

- Un sistema di videosorveglianza a bordo dei treni dedicati al trasporto regionale, con telecamere

all'interno di ogni carrozza con la possibilità di remotizzazione delle immagini live e registrate. In aggiunta a tale applicazione, le immagini live sono diffuse sui monitor a bordo, per incrementare la sicurezza percepita a bordo treno da parte dei clienti e del personale di bordo.

- Un sistema di telecamere frontali per il monitoraggio della marcia del treno, anche a beneficio della continuità della circolazione ferroviaria.

Azione: security asset Trenitalia

Le iniziative progettuali prevedono di attuare misure di *security* passiva (es. recinzioni, cancelli, blindature, etc.) e attiva (es. sistema di videosorveglianza, sistema antintrusione, sistema di controllo accessi, etc.).

Azione: Varchi

A partire dal 2015 è stato sviluppato da RFI, un nuovo modello (HUB) di gestione delle Grandi Stazioni ferroviarie, che prevede la separazione delle aree dedicate all'esercizio del servizio ferroviario dalle aree destinate alle attività commerciali, allo scopo di ridurre il degrado (specifico dei grandi nodi) ed i fenomeni illeciti che avvengono in stazione.

Presso le stazioni di Roma Termini, Milano Centrale e Firenze Santa Maria Novella sono stati, quindi, installati appositi varchi presidiati da personale di Protezione Aziendale RFI mentre presso la stazione di Napoli Centrale sono state installate delle delimitazioni provvisorie e nel corso del 2020, a seguito delle contromisure da attuare nell'ambito dell'emergenza Covid-19, è stato attivato il controllo dei flussi viaggiatori in regime di pre-esercizio.

Tale impostazione consente al personale addetto alla gestione dei flussi passeggeri di supervisionare e gestire anche eventuali condizioni di anormalità, potendo contare su appositi *skills* in ambito *safety* e *security* e su una formazione specifica nella gestione delle grandi masse e delle situazioni emergenziali

Azione: Tornelli

Parallelamente agli studi per l'automatizzazione dei varchi delle Grandi stazioni, RFI ha iniziato nel 2017 anche il progetto di installazione tornelli, dotati di sistemi di videosorveglianza integrata, in stazioni di media grandezza, così da consentire l'accesso ai soli possessori di idoneo titolo di viaggio.

I tornelli automatizzati sono già attivi a pieno regime, con controllo di tutti i titoli di viaggio sia del trasporto pubblico locale sia di Trenitalia, a Fiumicino Aeroporto, stazione di start-up del progetto, Roma Termini, e saranno resi operativi successivamente anche presso le stazioni di Milano Centrale e Napoli Piazza Garibaldi.

Il gestore valuterà se procedere o meno, in base ad una analisi costi – benefici, all'eventuale estensione del progetto ad altre stazioni sul territorio nazionale, valutando le condizioni di criticità dei singoli impianti.

Gli investimenti messi in campo da RFI sono finanziati nell'ambito del Contratto di Programma con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili.

Azione: antigrffiti

Oltre al rafforzamento della *Partnership* con la Polizia Ferroviaria, alle attività operative di contrasto e alla partecipazione ai gruppi di lavoro internazionale (COLPOFER), sono in corso nuove iniziative di sviluppo *hardware* e *software* volte a migliorare il processo di rilevazione dei graffiti e di contrasto al fenomeno, quali ad esempio una nuova applicazione *mobile* per la segnalazione di graffiti e atti vandalici da parte del personale coinvolto nel processo (Personale di Accompagnamento o di Condotta, personale di officina, personale delle imprese di pulizia - solo per impianti non presenziati da Trenitalia - e personale di Protezione Aziendale) e dei *kit* di videosorveglianza mobili da installare presso gli *asset* sprovvisti di impianti di videosorveglianza.

Controlleria: contrasto all'evasione/elusione e contenimento delle aggressioni

Trenitalia ha avviato, come sopra detto, già dall'ottobre 2015 iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, secondo il programma formalizzato alla Commissione Trasporti della Conferenza Stato – Regioni in data 13 ottobre 2015, e successivo aggiornamento del 17 maggio 2016.

Tale piano ha previsto azioni preventive e correttive, nonché proposte alle Amministrazioni competenti relative ad interventi in ambito legislativo, quali l'inasprimento delle sanzioni e la predisposizione di azioni differenziate per il recupero massivo del credito nei confronti dei trasgressori recidivi.

Azioni preventive:

- eliminazione, dal 1° aprile 2016, dei titoli a fasce, privi dell'indicazione dell'origine e della destinazione dello spostamento e senza scadenza temporale;
- riduzione, dal 1° agosto 2016, del periodo temporale di utilizzabilità del biglietto di corsa semplice, da 60 giorni a 1 giorno, e del periodo di validità, da 6/24 ore a 4 ore;
- revisione della normativa relativa all'acquisto a bordo treno.

Azioni correttive:

- azioni verso gli evasori recidivi, volte a contestare il reato di insolvenza fraudolenta;
- formazione specifica del personale di front line;
- istituzione del presidio di *Customer care*, comprensivo di attività di antievasione;

Azioni Security:

i servizi di *security*, come precedentemente argomentato, consentono di contrastare in misura significativa il fenomeno dell'evasione/elusione tariffaria, affiancando l'azione sistematica e congiunta del personale di accompagnamento a bordo treno. Il positivo riscontro di tale esperienza concorre all'aumento dei ricavi stimati nel PEF.

Azione: formazione specifica del personale di front line

A partire dal 2009 e per cicli successivi ogni tre anni, sono stati attivati corsi di formazione volti alla prevenzione e gestione delle aggressioni rivolti primariamente a capitreno, macchinisti, incentrati sulle «Azioni comportamentali» per l'individuazione e la gestione delle situazioni di potenziale criticità, che hanno riguardato i temi del *problem-solving*, dell'empatia, della pro-attività e del lavoro di gruppo.

Con cadenza periodica vengono svolti corsi di formazione in materia di antincendio, primo soccorso (ai sensi del DM19/2011) e anomalità di esercizio e gestione delle emergenze con l'obiettivo di riconoscere e gestire situazioni di criticità a bordo treno.

Nel successivo periodo 2018-2021 sono stati attivati corsi di formazioni rivolti alla cura del cliente in Assistenza, incentrati sulla relazione con il cliente, la gestione delle obiezioni e l'individuazione delle idonee soluzioni e con l'obiettivo di sviluppo di soft skill quali la customer centricity, il problem solving e l'efficacia relazionale. Ad oggi sono stati formati circa 450 colleghi su tutto il territorio nazionale.

Per il triennio 2022-2024 verranno attivati ulteriori corsi per la cura del cliente in assistenza, rivolto ai colleghi esperti nel ruolo nella gestione del cliente con l'obiettivo di approfondire gli aspetti di comunicazione assertiva, gestione delle situazioni difficili e proattività.

Il personale di bordo e il personale di Customer Care riceve una formazione costante, che si eroga:

- in aula, con interventi periodici di mantenimento e sviluppo delle competenze commerciali, relazionali e comportamentali, in merito alla *customer centricity* e alla promozione del ruolo e la presenza attiva del personale.
- *on the job*, attraverso la formazione continua da parte dei Tutor, che valutano e verificano il mantenimento delle competenze.

Nella Direzione Regionale Umbria per il personale di front-line dell'assistenza un apposito modulo formativo di Anti-aggressione viene erogato nell'ambito dei corsi di formazione di Sicurezza Sul Lavoro, nella sezione relativa ai rischi specifici, al fine di lavorare sui comportamenti concreti per prevenire l'aggressione.

Azione: Customer Care

Da ottobre 2018, i Pool Antievasione nazionale e regionale si sono evoluti progressivamente verso Presidi di Customer care, sia a bordo che in stazione, in collaborazione con Protezione Aziendale.

I presidi di Customer Care rappresentano oggi un vero e proprio riferimento per la clientela ponendola al centro della propria attività, attraverso l'utilizzo di più canali: front line (desk, presidi di stazione, bordo treno), back office (customer room), digital (smart caring e social media). Oltre a fornire assistenza nella gestione ordinaria, il Customer Care Regionale si attiva all'occorrenza per rispondere agli obblighi ex Art. 18 del Regolamento Europeo 1371 in tema di Assistenza materiale (Kit di conforto, taxi, hotel).

Nell'ambito delle attività di front line rientra a pieno titolo anche l'attività di controlleria e antievasione che viene svolta da tutto il personale di assistenza alla clientela che abbia conseguito le idonee abilitazioni, con controlli sia in stazione che a bordo treno e in prossimità della partenza/arrivo. I controlli dei titoli di viaggio diventano quindi anche momento di assistenza alla clientela e supporto al personale di bordo, contribuendo a ridurre ulteriormente le situazioni di potenziale rischio connesso a fattori esterni.

In Umbria è attivo un presidio stabile di front line di Customer Care nella stazione di Perugia, individuabile maggiormente attraverso la presenza di un desk informativo dedicato, allo scopo di generare un positivo riscontro dell'esperienza di viaggio anche nelle situazioni di perturbazione del servizio.

Ulteriori attività di Customer Care sono erogate all'occorrenza nei poli di traffico di maggiore rilievo, quali Foligno, Terni, Assisi e Orvieto, dove si svolgono attività di assistenza alla clientela periodiche programmate o in situazioni di perturbazione del servizio.

Azione: collaborazione con le FF.PP: la nuova APP Board Support consente agli agenti FF.PP. che intendano usufruire delle agevolazioni o gratuità (che nella regione Umbria al momento non sono attive; il Contratto di Servizio ne prevede l'attivazione una volta individuato l'apposito stanziamento a compensazione dei mancati ricavi da traffico) di segnalare la propria presenza a bordo treno in maniera informatizzata senza doversi più presentare al capotreno.

Il personale di bordo ha quindi contezza in tempo reale della presenza a bordo degli agenti FF.PP. e può, in caso di necessità, interagire rapidamente con questi, per contrastare potenziali eventi illeciti.

Nel Giugno del 2020 è stato condiviso un modello di Accordo – tra Trenitalia e le Forze di Polizia - finalizzato all'incremento del fattore sicurezza a bordo dei treni regionali. In tal modo è stata uniformata la modalità di fruizione delle gratuità/agevolazioni tariffarie, ove presenti, riservate al Personale delle Forze di Polizia mediante l'utilizzo dell'APP *Board Support*.

Azione: personale viaggiante – allarme antiaggressione: il pulsante antiaggressione è già presente su tutti i *tablet* di servizio del personale viaggiante. Grazie ad esso, il personale viaggiante ha la possibilità di inviare allarmi alle sale operative di Trenitalia in caso di imminente aggressione o pericolo per la propria incolumità o per quella dei passeggeri.

L'allarme viene ricevuto anche sull'APP *Board Support* utilizzata dalle FF.PP. per registrare la propria presenza a bordo dei treni, consentendo - in forma discreta ed efficace - un pronto intervento del personale appartenente alle FF.PP.

Azione: revisione delle Condizioni Generali di Trasporto

Trenitalia ha avviato il progetto di revisione completa delle Condizioni Generali di Trasporto con l'obiettivo di migliorare la leggibilità e la chiarezza della normativa commerciale, come anche previsto dalla Delibera ART 106/2018, per cui *“Le informazioni sono rese agli utenti in forma chiara, completa, aggiornata e di agevole accesso, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta”*.

La sistematizzazione della normativa commerciale facilita e rende più accessibili le condizioni del Contratto di trasporto ai passeggeri, consentendo il superamento della “Guida del Viaggiatore” quale strumento informativo.

In coerenza con gli obiettivi di maggiore uniformità e chiarezza delle informazioni e nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi offerti, anche la Carta dei servizi rimanda direttamente ai contenuti delle Condizioni Generali di Trasporto, attraverso collegamenti ipertestuali.

Tale revisione comporterà:

- la semplificazione dei contenuti a beneficio dei passeggeri e di tutti i fruitori dei servizi;

- l'allineamento alle Delibere ART con particolare riferimento all'applicazione della Delibera 106/2018 (indennità per abbonamento) e della Delibera 28/2021 (indennità per mancata o tardiva risposta ai reclami).

Il progetto avrà impatti positivi anche sull'attività di controlleria, poiché gli obiettivi sopra descritti, porteranno ad una riduzione delle possibili interpretazioni e una conseguente facilitazione nell'applicazione della normativa stessa da parte del Personale di Accompagnamento.

Condizioni Generali di trasporto Passeggeri – Regione Umbria

Le Condizioni Generali di trasporto Passeggeri, definite nell'allegato 6 “Sistema tariffario” del Contratto di Servizio, sono disponibili alla consultazione al seguente indirizzo:

www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Condizioni-Generali-di-trasporto/Condizioni-Generali-di-trasporto.

Per quanto concerne le irregolarità di viaggio, nella regione Umbria trova applicazione la Legge regionale 2 settembre 1991, n.24, ed il DPR 753/80 e successive modifiche e integrazioni.

Trenitalia ha rappresentato a Regione Umbria la necessità di una revisione/aggiornamento della sopra citata Legge Regionale, nell'ottica di una maggiore efficacia rispetto all'azione dissuasiva dall'evasione.

Nell'area comunale di Perugia, per favorire l'utilizzo dei mezzi TPL è stata istituita la tariffa “Unico Perugia”, che consente di utilizzare con un unico biglietto tutti i servizi di trasporto urbano, incluso il servizio ferroviario regionale. Per contrastare taluni fenomeni diffusi di elusione connessi all'utilizzo dei biglietti UP, Trenitalia ha promosso specifiche campagne informative. Trenitalia si propone inoltre di inaugurare, insieme alle altre società partecipanti all'integrazione tariffaria, un tavolo di confronto volto ad individuare e promuovere ulteriori azioni correttive al sopra citato fenomeno di elusione.

In generale il passeggero deve accedere ai treni già munito di titolo di viaggio, per limitare fenomeni di evasione ed elusione, con impatto negativo sul conto economico regionale.

Nelle stazioni/fermate sprovviste permanentemente sia di biglietteria, sia di emittitrici self-service o in caso di chiusura o assenza di punti vendita terzi raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie ad una distanza non superiore a 350 m dalla stazione, l'acquisto a bordo è consentito ai passeggeri senza maggiorazione.

Anche con riferimento a quanto disposto da ART con la delibera 16/2018 e 106/2018, l'acquisto a bordo è consentito con maggiorazione ai passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio che avvisano all'atto della salita il Personale di Accompagnamento; l'acquisto a bordo non è previsto per i passeggeri in partenza da stazioni/fermate permanentemente dotate di rete di vendita. 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.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente; la diffusione dei progetti sperimentali dovrà trovare quantificazione e copertura.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, implementazioni delle attività e progettazione di security, 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 di Servizio.

Di seguito gli specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, individuati con riferimento a:

Safety:

- misurazione del numero di incidenti dovuti a comportamenti dei viaggiatori, del personale di bordo e di terra non corretti avvenuti su treni in circolazione sull'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale;
 - dati relativi al numero degli incidenti in circolazione registrati in ambito ferroviario, suddivisi tra quelli causati da errati comportamenti dei viaggiatori, del personale viaggiante e di terra;
 - fonte dati: Sistema di rilevamento aziendale (Minerva);
- dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori;
 - dati statistici relativi alla dotazione del materiale rotabile di dispositivi acustici;
 - dati statistici relativi al funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici
 - fonte dati: RSMS

Security:

- variazione numero eventi criminosi in stazione e a bordo treno ;
- misurazione del numero di eventi criminosi in stazione e a bordo treno suddivisi in: atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie, in stazione e a bordo treno in termini di:
 - dati statistici relativi ai reati rilevati in ambito ferroviario;(fonte dati: Ministero dell’Interno, quale istituzione responsabile in materia di ordine e sicurezza pubblica, che agisce tramite la specialità della Polizia Ferroviaria per la prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario)
- misurazione dei servizi di monitoraggio a bordo treno e di filtro sottobordo effettuati nell’ambito del territorio di competenza del Presidio della Direzione Protezione Aziendale (attualmente in Umbria non è presente un presidio della richiamata Direzione):
 - numero treni monitorati;
 - numero passeggeri controllati;
 - numero viaggiatori regolarizzati;
 - numero viaggiatori allontanati.

Fonte: rilevazioni Trenitalia – Direzione Protezione Aziendale.

- contenimento delle frodi mediante pagamenti con moneta elettronica: numero di transazioni monitorate e numero di transazioni fraudolente negate (dato complessivo per l’impresa ferroviaria Trenitalia);
- valutazione del livello di sicurezza e fiducia percepita dall’utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione:
 - indicatore: Security;
 - fonte: rilevazioni di *customer satisfaction* Trenitalia – Direzione Pianificazione Strategica, effettuate da Trenitalia con cadenza bimestrale.

Controlleria:

- Misurazione delle attività di verifica dei titoli di viaggio a cura del Customer Care Regionale: numero passeggeri controllati;
- numero viaggiatori regolarizzati;
- numero viaggiatori allontanati.

Fonte: rilevazioni Trenitalia – Direzione Business Regionale – Direzione Regionale Umbria.

ALLEGATO 17

PIANO OPERATIVO PER L'ACCESSIBILITÀ

Premessa

Il presente Piano Operativo (di seguito il “Piano”) viene adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - Misura 13 “*Indicatori e livelli minimi di accessibilità*”, con il coinvolgimento dell’Ente Affidante, del Gestore dell’Infrastruttura ferroviaria e Gestore di Stazione Rete Ferroviaria Italiana (RFI), nonché delle rappresentanze dei consumatori e delle associazioni dei passeggeri e delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (per brevità PRM), ed ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale di riferimento, stipulato tra Trenitalia e l’Agenzia (nell’ambito del trasporto regionale, Trenitalia è organizzata in singole Direzioni Regionali/Provinciali; pertanto la Direzione Regionale Umbria è responsabile della gestione del trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale in Umbria).

Il Piano tiene conto del quadro normativo con specifico riferimento alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità - ratificata dall’Italia con legge 3 marzo 2009 n. 18 - primo strumento giuridico vincolante, che impone agli Stati firmatari di tutelare e salvaguardare tutti i diritti e le libertà fondamentali delle persone con disabilità, al Regolamento (CE) 1371/2007, che nel Capo V disciplina il diritto al trasporto per le persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, e al Regolamento (UE) n. 1300/2014 relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l’accessibilità del sistema ferroviario dell’Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (STI-PRM).

In ambito ferroviario avere un trasporto accessibile significa disporre congiuntamente di spazi di stazione e di materiale rotabile utilizzabili dalle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Un trasporto ferroviario “accessibile” rende più sicuro, confortevole e qualitativamente migliore il servizio per tutti gli utilizzatori, ivi compresa quella porzione sempre crescente di popolazione con specifiche esigenze di mobilità.

Al fine di raggiungere tale obiettivo, il Piano intende favorire le azioni sincrone tra tutti i soggetti coinvolti oltre all’Impresa Ferroviaria - Enti locali, Gestore dell’Infrastruttura e Gestore di Stazione – per migliorare il grado di accessibilità durante tutto il percorso di viaggio, dall’arrivo in stazione, alla salita e discesa dal treno, nonché a bordo. Nella redazione del presente Piano si è anche tenuto conto di quanto definito:

- nel Piano Nazionale di Attuazione (NIP – National Implementation Plan) italiano trasmesso dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti alla Commissione Europea nel dicembre 2017 - previsto dall’art. 8 del Reg. 1300/2014 - che comprende specifiche informazioni aventi come

scopo la definizione delle priorità di intervento per l'eliminazione progressiva di tutte le barriere architettoniche sia per i materiali rotabili che per le stazioni presenti sul territorio nazionale;

- nel Contratto di Programma tra lo Stato e RFI – parte investimenti (CdP-I) 2016 - 2021 che, tra l'altro, definisce anche le risorse destinate all'adeguamento delle stazioni alle normative vigenti sull'accessibilità.

Il Piano individua iniziative congiunte che consentano – nel rispetto delle diverse competenze dei soggetti coinvolti e sulla base di priorità di intervento sincrone – il miglioramento dell'accessibilità al servizio ferroviario e facilitino le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche nel rispetto delle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI-PRM).

Accessibilità

L'accessibilità del trasporto ferroviario si realizza quando l'intera esperienza di viaggio delle persone con disabilità o ridotta mobilità viene resa pienamente fruibile.

Gli utenti devono poter avere piena accessibilità:

- alle stazioni, ovvero poter facilmente entrare e defluire;
- delle stazioni, ovvero poter fruire di tutti gli spazi interni;
- del materiale rotabile, ovvero potervi accedere, sostare ed utilizzare i servizi presenti
- all'informazione, acquisto e post vendita del servizio.

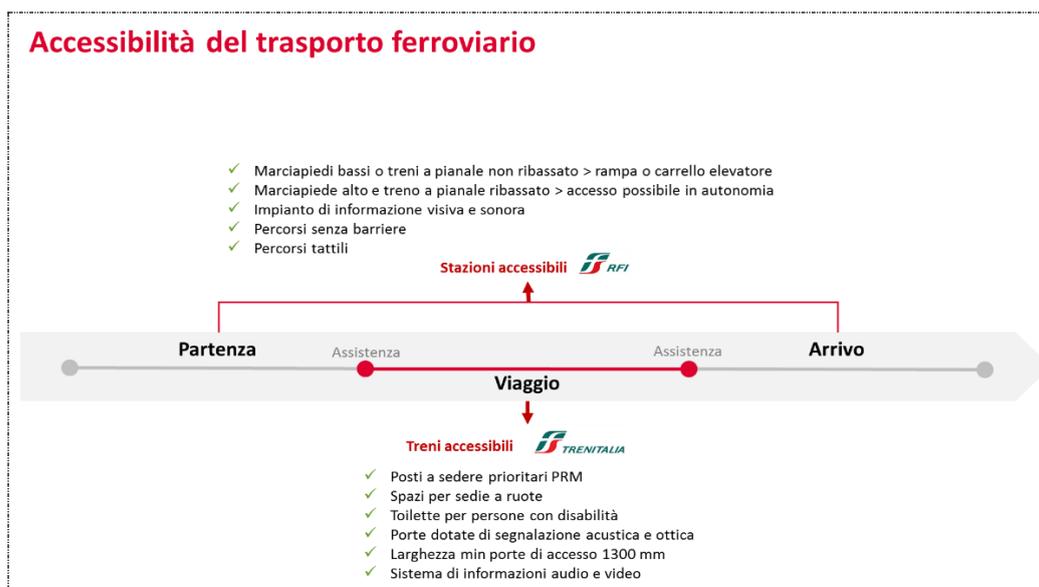


Fig. 1 Modello accessibilità

Accessibilità alle stazioni

L'Agenzia, coinvolgendo le amministrazioni competenti, può favorire il miglioramento dell'accessibilità esterna alle stazioni, sensibilizzando le Amministrazioni Comunali affinché valorizzino le stazioni nei piani di eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA) e attuino azioni sincrone per il coordinamento degli orari e spazi del TPL urbano.

Accessibilità delle stazioni – Gestore dell'Infrastruttura RFI

In Umbria la rete ferroviaria nazionale gestita da RFI su cui Trenitalia è affidataria del servizio in virtù del sopra citato Contratto di Servizio quindicennale (2018-2032) con l'Agenzia comprende complessivamente 34 tra stazioni e fermate dedicate al servizio viaggiatori, con una rete infrastrutturale complessiva di 376 km di linea in esercizio, di cui il 94% elettrificata (355 km. elettrificati + i 21 km diesel della tratta Terni-Marmore).

Nel corso degli anni le implementazioni strutturali realizzate per rendere fruibile il servizio al maggior numero di PRM sono avvenute in maniera progressiva nelle stazioni.

In base alle diverse combinazioni treno-marciapiede possono presentarsi i seguenti casi per le persone con disabilità motoria:

- a) marciapiede basso (h 25 cm) e treno a pianale ribassato: accesso possibile tramite uno strumento di interoperabilità, che può essere una rampa mobile, un carrello elevatore sul marciapiede o una pedana estraibile;
- b) marciapiede alto (h 55 cm) e treno a pianale ribassato (accesso a livello): accesso possibile in autonomia da parte della PRM (a condizione che il divario tra la soglia della porta del treno e il marciapiede non superi i 75 mm misurati orizzontalmente e i 50 mm misurati verticalmente, ai sensi della STI-PRM- Reg. (UE) 1300/2014); qualora non siano sussistenti tali condizioni, si renderà necessario il ricorso ad un componente di interoperabilità come quelli indicati al punto a).
- c) qualsiasi altezza di marciapiede e treno AV o treno a pianale non ribassato: accesso possibile esclusivamente attraverso un carrello elevatore che consenta di superare il dislivello.

Per garantire la mobilità alle PRM, nel 2017 RFI ha varato un piano specifico per migliorare l'accessibilità degli spazi aperti al pubblico, sistematizzato e armonizzato con altre specifiche iniziative di miglioramento dei servizi di stazione, che interesserà le oltre 600 stazioni più frequentate della rete nazionale.

Inoltre RFI si è impegnata a rendere sempre più accessibile l'informazione. In questa prospettiva sul nuovo sito istituzionale www.rfi.it, realizzato secondo gli standard internazionali W3C per l'accessibilità del web, sono disponibili la Carta dei Servizi in versione web accessibile, le informazioni in tempo reale

sui treni in arrivo e in partenza nelle stazioni della rete RFI, i Quadri Orario on line con informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni e il sistema *Sala Blu on line* per la prenotazione via web dei servizi di assistenza in stazione; inoltre è disponibile l'app per smartphone (Ios e Android) *SalaBlu+* di RFI, studiata ad hoc per le esigenze delle PRM.

RFI, con un piano di investimenti ad hoc, ha previsto di trasformare ed adeguare alcune delle principali stazioni presenti sul territorio umbro per renderle accessibili e conformi alle specifiche tecniche di interoperabilità (STI PRM - Reg. UE 1300/2014).

Va evidenziato che la programmazione progettuale, inserita nel Contratto di Programma stipulato tra Stato e RFI, dipende per la sua esecuzione dalla conferma anno per anno degli stanziamenti definiti nel DEF (Documento di Economia e Finanza) e nella legge di bilancio.

Nel 2019 e 2020 sono previsti interventi in tal senso nelle stazioni di Terni e Perugia Ponte San Giovanni; entro il 2026 sono previsti adeguamenti nelle stazioni di Perugia, Assisi, Foligno, Spoleto, Narni, Attigliano, Orvieto e Fabro-Ficulle.

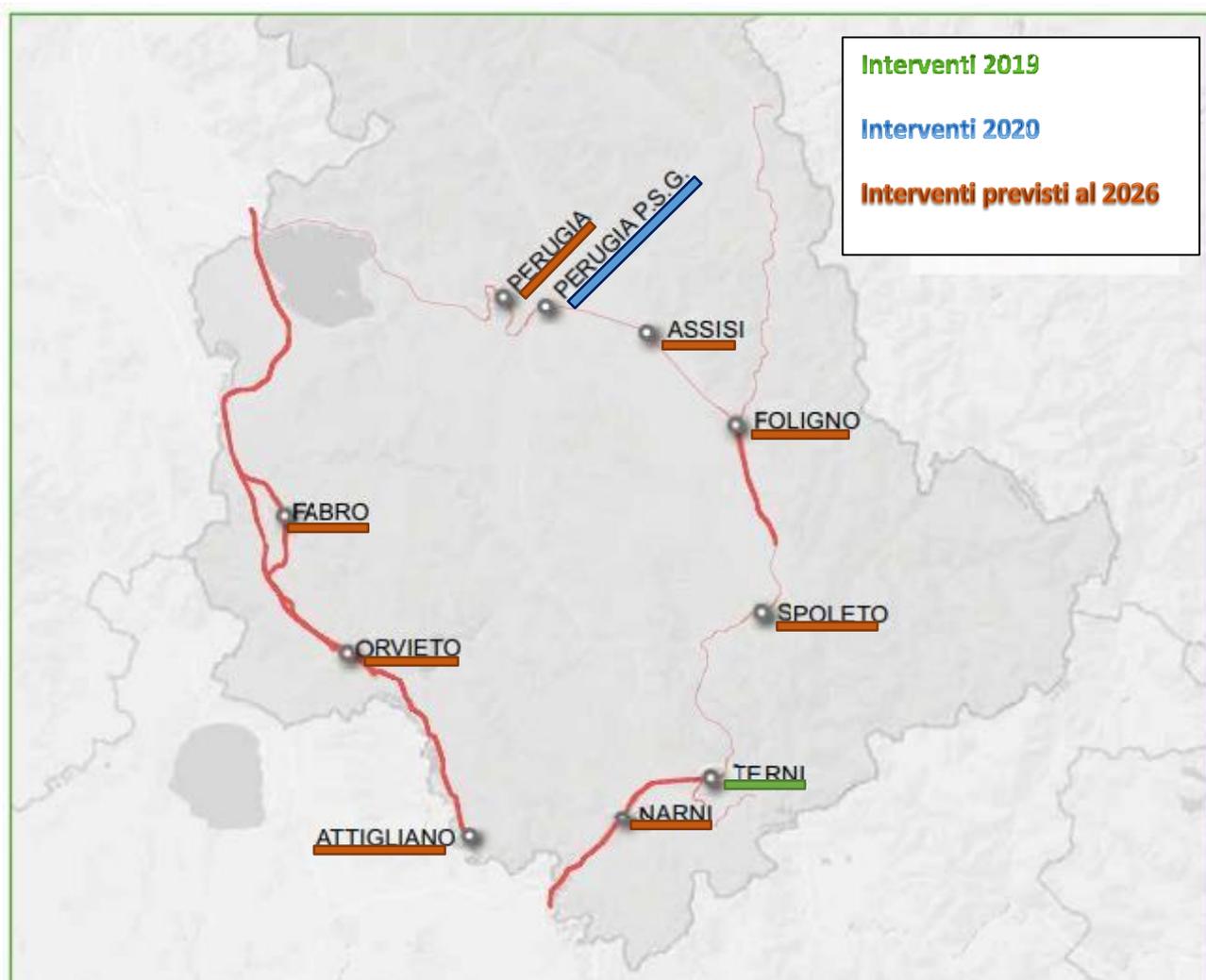


Fig. 2 “Stazioni oggetto di intervento”

Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio quindicennale (2018-2032) prevede un volume di produzione dei servizi costante, coerente con la pianificazione regionale, pari a 3,7 milioni di treni*km all'anno.

Tale produzione comprende missioni di tipo urbano/metropolitano a servizio dei principali centri urbani (in particolare a Perugia, con la presenza di 5 stazioni e fermate dislocate nelle diverse aree del capoluogo, inclusi i poli universitari e quello ospedaliero), di medio raggio per il collegamento tra i capoluoghi e di lungo raggio per il collegamento con le regioni limitrofe, con preponderanza dei flussi verso Roma. La produzione si articola su un valore medio di 2.300 treni programmati al mese. Circa il 18% di tali treni è previsto con materiale rotabile accessibile a PRM (valori medi riferiti all'orario di servizio 2019).

I convogli in asset in Umbria per il servizio sono (valori riferiti al 2019):

- 4 treni Jazz
- 104 carrozze Media Distanza
- 17 locomotori del tipo E 464

Per la suddivisione in linee, nella regione Umbria si utilizza la classificazione seguente:

LINEE	Direttrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio ferialo sul totale dei treni circolanti nella regione nel giorno medio ferialo > 50%	Ancona/Perugia – Roma Terontola/Chiusi – Orte/Roma
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio ferialo sul totale dei treni circolanti nella regione nel giorno medio ferialo ≤ 50%	Firenze – Terontola – Foligno

Il livello di accessibilità totale delle linee è sintetizzato dall'indicatore %CORSEACC_{L_i}

Tale indicatore esprime, in funzione della dotazione del materiale rotabile e della programmazione delle corse, la percentuale di corse accessibili a PRM programmate per ogni mese i di servizio e fornisce la descrizione del livello di accessibilità del servizio sulle varie linee L:

$\%CORSEACCL_i = (n^\circ \text{ di corse mensili programmate accessibili } L_i / n^\circ \text{ di corse mensili totali programmate } L_i) * 100$

dove per corsa accessibile si intende una corsa indicata utilizzabile anche da PRM, in particolare per utenti con sedia a ruote, da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile

Trenitalia ha avviato già da tempo un importante piano di investimenti per il rinnovo della flotta dei treni regionali. A tal fine, Trenitalia ha lanciato un maxi piano di rinnovamento dei treni a livello nazionale, aggiudicando una imponente gara europea: con oltre 4,5 miliardi d'investimento (tutti autofinanziati), saranno messi a disposizione della clientela oltre 500 nuovi treni che, entro il 2022, porteranno al rinnovo di oltre il 75% della flotta, con conseguenti effetti positivi sui livelli di qualità dei servizi oltreché sulla qualità della vita dei cittadini, realizzando il più ampio programma di rinnovamento dei treni per i pendolari mai realizzato in Europa.

Come fatto anche con i precedenti nuovi treni, fin dal primo treno appositamente studiato per il trasporto regionale, il cosiddetto TAF – Treno ad Alta Freqventazione nel lontano 1999, durante le prime fasi di costruzione dei nuovi (denominati Rock e Pop) e nel corso della presentazione dei modelli in varie piazze cittadine, il Gruppo FS Italiane ha promosso una serie di confronti tra i delegati nazionali e locali delle Federazioni e Associazioni che rappresentano le Persone con Disabilità, i delegati delle Associazioni dei consumatori e gli ingegneri e i tecnici di Trenitalia e delle due società costruttrici. Il confronto ha condotto a verificare l'efficacia delle scelte tecniche effettuate e raccogliere richieste e utili indicazioni per una migliore accessibilità e fruizione di tutti i servizi di bordo.

Così, benché i treni fossero già rispettosi di tutte le Specifiche Tecniche di Interoperabilità, stabilite a livello comunitario, sono stati eseguiti alcuni degli interventi migliorativi richiesti ed è stato redatto un report finale, illustrando e motivando le scelte compiute e quelle che non è stato possibile attuare, report poi condiviso con le associazioni.

Tra le migliorie adottate: una maggiore inclinazione dello specchio della toilette, per consentire visibilità anche a chi è in sedia a ruote, e l'inserimento sulla parete laterale dell'area riservata alle carrozzine di un maniglione, soluzione basata su quanto già proposto sul treno Jazz.

A livello regionale, Trenitalia ha effettuato e sta effettuando investimenti rilevanti per il rinnovo della flotta regionale, con contributi previsti da parte della Regione Umbria. La qualità erogata e percepita dalla clientela è influenzata in buona parte proprio dalle caratteristiche e dall'età media del materiale rotabile.

La sottoscrizione del nuovo Contratto di Servizio di lunga durata (15 anni per il periodo 2018-2032) consente, quindi, la realizzazione del parziale rinnovo della flotta in uso nella regione Umbria. In aggiunta all'introduzione di 4 treni Jazz (acquistati da Trenitalia e già immessi in esercizio nel 2014), il nuovo Contratto di Servizio prevede l'impegno di Trenitalia ad acquistare 12 nuovi complessi elettrici a partire dal 2021, con il contributo da parte della Regione Umbria pari a circa la metà del valore di 1 complesso.

Gli investimenti in materiale rotabile prevedono i 12 nuovi treni entro il 2022. Gli interventi consentiranno così di arrivare entro il 2022 al 70% di flotta nuova, mentre il restante 30% del Parco sarà costituito da 7 complessi composti da doppio locomotore E464 - di cui è previsto l'attrezzaggio per il sistema ERTMS - e carrozze Media Distanza. L'investimento in nuovi treni permetterà di ridurre significativamente l'età media del materiale rotabile circolante nella regione Umbria, che passerà dai 26 anni del 2018 a 12,1 anni nel 2022.

Le caratteristiche tecniche dei nuovi elettrotreni acquistati verranno rese note nel dettaglio al momento dell'esito di gara. Si tratterà di treni veloci per i pendolari, atti a circolare anche sulla Linea Direttissima, dotati di dispositivi ed accorgimenti ed equipaggiamenti come descritto a seguire:

- Layout interno dotato di un numero di posti a sedere del tipo prioritari PRM e spazi per sedia a ruote, in accordo a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) PRM. Presenza in tutti i treni di una toilette per disabili su sedia a ruote conforme alla STI PRM con porta scorrevole, ad apertura e richiusura servoassistita (con comando a pulsanti posti all'esterno e all'interno della toilette) e richiusura temporizzata. All'interno dei treni minimizzazione dei dislivelli e delle discontinuità che, dove presenti, saranno evidenziati con differenti colorazioni del pavimento ed elementi di attenzione.
Accesso ai convogli conforme ai requisiti delle STI LOC&PAS, STI PRM nonché alle altre normative vigenti. Larghezza utile di accesso di ogni porta di almeno 1300 mm. Porte dotate di segnalazione acustica e ottica. Per facilitare l'incarozzamento di persone con disabilità, sarà prevista l'adozione di una rampa manuale, normalmente posizionata in un armadio situato nei pressi del vestibolo.
- Presenza di targhette di segnalazione in scrittura braille (e.g. pulsanti apertura e chiusura porta, accessori toilette).
- Tra le dotazioni di bordo del treno saranno comprese 2 scalette da applicare alle porte di salita per la discesa dei passeggeri in linea e trasbordo su un altro veicolo affiancato (situato in binario adiacente), da effettuare in situazioni di emergenza (ad esempio nei casi di veicolo bloccato e non trainabile).

- All'interno del comparto passeggeri e delle toilette sarà installato un sistema di rilevazione ed estinzione degli incendi.
- Presenza di un sistema di allarme passeggeri e di un impianto di citofonia per la comunicazione di emergenza tra viaggiatori e personale di macchina.
- Il convoglio sarà dotato di un moderno Sistema di Informazione Passeggeri con:
 - Connettività radiomobile Terra-Treno;
 - Videosorveglianza con registrazione filmati, con diffusione live su monitor interni. Sono inoltre presenti telecamere di incarrozzamento e telecamere frontali;
 - *People counter* per l'acquisizione in maniera automatizzata del numero dei passeggeri trasportati per treno;
 - Informazioni sonore e visive di viaggio ai passeggeri;
 - Gestione di contenuti multimediali e di intrattenimento al pubblico (video promozionali, riviste, news ecc.);
 - Sistema automatico di gestione degli annunci sonori ai viaggiatori;
 - Sistema di sonorizzazione e citofonia digitale

Al momento della pubblicazione del presente Piano, le caratteristiche sopra elencate sono ancora in fase di progettazione.

Il servizio di assistenza PRM offerto dalle Sale Blu di RFI

Le Sale Blu sono gli uffici territoriali che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PRM che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30 e sono presenti, con personale di RFI (circa 120 persone), nelle 14 principali stazioni italiane: Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, Genova Piazza Principe, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Ancona, Roma Termini, Bari Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale e Messina Centrale. Le Sale Blu coordinano e programmano i servizi di assistenza per tutto il circuito nazionale di assistenza PRM, che oggi ha raggiunto 301 stazioni sul territorio nazionale. Il numero dei servizi erogati registra un continuo incremento; si è passati infatti dai circa 150.000 interventi di assistenza del 2010 ai circa 360.000 del 2018. Il servizio operativo di assistenza e accompagnamento delle PRM viene svolto da personale qualificato di ditte specializzate.

I servizi delle Sale Blu sono dedicati a:

- persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione
- persone che si muovono su sedia a ruote

- persone non vedenti o con disabilità visive
- persone non udenti o con disabilità uditive
- persone anziane
- donne in gravidanza.

Per richiedere il servizio di assistenza PRM, completamente gratuito, il viaggiatore può utilizzare i seguenti canali di contatto:

- rivolgersi all'impresa ferroviaria con cui ha scelto di viaggiare
- inviare una e-mail ad una delle 14 Sale Blu
- recarsi direttamente in una delle 14 Sale Blu, dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi
- telefonare a una delle 14 Sale Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite:
 - numero verde gratuito 800.90.60.60 raggiungibile da telefono fisso
 - numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile
- utilizzare l'applicazione web *Sala Blu on line* pubblicata sul sito di RFI
- utilizzare l'app per smartphone, IOS e Android, *SalaBlu+*.

L'assistenza deve essere prenotata con l'anticipo temporale riportato di seguito.

- Per i servizi richiesti tramite *SalaBlu on line*, via e-mail o tramite l'app *SalaBlu+* la richiesta va effettuata almeno 24 ore prima del servizio desiderato.
- Per i servizi richiesti tramite le imprese ferroviarie, per telefono o recandosi di persona presso una Sala Blu, la richiesta va effettuata:
 - per assistenza nelle *stazioni fast* del circuito (le 14 stazioni sede di Sala Blu più quelle di Bologna Centrale AV, Civitavecchia, Fiumicino Aeroporto, Genova Brignole, Genova Piazza Principe Sotterranea, Milano Porta Garibaldi, Milano Porta Garibaldi Sotterranea, Napoli Afragola, Napoli Piazza Garibaldi, Padova, Palermo Centrale, Pisa Centrale, Roma Tiburtina, Salerno, Torino Porta Susa e Venezia Mestre):
 - almeno 1 ora prima, per servizi di assistenza nella fascia oraria 7:45 - 22:30
 - almeno 12 ore prima per servizi di assistenza nella fascia oraria 22:31 - 7:44
 - per assistenza nelle altre stazioni del circuito (*stazioni standard*):
 - almeno 12 ore *lavorative* prima, considerando le ore di apertura delle Sale Blu (dalle ore 6:45 alle ore 21:30).
- Per i viaggi internazionali le richieste di assistenza devono essere inoltrate tramite e-mail alla Sala Blu di riferimento delle stazioni fermata dei treni internazionali prescelti oppure alla Sala Blu di Roma Termini tramite e-mail (SalaBlu.ROMA@rfi.it) o tramite fax (+39 06 47308579) almeno 48 ore prima del viaggio.

Le fasce orarie sopra citate sono riferite agli orari programmati di partenza o di arrivo dei treni. In caso di viaggio tra una stazione fast e una stazione standard il preavviso per la prenotazione telefonica del servizio, in orario di apertura della Sala Blu, è di 12 ore.

Da evidenziare che, attualmente, il Regolamento (CE) 1371/2007 dispone per la prenotazione del servizio di assistenza un preavviso di 48 ore. Pertanto RFI garantisce il servizio con tempi di preavviso decisamente ridotti rispetto a quelli previsti dalle norme comunitarie, realizzando una *best practice* nel panorama ferroviario dell'Unione Europea.

Ogni Sala Blu fornisce informazioni sull'assistenza offerta da RFI in stazione e consente la prenotazione dei seguenti servizi, erogati 24 ore su 24 in ciascuna delle oltre 300 stazioni coperte:

- accoglienza in stazione presso il punto di incontro concordato o, per i viaggiatori in arrivo, al posto occupato sul treno;
- accompagnamento al posto a bordo del treno in partenza o dal treno di arrivo all'uscita della stazione o, per chi prosegue il viaggio, al posto a bordo di altro treno;
- messa a disposizione, su richiesta, della sedia a ruote per l'accompagnamento in stazione al/dal treno;
- salita e discesa a/da bordo treno tramite carrello elevatore per i viaggiatori su sedia a ruote;
- eventuale servizio, su richiesta, di portabagagli a mano (1 bagaglio).

Le Sale Blu di riferimento per l'Umbria sono quelle di Ancona e Firenze Santa Maria Novella, che gestiscono un network di 7 impianti con i seguenti tempi di preavviso per la prenotazione del servizio di assistenza.

Tali stazioni garantiscono la copertura di circa il 71% dei flussi giornalieri di passeggeri in Umbria.

Stazioni della regione Umbria appartenenti al circuito PRM	Tempo di preavviso	Sala Blu di competenza
Assisi	12 ore	Ancona
Foligno	12 ore	Ancona
Perugia	12 ore	Ancona
Spoletto	12 ore	Ancona
Terni	12 ore	Ancona
Fabro-Ficulle*	12 ore	Firenze SMN
Orvieto	12 ore	Firenze SMN
*esclusi viaggiatori con necessità di carrello elevatore		

Nella regione Umbria, nel corso del 2018 sono stati effettuati circa 2.200 interventi di assistenza (+14% rispetto al 2017) e per il 2019 si attende un ulteriore incremento.

Il 34% dei servizi è stato erogato a viaggiatori che hanno avuto bisogno del carrello elevatore.

Nel corso del 2018 sono stati consegnati in Umbria 6 nuovi carrelli elevatori di ultima generazione, per un totale parco carrelli di 12 mezzi.

Informazione per l'accessibilità PRM

Sul sito di RFI (www.rfi.it), alla sezione “InfoAccessibilità stazioni”, nell’area “Accessibilità stazioni”, sono pubblicate le informazioni relative ai servizi e al livello di accessibilità delle stazioni e fermate della regione Umbria che svolgono servizio viaggiatori.

Le informazioni consentono alle PRM di conoscere le dotazioni per l'accessibilità delle stazioni: servizio di assistenza offerto dalle Sale Blu, servizi igienici, parcheggi riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori o visivi, percorsi senza barriere, marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in autonomia.

RFI sta lavorando al miglioramento dei processi interni di rilevamento dei guasti (anche grazie all'ausilio di tecnologie di controllo remotizzato per gli ascensori di nuova generazione) e all'implementazione di un sistema informativo che permetta ai viaggiatori di conoscere il prima possibile eventuali fuori servizio ed i tempi per il ripristino del funzionamento.

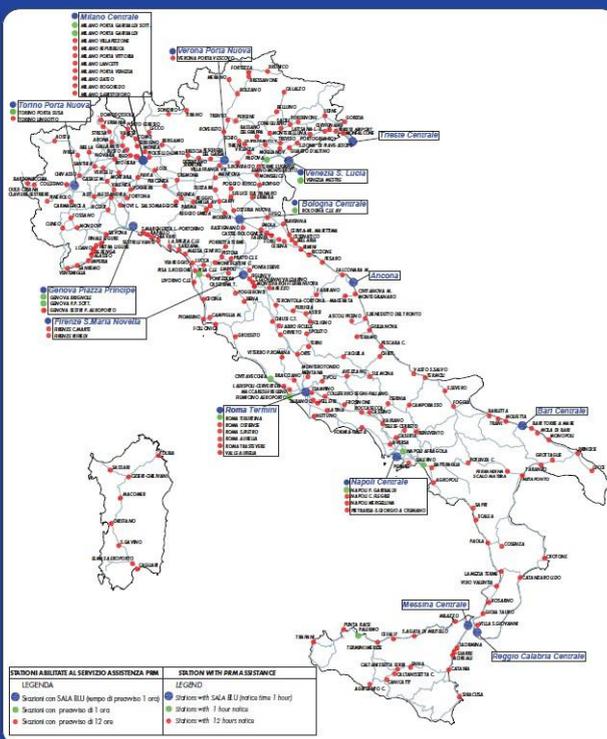
Per quanto riguarda il servizio di assistenza PRM, in tutti gli impianti della rete sono presenti cartelli informativi in cui sono indicate le principali informazioni e i contatti a cui rivolgersi per richiedere l'assistenza. In caso di impianti non compresi nel circuito di assistenza sono indicati quelli più vicini in cui è possibile usufruire del servizio, come di seguito riportato per il caso dell'Umbria.



**CIRCUITO ASSISTENZA PRM
PRM ASSISTANCE NETWORK**

ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA'
 [REGOLAMENTO (CE) N.1371/2007]
ASSISTANCE FOR PERSONS WITH REDUCED MOBILITY
 [REGULATION (EC) N.1371/2007]

In più di 300 stazioni italiane è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità ed a ridotta mobilità (PRM).
Assistance to passengers with disabilities and reduced mobility (PRM) is available in more than 300 railway stations, by reservation and free of charge



**LE STAZIONI PIÙ VICINE CON SERVIZI PRM
NEAREST STATIONS WITH PRM ASSISTANCE**

Umbria
 Assisi, Fabro-Ficulles, Foligno, Orvieto, Perugia
 Spoleto, Terni

Per prenotazioni e informazioni
800.90.60.60 - Numero Verde da rete fissa
02.32.32.32 - Numero a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile
 attivi tutti i giorni dalle ore 6:45 alle 21:30 (festivi inclusi)
 Per approfondimenti sul servizio di assistenza: www.rfi.it

For reservations and information (from Italy)
800.90.60.60 - Free of charge from landline
02.32.32.32 - Ordinary rate from landline and mobile
 operating between 6:45 am to 9:30 pm (holidays included)
 For more information: www.rfi.it



Trenitalia, sul proprio sito, alla sezione “Info e Assistenza” ha inserito un intero capitolo per le persone a ridotta mobilità, al cui interno si possono reperire tutte le informazioni circa i destinatari dei servizi, le modalità per la richiesta di assistenza, le agevolazioni presenti ed i collegamenti al sito di RFI per poterne usufruire.

Iniziative per migliorare l’accessibilità al servizio

RFI e Trenitalia hanno implementato diverse iniziative volte a rendere il servizio di assistenza PRM all’altezza delle aspettative dei propri clienti.

Formazione

Il personale di contatto di RFI dedicato all’assistenza, oltre che sugli aspetti tecnici, è formato ad un corretto approccio ai problemi delle PRM, anche attraverso il periodico coinvolgimento delle Associazioni di categoria.

Per quanto riguarda l’appaltatore dei servizi di accompagnamento, il personale è sottoposto a specifici obblighi formativi attestati mediante abilitazione, relativi alla conduzione/utilizzo dei mezzi di

sollevamento, nonché all'avvenuta formazione relazionale, erogata a cura dell'appaltatore, finalizzata alla corretta interazione con i viaggiatori durante l'esecuzione del servizio di assistenza.

RFI realizza, inoltre, interventi formativi, con propri docenti, dedicati al personale delle imprese ferroviarie: personale di bordo, personale di assistenza e operatori di contatto telefonico. Gli interventi formativi hanno l'obiettivo di istruire il personale ad adottare sempre azioni coerenti con le vigenti procedure per l'esecuzione del servizio di assistenza PRM in stazione, con un focus relativo alla delicata fase della salita e discesa dal treno.

Il Gruppo FS Italiane ha organizzato con Federazioni e Associazioni di persone con disabilità corsi di formazione per il personale di bordo Trenitalia sulle tematiche relative all'accoglienza e al supporto dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

In particolare il personale di Bordo di Trenitalia riceve una formazione costante che si eroga:

- in aula, con interventi periodici di mantenimento e sviluppo delle competenze commerciali, relazionali e comportamentali;
- *on the job*, attraverso la formazione continua da parte dei Tutor, che valutano e verificano il mantenimento delle competenze.

Nel caso specifico, anche la formazione contribuisce ad abbattere le barriere a vantaggio delle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

Nel corso del 2017 e del 2018 tutto il personale di accompagnamento ha ricevuto formazione circa i comportamenti da adottare per l'assistenza a bordo delle persone con disabilità e a ridotta mobilità, con specifici focus sul servizio di assistenza a bordo treno ed in stazione in fase di salita/discesa ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità.

Nel 2018, inoltre, nell'ambito del percorso di base indirizzato al personale in apprendistato, è stata introdotta una finestra formativa dedicata all'accoglienza a terra, all'assistenza a bordo ed alla gestione del servizio di assistenza ai clienti con disabilità e a ridotta mobilità, atta ad educare il personale ai comportamenti attesi.

Infine, il piano annuale della formazione Trenitalia per il 2019 prevede, allo stato attuale, per la Direzione Regionale Umbria un focus sul miglioramento delle capacità relazionali del personale di accompagnamento nell'interazione e comunicazione con i PRM nell'ottica di soddisfare i bisogni del cliente e migliorare la *customer experience* nella fruizione del servizio ferroviario.

Si rappresenta inoltre che tutti gli equipaggi (personale di condotta e personale di accompagnamento) ricevono formazione sul primo soccorso DM n. 19 e sulle procedure per l'attivazione e la gestione del soccorso con cadenza triennale.

Accesso alle informazioni e acquisto - Digitalizzazione

RFI ha realizzato un sito web rispondente ai requisiti di accessibilità e usabilità indicati dalle disposizioni W3C, per consentire l'accesso dei soggetti con disabilità agli strumenti informatici, secondo gli standard internazionali per l'accessibilità via web anche alle persone con disabilità.

La sezione “*Accessibilità stazioni*” del sito www.rfi.it riporta notizie puntuali e aggiornate sui servizi di assistenza offerti dalle Sale Blu.

Inoltre, da maggio 2019, sul sito web di RFI nella nuova sezione Arrivi/Partenze Live, pienamente accessibile alle persone con disabilità visiva, è possibile accedere alle informazioni in tempo reale sui treni in arrivo e in partenza in tutte le stazioni della rete RFI,

È stata creata sul sito RFI anche la sezione “*Quadri orario on line*”, che fornisce anche informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni servite dai singoli treni, nonché il servizio “*RFI risponde*” per l'invio di segnalazioni e reclami, ed è stata implementata la sezione “*Info Accessibilità Stazioni*”, di cui si è detto sopra, dove sono pubblicati i dati sui servizi e sulle dotazioni per l'accessibilità disponibili nelle stazioni della rete.

Nel corso del 2017 è stato attivato l'applicativo web *SalaBlu on line* che consente di richiedere il servizio di assistenza via web attraverso un percorso guidato, con l'inserimento da parte del cliente dei dati di viaggio direttamente nel sistema informatico di gestione del servizio. A febbraio 2019 è stata anche rilasciata la funzionalità “chat” di *SalaBlu on line* che consente la prenotazione del servizio di assistenza da parte di persone con disabilità uditiva, con tempi di preavviso pari a quelli delle telefonate. Inoltre è stata completata la versione in inglese di *SalaBlu on line*, particolarmente utile per le PRM straniere che desiderano effettuare più agevolmente la richiesta di un servizio di assistenza.

Ma la novità più rilevante sul fronte delle informazioni per l'accessibilità è rappresentata dalla pubblicazione, nel febbraio 2019, dell'app per smartphone *SalaBlu+*, la prima di RFI, studiata per le esigenze delle PRM.

Le funzionalità sviluppate in questa prima *release* consentono di:

- inserire richieste per i servizi di assistenza erogati dalle Sale Blu;
- contattare le sale Blu in caso di necessità durante il viaggio;
- consultare informazioni, in tempo reale, sull'andamento di un viaggio selezionato;
- consultare i tabelloni orari di stazione;
- accedere alle informazioni -statiche- sull'accessibilità delle stazioni;
- visualizzare i dettagli dei propri viaggi.

Inoltre l'*App* di Trenitalia e il sito www.viaggiatreno.it consentono di seguire in tempo reale l'andamento dei treni ed ottenere informazioni su possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza PRM in caso di anomalità

Le anomalie di esercizio nel caso specifico del trasporto di PRM possono essere distinte in due classi caratterizzate dal fatto che le problematiche siano legate all'infrastruttura (stazione) o al materiale rotabile. RFI e Trenitalia attiveranno tutte le misure necessarie a garantire la massima assistenza e sicurezza a tutela degli utenti.

Anomalie all'infrastruttura di stazione

In caso di guasto di un ascensore in una stazione in cui sia stato programmato un servizio di assistenza, RFI può, in determinate circostanze, attraverso le sale operative che gestiscono la circolazione dei treni, adottare due provvedimenti:

- ricevere il treno interessato dal servizio di assistenza su un binario limitrofo raggiungibile attraverso un percorso privo di gradini e, se necessario, fornito di carrello elevatore;
- qualora sia presente nell'impianto una passerella a raso, garantire in sicurezza l'attraversamento dei binari da parte della PRM, obbligatoriamente coadiuvato dal personale dell'assistenza, previo spostamento del carrello elevatore se necessario.

Nel caso le soluzioni sopra descritte non fossero applicabili, RFI di concerto con Trenitalia, procede a riprogrammare il servizio nella stazione abilitata più vicina.

Per favorire un migliore flusso informativo tra le strutture interne di RFI, è in corso di sviluppo l'interfacciamento tra i sistemi di circolazione PIC (Piattaforma Integrata Circolazione) e quelli relativi alla gestione dei servizi di assistenza (ReteBlu).

Non conformità del materiale rotabile

Le problematiche più frequenti che possono manifestarsi riguardano:

- la sostituzione di un materiale rotabile dichiarato idoneo per il viaggio del PRM con uno di caratteristiche inferiori;
- la cancellazione del treno.

In questi casi RFI – Sala Blu, in accordo con Trenitalia, cerca di riprogrammare il viaggio della PRM utilizzando soluzioni alternative, in prima ipotesi con altri treni, altrimenti con altri mezzi di trasporto, come previsto peraltro nel Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse, che costituisce riferimento operativo anche per la definizione dell'adeguatezza del servizio sostitutivo stesso.

Per far fronte a questo tipo di inconvenienti in modo efficace, si intende migliorare il flusso informativo tra la Sala Blu di RFI e Trenitalia: a tal fine sono state già poste in campo azioni volte a standardizzare la comunicazione delle composizioni effettive dei convogli.

Azioni di miglioramento in caso di servizi sostitutivi

I bus sostitutivi sono identificati 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. 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 e, pertanto, per quanti in possesso di biglietto di prima classe è previsto il rimborso della differenza. Nel caso di servizi sostitutivi effettuati con autobus non attrezzati per il trasporto di PRM, viene predisposto dalla Sala Operativa Regionale (SOR) di Trenitalia un servizio dedicato con Taxi/Noleggio Con Conducente.

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 SOR.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, le Parti hanno predisposto il Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse, che costituisce riferimento operativo anche per la definizione dell'adeguatezza del servizio sostitutivo stesso.

In questo è anche previsto che l'Agenzia si farà promotrice con l'amministrazione competente affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza, come, in caso di servizi sostitutivi, una migliore posizione dei punti di fermata.

Azioni sincrone

Il presente Piano si propone di agire da volano per la sincronizzazione degli interventi e delle azioni dei diversi attori che rendono accessibile il servizio ferroviario alle PRM e comunque rendere il viaggio più comodo e di facile accesso a chiunque.

L'Agenzia si farà promotrice dell'istituzione almeno di un Comitato Tecnico di Gestione alla verifica, monitoraggio e riprogrammazione secondo il ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act) con Trenitalia e il Gestore dell'Infrastruttura, nonché il Gestore di Stazione laddove diverso.

Inoltre si farà promotrice dell'organizzazione di un incontro annuale di condivisione e diffusione delle esperienze, progetti e realizzazioni, a cui saranno invitate a partecipare attivamente le Associazioni locali delle categorie coinvolte, nonché le altre parti interessate.

Obiettivi di accessibilità (da raggiungere all'interno della durata del CdS)

La disponibilità e fruibilità di servizi PRM è valutata nell'ambito del Contratto di Servizio, attraverso gli indicatori %SPMR e %CORSEACC_L.

Il primo viene definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PRM e i treni totali programmati come accessibili alle PRM (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 (opportunamente dettagliato nell'Allegato 8 “Condizioni Minime di Qualità dei Servizi-Penalità e Premi” al Contratto vigente).

Il secondo è legato alla dotazione di materiale rotabile; i valori riferiti all'orario di servizio 2019 evidenziano un %CORSEACC_{L,i} pari a:

- 29% per FR1
- 8% per FR2

Le azioni previste dal vigente Contratto di Servizio consentiranno di ottenere un incremento dell'indicatore a partire dal 2022, con l'ingresso a regime dei nuovi complessi. Un maggiore dettaglio sull'incremento dell'indicatore %CORSEACC_{L,i}, distinto per FR1 e FR2, verrà formulato a valle della specifica progettazione dei turni del nuovo Materiale Rotabile nel Programma di Esercizio.

Nelle more della disponibilità dei nuovi treni, Trenitalia valuterà possibili rimodulazioni dei turni del materiale rotabile esistente, volte ad aumentare l'indicatore %CORSEACC_{L,i}, che potranno essere sottoposte all'Agenzia.

Al fine invece di fornire una lettura completa degli standard RFI, attuali e futuri, sono stati individuati differenti livelli di accessibilità dei 34 impianti ferroviari umbri, in particolare per quanto riguarda le PRM

motorie (le stazioni di Valtopina e Torricella sono attualmente non attive o attive solo in determinati periodi):

Stazioni fruibili

- Accessibili in autonomia: stazioni in cui tutti i marciapiedi a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori sono rialzati¹ e sono raggiungibili con un percorso privo di gradini.
- Accessibili con il servizio di assistenza: stazioni in cui l'accessibilità è garantita tramite servizio di assistenza con utilizzo di carrelli elevatori.

Stazioni non fruibili

Tutte le altre stazioni, non accessibili o accessibili solo parzialmente (con un solo marciapiede accessibile in autonomia).

¹ Altezza di 55 cm dal piano del ferro

FRUIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIA UMBRIA

Dati aggiornati a maggio 2019

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2017)
FRUIBILI	8	24%	70%
NON FRUIBILI	26	76%	30%
TOTALI	34	100%	100%

Tab. 1 “Riepilogo dati fruibilità disabilità motoria 2019”

In Umbria, all'anno 2019, si possono considerare accessibili in autonomia alle persone con disabilità motoria 2 stazioni, parzialmente accessibili 2 stazioni e non accessibili in autonomia 30 stazioni. Sono tuttavia “fruibili”, cioè comunque utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria grazie anche al servizio di assistenza PRM, 8 stazioni, che coprono il 70% della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni umbre.

- Le “stazioni con percorsi tattili” sono quelle in cui un percorso tattile collega l’ingresso della stazione ad almeno un marciapiede con servizio viaggiatori.
- Le “stazioni con informazione visiva dinamica” sono quelle in cui sono presenti monitor che trasmettono informazioni in tempo reale sugli arrivi e partenze della stazione.

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ VISIVA UMBRIA

Dati aggiornati a maggio 2019

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2017)
PERCORSI TATTILI	7	21%	44%
INFORMAZIONE SONORA	34	100%	100%

Tab. 2 “Riepilogo dati accessibilità disabilità visiva 2019”

ACCESSIBILITÀ STAZIONI PER PERSONE CON DISABILITÀ Uditiva UMBRIA

Dati aggiornati a maggio 2019

	NUMERO STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE (dati 2017)
INFORMAZIONE VISIVA DINAMICA	21	66%	94%

Tab. 3 “Riepilogo dati accessibilità disabilità uditiva 2019”

Per quanto riguarda le disabilità sensoriali, in Umbria a maggio 2019 la situazione è la seguente:

- Disabilità visiva: il 21% degli impianti ha percorsi tattili che permettono di raggiungere almeno un marciapiede, mentre la totalità delle stazioni è fornita di dispositivi di diffusione sonora.
- Disabilità uditiva: il 66% delle stazioni presenta dispositivi di informazione visiva dinamica.

Lo SCHEMA ACCESSIBILITÀ STAZIONI, in allegato, riporta la situazione completa di tutte le stazioni umbre.

Obiettivi per linea

		Accessibilità stazioni Dati aggiornati a maggio 2019			Accessibilità materiale rotabile
LINEA		N. STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE	
FR 1 (20 stazioni)	Stazioni fruibili	5	25%	75%	%CORSEACC _{FR1 2019} = 29%
	Informazione visiva dinamica	14	70%	96%	
	Percorsi tattili	2	10%	26%	
FR 2 (12 stazioni)	Stazioni fruibili	2	17%	62%	%CORSEACC _{FR2 2019} = 8%
	Informazione visiva dinamica	7	58%	87%	
	Percorsi tattili	5	42%	77%	

Tab. 4 “Riepilogo dati 2019 per linea”

		Accessibilità stazioni Obiettivi al 2021			Accessibilità materiale rotabile
LINEA		N. STAZIONI	PERCENTUALE STAZIONI SUL TOTALE	PERCENTUALE PASSEGGERI SUL TOTALE	
FR 1 (20 stazioni)	Stazioni fruibili	5	25%	75%	%CORSEACC _{FR1 2021} =29%
	Informazione visiva dinamica	14	70%	96%	
	Percorsi tattili	3	15%	55%	
FR 2 (12 stazioni)	Stazioni fruibili	3	25%	77%	%CORSEACC _{FR2 2021} =8%
	Informazione visiva dinamica	7	58%	87%	

Percorsi tattili	5	42%	77%
------------------	---	-----	-----

Tab. 5 “Obiettivi al 2021 per linea”

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi di competenza di Trenitalia sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF (Piano economico finanziario) allegato al Contratto di Servizio vigente.

Situazioni particolari e nuove richieste di intervento potranno essere condivise nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Obiettivi di monitoraggio e verifica

L'Agenzia convocherà annualmente un tavolo per il monitoraggio e la verifica di quanto previsto nel presente piano, coinvolgendo tutte le Parti interessate, di cui alla Delibera ART 16/2018.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente piano può essere aggiornato ogni tre anni e condiviso con l'Agenzia nell'ambito di un apposito incontro del Comitato di Gestione del Contratto.

ALLEGATO

SCHEMA ACCESSIBILITA' STAZIONI

- Stazioni accessibili alle PRM motorie: stazioni in cui tutti i marciapiedi a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori sono rialzati (55 cm. dal piano del ferro) e sono accessibili con un percorso privo di gradini;
- Stazioni parzialmente accessibili alle PRM motorie: stazioni in cui almeno un marciapiede (ma non tutti) a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori è rialzato (a 55 cm. sul piano del ferro) ed è accessibile con un percorso privo di gradini;
- Stazioni non accessibili alle PRM motorie: tutte le altre;
- Stazioni fruibili: quelle accessibili più quelle in cui è presente il servizio di assistenza con carrello elevatore;
- Stazioni con percorsi tattili: quelle in cui un percorso tattile collega l'ingresso della stazione ad almeno un marciapiede con servizio viaggiatori;
- Stazioni con informazione visiva dinamica: quelle in cui sono presenti monitor che trasmettono informazioni in tempo reale sugli arrivi e partenze della stazione.

Avvertenza: eventuali fuori servizio temporanei degli ascensori potrebbero causare la variazione del grado di accessibilità del complesso di stazione.

N°	Stazione	Linea	Accessibile a persone con disabilità motoria	Parzialmente accessibile a persone con disabilità motorie	Non accessibile in autonomia a persone con disabilità motorie	Dotata di servizio di assistenza PRM con carrello elevatore	Fruibile a persone con disabilità motorie	Percorsi tattili per persone con disabilità visiva	Informazione sonora per persone con disabilità visiva	Informazione visiva dinamica per persone con disabilità uditiva
1	ALLERONA	FR1			X				X	X
2	ALVIANO	FR1			X				X	X
3	ASSISI	FR2			X	X	X	X	X	X
4	ATTIGLIANO	FR1			X				X	X
5	BAIANO DI SPOLETO	FR1			X				X	X
6	BASTIA	FR2			X				X	
7	CAMPELLO SUL CLITUNNO	FR1	X				X	X	X	
8	CASTIGLION DEL LAGO	FR1			X				X	X
9	ELLERA-CORCIANO	FR2			X				X	X
10	FABRO-FICULLE	FR1			X				X	X
11	FOLIGNO	FR1			X	X	X		X	X
12	FOSSATO DI VICO-GUBBIO	FR1			X				X	X
13	GAIFANA	FR1			X				X	

14	GUALDO TADINO	FR1			X				X	X
15	MAGIONE	FR2			X				X	
16	MARMORE	FR1			X				X	
17	NARNI-AMELIA	FR1			X				X	X
N°	Stazione	Linea	Accessibile a persone con disabilità motoria	Parzialmente accessibile a persone con disabilità motorie	Non accessibile in autonomia a persone con disabilità motorie	Dotata di servizio di assistenza PRM con carrello elevatore	Fruibile a persone con disabilità motorie	Percorsi tattili per persone con disabilità visiva	Informazione sonora per persone con disabilità visiva	Informazione visiva dinamica per persone con disabilità uditiva
18	NERA MONTORO	FR1			X				X	
19	NOCERA UMBRA	FR1			X				X	X
20	ORVIETO	FR1			X	X	X		X	X
21	PASSIGNANO SUL TRASIMENO	FR2			X				X	X
22	PERUGIA	FR2			X	X	X	X	X	X
23	PERUGIA CAPITINI	FR2			X			X	X	X
24	PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	FR2		X				X	X	X

25	PERUGIA SILVESTRINI	FR2	X				X		X	
26	PERUGIA UNIVERSITA'	FR2			X			X	X	
27	S.LIBERATO	FR1			X				X	
28	SPELLO	FR2			X				X	X
29	SPOLETO	FR1			X	X	X		X	X
30	TERNI	FR1		X		X	X	X	X	X
31	TORRICELLA	FR2			X				X	
32	TREVI	FR1			X				X	
33	TUORO SUL TRASIMENO	FR2			X				X	
34	VALTOPINA	FR2			X				X	

ALLEGATO 18

PIANO PER L'INCREMENTO GRADUALE DELLA COPERTURA DELL'EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI IN LINGUA INGLESE

Obiettivi ed impegni

La Delibera ART 16/2018, prevede che sui vari canali di comunicazione debbano essere utilizzate la lingua italiana e la lingua inglese.

È obiettivo del Piano individuare azioni per il triennio 2022-2024 per il prosieguo della graduale estensione della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese, durante la vigenza del Contratto di servizio in essere.

In particolare, il Piano definisce:

- lo stato delle informazioni sui vari canali di comunicazione;
- le iniziative già intraprese per la diffusione delle informazioni in lingua inglese;
- le iniziative che si intende intraprendere nel triennio.

Stato attuale della lingua utilizzata nelle informazioni

Allo stato attuale, Trenitalia assicura un numero considerevole di informazioni agli utenti e ai cittadini anche in lingua inglese.

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, che devono essere garantite anche in lingua inglese, con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio, secondo quanto previsto nelle tabelle di cui alle Misure 8 e 9 della Delibera stessa.

- **Informazioni pre-viaggio**

Trenitalia assicura attraverso i propri canali di vendita diretta e i canali di vendita affidati a terzi, che adottano la piattaforma di vendita PICO di Trenitalia (al momento le agenzie di viaggio), 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 (al momento le reti di vendita aderenti ai circuiti delle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA), laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio.

Informazioni statiche pre-viaggio – fase di acquisto

Per quanto riguarda la fase precedente il viaggio, allo stato attuale i punti vendita presidiati, vale a dire le biglietterie, il *call center* e le agenzie di viaggio, nonché il sito internet, l'*App* e le *self service* assicurano nella fase di acquisto della soluzione di viaggio l'informazione anche nella lingua inglese. Inoltre, le biglietterie *self service* consentono anche l'informazione in altre cinque lingue (tedesco, francese, spagnolo, cinese e arabo).

Informazioni statiche pre-viaggio – normativa e altre informazioni

La normativa di cui alle condizioni di trasporto e la carta dei servizi sono in lingua italiana.

Un estratto della Carta dei Servizi viene redatto anche in lingua inglese e pubblicato sul sito trenitalia.com nella sezione in lingua inglese.

Le altre informazioni non vocali in stazione sono in lingua italiana.

Tuttavia, Trenitalia si impegna, laddove possibile e con particolare riguardo alle stazioni a più alta frequentazione, ad affiggere locandine in lingua inglese, riportanti contenuti e informazioni senza carattere di eccezionalità.

Informazioni dinamiche pre-viaggio – informazioni

Per quanto riguarda le informazioni dinamiche (punti da 26 a 29 della tabella di cui sopra) e i canali di comunicazione individuati dalla Delibera ART 16, è necessario con riguardo al canale Mobile APP precisare che l'*App* e il *Mobile* sono due canali separati, le cui funzionalità sono diverse per natura.

La possibilità di fruire delle informazioni in lingua inglese attraverso l'*App* dipende dal settaggio del supporto telefonico, mentre il *Mobile* consente, già oggi, grazie ad un'implementazione del sistema realizzata da Trenitalia, di poter impostare la lingua inglese attraverso un menù dedicato. Allo stato attuale il sito *internet* viaggiatreno.it, il *contact center* e l'*App* già forniscono molte delle informazioni indicate in lingua inglese; più precisamente:

- tutti e tre i canali forniscono le informazioni relative a orari e binari arrivi/partenze e ritardi;
- per quanto riguarda i lavori programmati l'informazione è disponibile solo in lingua italiana sul sito *internet* trenitalia.com e presso il *contact center* anche in lingua inglese.

Si precisa che i siti viaggiatreno.it e trenitalia.com consentono di impostare diverse altre lingue oltre all'italiano e all'inglese.

• **Informazioni durante il viaggio**

Con riguardo alle informazioni statiche durante il viaggio di cui alla tabella della Misura 9 della Delibera ART 16/2018, si dettagliano di seguito le azioni già attuate in relazione a:

- le informazioni per “disponibilità di servizi a bordo” (punto 32): alcune delle informazioni, quali ad esempio la 1° e 2° classe e il servizio bici, sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale; mentre l’informazione per altri servizi, come ad esempio il pulitore viaggiante (progetti sperimentali) è fornita in doppia lingua (italiano – inglese) con attivazione di un messaggio pre-registrato a cura del capotreno;
- le informazioni relative alla “disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR sono fornite con pittogrammi in linguaggio universale;
- le informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza (punto 34) sono già fornite in doppia lingua (italiano e inglese).

Con riguardo alle informazioni dinamiche durante il viaggio di cui alla tabella della Misura 9 della Delibera ART 16/2018, si dettagliano di seguito le azioni già attuate in relazione a:

- le informazioni per “prossima fermata” (punto 35) sono fornite in doppia lingua (italiano e inglese);
- le informazioni per “Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l’informazione sia disponibile da parte del GI)” (punto 36) – per coincidenze con altri servizi TI nonché altri vettori OSP - sono fornite in doppia lingua (italiano e inglese).
- le informazioni per anomalie della circolazione (punti da 37 a 41) e per “eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto (punto 42) sono erogate con sistema “Infobordo” che fornisce l’informazione in doppia lingua (italiano e inglese). A tale proposito si precisa che il capotreno sceglie da supporto elettronico (*tablet*) la tipologia di informazione da rendere già preimpostata in doppia lingua italiano e inglese (Circolare DPR 1/2009 “Attribuzioni del personale di accompagnamento” e Manuale Annunci a Bordo ultima revisione). In caso di malfunzionamento del sistema “Infobordo”, il Capotreno è tenuto ad informare la clientela personalmente, percorrendo le carrozze, sia in lingua italiana che – al bisogno – in lingua inglese.

Interventi di periodo: 2022-2024

Trenitalia condivide l’impegno a rendere sempre più accessibile il proprio servizio e pertanto è prioritaria, nello sviluppo, la completa copertura delle informazioni anche in lingua inglese.

È da inquadrare in tale contesto l’impegno di Trenitalia a fornire, ad esempio in fase di acquisto alle *self service*, le informazioni in ben sette lingue.

Prevedendo quindi un sistema di azioni progressivo, nel triennio 2022-2024 sono previste le seguenti attività:

- risposta ai reclami pervenuti in lingua inglese nella medesima lingua;
- risposta sui Social alle richieste pervenute in lingua inglese nella medesima lingua;
- implementazione del sito trenitalia.com in lingua inglese, con la creazione di un'apposita sezione dedicata al trasporto regionale, prioritariamente orientata alle informazioni di natura turistica e *leisure* (macro info su turismo, servizi Link e Line, etc);
- produzione e apposizione di locandine relative ai punti di fermata dei servizi sostitutivi in lingua inglese.

Durata del Piano

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2022-2024.

Il Piano potrà essere aggiornato e condiviso con l'Agenzia nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi di più lungo periodo 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 delle attività del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.