

**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**

**REGIONE PUGLIA**

**E**

**TRENITALIA S.p.A.**

**ANNI 2018-2032**

**CIG 7529044BA6**

Con la presente scrittura privata

tra

**la Regione Puglia** in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Bari, Lungomare N. Sauro, 33 codice fiscale 80017210727, rappresentata dall'ing. Carmela IADARESTA, che interviene ed agisce in qualità di Dirigente della Sezione Trasporto Pubblico Locale e Intermodalità (di seguito, per brevità, denominata "Regione")

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 Responsabile 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 (nel prosieguo anche "FS") operante nel settore del trasporto ferroviario avente ad oggetto la programmazione, la commercializzazione e la gestione di servizi di trasporto ferroviario, in ambito nazionale, internazionale e locale, nonché dei servizi accessori al trasporto dei viaggiatori medesimi, in virtù delle Licenze rilasciate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000, D.M. 73-T e n. 14/N del 24 ottobre 2012;
2. che, a far data dall'anno 2001, la Regione risulta titolare delle funzioni e dei compiti di programmazione ed amministrazione inerenti i servizi di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale già in concessione a Ferrovie dello Stato;
3. che i rapporti fra Trenitalia e la Regione sono regolamentati da specifici contratti di servizio;
4. che il contesto di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale è stato definito in particolare dai seguenti provvedimenti:
  - Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422 e s.m.i. concernente "*Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art. 4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n.59*";
  - Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 "*relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70*" e s.m.i.;

- 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;
- Regolamento (UE) n. 1926/2017 della Commissione del 31 maggio 2017, relativo alla predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sulla mobilità multimodale il quale istituisce il Punto di Accesso Regionale per infomobilità "Regional Access Point" (Punto di Accesso Regionale -RAP) ss.mm.ii. successive disposizioni attuative;
- Legge 23 luglio 2009 n. 99 che all'art. 61 prevede "*Ulteriori disposizioni in materia di trasporto pubblico locale*";
- Decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179 convertito con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221;
- Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70 che detta la "*Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*";
- Decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112 "*Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)*";
- Legge Regionale 31 ottobre 2002 n. 18 "*Testo unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale*";
- Legge Regionale 20 agosto 2012, n. 24 "*Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali*";
- 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 24 febbraio 2010 la Regione e Trenitalia hanno sottoscritto il contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per gli anni 2010-2015, rinnovabile per ulteriori sei anni;
  6. che con Deliberazione n. 2085/2016 la Giunta Regionale ha approvato al punto n. 2 del deliberato lo schema di Atto di rinnovo del predetto contratto di servizio per il biennio 2016-2017;
  7. che le Parti, in forza della predetta deliberazione, in data 22 dicembre 2016 hanno sottoscritto l'Atto di rinnovo del predetto contratto di servizio (n. di repertorio 018968) per il periodo 2016-2017;
  8. che i rapporti reciproci fra le Parti sono difatti regolamentati nel rispetto dei principi di cui al Regolamento (CE) 1370/2007 (nel prosieguo anche *“Reg. 1370”*), 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;
  9. 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 10 (dieci) ai sensi dell'articolo 5 par. 6 e ulteriori 5 (cinque) ai sensi dell'articolo 4 par. 4 del Reg. 1370 e s.m.i., in ragione della significatività dei nuovi investimenti previsti;
  10. che la sottoscrizione di un nuovo contratto per la durata complessiva di 15 (quindici) anni - 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;
  11. che la Regione, constatata la convenienza della proposta commerciale di Trenitalia, coerente con gli obiettivi di: valorizzazione del servizio di trasporto ferroviario regionale, asse portante del sistema di trasporto pubblico locale, e di riequilibrio modale tra il servizio pubblico e l'auto privata, in data

24 dicembre 2016 ha proceduto, in ottemperanza agli obblighi di pubblicità previsti dall'articolo 7 paragrafo 2 del Reg. 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, fatte salve le condizioni per l'applicazione dell'art. 4 paragrafo 4 del Reg. 1370 e verificata la permanenza dei principi generali dell'attività amministrativa di cui all'art. 1 della Legge 7 agosto 1990 n. 241, disponendo l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale ferroviario;

12. che, in data 21 febbraio 2018 Trenitalia ha aggiornato la proposta commerciale sub 9 con l'offerta delle condizioni in termini di qualità ed affidabilità del servizio per il periodo di quindici anni (2018-2032) che la Regione ha reputato di proprio interesse;
13. che, nel rispetto del Reg. 1370 e s.m.i., le Parti, con il presente contratto di servizio (nel prosieguo anche solo “**Atto**” o “**Contratto**”), intendono condividere e formalizzare i patti e le condizioni per l'affidamento diretto per il periodo 2018 – 2032;
14. che, ulteriore obiettivo della Regione, condiviso da Trenitalia, è massimizzare l'incremento del numero di viaggiatori che ogni giorno usano il treno, attraverso un significativo miglioramento dell'offerta ferroviaria in termini di qualità, flessibilità, frequenza e coordinamento con gli altri mezzi di trasporto, al fine di pervenire ad un riequilibrio modale del mezzo collettivo rispetto al mezzo privato. Un modello di offerta che, attraverso la gerarchizzazione dei servizi ed il loro cadenzamento, sappia incrementare la frequenza delle corse nelle aree urbane e suburbane a maggiore domanda garantendo, nello stesso tempo, la riduzione dei tempi di percorrenza nei collegamenti tra centri più distanti. La regione indirizzerà la pianificazione degli orari dei propri servizi regionali al fine di favorirne il coordinamento nei nodi di interscambio;
15. che con DGR 957/2018, la Regione ha autorizzato la sottoscrizione del Contratto;
16. che Trenitalia, in vista dell'apertura della linea ferroviaria Bari-Bitritto, con nota prot. 28422 del 28/07/2022 ha sottoposto alla Regione la propria proposta di estensione del perimetro del Contratto di Servizio 2018-2032 al servizio ferroviario sulla citata linea;
17. che la Regione, constatata la convenienza della suddetta proposta per l'estensione del perimetro del Contratto di servizio 2018-2032 al nuovo servizio ferroviario sulla linea Bari-Bitritto, con Deliberazione di Giunta Regionale n. 2009 del 29/12/2009 ne ha disposto l'aggiudicazione diretta in favore di Trenitalia ed in data 03/01/2023, 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 n.4526 sulla GU/S S2 del 03/01/2023 per l'affidamento diretto a Trenitalia del servizio di trasporto sulla predetta linea, per nove anni a far data dal 01/01/2024;
18. che, le Parti hanno condiviso che l'affidamento del servizio ferroviario sulla linea Bari - Bitritto si inserisce nell'ambito del rapporto contrattuale in essere tra la Regione medesima e Trenitalia;

19. che a seguito dell'entrata in vigore della Delibera ART 120/2018 cit., la Regione ha richiesto all'ART con nota prot. AOO\_078/1267 del 21/03/2023 i parametri di efficienza ed efficacia di cui alla Misura 2, punto 4, che ART ha fornito con nota prot. 10842 del 20/04/2023
20. che le Parti hanno revisionato il 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);
21. che la Regione con nota prot. AOO\_078/5505 del 27/11/2023, 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)**

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

L'Allegato n. 4 (PEF), l'Allegato n. 3 (Condizioni minime di qualità, penali e premi) e l'Allegato n. 7 (Piano Investimenti) al presente Contratto possono essere modificati secondo quanto previsto nei successivi articoli, previa sottoscrizione di uno specifico accordo fra le Parti che avrà valore di integrazione e/o modifica del Contratto medesimo, mentre i rimanenti allegati vengono aggiornati previa condivisione nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui all'articolo 18.

### **Art. 2**

#### **(Struttura del Contratto)**

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

Art. 1 (Conferma delle premesse e degli allegati)

Art. 2 (Struttura del Contratto)

#### **SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA**

Art. 3 (Oggetto)

Art. 4 (Durata ed effetti della sottoscrizione)

Art. 5 (Disciplina delle prestazioni)

Art. 6 (Corrispettivi e modalità di pagamento)

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

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

Art. 9 (Sopravvenuta incapacienza 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 (Codice etico e Disciplinare)

Art. 27 (Tracciabilità dei flussi finanziari)

Art. 28 (Tutela dei dati personali)

Art. 29 (Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)

Art. 30 (Disposizioni finali)

## **SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA**

### **Art. 3**

#### **(Oggetto)**

1. La Regione, perseguendo gli obiettivi di miglioramento della qualità del servizio di trasporto pubblico ferroviario di passeggeri, d'integrazione ed efficientamento dell'intero sistema regionale di trasporti, di crescita della popolazione regionale servita dai servizi di trasporto pubblico, di incremento dei passeggeri trasportati, di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, affida a Trenitalia, che accetta, l'esercizio dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse regionale e locale, di cui all'Allegato 1.a e 1.b (Programma di esercizio), gravato da obblighi di servizio pubblico (nel prosieguo anche "OSP"), nonché i servizi connessi al trasporto medesimo, come descritti nel presente Contratto e secondo le condizioni minime di qualità (nel prosieguo anche "CMQ") ivi fissate.
2. La Regione corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente comma 1 del presente articolo - un corrispettivo, quale compensazione degli OSP di cui agli artt. 4 e 6 del Reg. 1370, il cui importo è tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente

Atto, garantendo la remunerazione del capitale investito e la coerenza con la metodologia di calcolo, di cui all'Allegato al suddetto Reg. 1370.

#### **Art. 4**

##### **(Durata ed effetti della sottoscrizione)**

1. Il presente Atto ha durata quindicennale, di cui 10 (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 Reg. 1370 ed ulteriori 5 (cinque) anni, per il periodo 1° gennaio 2028 - 31 dicembre 2032, tenuto conto degli investimenti di entità significativa previsti dal Contratto e delle relative modalità di ammortamento, ai sensi di quanto previsto all'art. 4 par. 4 del medesimo Reg. 1370.

#### **Art. 5**

##### **(Disciplina delle prestazioni)**

1. Trenitalia svolge il servizio di trasporto ferroviario passeggeri di cui al precedente art. 3 secondo il Programma di Esercizio analitico annuale (Allegato 1.a e 1.b), assicurando anche i Servizi connessi al trasporto di cui all'Allegato 2, nel rispetto delle condizioni minime di qualità dettagliate all'Allegato 3.
2. Il programma di esercizio treno (Allegato 1.a), di cui al comma 1 del presente articolo, è strutturato secondo:
  - a) il codice identificativo del treno;
  - b) le 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) il tempo di percorrenza;
  - e) i giorni di esercizio annuo e la periodicità;
  - f) la composizione minima del treno da garantire e la composizione programmata, i posti a sedere offerti, posti offerti\*km della composizione minima e il tipo di materiale;
  - g) la categoria del treno;
  - h) l'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 dalla Regione, che saranno oggetto di separata regolazione.
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 dei servizi che la Regione ha definito e come indicato all'Allegato 1.a.



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 che la stessa Regione ha sottoscritto nel marzo 2016 con il Gestore dell'Infrastruttura: Rete Ferroviaria Italiana (RFI). Per gli anni successivi al primo, il programma di esercizio, ad ogni cambio dell'orario, sarà concordato con la Regione entro 270 (duecentosettanta) giorni antecedenti l'entrata in vigore dell'orario stesso. Il programma di esercizio rilasciato dal Gestore dell'Infrastruttura sarà poi trasmesso alla Regione almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore. Il cronoprogramma delle attività è riportato nell'Allegato 9 (Procedure di aggiornamento del programma di esercizio).
6. E' facoltà della Regione, in occasione di significative variazioni di orario, istituire tavoli di confronto con gli operatori del TPL e Trenitalia.
7. Trenitalia, in condivisione con la Regione, effettua il servizio con modalità automobilistica, previa individuazione, con le modalità previste per legge, di uno o più operatori adeguatamente qualificati; solo nei seguenti casi, fermo restando la responsabilità diretta di Trenitalia nell'assolvimento degli impegni contrattuali verso la Regione:
  - a. servizi sostitutivi automobilistici da orario definiti nel programma di esercizio (Allegato 1.b)
  - 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. Tutto il servizio di cui all'Allegato 1.a è svolto in modalità ferroviaria. Trenitalia proseguirà allo svolgimento dei servizi automobilistici sostitutivi dei servizi ferroviari, di cui all'Allegato 1.b, fino all'affidamento degli stessi, con procedure ad evidenza pubblica, nel contesto dei bacini territoriali ottimali pugliesi, da parte delle Amministrazioni competenti. La Regione comunica a Trenitalia la cessazione di tali servizi con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi e, comunque, con previsione di decorrenza dal cambio orario di dicembre.
9. Trenitalia è tenuta a comunicare alla Regione, entro 24 (ventiquattro) ore dall'inizio dei servizi di cui ai precedenti punti b) e c) del comma 7 del presente articolo, le cause della loro effettuazione, indicando la durata che non può superare i 60 (sessanta) giorni per i servizi di cui al punto c).
10. Le Parti, in data 04/09/2018, hanno predisposto uno specifico "*Piano d'intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse*" (d'ora innanzi, il "Piano"), poi aggiornato in data 23/05/2022 (Allegato 13), relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un "adeguato servizio sostitutivo", in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale

delle corse, che determina una modifica temporanea del programma di esercizio. Il Piano relativo ai servizi sostitutivi in caso di soppressione parziale o totale delle corse ha definito le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico – finanziario originario del Contratto.

11. Trenitalia è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività di cui al programma di esercizio, curando e garantendo:
  - a) la manutenzione ordinaria (di primo e secondo livello), straordinaria (salvo quanto diversamente disposto da contratti di comodato o locazione stipulati tra le Parti) e le revisioni periodiche del materiale rotabile;
  - b) le condizioni di sicurezza;
  - c) la pulizia del materiale rotabile, secondo quanto previsto dall'Allegato 3.
12. Trenitalia, per lo svolgimento di singole attività o specifici servizi attinenti al trasporto, può avvalersi di altre aziende od operatori, selezionati secondo le modalità previste per legge, ferma restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali.

#### **Art. 6**

##### **(Corrispettivi e modalità di pagamento)**

1. La Regione corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente art. 3 del Contratto – un corrispettivo, quale compensazione degli OSP di cui agli artt. 4 e 6 del Reg. 1370, 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 da riconoscere a Trenitalia per il servizio espletato dal 1° gennaio 2018, riportato nel PEF (Allegato 4, aggiornato con Allegato 4bis) 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 annui di conto economico al termine del periodo 2018 – 2032 sia tendente a zero.
3. L'elenco delle gratuità e delle agevolazioni e le relative forme di compensazione vigenti alla sottoscrizione dell'Atto sono riportate all'Allegato 5; di queste si è tenuto conto nella definizione dei ricavi nel PEF.

In particolare, le condizioni di seguito elencate sono state considerate imprescindibili per l'affidamento diretto:

- a. l'efficientamento dei costi di processo, nei termini di incremento della produttività di cui al PEF;
- b. il piano d'investimenti in autofinanziamento di Trenitalia per complessivi 226,7 (duecentoventisei/7) milioni di euro, che consentirà l'acquisto di nuovi treni e il rinnovo della

flotta già in uso, l'ammmodernamento degli impianti manutentivi, gli sviluppi informatici e l'implementazione di nuove tecnologie;

- c. le manovre tariffarie, relative agli anni 2021, 2023 e 2026;
- d. l'incremento medio annuo del 2,8 % (due virgola otto per cento) dei ricavi da mercato, che consente di innalzare il rapporto tra ricavi e corrispettivi dal 38% (trentotto per cento) nel 2018 al 47% (quarantasette per cento) nell'anno 2032;
- e. il livello qualitativo dei servizi offerto da Trenitalia, che la stessa clientela finale riconosce; le indagini di *Customer Satisfaction* rilevano una valutazione del viaggio nel suo complesso cresciuta dal 2016 al 2017 di 2 (due) punti percentuali, l'informazione a bordo di quasi 3 (tre) punti percentuali, la puntualità di 2 (due) punti percentuali, il comfort di viaggio di quasi 1 (un) punto percentuale;

3bis. Le condizioni di cui al precedente comma 3, sono state aggiornate nell'ambito della revisione del PEF al termine del primo periodo regolatorio.

- 4. 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 del Contratto. 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.
- 5. Il corrispettivo viene erogato in quattro rate trimestrali posticipate da corrispondersi entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento in modalità elettronica della fattura. L'importo di ciascuna delle prime tre rate è pari ad 1/4 (un quarto) del corrispettivo complessivo annuale previsto nel PEF. L'importo della quarta rata viene fatturato in 2 (due) tranches: la prima per un importo pari all'80% (ottanta per cento) del totale della quarta rata, da liquidarsi entro 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione della fattura; la seconda tranche, a saldo degli importi dovuti dalla Regione a Trenitalia, viene fatturata sulla base dei dati relativi ai servizi svolti in ciascuna annualità e liquidata insieme a penali e forme di mitigazione/riduzione delle stesse, ad eccezione delle penali/mitigazioni correlate agli obiettivi di efficacia ed efficienza operativa, che saranno liquidate con la prima fattura utile; la fattura a saldo sarà emessa entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento. La Regione, in correlazione all'evoluzione delle tempistiche di trasferimento delle risorse statali, si riserva di aderire alla richiesta di Trenitalia di una maggior frequenza dei pagamenti valutandone gli effetti positivi sul PEF.
- 6. La Regione si impegna ad assicurare la certezza della corresponsione dei corrispettivi e, in particolare, la regolarità e la puntualità della liquidazione. In caso di tardivo pagamento degli importi dovuti, la Regione è tenuta a corrispondere a Trenitalia gli interessi 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.

#### **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 8, 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 superiori alle normali oscillazioni gestionali ( $\pm$  5% della voce oggetto di analisi). 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. I formati di contabilità regolatoria e i dati tecnici relativi all'esercizio precedente sono 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 alla Regione e all'ART entro 60 giorni dall'approvazione del Bilancio d'esercizio, o nel maggior termine fissato dalla normativa anche regolatoria.
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 tre per cento ( $\pm 0,3\%$ ) 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) del presente comma, faccia registrare uno scostamento eccedente la predetta fascia ( $\pm 0,3\%$ ) e sia inferiore alla fascia della successiva lettera c) ( $\pm 5\%$ ) del presente comma, 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 8, 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 del presente articolo;
- c) laddove il confronto di cui al precedente punto a) del presente comma, faccia registrare un risultato totale eccedente una più ampia fascia di più o meno cinque per cento ( $\pm 5\%$ ) dei ricavi operativi, sempre previo scomputo delle componenti di costo e ricavo, a carico di ciascuna delle Parti, secondo quanto previsto nella Matrice dei rischi, di cui all'Allegato 8, 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 del Contratto e modifichi il PEF, sostituendo, quindi, l'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 della Regione, 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 del Contratto 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 3, del presente articolo, 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 in maniera permanente di oltre il 2% (due per cento) rispetto al perimetro dei servizi previsti nell'allegato 1.a di cui al PEF, nonché in caso di affidamento con procedure ad evidenza pubblica dei servizi di cui all'Allegato 1.b, ai sensi dell'art. 5 comma 8;
  - c) nel caso in cui la redazione del PRO, per il periodo regolatorio 2028-2032, 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 (sessanta) 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 (sessanta)giorni dall'apertura delle trattative, le stesse hanno diritto di risolvere il presente Atto, fermo restando l'obbligo, per Trenitalia, di garantire il servizio per i successivi 12 (dodici) mesi.
7. Al termine del terzo, sesto, nono e dodicesimo 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 del presente articolo, e definiscono la conseguente regolazione del relativo saldo, valutandone l'eventuale utilizzo nel Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.
8. Infine, la tabella di Listino Prezzi (Allegato 6 – anno 2024), derivata dai valori del PEF e condivisa nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, è utilizzata come riferimento per valorizzare eventuali richieste di servizi in più o in meno da parte della Regione. Al riguardo, Trenitalia si rende disponibile ad effettuare, su richiesta della Regione - avvalendosi del predetto Listino Prezzi ogni simulazione necessaria a valutare le ricadute economiche delle richieste della

Regione in merito ad eventuali variazioni dell'offerta. Nel caso in cui la Regione proceda alla richiesta di servizi in più, non trova applicazione la previsione di cui al comma 3, lettera a) del presente articolo.

9. Acquisito il CER 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 tre per cento ( $\pm 0,3\%$ ) 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, del presente articolo, 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 60 (sessanta) giorni.
12. La Regione prende atto che, nella determinazione dei costi e dei ricavi, Trenitalia ha tenuto conto di quanto riconosciuto relativamente alla circolazione sui servizi ferroviari al personale del Gruppo Ferrovie dello Stato in forza dell'applicazione del CCNL vigente.

#### **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, le Parti procedono ad una rimodulazione del PEF. Qualora entro 60 (sessanta) giorni dall'intervenuto accertamento della incapienza dei fondi non si raggiunga l'accordo su detta rimodulazione, Trenitalia procederà, anche in corso d'orario e previa comunicazione alla Regione, ad effettuare interventi per la riprogrammazione quantitativa/qualitativa dei servizi.
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. La Regione garantisce a Trenitalia lo svolgimento di prestazioni di cui al programma di esercizio (Allegati 1.a e 1.b) del presente Contratto, tale da assicurare un corrispettivo minimo annuo corrispondente all'80% (ottanta per cento) dei corrispettivi previsti a PEF per ciascun anno su cui incide l'incapienza dei fondi stanziati.

#### **Art. 10**

### **(Flessibilità del programma di esercizio)**

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

### **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 (come definite dalla “Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010”), quali calamità naturali, terremoti, sommosse, nonché scioperi 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 in sede di CER e, quindi, in sede di consuntivazione annuale fra quest'ultimo e il PEF, come previsto al precedente art. 8 del Contratto.
2. Qualora le variazioni di produzione temporanee rispetto al programma di esercizio siano imputabili a Trenitalia, le stesse sono valutate ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'Allegato 3.
3. In caso di sciopero, Trenitalia garantisce le prestazioni indispensabili (servizi garantiti in caso di sciopero – Allegato 1.c), stabilite tra Trenitalia e le Organizzazioni Sindacali, in conformità alle disposizioni di cui alla Legge sullo sciopero nei servizi essenziali n. 146/90 e ss.mm.ii. Trenitalia garantisce, altresì, la preventiva e adeguata informazione alla Regione e alla clientela.
4. Trenitalia, nei casi di cui al primo comma del presente articolo, si impegna a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, anche ricorrendo a modalità sostitutive d'esercizio, informando tempestivamente e adeguatamente sia la clientela sia la Regione.
5. In caso di alterazioni del servizio, determinate da cause di carattere eccezionale, 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 3 – 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, salvo formalizzato dissenso da parte della Regione, da pervenire entro 10 giorni dalla relativa comunicazione di Trenitalia, purché ciò non determini alcun onere a carico della Regione, disagi per l'utenza o vincoli alla produzione del servizio.
2. Trenitalia determina le specifiche modalità attuative delle attività di cui al comma 1, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni del presente Atto.
3. Tale valorizzazione sarà riscontrata nel CER nell'ambito dei ricavi, in ragione della natura.
4. La Regione 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. La Regione fornirà a Trenitalia, al momento della richiesta, il contenuto dell'informazione al fine di consentirle di valutare che la stessa non sia lesiva o in contrasto con gli interessi/policy del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Resta in capo alla Regione 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 definita dalla Conferenza Stato-Regioni nel Documento “*Nuova tariffa con applicazione sovraregionale*” del 3 agosto 2017, come integrata dal Documento del 21 settembre 2017 e successive ulteriori integrazioni.
2. La Regione, ai sensi del presente Atto, corrisponde, direttamente a Trenitalia, l'integrale compensazione delle quote per i mancati introiti tariffari derivanti da agevolazioni, o titoli di gratuità, 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. La Regione, inoltre, stabilisce che:
  - a far data dal 1° luglio 2018 l'agevolazione per i ragazzi sarà modificata prevedendo la gratuità per i ragazzi fino a 10 anni non compiuti, quindi il prezzo pieno adulti;

- a far data dal 1° gennaio degli anni 2019, 2020, 2022, 2024, 2025 e dal 2027 al 2032 annualmente, con prevedita degli abbonamenti al 25 dicembre dell'anno precedente, le tariffe sono automaticamente adeguate al tasso di inflazione NIC (al lordo dei tabacchi), definito a novembre dell'anno precedente, con un minimo annuale pari allo 0,9%;
- a far data dal 1° gennaio degli anni 2021, 2023 e 2026, con prevedita degli abbonamenti al 25 dicembre dell'anno precedente, le tariffe sono automaticamente incrementate rispettivamente del 3,5% (tre virgola cinque per cento), 5,0% (cinque per cento) e 3,5% (tre virgola cinque per cento).

Nel 2026 inoltre verrà applicato un meccanismo di *price cap*, come esplicitato nell'Allegato 5

Gli adeguamenti e gli incrementi delle tariffe di cui sopra sono paritetici per le tariffe regionali e sovraregionali e sono automaticamente applicate da Trenitalia, salvo deliberazione contraria da parte della Regione.

4. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'adeguamento e l'incremento delle tariffe di cui al precedente comma 3 del presente articolo, come previsto nel PEF, contribuisce all'equilibrio economico del presente Contratto e, pertanto, qualora la Regione intervenga per non effettuarli, o siano di valore inferiore a quelli previsti nel PEF, l'importo del mancato/minore adeguamento/incremento non sarà computato nel calcolo di cui all'art. 8, comma 3, lettera a).
5. 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.  
Gli importi delle sanzioni/regolarizzazioni/sovrapprezzi alla clientela sono quelli di cui all'Allegato 5 al presente Atto. Salvo diverse e successive disposizioni, è prevista la possibilità di acquistare il biglietto a bordo treno senza pagamento di alcun sovrapprezzo, nei casi dettagliati all'Allegato 5; negli altri casi è ammesso l'acquisto a bordo con pagamento di un sovrapprezzo di 5 (cinque) euro e previo avviso al capotreno.
6. Trenitalia provvede ad effettuare il controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri e 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.
7. Trenitalia si impegna ad attivare iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, nonché a tutelare la sicurezza personale del viaggiatore secondo il Piano Operativo di sicurezza e controlleria, concordato tra le Parti in data 01/10/2019. Detto Piano, predisposto anche con il coinvolgimento delle FF.OO., definisce le necessità, le attività, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.
8. Trenitalia ha facoltà di adottare – decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della comunicazione alla Regione e in assenza di opposizione da parte di quest'ultima – ulteriori azioni sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, o per progetti che favoriscano la mobilità casa - lavoro e casa – scuola e la mobilità turistica anche in collaborazione con gli enti locali, anche combinati con altre

prestazioni o servizi, purché compatibili con il servizio gravato da OSP e con altri servizi di trasporto gravati da OSP istituiti a livello regionale, in conformità con la legge regionale 31 ottobre 2012 n. 18 “*Testo unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale*”.

9. 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 e adeguato livello di dotazione della rete di vendita e d'informazione, 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 24.11.2022 hanno predisposto, un apposito Piano di intervento per la vendita e l'informazione, anche tenuto conto delle condizioni territoriali di domanda e di offerta. Il Piano di intervento per la vendita e l'informazione, definisce le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.
10. 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 la Regione non si impegni formalmente a compensare i minori introiti.
11. Le Parti si impegnano a sviluppare evoluzioni del sistema tariffario anche integrato, che consentano di attuare meccanismi di *pricing* 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 delle condizioni minime di qualità di cui all'Allegato 3 del Contratto. Il rispetto delle condizioni minime di qualità è verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata.
3. Con riferimento ai livelli minimi di accessibilità e fruibilità del servizio per gli utenti, con particolare riferimento alle persone a mobilità ridotta, in data 01/10/2019, le Parti hanno predisposto un apposito “Piano Operativo per l'Accessibilità”, 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 01/10/2019, un Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese, fino al livello di copertura determinato dalle Parti. Il Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese definisce la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.

5. Trenitalia effettua, con almeno un'indagine all'anno, in periodi significativi di erogazione del servizio, la rilevazione complessiva e unitaria della qualità percepita dalla clientela, finalizzata alla misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela ed all'individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine, Trenitalia, deve avvalersi di un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità. La rilevazione della *customer satisfaction* è condotta da Trenitalia conformemente 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 (CMQ), di cui alla Delibera ART 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 alla Regione, entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento. Qualora la Regione non si esprima entro 30 (trenta) giorni dalla predetta comunicazione, la Carta dei Servizi si deve considerare approvata e Trenitalia procede a pubblicarla sul proprio sito internet. Trenitalia, in fase di elaborazione 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 6.000 (seimila) euro le attività di cui alle lett. b, c, d, della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dalla Regione, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate. La Carta dei Servizi, seppur non allegata al presente Atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale.
7. Trenitalia rende annualmente disponibili alla Regione i dati di orario nel formato aperto (Open data) ed editabile GTFS (General Transit Feed Specification). Al fine di dare attuazione al *Regional Access Point* (RAP), Trenitalia si impegna a sottoporre alla Regione entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente contratto le modalità attuative secondo quanto previsto dalle Linee Guida di cui al Regolamento (UE) 1926/2017 della Commissione del 31 maggio 2017.

## **Art. 15**

### **(Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)**

1. Trenitalia e la Regione si impegnano a garantire il piano di investimenti finalizzato al rinnovo del materiale rotabile, al *revamping* dello stesso e all'adeguamento degli impianti di manutenzione, come dettagliatamente indicato nell'Allegato n. 7 del Contratto, 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 15.12.2024, 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 357,6 milioni di euro, di cui 13,4 milioni di euro per il *revamping* e *restyling* della flotta esistente, 39,7 milioni di euro per impianti, 29,3 milioni di euro per informatica e tecnologia, 97 milioni di euro di manutenzione ciclica (comprensivi della futura manutenzione ciclica dei tre treni Jazz, di cui sotto), 178,2 milioni di euro per nuovo materiale rotabile che, unitamente ai 212,0 milioni di euro a carico della Regione, comportano investimenti in nuovo materiale rotabile per 391 milioni di euro, per l'acquisto di:
  - o 3 treni Jazz Alstom a quattro casse di proprietà regionale che saranno concessi alla consegna in comodato d'uso a Trenitalia, in qualità di gestore del servizio ferroviario, con positivo effetto sull'entità del corrispettivo in capo alla Regione per la conseguente riduzione dei costi per Trenitalia;
  - o 37 treni Pop Alstom a quattro casse, di proprietà di Trenitalia ed acquisiti con un co-finanziamento regionale;
  - o 4 treni Rock a quattro casse, di proprietà di Trenitalia ed acquisiti con un co-finanziamento regionale;
  - o 6 treni Pop Alstom a quattro casse, di proprietà di Trenitalia acquistati in autofinanziamento;
  - o 1 locomotiva Diesel di soccorso, di proprietà di Trenitalia acquistata in autofinanziamento.
3. Trenitalia, nell'ambito del quadro economico del Contratto, procede all'ammortamento del valore del materiale rotabile, applicando i principi contabili Internazionali (IFRS: International. Financial Reporting Standard), 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, la Regione si obbliga, sin d'ora, a porre in carico al nuovo Affidatario l'obbligo di acquistare, previa corresponsione del maggiore dei valori tra il valore netto contabile e il valore di mercato alla data di cessione, il materiale rotabile utilizzato da Trenitalia in forza del presente Contratto. Nel caso in cui i rotabili acquistati 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 al nuovo Affidatario; in tal caso, la Regione si obbliga, sin d'ora, a porre in carico a quest'ultimo l'obbligo di subentrare in detto contratto ed a restituire a Trenitalia gli importi di corrispettivo, già liquidati al fornitore, facendosi, inoltre, carico di ogni ulteriore onere economico e/o finanziario connesso.

Analogamente, alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento dei servizi ad un gestore diverso da Trenitalia, la Regione 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 maggiore dei valori tra il valore netto contabile e il valore di mercato alla data di cessione. In tale caso, Trenitalia si obbliga a cedere la proprietà del materiale rotabile.

Il trasferimento della proprietà e il subentro al servizio sono subordinati 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 delle condizioni minime di qualità, definite nell'Allegato 3 del Contratto, secondo le periodicità rispettivamente ivi indicate nonché trasmette annualmente la Relazione Illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018, nella quale sono esaminate le performance e individuate le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive.
2. Trenitalia illustra i risultati conseguiti alla Regione in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di cui al successivo art. 18 del Contratto. La Regione ha facoltà di chiedere a Trenitalia tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi, e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie. Il Comitato Tecnico di Gestione valuta il rispetto delle CMQ ed indica le eventuali azioni di miglioramento.
3. La Regione si riserva di verificare il rispetto delle CMQ 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, redigendo, a conclusione della visita ispettiva, un verbale di accertamento controfirmato da entrambe le Parti, con riportate eventuali diverse indicazioni da parte del Personale di Accompagnamento

Trenitalia. La Regione provvederà ad inoltrare via pec (posta elettronica certificata) a Trenitalia gli esiti delle verifiche, secondo le modalità stabilite al successivo articolo 17 comma 6 del Contratto.

5. Per l'effettuazione delle suddette verifiche, le Parti concordano che su tutti i treni regionali di competenza della Regione è concessa la libera circolazione a dipendenti della Regione, o a rilevatori individuati dalla Regione stessa, muniti di apposita credenziale di libera circolazione 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 (dieci).
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 la Regione.

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

7. Per agevolare il monitoraggio continuo dell'effettuazione e della regolarità dei servizi, Trenitalia cura gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura, affinché la Regione sia abilitata con n. 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 le CMQ con i relativi indicatori di qualità, valori obiettivo, in funzione dei quali possono maturare premi, penalità e riduzioni/mitigazioni delle medesime, secondo quanto previsto nell'Allegato 3 del Contratto.
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'1,50% (uno virgola cinque per cento) del valore del corrispettivo annuale indicato nel PEF (All. 4bis). 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 delle penali 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. La Regione e Trenitalia si danno reciprocamente atto che le CMQ 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) 1371/2007. Le somme che Trenitalia dimostri di aver sostenuto per l'applicazione del Regolamento (CE) 1371/2007, come sostituito dal Regolamento (UE) 782/2021, 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 dalla Regione, prioritariamente, a beneficio della clientela, anche, eventualmente, in forma di buoni sconto (indennità per abbonati), da intendersi convenzionalmente emessi a compensazione delle indennità da ritardo, previste all'art. 17 del citato Reg. (CE) 1371/2007, come sostituito dal Regolamento (UE) 782/2021, 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.
6. Ai fini della contestazione della violazione che può dar luogo a penale, la Regione provvede ad inoltrare, a mezzo pec, l'avviso di violazione entro 10 (dieci) giorni dalla data di accertamento della medesima. Trenitalia, entro 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, può produrre alla Regione le proprie controdeduzioni via pec. La Regione, qualora non ritenga valide le suddette controdeduzioni, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento delle medesime e comunque, entro 60 (sessanta) 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 12 composto da:
  - a) due rappresentanti di Trenitalia;
  - b) due rappresentanti della Regione.
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, 14 e 15 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 del Contratto.

3. Il Comitato è presieduto da uno dei membri della Regione, che provvederà alle relative convocazioni e verbalizzazioni, 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 ART 16/2018 secondo le tempistiche ivi previste.
2. Contestualmente alla loro pubblicazione, i documenti, i dati e le informazioni, di cui al comma 1 del presente articolo sono trasmessi da ciascuna Parte all'ART in formato aperto/editabile.
3. Fatta salva ogni diversa previsione normativa, le Parti si impegnano 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)**

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 Reg. (CE) 1370/2007), per la frazione di periodo di vigenza contrattuale. In tali casi, non trova applicazione il meccanismo di cui all'art. 8, commi 10 e 11. Il versamento dalla Parte a debito avverrà con le modalità e tempistiche che saranno definite, e, comunque, entro, e non oltre, 6 (sei) mesi dalla risoluzione.
2. In particolare la Regione, previa diffida ad adempiere secondo quanto previsto al comma 1 del presente articolo, ha facoltà di risolvere il Contratto ove ricorrano i seguenti inadempimenti:

- a. abbandono o sospensione ingiustificato del servizio;
  - b. ingiustificate e gravi, reiterate o permanenti irregolarità nell'esercizio che ne compromettano la regolarità o la sicurezza;
  - c. grave violazione delle prescrizioni dettate dagli Enti competenti nell'esercizio dell'attività di vigilanza e controllo sul servizio;
  - d. superamento della soglia per le penali secondo quanto definito dall'ART nella Delibera 16/2018;
  - e. mancata ottemperanza a norme imperative di legge o regolamentari ed in particolare nel caso di sostituzione, anche parziale, di terzi nella gestione del servizio, ove questa non sia autorizzata dalla Regione;
  - f. qualora Trenitalia sia sottoposta a procedura di fallimento, oppure ad altra procedura concorsuale di liquidazione;
  - g. qualora Trenitalia perda i requisiti di idoneità morale, tecnica e finanziaria previsti dalla normativa vigente in materia di rilascio della licenza ferroviaria;
3. In particolare Trenitalia, previa diffida ad adempiere secondo quanto previsto al comma 1 del presente articolo, ha facoltà di risolvere il Contratto ove ricorrano i seguenti inadempimenti:
- a. nel caso di tardivo pagamento di tre rate trimestrali consecutive rispetto ai termini di cui al precedente articolo 6;
  - b. nel caso in cui la Regione non assicuri a Trenitalia il corrispettivo annuo minimo garantito di cui al precedente articolo 9, comma 3;
4. A seguito della risoluzione conseguente all'inutile decorrenza del termine fissato ai sensi del comma 1 del presente articolo, Trenitalia è tenuta comunque al proseguimento del servizio alle medesime condizioni di cui al presente Contratto per i primi 12 (dodici) mesi successivi alla sopra richiamata decorrenza. Decorso il predetto periodo, le Parti concorderanno le condizioni tecniche, economiche e finanziarie del successivo periodo di continuità del servizio che non potrà comunque superare il limite temporale previsto dalla norma applicabile.
5. 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.

## **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 (cinque) anni, da redigersi entro 1 (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.

#### **Art. 23**

##### **(Controversie tra le Parti)**

1. Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto, che non hanno trovato composizione nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione 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 Bari.
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 (venti) 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 del presente articolo, 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**

##### **(Codice etico e Disciplinare)**

1. Le Parti si impegnano a rispettare i principi contenuti nei rispettivi Codici Etici/Disciplinari. Detti Codici, seppur non allegati al presente Atto, ne costituiscono parte integrante e sostanziale.
2. In caso di violazione da parte di Trenitalia del proprio Codice Etico e/o da parte della Regione delle seguenti norme: L. 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione", DPR 16 aprile 2013, n. 62 "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", entrambe le Parti avranno il diritto di risolvere il presente Atto, ai sensi e per gli effetti, dell'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, in ottemperanza alla richiesta della Regione, assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari e fornirà le indicazioni relative al conto corrente dedicato e le generalità dei soggetti delegati ad operare sullo stesso. La mancata ottemperanza di tali obblighi costituisce grave inadempimento, suscettibile di determinare la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 21 dello stesso.

#### **Art. 28**

##### **(Tutela dei dati personali)**

1. Ai sensi del D. Lgs. 196/2003, e successive modifiche ed integrazioni, in considerazione del Regolamento UE n. 2016/679, si riporta quanto segue.
2. I dati personali riguardanti i lavoratori/rappresentanti della Regione saranno utilizzati esclusivamente per finalità amministrative o contabili, come di seguito indicate:
  - esecuzione di obblighi di legge in genere;
  - gestione dell'eventuale contenzioso giudiziale o stragiudiziale;
  - esigenze di tipo operativo e gestionale di Trenitalia;
  - esigenze connesse alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.
3. I dati personali raccolti per le finalità suddette saranno trattati, con e senza, l'ausilio di mezzi elettronici, con misure organizzative, fisiche e logiche idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza, da soggetti

autorizzati e all'uopo nominati da Trenitalia, in qualità di Responsabili, o di Incaricati dei trattamenti, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Titolare del trattamento dei dati personali è Trenitalia, con sede in Piazza della Croce Rossa n. 1 – 00161 Roma.

Il Responsabile del trattamento dei dati personali, raccolti per le finalità di cui sopra, è il Direttore della Direzione Regionale Puglia, domiciliato per la carica in via Giulio Petroni 10/b, 70124 Bari, presso il quale potranno essere esercitati i diritti, di cui all'art. 7 del citato D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

La Regione, si impegna ad informare di ciò, ai sensi dell'art. 13 del predetto Decreto, i soggetti cui si riferiscono i dati, prima di procedere alla comunicazione dei dati personali a Trenitalia per le finalità sopra indicate.

#### **Art. 29**

##### **(Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)**

1. La Regione è tenuta al rispetto della normativa di settore riguardante le pubbliche amministrazioni in materia di sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici, ed in particolare della Circolare Agenzia per l'Italia Digitale del 17 marzo 2017 n. 1/2017 e eventuali s.m.i. contenente le “*Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni*” (G.U. Serie Generale n. 79 del 04/04/2017) e dà atto di avere proceduto alla implementazione delle misure ivi previste.
2. Trenitalia si impegna a individuare e rispettare misure equivalenti, idonee a garantire la sicurezza informatica delle attività previste dal presente Contratto.
3. A tal fine, con la sottoscrizione del presente Atto, la Regione si obbliga a segnalare con la massima tempestività di aver subito un eventuale attacco informatico contattando il numero 06.44104893 o scrivendo all'indirizzo mail [securityincident@fsitaliane.it](mailto:securityincident@fsitaliane.it).
4. Resta inteso che in caso di inadempimento parziale o integrale 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.

#### **Art. 30**

##### **(Disposizioni finali)**

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

Allegati al presente Contratto:

1. Programma di Esercizio;
2. Servizi connessi al trasporto;

3. Condizioni minime di qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi;
4. PEF;
4. Bis Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori e Piano Economico Finanziario;
5. Sistema tariffario;
6. Listino Prezzi servizi di trasporto 2024;
7. Piano Investimenti;
8. Matrice dei rischi;
9. Procedure di aggiornamento del programma di esercizio;
10. Schema caratteristiche Materiale Rotabile in uso e Manutenzione;
11. Schema Carta dei Servizi;
12. Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione;
13. Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse;
14. Piano di intervento vendita ed informazioni;

Costituiranno, altresì, allegati del presente Contratto, gli elaborati in corso di aggiornamento di seguito indicati:

15. Piano Operativo di sicurezza e controlleria;
16. Piano Operativo per l'Accessibilità;
17. Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese.

**ATTO INTEGRATIVO – ACCORDO DI MODIFICA  
DEL CONTRATTO DI SERVIZIO  
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO  
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE  
REP. REGIONE PUGLIA N.020828/2018**

**TRA**

**REGIONE PUGLIA**

**E**

**TRENITALIA S.p.A.**

**ANNI 2018-2032**

**CIG 7529044BA6**

Con la presente scrittura privata

tra

**la Regione Puglia** in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Bari, Lungomare N. Sauro, 33 codice fiscale 80017210727, rappresentata dall'ing. Carmela IADARESTA, che interviene ed agisce in qualità di Dirigente della Sezione Trasporto Pubblico Locale e Intermodalità (di seguito, per brevità, denominata "Regione"), delegato alla sottoscrizione del presente atto giusta DGR n.1949 del 21 dicembre 2023

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**

22. che, in data 14/06/2018, 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;
23. che, in data 22/12/2018, 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 n. 571677/2018 in GUUE GU/S S247 del 22/12/2018, circa l'affidamento diretto a Trenitalia del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2018-2032;
24. 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;
25. 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?*”;
26. che la Regione, in vista dell’apertura della linea ferroviaria Bari-Bitritto, ha richiesto a Trenitalia la disponibilità di formulare una proposta per valutare l’affidamento diretto del servizio ferroviario sulla citata linea;
27. che, la Regione, valutata la proposta ricevuta, con Deliberazione di Giunta Regionale n. 2009 del 29/12/2009 ha disposto l’aggiudicazione diretta in favore di Trenitalia del servizio di trasporto pubblico ferroviario sulla linea Bari-Bitritto per il periodo 2024-2032 ed ha proceduto, in ottemperanza agli obblighi di pubblicità previsti dall’articolo 7 paragrafo 2 del Reg. (CE) 1370/2007, alla pubblicazione del relativo avviso di pre-informazione n. 4526 in GUUE GU/S S2 del 03/01/2023;
28. che, le Parti hanno condiviso che l’affidamento del servizio ferroviario sulla linea Bari - Bitritto si inserisce nell’ambito del rapporto contrattuale di cui alla premessa 1;
29. che la Regione, con nota del 27 novembre 2023 prot. AOO\_078/5505, in ottemperanza alla Misura 2.7 della delibera ART 120/2018, ha inviato il PEF e l’annesso PRO all’ART;
30. che con DGR n.1949 del 21 dicembre 2023, la Regione ha autorizzato la sottoscrizione del presente atto integrativo al Contratto (di seguito anche solo “Atto Integrativo”).

Tutto ciò premesso,

## **SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE**

### **Art. 1**

#### **(Revisione del PEF)**

1. Le Parti hanno verificato e condiviso che ricorrono le condizioni per la revisione del PEF indicate alla premessa n. 3 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 4 seconda alinea delle premesse.

### **Art. 2**

#### **(Integrazione del Contratto)**

1. 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)**

1. A partire dalla data del 01/01/2023 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)**

1. Le Parti, acquisito il parere di ART in merito al PEF e al PRO, adotteranno 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.

Bari, data delle firme digitali

Per la Regione Puglia \_\_\_\_\_

Per Trenitalia S.p.A. \_\_\_\_\_

ALLEGATO 1  
PROGRAMMA DI ESERCIZIO - 1a

valido dal 1 gennaio 2024

Linea	Cont	Treno	Classifica	Origine	Destinazione	Ora p	Ora a	Km O/D	Min O/D	Velocità	F. Salita	tipo materiale	num vetture comp minima	posti offerti a sedere comp minima	posti offerti comp minima	num vetture comp standard	posti offerti a sedere comp standard	posti offerti comp standard	giorni 2024	posti*km comp minima	tr*km	Periodicità	servizio sostitutivo
Adriatica	*	4293	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	22:06	23:43	122,567	97	75,8	12	pop	4	305	502	4	305	502	49	14.945	6.005,78	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	bus
Adriatica		4295	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	20:32	21:55	122,567	83	88,6	10	PR	4	300	680	4	384	859	245	73.500	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4298	Regionale	FOGGIA	SAN SEVERO	05:42	05:59	28,448	17	100,4	1	pop	4	305	502	4	610	1004	245	74.725	6.969,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4299	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	04:32	06:06	122,567	94	78,2	13	PR	4	300	680	4	384	859	2	600	245,13	Circola il sabato 10 e 17 agosto	bus
Adriatica		4300	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	04:35	06:08	122,567	93	79,1	13	PR	4	300	680	4	384	859	245	73.500	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4302	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	04:15	05:48	122,567	93	79,1	13	PR	4	300	680	4	384	859	60	18.000	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	bus
Adriatica		4303	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	04:00	05:37	122,567	97	75,8	13	PR	4	300	680	4	384	859	60	18.000	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	bus
Adriatica		4304	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	05:40	07:29	122,567	109	67,5	13	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno+bus
Adriatica	*	4305	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	05:02	06:27	122,567	85	86,5	10	pop	4	305	502	4	305	502	254	77.470	31.132,02	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi	treno
Adriatica	*	4306	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	06:20	07:59	122,567	99	74,3	13	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno+bus
Adriatica	*	4307	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	06:02	07:27	122,567	85	86,5	10	pop	4	610	1004	4	610	1004	245	149.450	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4308	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	06:20	07:59	122,567	99	74,3	13	pop	5	384	859	5	384	859	11	4.224	1.348,24	Circola dal lunedì al sabato dal 07 al 19 agosto	bus
Adriatica		4308	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	06:20	07:59	122,567	99	74,3	13	pop	4	305	502	4	305	502	3	915	367,70	Circola i festivi dal 13 al 20 agosto	bus
Adriatica		4309	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	06:02	07:34	122,567	92	79,9	13	PR	5	384	859	5	384	859	60	23.040	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno
Adriatica		4310	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	06:39	08:17	122,567	98	75	13	pop	4	305	502	4	305	502	107	32.635	13.114,67	Circola il sabato e i festivi fino al 4 e dal 24 agosto	bus
Adriatica		4311	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	06:02	07:34	122,567	92	79,9	13	pop	4	305	502	4	610	1004	61	18.605	7.476,59	Circola i festivi	bus
Adriatica		4312	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	08:11	10:05	122,567	114	64,5	13	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	37.382,94	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Adriatica	*	4313	Regionale Veloce	SAN SEVERO	BARI CENTRALE	06:15	07:55	151,015	100	90,6	11	pop	8	610	1004	8	610	1004	245	149.450	36.998,68	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 04 e dal 21 agosto al 22 dicembre	bus+treno
Adriatica		4314	Regionale Veloce	BARI CENTRALE	FOGGIA	09:05	10:28	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno+bus
Adriatica		4315	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	06:30	08:04	122,567	94	78,2	13	pop	4	305	502	4	610	1004	60	18.300	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	bus
Adriatica		4316	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	08:35	10:16	122,567	101	72,8	13	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	14.830,61	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4318	Regionale Veloce	BARI CENTRALE	FOGGIA	10:35	11:58	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica	*	4319	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	07:02	08:25	122,567	83	88,6	9	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4320	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	10:18	11:59	122,567	101	72,8	13	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	14.830,61	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica	*	4321	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	07:32	08:55	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4322	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	12:18	13:56	122,567	98	75	13	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	bus
Adriatica	*	4323	Regionale Veloce	FOGGIA	BARI CENTRALE	08:02	09:25	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4324	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	12:18	13:56	122,567	98	75	13	pop	4	305	502	4	610	1004	61	18.605	7.476,59	Circola i festivi	bus
Adriatica	*	4325	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	08:32	09:55	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	4326	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	13:05	14:28	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	4327	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	08:30	10:04	122,567	94	78,2	13	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	14.830,61	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica	*	4328	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	13:19	15:01	122,567	102	72,1	13	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	4329	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	09:32	11:21	122,567	109	67,5	13	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus+treno
Adriatica	*	4330	Regionale	BARI CENTRALE	SAN SEVERO	14:05	16:01	151,015	116	78,1	14	pop	8	610	1004	8	610	1004	245	149.450	36.998,68	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4331	Regionale Veloce	FOGGIA	BARI CENTRALE	10:32	11:55	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4332	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	14:05	15:45	122,567	100	73,5	13	PR	5	384	859	5	384	859	60	23.040	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno
Adriatica	*	4333	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	10:26	11:59	122,567	93	79,1	13	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	14.830,61	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica	*	4334	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	15:05	16:28	122,567	83	88,6	9	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4335	Regionale Veloce	FOGGIA	BARI CENTRALE	11:32	12:55	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4336	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	14:45	16:26	122,567	101	72,8	13	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	14.830,61	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4337	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	11:30	13:04	122,567	94	78,2	13	pop	4	305	502	4	610	1004	60	18.300	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno sab/bus fest
Adriatica		4338	Regionale Veloce	BARI CENTRALE	FOGGIA	15:35	16:58	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4339	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	12:02	13:25	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus+treno
Adriatica	*	4340	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	16:35	17:58	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4341	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	12:17	13:49	122,567	92	79,9	13	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	14.830,61	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica	*	4342	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	16:18	18:02	122,567	104	70,7	13	pop	4	305	502	4	610	1004	61	18.605	7.476,59	Circola i festivi	bus
Adriatica		4343	Regionale Veloce	FOGGIA	BARI CENTRALE	13:32	14:55	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4344	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	16:18	18:02	122,567	104	70,7	13	pop	4	305	502	4	305	502	11	3.355	1.348,24	Circola feriali dal 5 al 17 agosto	bus
Adriatica		4345	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	13:30	15:10	122,567	100	73,5	13	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno
Adriatica		4346																					

ALLEGATO 1  
PROGRAMMA DI ESERCIZIO - 1a

valido dal 1 gennaio 2024

Linea	Cont	Treno Comm	Classifica	Origine	Destinazione	Ora p	Ora a	Km O/D	Min O/D	Velocità	F. Salita	tipo materiale	num vetture comp minima	posti offerti a sedere comp minima	posti offerti comp minima	num vetture comp standard	posti offerti a sedere comp standard	posti offerti comp standard	giorni 2024	posti*km comp minima	t*km	Periodicità	servizio sostitutivo
Adriatica		4360	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	20:35	21:58	122,567	83	88,6	9	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	4361	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	18:30	20:10	122,567	100	73,5	13	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	14.830,61	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica	*	4362	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	20:22	21:55	122,567	93	79,1	13	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno+bus
Adriatica		4363	Regionale	BARI CENTRALE	BRINDISI	19:14	20:46	110,923	92	72,3	12	jazz	3	216	372	3	216	372	59	12.744	6.544,46	Circola i festivi	treno
Adriatica	*	4364	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	20:15	21:50	122,567	95	77,4	13	pop	4	305	502	8	610	1004	61	18.605	7.476,59	Circola i festivi	bus
Adriatica		4365	Regionale Veloce	FOGGIA	BARI CENTRALE	19:32	20:55	122,567	83	88,6	9	pop	4	305	502	4	305	502	256	78.080	31.377,15	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi e sabato 10 e 17 agosto	treno
Adriatica		4366	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	21:05	22:37	122,567	92	79,9	13	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4367	Regionale	SAN SEVERO	FOGGIA	19:41	20:00	28,448	19	89,8	1	pop	4	305	502	8	610	1004	245	74.725	6.969,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4368	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	21:30	23:02	122,567	92	79,9	13	pop	4	305	502	8	610	1004	60	18.300	7.354,02	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno
Adriatica		4369	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	20:30	22:02	122,567	92	79,9	13	pop	4	305	502	4	305	502	110	33.550	13.482,37	Circola il sabato e i festivi tranne il 10 e 17 agosto	bus
Adriatica	*	4370	Regionale	BARI CENTRALE	FOGGIA	22:15	23:49	122,567	94	78,2	13	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	44.859,52	Circola sempre	bus
Adriatica		4371	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	20:29	21:58	122,567	89	82,6	12	pop	4	305	502	4	305	502	11	3.355	1.348,24	Circola feriali dal 5 al 17 agosto	bus
Adriatica		4372	Regionale	BRINDISI	BARI CENTRALE	06:00	07:20	110,923	80	83,2	12	jazz	3	216	372	3	216	372	59	12.744	6.544,46	Circola i festivi	treno
Adriatica		4373	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	22:06	23:43	122,567	97	75,8	12	pop	4	305	502	8	610	1004	306	93.330	37.505,50	Circola sempre tranne il sabato; non circola il 3 dal 5 al 10, dal 12 al 14 e dal 16 al 17 agosto	bus
Adriatica		4374	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	05:00	06:48	149,287	108	82,9	14	PR	4	300	680	5	384	859	245	73.500	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4375	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	05:20	07:12	149,287	112	80	15	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4376	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	05:01	06:54	149,287	113	79,3	16	PR	4	300	680	5	384	859	106	31.800	15.824,42	Circola il sabato e i festivi fino al 4 e dal 24 agosto; non circola l'1 gennaio	bus
Adriatica	*	4377	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	06:02	07:43	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4378	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	05:01	06:55	149,287	114	78,6	16	PR	4	300	680	5	384	859	14	4.200	2.090,02	Circola sempre dal 05 al 18 agosto	bus
Adriatica		4379	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	05:47	07:41	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	11	3.355	1.642,16	Circola feriali dal 5 al 17 agosto	bus
Adriatica	*	4380	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	06:11	07:59	149,287	108	82,9	14	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4381	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	06:32	08:13	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4382	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	06:11	07:56	149,287	105	85,3	13	pop	4	305	502	4	305	502	11	3.355	1.642,16	Circola feriali dal 5 al 17 agosto	treno
Adriatica		4383	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	07:08	09:01	149,287	113	79,3	16	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	8.957,22	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	bus
Adriatica		4384	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	06:28	08:21	149,287	113	79,3	16	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	treno
Adriatica		4385	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	07:32	09:15	149,287	103	87	12	pop	4	305	502	8	610	1004	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	4386	Regionale Veloce	LECCE	BARI CENTRALE	06:40	08:22	149,287	102	87,8	11	pop	8	610	1004	8	610	1004	245	149.450	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4387	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	08:02	09:45	149,287	103	87	11	pop	4	305	502	8	610	1004	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	4388	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	07:25	09:08	149,287	103	87	11	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4389	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	08:02	09:56	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	8	610	1004	61	18.605	9.106,51	Circola i festivi	treno
Adriatica		4390	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	07:25	09:19	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4391	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	08:01	09:55	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	8.957,22	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno
Adriatica		4393	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	09:02	10:45	149,287	103	87	11	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus+treno
Adriatica		4394	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	07:53	09:44	149,287	111	80,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica	*	4395	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	09:02	10:58	149,287	116	77,2	16	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4396	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	08:47	10:41	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	8.957,22	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno+bus
Adriatica	*	4397	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	10:02	11:43	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4398	Regionale Veloce	LECCE	BARI CENTRALE	10:17	11:58	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	8	610	1004	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica	*	4399	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	10:35	12:28	149,287	113	79,3	16	pop	8	610	1004	8	610	1004	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica	*	4400	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	10:17	12:11	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	8	610	1004	61	18.605	9.106,51	Circola i festivi	treno
Adriatica		4401	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	12:32	14:13	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4402	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	10:17	12:11	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	8.957,22	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	bus
Adriatica	*	4403	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	12:20	14:13	149,287	113	79,3	16	pop	8	610	1004	8	610	1004	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	treno
Adriatica		4404	Regionale Veloce	LECCE	BARI CENTRALE	11:20	13:00	149,287	100	89,6	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4405	Regionale Veloce	BARI CENTRALE	LECCE	13:02	14:43	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4406	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	12:17	13:58	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4407	Regionale Veloce	BARI CENTRALE	LECCE	13:32	15:13	149,287	101	88,7	11	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno sab/bus fest
Adriatica		4408	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	12:17	14:11	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4409	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	13:35	15:28	149,287	113	79,3	16	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	8.957,22	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno
Adriatica		4410	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE																		

ALLEGATO 1  
PROGRAMMA DI ESERCIZIO - 1a

valido dal 1 gennaio 2024

Linea	Cont	Treno Comm	Classifica	Origine	Destinazione	Ora p	Ora a	Km O/D	Min O/D	Velocità	F. Salita	tipo materiale	num vetture comp minima	posti offerti a sedere comp minima	posti offerti comp minima	num vetture comp standard	posti offerti a sedere comp standard	posti offerti comp standard	giorni 2024	posti*km comp minima	tr*km	Periodicità	servizio sostitutivo
Adriatica		4426	Regionale Veloce	LECCE	BARI CENTRALE	15:47	17:28	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	4427	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	18:02	19:43	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4428	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	16:17	17:58	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4429	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	18:32	20:13	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica	*	4430	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	16:05	17:58	149,287	113	79,3	16	pop	4	305	502	8	610	1004	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4431	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	18:18	20:13	149,287	115	77,9	16	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	treno
Adriatica		4432	Regionale Veloce	LECCE	BARI CENTRALE	17:20	19:00	149,287	100	89,6	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4433	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	05:02	06:55	149,287	113	79,3	15	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	4434	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	17:25	19:18	149,287	113	79,3	15	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	treno
Adriatica		4435	Regionale	FOGGIA	BARI CENTRALE	17:32	18:55	122,567	83	88,6	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	30.028,92	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica	*	4436	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	18:00	19:54	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	treno
Adriatica		4437	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	19:50	21:44	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	118	35.990	17.615,87	Circola il sabato e i festivi e dal lunedì al giovedì dal 3 al 18 agosto	treno
Adriatica		4437	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	19:47	21:40	149,287	113	79,3	16	pop	4	305	502	4	305	502	3	915	447,86	Circola venerdì 9 e 16 agosto, 1 novembre	bus
Adriatica		4438	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	18:17	19:58	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4439	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	20:40	22:25	149,287	105	85,3	12	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4440	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	19:05	20:58	149,287	113	79,3	16	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	45.532,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno+bus
Adriatica		4441	Regionale Veloce	BARI CENTRALE	LECCE	21:02	22:43	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4442	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	20:17	21:58	149,287	101	88,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4443	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	20:40	22:34	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4444	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	20:00	21:54	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	121	36.905	18.063,73	Circola il sabato e i festivi e sempre dal 3 al 18 agosto	bus
Adriatica		4445	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	23:02	00:55	149,287	113	79,3	16	PR	4	300	680	5	384	859	366	109.800	54.639,04	Circola sempre	bus
Adriatica		4446	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	21:17	23:08	149,287	111	80,7	14	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		4448	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	21:17	23:11	149,287	114	78,6	16	pop	4	305	502	4	305	502	60	18.300	8.957,22	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	treno
Adriatica	*	4449	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	17:02	18:45	149,287	103	87	11	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	36.575,32	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		4450	Regionale	LECCE	BARI CENTRALE	07:20	08:45	149,287	85	105,4	3	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	54.639,04	Circola sempre	treno
Adriatica		4451	Regionale	BARI CENTRALE	LECCE	17:45	19:10	149,287	85	105,4	3	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	54.639,04	Circola sempre	bus
Foggia - Manfredonia		4460	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	07:38	08:12	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4461	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	06:54	07:28	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4462	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	09:46	10:20	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4463	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	09:02	09:36	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4464	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	11:50	12:24	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4465	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	11:06	11:40	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4466	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	13:48	14:22	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4467	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	13:04	13:38	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4468	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	17:14	17:48	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4469	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	16:30	17:04	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4470	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	18:42	19:16	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4471	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	17:58	18:32	35,684	34	63	3	Aln	1	68	130	1	68	130	54	3.672	1.926,94	Circola dal lunedì al venerdì dal 10 giugno al 23 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4472	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	07:38	08:12	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4473	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	06:54	07:28	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4474	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	09:46	10:20	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4475	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	09:02	09:36	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4476	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	11:50	12:24	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4477	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	11:06	11:40	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4478	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	13:48	14:22	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4479	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	13:04	13:38	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4480	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	17:14	17:48	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4481	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	16:30	17:04	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus
Foggia - Manfredonia		4482	Regionale	Manfredonia	FOGGIA	18:42	19:16	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	bus

ALLEGATO 1  
PROGRAMMA DI ESERCIZIO - 1a

valido dal 1 gennaio 2024

Linea	Cont	Treno Comm	Classifica	Origine	Destinazione	Ora p	Ora a	Km O/D	Min O/D	Velocità	F. Salita	tipo materiale	num vetture comp minima	posti offerti a sedere comp minima	posti offerti comp minima	num vetture comp standard	posti offerti a sedere comp standard	posti offerti comp standard	giorni 2024	posti*km comp minima	tr*km	Periodicità	servizio sostitutivo
Foggia - Manfredonia		4483	Regionale	FOGGIA	Manfredonia	17:58	18:32	35,684	34	63	3	Aln	2	136	260	2	136	260	24	3.264	856,42	Circola il sabato e i festivi dal 9 giugno al 25 agosto	treno
Bari - Taranto		19825	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	05:30	06:52	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19826	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	04:40	05:57	104,028	77	81,1	10	jazz	3	216	372	3	216	372	305	65.880	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari - Taranto		19827	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	06:23	07:45	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari - Taranto		19828	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	05:41	07:03	104,028	82	76,1	10	PR	4	300	680	4	300	680	305	91.500	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19829	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	07:20	08:42	104,028	82	76,1	10	PR	4	300	680	4	300	680	305	91.500	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari - Taranto	*	19830	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	06:20	07:42	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	38.074,25	Circola sempre	bus
Bari - Taranto		19831	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	08:22	09:44	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	6.345,71	Circola i festivi	treno
Bari - Taranto	*	19832	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	07:05	08:27	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19833	Regionale	BARI CENTRALE	GIOIA DEL COLLE	08:38	09:20	49,729	42	71	6	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	15.167,35	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus+treno
Bari - Taranto	*	19834	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	07:56	09:18	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari - Taranto		19835	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	09:50	11:12	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19836	Regionale	GIOIA DEL COLLE	BARI CENTRALE	09:30	10:10	49,729	40	74,6	5	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	15.167,35	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19837	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	10:50	12:12	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19838	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	09:55	11:17	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari - Taranto		19839	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	13:05	14:22	104,028	77	81,1	7	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19840	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	10:40	12:02	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	6.345,71	Circola i festivi	bus
Bari - Taranto		19841	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	13:35	14:57	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19842	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	11:35	12:57	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari - Taranto		19843	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	14:37	15:59	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	38.074,25	Circola sempre	treno
Bari - Taranto		19844	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	13:00	14:20	104,028	80	78	9	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19845	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	15:24	16:46	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno feriali/bus fest
Bari - Taranto		19846	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	13:40	15:02	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	38.074,25	Circola sempre	bus
Bari - Taranto		19847	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	16:00	17:22	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	6.345,71	Circola i festivi	bus
Bari - Taranto		19848	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	14:32	15:54	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19849	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	16:25	17:47	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19850	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	15:30	16:52	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari - Taranto		19851	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	17:40	19:02	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19852	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	16:50	18:10	104,028	80	78	9	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	38.074,25	Circola sempre	bus
Bari - Taranto		19853	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	18:20	19:40	104,028	80	78	9	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	38.074,25	Circola sempre	bus
Bari - Taranto		19854	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	18:05	19:22	104,028	77	81,1	7	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19855	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	19:45	21:07	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19856	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	19:10	20:32	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	6.345,71	Circola i festivi	treno
Bari - Taranto		19857	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	20:50	22:12	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	366	111.630	38.074,25	Circola sempre	treno
Bari - Taranto		19858	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	19:30	20:47	104,028	77	81,1	7	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19859	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	21:26	22:49	104,028	83	75,2	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari - Taranto		19860	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	20:15	21:37	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19861	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	22:39	23:59	104,028	80	78	10	jazz	3	216	372	3	216	372	254	54.864	26.423,11	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi	bus
Bari - Taranto		19862	Regionale	TARANTO	BARI CENTRALE	21:00	22:22	104,028	82	76,1	10	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	31.728,54	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari - Taranto	*	19863	Regionale	BARI CENTRALE	TARANTO	23:50	01:12	104,028	82	76,1	10	jazz	3	216	372	3	216	372	51	11.016	5.305,43	Circola il sabato	bus
Bari-Bitritto		19940	Regionale	BITRITTO	BARI CENTRALE	06:37	06:58	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	300	64.800	3.549,90	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari-Bitritto		19941	Regionale	BARI CENTRALE	BITRITTO	06:07	06:28	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	300	64.800	3.549,90	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari-Bitritto		19942	Regionale	BITRITTO	BARI CENTRALE	07:27	07:48	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	300	64.800	3.549,90	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari-Bitritto		19943	Regionale	BARI CENTRALE	BITRITTO	06:37	06:58	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	300	64.800	3.549,90	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari-Bitritto		19944	Regionale	BITRITTO	BARI CENTRALE	07:57	08:18	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	359	77.544	4.248,05	Circola sempre	treno
Bari-Bitritto		19945	Regionale	BARI CENTRALE	BITRITTO	07:27	07:48	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	359	77.544	4.248,05	Circola sempre	treno
Bari-Bitritto		19946	Regionale	BITRITTO	BARI CENTRALE	08:37	08:58	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	300	64.800	3.549,90	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari-Bitritto		19947	Regionale	BARI CENTRALE	BITRITTO	07:57	08:18	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	300	64.800	3.549,90	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Bari-Bitritto		19948	Regionale	BITRITTO	BARI CENTRALE	10:27	10:48	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	300	64.800	3.549,90	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari-Bitritto		19949	Regionale	BARI CENTRALE	BITRITTO	09:37	09:58	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	300	64.800	3.549,90	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Bari-Bitritto		19950	Regionale	BITRITTO	BARI CENTRALE	11:27	11:48	11,833	21	33,8	2	jazz	3	216	372	3	216	372	359	77.544	4.248,05	Circola sempre	treno
Bari																							

ALLEGATO 1  
PROGRAMMA DI ESERCIZIO - 1a

valido dal 1 gennaio 2024

Linea	Cont	Treno Comm	Classifica	Origine	Destinazione	Ora p	Ora a	Km O/D	Min O/D	Velocità	F. Salita	tipo materiale	num vetture comp minima	posti offerti a sedere comp minima	posti offerti comp minima	num vetture comp standard	posti offerti a sedere comp standard	posti offerti comp standard	giorni 2024	posti*km comp minima	tr*km	Periodicità	servizio sostitutivo
Brindisi - Taranto		19975	Regionale	TARANTO	BRINDISI	08:45	09:57	69,169	72	57,6	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19976	Regionale	BRINDISI	TARANTO	14:01	15:13	69,169	72	57,6	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19977	Regionale	TARANTO	BRINDISI	12:44	13:50	69,169	66	62,9	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19978	Regionale	BRINDISI	TARANTO	15:19	16:25	69,169	66	62,9	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19979	Regionale	TARANTO	BRINDISI	14:02	15:06	69,169	64	64,8	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19980	Regionale	BRINDISI	TARANTO	16:44	17:55	69,169	71	58,5	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19981	Regionale	TARANTO	BRINDISI	15:23	16:34	69,169	71	58,5	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19982	Regionale	BRINDISI	TARANTO	18:09	19:22	69,169	73	56,9	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19983	Regionale	TARANTO	BRINDISI	16:52	17:59	69,169	67	61,9	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19984	Regionale	BRINDISI	TARANTO	20:18	21:23	69,169	65	63,8	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Brindisi - Taranto		19985	Regionale	TARANTO	BRINDISI	18:49	20:02	69,169	73	56,9	8	PR	3	216	501	3	216	501	305	65.880	21.096,55	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	treno
Adriatica		23500	Regionale	Fasano	BARI CENTRALE	05:25	06:14	54,373	49	66,6	8	pop	4	305	502	4	305	502	294	89.670	15.985,66	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi fino al 3 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23501	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	05:31	06:21	54,373	50	65,2	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.321,39	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23502	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	05:47	06:47	54,675	60	54,7	7	pop	4	305	502	4	610	1004	245	74.725	13.395,38	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23503	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	05:50	06:50	54,373	60	54,4	8	PR	4	300	680	5	384	859	245	73.500	13.321,39	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23504	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	05:47	06:47	54,675	60	54,7	7	pop	4	305	502	4	305	502	49	14.945	2.679,08	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	bus
Adriatica		23505	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	05:50	06:39	54,373	49	66,6	8	pop	4	305	502	4	610	1004	49	14.945	2.664,28	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	treno
Adriatica		23506	Regionale	Fasano	BARLETTA	06:33	08:32	109,048	119	55	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23507	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	06:20	07:20	54,373	60	54,4	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.321,39	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23508	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	06:40	07:30	54,675	50	65,6	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.395,38	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	23509	Regionale	BARLETTA	Fasano	06:27	08:20	109,048	113	57,9	16	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23509	Regionale	BARLETTA	BARI CENTRALE	06:27	07:18	54,675	51	64,3	8	PR	4	305	502	4	305	502	49	18.816	2.679,08	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	treno
Adriatica	*	23510	Regionale	Fasano	BARLETTA	07:02	08:41	109,048	99	66,1	16	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	23511	Regionale	BARLETTA	Fasano	06:57	08:50	109,048	113	57,9	16	pop	8	610	1004	8	610	1004	245	149.450	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23512	Regionale	Fasano	BARLETTA	08:18	10:00	109,048	102	64,1	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	23513	Regionale	BARLETTA	BARI CENTRALE	07:27	08:18	54,675	51	64,3	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.395,38	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23514	Regionale	Fasano	BARI CENTRALE	08:35	09:35	54,373	60	54,4	8	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	13.321,39	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	23515	Regionale	BARLETTA	BARI CENTRALE	07:57	08:48	54,675	51	64,3	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.395,38	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23516	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	09:40	10:30	54,675	50	65,6	8	PR	4	300	680	5	384	859	49	14.700	2.679,08	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	treno
Adriatica		23517	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	08:35	09:24	54,373	49	66,6	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.321,39	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		23518	Regionale	Fasano	BARLETTA	09:10	11:00	109,048	110	59,5	16	pop	4	305	502	4	610	1004	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23519	Regionale	BARLETTA	Fasano	08:27	10:20	109,048	113	57,9	16	PR	5	384	859	5	384	859	366	140.544	39.911,57	Circola sempre	treno
Adriatica	*	23520	Regionale	Fasano	BARLETTA	10:40	12:30	109,048	110	59,5	16	PR	4	300	680	4	384	859	366	109.800	39.911,57	Circola sempre	treno
Adriatica		23521	Regionale	BARLETTA	Fasano	08:57	10:50	109,048	113	57,9	16	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23522	Regionale	Fasano	BARLETTA	11:10	13:00	109,048	110	59,5	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23523	Regionale	BARLETTA	BARI CENTRALE	08:57	09:48	54,675	51	64,3	8	pop	4	305	502	4	305	502	49	14.945	2.679,08	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	treno
Adriatica		23524	Regionale	Fasano	BARLETTA	11:40	13:32	109,048	112	58,4	16	PR	4	300	680	5	384	859	245	73.500	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23525	Regionale	BARLETTA	Fasano	10:57	12:40	109,048	103	63,5	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	23526	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	13:10	14:00	54,675	50	65,6	8	pop	4	305	502	4	305	502	254	77.470	13.887,45	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi	treno
Adriatica		23527	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	11:30	12:20	54,373	50	65,2	8	PR	4	300	680	5	384	859	245	73.500	13.321,39	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23528	Regionale	Fasano	BARLETTA	12:40	14:30	109,048	110	59,5	16	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica	*	23529	Regionale	BARLETTA	Fasano	11:57	13:50	109,048	113	57,9	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23530	Regionale	Fasano	BARLETTA	13:10	15:00	109,048	110	59,5	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23531	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	12:20	13:20	54,373	60	54,4	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.321,39	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23532	Regionale	Fasano	BARLETTA	13:40	15:32	109,048	112	58,4	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23532	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	14:37	15:32	54,675	55	59,6	8	pop	4	305	502	4	305	502	3	915	164,03	Circola i festivi dal 11 al 18 agosto	bus
Adriatica		23533	Regionale	BARLETTA	Fasano	12:27	14:20	109,048	113	57,9	16	pop	4	305	502	4	610	1004	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23534	Regionale	Fasano	BARLETTA	14:10	16:00	109,048	110	59,5	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23535	Regionale	BARLETTA	Fasano	12:57	14:50	109,048	113	57,9	16	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23536	Regionale	Fasano	BARLETTA	14:40	16:30	109,048	110	59,5	16												

ALLEGATO 1  
PROGRAMMA DI ESERCIZIO - 1a

valido dal 1 gennaio 2024

Linea	Cont	Treno Comm	Classifica	Origine	Destinazione	Ora p	Ora a	Km O/D	Min O/D	Velocità	F. Salita	tipo materiale	num vetture comp minima	posti offerti a sedere comp minima	posti offerti comp minima	num vetture comp standard	posti offerti a sedere comp standard	posti offerti comp standard	giorni 2024	posti*km comp minima	tr*km	Periodicità	servizio sostitutivo
Adriatica		23560	Regionale	Fasano	BARLETTA	19:40	21:30	109,048	110	59,5	16	PR	4	300	680	5	384	859	245	73.500	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23561	Regionale	BARLETTA	Fasano	18:57	20:40	109,048	103	63,5	16	PR	4	300	680	5	384	859	245	73.500	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23562	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	20:40	21:30	54,675	50	65,6	8	PR	4	300	680	5	384	859	49	14.700	2.679,08	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	treno
Adriatica		23563	Regionale	BARLETTA	BARI CENTRALE	19:27	20:18	54,675	51	64,3	8	PR	4	300	680	5	384	859	196	58.800	10.716,30	Circola dal lunedì al giovedì fino al 2 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23563	Regionale	BARLETTA	BARI CENTRALE	19:27	20:16	54,675	49	66,9	8	PR	4	300	680	5	384	859	49	14.700	2.679,08	Circola il venerdì tranne i festivi	bus
Adriatica		23564	Regionale	Fasano	BARI CENTRALE	21:40	22:30	54,373	50	65,2	8	PR	4	300	680	5	384	859	245	73.500	13.321,39	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23565	Regionale	BARLETTA	BARI CENTRALE	19:57	20:48	54,675	51	64,3	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.395,38	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23566	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	07:10	08:00	54,675	50	65,6	8	PR	4	300	680	5	384	859	366	109.800	20.011,05	Circola sempre	treno
Adriatica		23567	Regionale	BARLETTA	Fasano	20:27	22:17	109,048	110	59,5	16	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23568	Regionale	Fasano	BARLETTA	17:10	19:00	109,048	110	59,5	16	PR	5	384	859	5	384	859	245	94.080	26.716,76	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		23569	Regionale	BARLETTA	BARI CENTRALE	20:57	21:48	54,675	51	64,3	8	pop	4	305	502	4	305	502	245	74.725	13.395,38	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	bus
Adriatica		23571	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	22:35	23:23	54,373	48	68	8	pop	4	305	502	4	305	502	49	14.945	2.664,28	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	bus+treno
Adriatica		23572	Regionale	BRINDISI	BARI CENTRALE	04:00	05:15	110,923	75	88,7	8	jazz	3	216	372	3	216	372	245	52.920	27.176,14	Circola dal lunedì al venerdì tranne i festivi fino al 02 e dal 19 agosto	treno
Adriatica		23574	Regionale	BRINDISI	BARI CENTRALE	04:00	05:23	110,923	83	80,2	12	jazz	3	216	372	3	216	372	60	12.960	6.655,38	Circola il sabato e dal lunedì al sabato dal 5 al 17 agosto; non circola i festivi	bus
Adriatica	*	23578	Regionale	Fasano	BARLETTA	12:20	14:00	109,048	100	65,4	16	pop	4	305	502	4	305	502	112	34.160	12.213,38	Circola il sabato e i festivi	bus
Adriatica	*	23579	Regionale	BARI CENTRALE	Fasano	17:07	18:10	54,373	63	51,8	8	pop	4	305	502	4	305	502	112	34.160	6.089,78	Circola il sabato e i festivi	treno
Adriatica	*	23580	Regionale	Fasano	BARI CENTRALE	18:40	19:28	54,373	48	68	8	pop	4	305	502	4	305	502	112	34.160	6.089,78	Circola il sabato e i festivi	treno
Adriatica		23582	Regionale	Fasano	BARI CENTRALE	07:02	07:48	54,373	46	70,9	8	pop	4	305	502	8	610	1004	49	14.945	2.664,28	Circola il sabato fino al 3 e dal 24 agosto	treno+bus
Adriatica		23583	Regionale	BARI CENTRALE	BRINDISI	19:40	21:03	110,923	83	80,2	12	jazz	3	216	372	3	216	372	305	65.880	33.831,52	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Adriatica	*	23584	Regionale	Ostuni	BARI CENTRALE	19:26	20:29	74,278	63	70,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	4.530,96	Circola i festivi	bus
Adriatica	*	23585	Regionale	BARLETTA	Fasano	20:27	22:17	109,048	110	59,5	16	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	6.651,93	Circola i festivi	bus
Adriatica	*	23586	Regionale	BARI CENTRALE	BARLETTA	21:30	22:17	54,675	47	69,8	8	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	3.335,18	Circola i festivi	bus
Adriatica	*	23587	Regionale	BARI CENTRALE	Ostuni	13:32	14:35	74,278	63	70,7	10	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	4.530,96	Circola i festivi	bus
Adriatica	*	23588	Regionale	Fasano	BARI CENTRALE	22:30	23:19	54,373	49	66,6	8	pop	4	305	502	4	305	502	61	18.605	3.316,75	Circola i festivi	bus
Adriatica	*	23589	Regionale	BARLETTA	Fasano	10:15	11:52	109,048	97	67,5	16	pop	4	305	502	4	305	502	112	34.160	12.213,38	Circola il sabato e i festivi	bus
Adriatica		23700	Regionale	FOGGIA	TERMOLI	10:48	11:46	84,042	58	86,9	5	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	25.632,81	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Adriatica		23701	Regionale	TERMOLI	FOGGIA	06:48	07:49	84,042	61	82,7	5	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	25.632,81	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Adriatica		23702	Regionale	FOGGIA	TERMOLI	14:41	15:46	84,042	65	77,6	5	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	25.632,81	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Adriatica		23703	Regionale	TERMOLI	FOGGIA	07:47	09:03	84,042	76	66,3	5	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	25.632,81	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Adriatica		23704	Regionale	FOGGIA	TERMOLI	19:36	20:33	84,042	57	88,5	5	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	25.632,81	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Adriatica		23705	Regionale	TERMOLI	FOGGIA	12:42	14:03	84,042	81	62,3	5	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	25.632,81	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Adriatica		23706	Regionale	FOGGIA	TERMOLI	20:48	21:44	84,042	56	90	4	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	25.632,81	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus
Adriatica		23707	Regionale	TERMOLI	FOGGIA	16:19	17:15	84,042	56	90	5	pop	4	305	502	4	305	502	305	93.025	25.632,81	Circola dal lunedì al sabato tranne i festivi	bus

\*treno contingento

6.939.921,64



## ALLEGATO 2

### SERVIZI CONNESSI – RETE DI VENDITA DIRETTA TRENITALIA- REGIONE: BIGLIETTERIE E SELF SERVICE

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

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 2023-2032 i diversi canali di vendita potranno subire delle modifiche/integrazioni, secondo quanto sarà previsto nel Piano di intervento per la vendita e l'informazione di cui all'articolo 13 comma 9 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 (self service, rivenditori privati autorizzati, sito Trenitalia, App Trenitalia), anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le consistenze, alla data dell'attuale revisione, della rete di vendita diretta di cui al PEF.

#### 1. Biglietterie

L'elenco delle biglietterie attive, oggetto del presente contratto, alla data di sottoscrizione, è riportato in tabella 1.

**Tabella 1**

Stazione
BARLETTA
BRINDISI
MOLFETTA
TARANTO
TRANI

Nel PEF non è prevista la riduzione delle biglietterie.

Nel caso in cui sia necessario apportare modifiche in gestione operativa ai contenuti della tabella 1, le stesse sono pubblicate sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

Si precisa che le modifiche in gestione operativa possono verificarsi sia per indisponibilità del personale per la fruizione degli istituti di legge sia per la gestione di specifici eventi.

#### 2. Self service

In Puglia, sono in funzione 45 biglietterie self service.

L'elenco delle self service attive nella Regione, oggetto del presente contratto, alla data dell'attuale revisione, è di seguito riportato (tabella 2).

Tabella 2

Stazione	"self service full" banconote + monete + pos	"self service" monete + pos	"self service" solo pos	Numero totale
ACQUAVIVA DELLE FONTI	1			1
BARI AEROPORTO PALESE	1			1
BARI PALESE MACCHIE	1			1
BARI TORRE QUETTA		1		1
BARI SANTO SPIRITO		1		1
BARI TORRE A MARE		1		1
BARLETTA	2			2
BISCEGLIE	2			2
BITETTO – PALO DEL COLLE	1			1
BITRITTO		1		1
BRINDISI	2		1	3
CERIGNOLA			1	1
FASANO	2			2
FRANCAVILLA FONTANA	1			1
GIOIA DEL COLLE	2			2
GIOVINAZZO	1			1
MARCONI		1		1
MODUGNO			1	1
MOLA DI BARI	2			2
MOLFETTA	1	1		2
MONOPOLI	3	1		4
OSTUNI	2			2
POLIGNANO A MARE	2	1		3
S. PIETRO VERNOTICO	1			1
SAN SEVERO	1			1
SQUINZANO	1			1
TARANTO	2			2
TRANI	2			2
TRINITAPOLI			1	1
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>45</b>

### ALLEGATO 3

#### CONDIZIONI MINIME DI QUALITA' DEI SERVIZI PENALITA' E PREMI

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. Le Parti si danno atto che il presente Allegato costituisce prima applicazione della richiamata delibera e pertanto potrà essere oggetto di una verifica di completezza ed efficacia.

Allo scopo si definiscono, in relazione al rapporto tra il numero dei treni regionali nel giorno medio feriale e il totale dei treni regionali Trenitalia circolanti nella Regione nello stesso periodo, 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 Trenitalia 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	Diretrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > al 20%	Adriatica (Termoli-Lecce)
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > al 10% e ≤ al 20%	Bari-Taranto
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale ≤ al 10%	Brindisi-Taranto Barletta-Spinazzola Foggia-Manfredonia Bari-Bitritto

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 come di seguito:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) ≥ del 6% 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) <del 6% e ≥ del 2%
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) <al 2%

STAZIONI – Tabella 2

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI (S/N)
BARI CENTRALE	A	S
BARLETTA	A	S
MOLFETTA*	B	S
TRANI	B	N
FOGGIA	B	S
LECCE	B	S
BISCEGLIE	B	N
BRINDISI	B	S
MONOPOLI	B	S
POLIGNANO A MARE	B	N
MOLA DI BARI	B	N
TARANTO	B	N
BARI TORRE A MARE*	B	S

GIOVINAZZO	B	N
ACQUAVIVA DELLE FONTI	C	N
FASANO*	C	S
OSTUNI	C	N
BARI S. SPIRITO	C	N
TRINITAPOLI-S.FERDINANDO DI PUGLIA	C	N
GIOIA DEL COLLE	C	N
BITETTO-PALO DEL COLLE	C	N
SQUINZANO	C	N
CERIGNOLA CAMPAGNA	C	N
FRANCAVILLA FONTANA	C	N
S.SEVERO	C	N
PALAGIANELLO	C	N
GROTTAGLIE	C	N
MESAGNE	C	N
ORIA	C	N
LATIANO	C	N
ORTANOVA	C	N
ORDONA	C	N
INCORONATA	C	N
GINOSA	C	N
CHIEUTI-SERRACAPRIOLA	C	N
PALAGIANO	C	N
CASTELLANETA MARINA	C	N
ASCOLI SATHRIANO	C	N
ROCCHETTA S.A.L.	C	N
ALTAMURA	C	N
BARI S.RITA	C	N
BITRITTO	C	N
GRAVINA IN PUGLIA	C	N
POGGIORSINI	C	N
SANTERAMO	C	N
SPINAZZOLA	C	N

\* Stazioni intermedie rilevanti con interscambio programmato ferro-ferro, se diverse da A.

Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità a partire dal cambio orario di dicembre 2019 e previo adeguamento dei sistemi di monitoraggio da parte di RFI 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 (ad esempio le stazioni intermedie rilevanti dell'Area Metropolitana saranno escluse qualora usufruiscano di servizio a frequenza), 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 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**

Per gli indicatori espressi in numeri decimali, l'arrotondamento alla cifra decimale di ciascun indicatore di consuntivo è determinato per difetto tra 1 e 4, per eccesso tra 5 e 9.

Per gli indicatori espressi in numeri interi, lo scostamento che genera la penale è determinato operando il troncamento delle cifre decimali.

### **Offerta di posti – Misura 6**

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (Allegato 1.a), fatte salve eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 10 del Contratto.

Come previsto dalla Delibera ART 16/2018 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, cui all'Allegato 1.a Programma di Esercizio, tenendo conto delle necessarie variazioni per effetto di quanto previsto all'art. 12 "Flessibilità del programma di esercizio" e all'art. 13 "Interruzione dei servizi".

L'equivalenza di treni programmati con complessi nuovi (Jazz e futuri nuovi treni) è possibile solo con altrettanti complessi nuovi e, quindi, l'equivalenza sarà valutata in funzione dei posti offerti. Per tutti gli altri treni programmati con la flotta restante la sostituzione è ammessa e valutata, oltre che in funzione dei posti offerti, anche per l'equivalenza con tipologie di materiali migliori o uguali, secondo quanto previsto nella tabella sotto riportata. Di seguito la tabella di equivalenza per tipologia di materiali:

TABELLA DI EQUIVALENZA PER TIPOLOGIA DI MATERIALI ROTABILI

<b>Tipologia convoglio programmato</b>	<b>Sostituzione equivalente ammessa</b>
Nuovi treni	Nuovi treni
Piano ribassato	Tutti gli elettrotreni
Aln 668	Tutti i diesel

Per ogni non conformità, come da dichiarazione di Trenitalia, è applicata una penale pari a 20,00 € (Euro venti/00) a treno. Suddetta dichiarazione da parte di Trenitalia avverrà con cadenza mensile, da inviare entro il mese successivo a quello di riferimento.

### **Regolarità e puntualità**

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio da parte di RFI e alla revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali, sia per la regolarità che per la puntualità, 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 stati 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 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 maggiore dello 0,1% tra il consuntivo calcolato come da Delibera ART 16/2018 e l'obiettivo sopra definito (e sopra descritto).

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

**Regolarità del Servizio (Misura 7)**

L'indice di regolarità del servizio ferroviario è calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra il numero dei treni effettuati regolarmente, considerando anche quelli adeguatamente sostituiti, ed il numero dei treni programmati nel mese, dove:

**Treni effettuati regolarmente** = numero dei treni programmati in orario, sottratti:

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

Treno adeguatamente sostituito: come da Piano d'Intervento, secondo quanto previsto all'art. 5 comma 10 e all'art. 11 commi 4 e 5 del Contratto.

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

<b>Regolarità del servizio: valori annuali</b>	<b>CMQ 2018 - 2032</b>
%	99,78

La penale è determinata secondo la seguente formula:

Penale annua = coefficiente di gradualità \* [importo unitario della penale \* (obiettivo CMQ – valore consuntivo medio annuo) \* coefficiente di mitigazione Kx]

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (Kx):
  - pari a 1 dal 2021 al 2022;
  - dal 2018 al 2020 e dal 2023 al 2032:
    - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0;
    - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0.
- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
  - 0,8 per il secondo anno (2019);
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2032).
- Importo unitario della penale: 10.000,00 € (Euro diecimila/00) per ogni decimo di scostamento dall'obiettivo percentuale;

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

<b>Regolarità del servizio: valori annuali over-performance</b>	<b>CMQ 2018-2032</b>
---	--------------------------

%	99,80
---	-------

- Importo unitario della mitigazione della penale: 10.000,00 € (Euro diecimila/00) per ogni decimo di scostamento dall'obiettivo percentuale.

### **Puntualità (Misura 7)**

Secondo la Delibera ART 16/2018, 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** (scostamento orario 0'-5') 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, Trenitalia o altra IF, come individuate dal Gestore dell'Infrastruttura. Il treno che consuntiva un ritardo superiore a 5 minuti a destino e in una o più stazioni intermedie rilevanti, viene computato una sola volta.

**Treni effettuati** = numero dei treni programmati sottratto il numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi, inclusi i treni che hanno maturato un ritardo maggiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo (considerati soppressi nell'indicatore della regolarità), e comunque non inferiore a 30 minuti.

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 "Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010", che recepisce la codifica europea delle cause di ritardo "Fiche UIC 450-2 – edizione 2009".

L'indicatore %OS si misura per:

- servizio relativo a domanda di trasporto rilevante (fascia oraria 6:00-9:00 in arrivo e fascia oraria 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.

<b>Puntualità del servizio: valori mensili</b>	<b>CMQ 2018</b>	<b>CMQ 2019 - 2032</b>
	Estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo 2018 è minore di.	Nel caso in cui il dato di consuntivo sia $\geq$ al CMQ dell'anno precedente.
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,1	+ 0,1 punto
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,3	+ 0,1 punto
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,4	+ 0,1 punto
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	97,7	+ 0,1 punto
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,1	+ 0,1 punto
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,6	+ 0,1 punto

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di mitigazione (Kx): pari a 1;
- 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:
  - Linee FR1/2/3 domanda rilevante: 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale in meno;
  - Linee FR1/2/3 domanda non rilevante: 100,00 € (Euro cento/00) 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:

<b>Puntualità del servizio: valori mensili over-performance</b>	<b>2018</b>	<b>2019 - 2032</b>
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,1	+1pp rispetto alla CMQ annuale
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,3	+1pp rispetto alla CMQ annuale
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,4	+1pp rispetto alla CMQ annuale
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	98,7	+1pp rispetto alla CMQ annuale
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,1	+1pp rispetto alla CMQ annuale
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	92,6	+1pp rispetto alla CMQ annuale

- Linee FR1/2/3 domanda rilevante: 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale in più;
- Linee FR1/2/3 domanda non rilevante: 100,00 € (Euro cento/00) per ogni decimo di punto percentuale in più.

### **Informazioni all'utenza – prima del viaggio (Misura 8)**

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 Convenzionati, considerando l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere applicate a partire dal 2019; nel 2018 Trenitalia si impegna ad individuare le azioni per la conformità, nell'ambito del Piano di intervento vendita ed informazioni, di cui all'art. 13 comma 9 del Contratto.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (punti da 1 a 19 e da 25 a 29 della tabella successiva) alla Regione annualmente, mentre le altre informazioni (punti da 20 a 24 della tabella successiva) saranno diffuse a cura della Regione.

Per ogni singola non conformità a carico di Trenitalia rilevata dalla Regione, rispetto alle tabelle sotto riportata, è applicata una penale pari a 25,00 € (Euro venticinque/00).

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	x		x	x		x	
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x			x		
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	x		x	x	x		
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x	
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x		
	6	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x			
	7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	x		x	x	x		
	8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	x	x	x	x	x	x	x
	12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x		
	13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	x	x	x	x	x	x	x
	14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x	x		
	15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	x		x	x			
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x
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			
	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
DINAMICHE	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 (Misura 9)

Le condizioni minime di informazione durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni (art. 13 comma 9 del Contratto), distinte per tipologia (statiche e dinamiche),

elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO\_DU così come descritto nella Delibera ART 16/2018.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi, anche con le modalità che saranno definite nel piano di cui all'art. 13 comma 9 del Contratto; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

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

Per ogni singola non conformità per singolo Convoglio, relativa alla comunicazione statica e dinamica rilevata dalla Regione è applicata una penale pari a 50,00 € (Euro cinquanta/00), e comunque non superiore a 250,00 € (Euro duecentocinquanta/00).

	Nr Ordine	Tipologia di informazione
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
	32	Disponibilità di servizi a bordo
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note	
DINAMICHE	35	Prossima fermata		
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)		
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalità di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:			
	Nr ordine	Tipologia di informazione	Note	
	37	Ritardi durante la marcia	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli	
	38	Anormalità della circolazione	Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio	
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline	
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	-Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.	
	41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione		
	42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto		

### **Livelli minimi di trasparenza (Misura 10)**

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, Trenitalia e la Regione pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti:

- a) Contratto di servizio e allegati in vigore corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
  - i) corrispettivo totale annuo (in euro);
  - ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
  - iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (valore assoluto e % copertura costo assoluto);
  - iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
- b) Carta della qualità dei servizi in vigore;
- c) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;
- d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Regione, suddivise per indicatore della qualità;
- e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;
- f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
  - i) numero passeggeri trasportati e pax·treni-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 pubblicazione, tutti i documenti, i dati e le informazioni sopra citati sono trasmessi dalla Regione e da Trenitalia all'ART in formato aperto/editabile.

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

### **Livelli minimi di accessibilità commerciale (Misura 11)**

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 dei valori mensili del numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni.

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

- biglietteria in stazione aperta (da programma) almeno 5 giorni a settimana;
- biglietteria self service full, ove sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito;
- punto vendita convenzionato, raggiungibile a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in

media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati.

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

Con riferimento agli investimenti già previsti nel Piano Economico Finanziario, e alla particolare conformazione territoriale pugliese, 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:

<b>Dotazione adeguata di canali di vendita – stazioni</b>	<b>CMQ 2018 - 2020 %</b>	<b>CMQ 2021 - 2032 %</b>
%ACV annuale Tipologia A	100	100
%ACV annuale Tipologia B	100	100
%ACV annuale Tipologia C	54	58

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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: 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale in meno, se dovuto alla riduzione della rete di vendita diretta (self service) di Trenitalia, escludendo gli atti vandalici.
- Coefficiente di mitigazione (Kx):
  - pari a 1 dal 2018 al 2020
  - dal 2021:
    - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
    - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

#### **b) funzionamento canali telematici (%BTEL)**

La CMQ è soddisfatta quando non si verificano interruzioni contemporanee di tutti i canali telematici (Sistemi Bigliettazione Telematica SBT) superiori alle 12 ore consecutive.

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

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

<b>Funzionamento canali telematici (%BTEL)</b>	<b>CMQ %</b>
--	------------------

% BTEL annuale	100
----------------	-----

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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: come da matrice dei rischi di cui all'Allegato 8, tutti i mancati ricavi determinati dal blocco dei sistemi di vendita sono in capo a Trenitalia; pertanto si intende con tale previsione aver individuato una forma di penale che scatta ad ogni singola interruzione di servizio, anche laddove questa non superi le 12 ore o il valore percentuale di riferimento.
  
- Coefficiente di mitigazione (Kx):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### c) funzionamento delle biglietterie automatiche - self service full BSS (%BAUT)

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

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BAUT, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di guasti alle BSS, presenti nelle stazioni di cui alla tabella 2, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

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

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

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

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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: 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale.
- Coefficiente di mitigazione (Kx):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - 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 e fermate, 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; ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

<b>Funzionamento validatrici (%VAL)</b>	<b>CMQ %</b>
% VAL annuale – Stazioni e fermate Tipologia A	100
% VAL annuale – Stazioni e fermate Tipologia B	100
% VAL annuale – Stazioni e fermate Tipologia C	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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: 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale.
- Coefficiente di mitigazione (Kx):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### **Livelli minimi di pulizia (Misura 12)**

Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia del materiale rotabile quando gli interventi di pulizia, misurati dai seguenti indicatori, vengono effettuati in modo conforme:

Indicatore 1 – **PULT\_EX** Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;

Indicatore 2 – **PULT\_CF** Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.

I cicli di pulizia programmati nel contratto vigente tra Trenitalia e il fornitore differiscono per alcune attività rispetto a quanto definito dall'ART nella richiamata Delibera 16/2018. Le Parti condividono, prima della futura negoziazione per il nuovo appalto dei servizi di pulizia, che Trenitalia si conformerà progressivamente ai requisiti della misura 12 della Delibera ART 16/2018, integrando il sistema attuale per quanto possibile e senza costi aggiuntivi entro sei mesi dalla sottoscrizione del Contratto. Il Comitato Tecnico di gestione del Contratto valuterà le azioni individuate e l'eventuale aggiornamento della tabella sotto riportata.

Trenitalia si impegna inoltre a tragaruardarne la conformità a partire dal nuovo affidamento che è previsto dall'anno 2022 nell'ambito dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto.

Fino alla data del nuovo affidamento gli indicatori sono valutati sulla scorta del programma di pulizie adottato da Trenitalia con il fornitore. L'indicatore è valutato per Convoglio (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).

Di seguito si riportano gli interventi di pulizia in vigore tra Trenitalia e il fornitore:

<b>Classe di intervento</b>	<b>Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)</b>	<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>
PR.1	Variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta ( $\geq 5$ minuti)	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	Intervento veloce: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti
PR.2	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza	Intervento di mantenimento: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela, svuotamento reflui*, rifornimento acqua e accessori igienici*
PR.3	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le	Intervento di base: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio

		soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento)	accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili
PR.4	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento) o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Intervento accurato: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature

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

**Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono:** Bari, Barletta, Brindisi, Foggia, Lecce e Taranto. Non tutte queste sedi consentono lo svolgimento di tutte le attività previste.

**Indicatore 1 - PULT\_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile:** è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, misurato 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 – Pulizia Rotabile (PR) 1	100
% <i>PULT_EX</i> – classe B – Pulizia Rotabile (PR) 2	100
% <i>PULT_EX</i> – classe C – Pulizia Rotabile (PR) 3	100
% <i>PULT_EX</i> – classe D – Pulizia Rotabile (PR) 4	100

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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:
  - 250,00 € (Euro duecentocinquanta/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *PULT\_EX* – classe A (PR 1);
  - 500,00 € (Euro cinquecento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *PULT\_EX* – classe B (PR 2);
  - 1.000,00 € (Euro mille/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *PULT\_EX* – classe C (PR 3);
  - 2.000,00 € (Euro duemila/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *PULT\_EX* – classe D (PR 4).
- Coefficiente di mitigazione (Kx):



- pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
- pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

**Indicatore 2 – PULT\_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile:**

fino alla definizione del campione significativo tra le Parti, tenuto conto delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo la *check list* di cui alla Tabella A, la penale sarà determinata in maniera puntuale, pari a 500,00 € (Euro cinquecento/00) per convoglio non conforme.

Previa individuazione tra le Parti del campione significativo e della metodologia condivisa di calcolo dell'indicatore percentuale, da effettuarsi nell'ambito del Comitato tecnico di Gestione del Contratto entro il 2019, a partire da verifiche ispettive puntuali e a campione condotte dalla Regione, l'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base:

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

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT_CF</i> – classe A – PR1	100
% <i>PULT_CF</i> – classe B – PR2	100
% <i>PULT_CF</i> – classe C – PR3	100
% <i>PULT_CF</i> – classe D – PR4	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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 annuale della penale di:
  - 50,00 € (Euro cinquanta/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *PULT\_CF* – classe A – PR1;
  - 150,00 € (Euro centocinquanta/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *PULT\_CF* – classe B – PR2;
  - 500,00 € (Euro cinquecento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *PULT\_CF* – classe C – PR3;
  - 1.000,00 € (Euro mille/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *PULT\_CF* – classe D – PR4.
- Coefficiente di mitigazione ( $Kx$ ):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - 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 (Misura 12)

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. I nuovi treni, una volta in esercizio costituiranno la Flotta Nuova. Alla sottoscrizione del Contratto tutta la flotta in uso è da ricondurre alla Flotta Restante.

### **Indicatore %CLI\_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:**

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

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
<b>Climatizzazione Flotta Nuova</b>	Verificato da ispettori regionali	Ad evento accertato	1.000,00 € (Euro mille/00) a convoglio
<b>Climatizzazione Flotta Restante</b>	Verificato da ispettori regionali	Ad evento accertato	500,00 € (Euro cinquecento/00) a convoglio

Ai fini della verifica, la climatizzazione si considera funzionante qualora la carrozza abbia una temperatura interna così determinata: temperatura impostata + 0,25 x (temperatura esterna - 19).

Tali verifiche avranno ad oggetto il treno commerciale di inizio turno del materiale.

Si verifica la non conformità qualora il Convoglio risulti non conforme su almeno il 25% delle carrozze approssimato all'intero.

La penale si applica qualora non si dovesse provvedere al ripristino entro le 48 ore successive alla rilevazione stessa.

Previa implementazione dei sistemi aziendali, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno commerciale effettivamente circolato.

Detto indicatore è calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione di tutti i treni circolati.

In relazione alla dotazione di climatizzazione 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 considerando come numero di giorni di guasto quelli intercorrenti tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della manutenzione RSMS - *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

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

Funzionamento impianti di climatizzazione	CMQ %
%CLI_FN flotta nuova	100
%CLI_FN flotta restante	75

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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:
  - 500,00 € (Euro cinquecento/00) per ogni intero punto di scostamento percentuale per *CLI\_FN* flotta nuova;
  - 500,00 € (Euro cinquecento/00) per ogni intero punto di scostamento percentuale per *CLI\_FN* flotta restante.
- Coefficiente di mitigazione ( $K_x$ ):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - 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 sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
----------------------	----------	-------------	--------

<b>Toilette</b>	Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette comunque accessibili) risultano in servizio/accessibili	Ad evento accertato	500,00 € (Euro cinquecento/00) per convoglio
-----------------	---	---------------------	--

La toilette risulta in servizio/accessibile quando:

- ad inizio turno, il servizio igienico è pulito, dotato di porta di accesso funzionante e corretto funzionamento degli impianti sanitari (acqua, luce, carta igienica e sapone);
- in corso di viaggio, il servizio igienico è pulito, dotato di porta di accesso funzionante e corretto funzionamento degli impianti sanitari (acqua, luce).

Previa implementazione dei sistemi aziendali di Trenitalia per la misurazione del servizio, 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.

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

<b>Accessibilità e funzionamento delle toilette</b>	<b>CMQ 2019 - 2032 %</b>
% <i>WC_AFN</i> flotta nuova	100
% <i>WC_AFN</i> flotta restante	Valore di consuntivo anno 2018

L'indicatore sarà determinato considerando come numero di giorni di guasto quelli intercorrenti tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS - *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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 (2021-2032).
- Importo unitario della penale di:
  - 600,00 € (Euro seicento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *WC\_AFN* flotta nuova
  - 200,00 € (Euro duecento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per *WC\_AFN* flotta restante.
- Coefficiente di mitigazione (*Kx*):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità di servizi PMR (Misura 13)

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 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	200,00 € (Euro duecento/00) per singola infrazione

Previa implementazione dei sistemi aziendali di Trenitalia per la misurazione del servizio dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili:

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

**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 presenti, 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, relativamente a quanto qui indicato suscettibile di guasto, considerando come numero di giorni di guasto quelli intercorrenti tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS - *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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:
  - 500,00 € (Euro cinquecento/00) per ogni punto intero percentuale per SPMR.
- Coefficiente di mitigazione (Kx):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

### Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

Fintanto che i sistemi aziendali 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 sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Porte	Il servizio si intende reso quando ogni singola carrozza è dotata di almeno una porta esterna funzionante per lato e le porte intercomunicanti consentono il passaggio tra le carrozze di tutti i viaggiatori	Ad evento accertato	300,00 € (Euro trecento/00) per singolo convoglio

Previa implementazione dei sistemi aziendali di Trenitalia per la misurazione dei servizi dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili delle corse effettuate con treni con tutte le porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate.

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

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

**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 nuova	100
%PAF – flotta restante	Valore di consuntivo anno 2018

L'indicatore sarà determinato considerando come numero di giorni di guasto quelli intercorrenti tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

In considerazione della circostanza che il materiale rotabile non è dedicato a singole linee, si procede al calcolo dell'indicatore in funzione della tipologia di flotta.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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:
  - 200,00 € (Euro duecento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per PAF – flotta nuova;
  - 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per PAF – flotta restante.
  
- Coefficiente di mitigazione (Kx):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

#### **Indicatore %SBICI Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli)**

L'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea del rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali:

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

<b>Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo</b>	<b>CMQ 2018 - 2032 %</b>
% SBICI – linea FR1	100%
% SBICI – linea FR2	100%
% SBICI – linea FR3	43%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

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 100,00 € (Euro cento/00) per ogni punto intero di scostamento percentuale per SBICI.
  
- Coefficiente di mitigazione (Kx):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

## TABELLA A - CHECK LIST PULIZIE

REGIONE PUGLIA SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE UFFICIO CONTROLLO E REGOLARITÀ SERVIZI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE		VERBALE ISPETTIVO del _____			
SOCIETÀ _____	TRENO N. _____	TRATTA _____	PART. ORE _____	ARR. ORE _____	
	CARROZZA N. _____	CARROZZA N. _____	CARROZZA N. _____	CARROZZA N. _____	CARROZZA N. _____
PULIZIA ESTERNA	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
PULIZIA INTERNA	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
PULIZIA SEDILI	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
SERVIZ. IGIENICI	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
RISIDUONDI	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
PORTE ACCESSO	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
PORTE INTERNE	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
Stazione di _____ pulizia locali		C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>	biglietterie n. _____ funzionanti _____		serv. Igienici C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
<b>OSSERVAZIONI</b> .....					
.....					
.....					
I FUNZIONARI REGIONALI			IL RAPPRESENTANTE DELLA SOCIETÀ		
_____			_____		

Legenda: C = CONFORME; NC = NON CONFORME

### OBIETTIVO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA OPERATIVA

Sezione 2. Sono di seguito individuate le penali per il mancato rispetto dell'obiettivo di efficienza operativa per costo operativo per treno-km e di ricavi da traffico per treno-km di cui all'allegato 4bis, se non influenzato dai fattori di contesto di cui al punto 4 dell'allegato stesso, e le mitigazioni in caso di over-performance.

Sezione 3. I consuntivi di questi indicatori saranno valutati in sede di confronto PEF/CER, a valle della normalizzazione del CER prevista nella matrice dei rischi:

- per il costo operativo per treno-km, qualora Trenitalia risulti inefficiente con riferimento all'identificativo 13 della matrice;
- per i ricavi da traffico per treno-km, dopo aver normalizzato i rischi della matrice a carico della Regione.

Sezione 1.

<b>Efficienza operativa PEF 23-33</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>Media</b>
Costo operativo per treno-km	9,142	9,091	8,643	8,695	8,607	8,836

Penale/Mitigazione annua:

- 8.000 euro di penale o di mitigazione se lo scostamento è rispettivamente in eccesso o in difetto fino a 3 decimi;
- 16.000 euro di penale o di mitigazione se lo scostamento è rispettivamente in eccesso o in difetto oltre i 3 decimi.



Ricavi	2023	2024	2025	2026	2027	Media
Ricavi da Traffico per treno-km	5,07	5,36	5,38	5,48	5,58	5,37

Penale/Mitigazione annua:

- 4.000 euro di penale o di mitigazione se lo scostamento è rispettivamente in difetto o in eccesso fino a 3 decimi;
- 8.000 euro di penale o di mitigazione se lo scostamento è rispettivamente in difetto o in eccesso oltre i 3 decimi.

## PENALE PER MANCATO RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA DEI NUOVI TRENI

Il Contratto, all'allegato 7 - Piano Investimenti, detta le scadenze per l'immissione in esercizio dei nuovi treni, secondo un apposito cronoprogramma.

Il mancato rispetto di dette scadenze, con ritardo superiore a quattro mesi rispetto a quanto ivi previsto, comporterà l'applicazione di una penale, a decorrere dal quinto mese, pari a 25.000,00 € (Euro venticinquemila/00) per ogni mese di ritardo.

### 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

<b>RISULTATO PREMIATO</b>	Incremento o mantenimento della <i>Customer Satisfaction</i> su più indici ed obiettivi.
<b>METODO DI VERIFICA</b>	Indagini di <i>Customer Satisfaction</i> di cui all'art. 14 comma 5 del Contratto.
<b>ANNI IN CUI È PAGATO IL PREMIO</b>	Tutti gli anni.
<b>ENTITÀ MASSIMA DEL PREMIO</b>	Valore non superiore a quello accantonato per ogni anno.
<b>ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA PREMIANTE</b>	5.000,00 € (Euro cinquemila/00) + IVA per il raggiungimento dell'obiettivo (+2 pp) per ciascun item di cui ai punti successivi rispetto all'anno precedente.
<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE</b>	<p>Saranno utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della <i>Customer Satisfaction</i> dei treni della Divisione Passeggeri Regionale (DPR) 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"> <li>▪ l'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati dai viaggiatori con età superiore a 14 anni;</li> <li>▪ 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"> <li>– selezione di un campione di stazioni non inferiore a 10, che dal 2019 comprenderà i seguenti capoluoghi di provincia: Foggia, Barletta, Bari, Brindisi, Taranto e Lecce; le altre stazioni del campione saranno concordate tra le Parti;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- selezione per fasce orarie e giorni della settimana di treni in partenza, in transito o in arrivo nelle stazioni campionate,</li> <li>- arruolamento dei passeggeri in stazione;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ verranno effettuate da 4 a 6 rilevazioni nel corso dell'anno; ogni rilevazione sarà effettuata durante un periodo massimo di circa 3 settimane;</li> <li>▪ la numerosità del campione è prevista da 450 a 500 interviste a buon fine per ciascuna delle rilevazioni, per un totale di almeno 3.000 interviste;</li> <li>▪ 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;</li> <li>▪ il margine di errore viene calcolato al termine delle rilevazioni annuali e dipende dal numero di interviste effettivamente fatte; ad esempio, con 3.003 interviste l'errore è <math>\pm 1,6\%</math>;</li> <li>▪ le interviste sono svolte telefonicamente;</li> <li>▪ il numero di interviste per categoria di viaggiatori è conforme al profilo socio-demografico della Regione Puglia risultante dalle indagini dell'anno precedente, stratificato in base alle seguenti variabili: genere, età, titolo di studio, professione, motivo del viaggio, frequenza di viaggio;</li> <li>▪ 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: <b>ai fini dell'attribuzione del presente premio le votazioni rilevate prese in considerazione saranno quelle pari o superiori al 6</b></li> </ul>
<b>DIMENSIONE MINIMA DEL CAMPIONE</b>	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
<b>VALORE BASE</b>	L'indagine di novembre 2017 sarà utilizzata come base per rilevare il livello di soddisfazione iniziale da migliorare o mantenere.
<b>SOGLIA MINIMA PER IL RICONOSCIMENTO DEL PREMIO</b>	Il premio non viene assegnato se le percentuali di viaggiatori soddisfatti (6 e oltre) sono inferiori a valori minimi stabiliti.
<b>CALCOLO DEL PREMIO SPETTANTE IN BASE AI RISULTATI DELLE INDAGINI</b>	Il premio viene assegnato se la percentuale dei viaggiatori soddisfatti aumenta di 2 pp per ogni seguente item rispetto all'anno precedente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viaggio nel complesso</li> <li>• Pulizia</li> <li>• Puntualità</li> </ul>

#### Incentivo per l'incremento dei viaggi effettuati

<b>RISULTATO PREMIATO</b>	Aumento dei viaggi effettuati misurati come numero dei biglietti/abbonamenti venduti.
<b>METODO DI VERIFICA</b>	Rilevazione delle vendite da parte di Trenitalia.
<b>AMBITO DI APPLICAZIONE</b>	Regione Puglia

<b>DEFINIZIONE DEL VALORE BASE</b>	Valore ricavi da mercato di cui al PEF.
<b>ANNI IN CUI È PAGATO L'INCENTIVO</b>	Tutti gli anni.
<b>PREMIO</b>	€ 100.000,00 (Euro centomila/00) + IVA, comunque non superiore agli importi accantonati a debito per Trenitalia
<b>CONDIZIONE PER IL PAGAMENTO DELL'INCENTIVO</b>	Il premio viene assegnato nel caso in cui i ricavi da mercato, al netto dell'effetto degli incrementi tariffari, superino quanto previsto a PEF dell'1%. Detto premio sarà riconosciuto solo nel caso in cui la previsione della lett. a) comma 3 dell'art. 8 del Contratto sia favorevole alla Regione, nonché nel caso in cui si ricada nella lett. b) comma 3 dell'art. 8 cit. con scostamento a favore di Trenitalia di importo superiore al valore del premio stesso e comunque in caso di scostamento sfavorevole.
<b>MODALITÀ DI CALCOLO DEL MAGGIOR INTROITO</b>	Confronto ricavi da CER con ricavi da PEF per l'anno di riferimento

## **ALLEGATO 4**

### **PIANO ECONOMICO FINANZIARIO PEF**

Valori in M€	PEF PUGLIA													cagr		
	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
Ricavi da Mercato	25,0	25,5	25,9	27,9	28,4	30,5	31,2	31,9	33,7	34,4	34,9	35,3	35,8	36,3	36,9	2,8%
Ricavi da Contratto di Servizio	65,0	66,1	67,5	68,4	68,4	68,4	71,8	72,8	73,9	74,4	75,5	76,5	77,6	78,7	79,2	1,4%
Altri Ricavi e Prestazioni	2,1	2,1	2,1	2,1	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	-2,4%
<b>Ricavi Operativi</b>	<b>92,1</b>	<b>93,7</b>	<b>95,4</b>	<b>97,8</b>	<b>98,4</b>	<b>100,4</b>	<b>104,5</b>	<b>106,3</b>	<b>109,1</b>	<b>110,3</b>	<b>111,8</b>	<b>113,4</b>	<b>114,9</b>	<b>116,5</b>	<b>117,5</b>	<b>1,8%</b>
Accesso Infrastruttura	-14,9	-15,4	-15,6	-16,3	-16,6	-16,9	-17,2	-17,5	-17,8	-18,2	-18,5	-18,8	-19,2	-19,5	-19,9	2,1%
Gestione Circolazione	-6,8	-6,9	-7,0	-7,3	-7,5	-7,6	-7,8	-8,0	-8,1	-8,3	-8,4	-8,6	-8,7	-8,9	-9,1	2,1%
Condotta e Scorta	-20,0	-20,7	-20,8	-21,6	-22,0	-22,5	-23,0	-23,1	-23,6	-24,0	-24,5	-24,6	-25,1	-25,6	-26,1	1,9%
Manovra	-2,9	-2,7	-3,0	-2,9	-2,9	-2,9	-2,9	-2,7	-2,7	-2,6	-2,7	-2,6	-2,7	-2,6	-2,7	-0,6%
Manutenzione	-12,4	-12,9	-12,7	-12,6	-12,4	-12,1	-12,7	-12,9	-13,2	-13,4	-13,6	-13,9	-14,2	-14,4	-14,7	1,2%
Pulizie	-3,6	-3,7	-3,8	-4,0	-4,0	-4,1	-4,2	-4,2	-4,3	-4,4	-4,5	-4,6	-4,6	-4,7	-4,8	2,1%
Commerciale	-4,8	-4,7	-4,6	-4,6	-4,5	-4,5	-4,4	-4,3	-4,3	-4,2	-4,1	-4,0	-3,9	-3,8	-3,7	-1,9%
Staff	-9,1	-9,2	-9,3	-9,2	-9,2	-9,1	-9,1	-9,2	-9,2	-9,3	-9,5	-9,7	-9,9	-10,0	-10,2	0,9%
<b>Costi di Processo</b>	<b>-74,4</b>	<b>-76,3</b>	<b>-76,8</b>	<b>-78,5</b>	<b>-79,1</b>	<b>-79,8</b>	<b>-81,2</b>	<b>-82,0</b>	<b>-83,1</b>	<b>-84,4</b>	<b>-85,8</b>	<b>-86,8</b>	<b>-88,3</b>	<b>-89,6</b>	<b>-91,1</b>	<b>1,5%</b>
<b>EBITDA - Margine Operativo Lordo</b>	<b>17,7</b>	<b>17,3</b>	<b>18,7</b>	<b>19,3</b>	<b>19,3</b>	<b>20,5</b>	<b>23,3</b>	<b>24,3</b>	<b>26,0</b>	<b>25,9</b>	<b>26,0</b>	<b>26,6</b>	<b>26,7</b>	<b>26,9</b>	<b>26,4</b>	<b>2,9%</b>
Ammortamenti	-17,9	-14,7	-14,5	-14,6	-15,5	-14,7	-10,2	-12,3	-12,2	-10,7	-11,1	-11,9	-12,7	-13,5	-14,1	-1,7%
<b>Risultato Operativo Ordinario</b>	<b>-0,2</b>	<b>2,6</b>	<b>4,2</b>	<b>4,7</b>	<b>3,7</b>	<b>5,9</b>	<b>13,1</b>	<b>12,0</b>	<b>13,8</b>	<b>15,1</b>	<b>14,9</b>	<b>14,7</b>	<b>14,0</b>	<b>13,4</b>	<b>12,3</b>	<b>n.s.</b>
Accantonam. Svalutazioni	-0,5	-0,5	0,0	-0,1	-1,6	-1,1	-6,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-100,0%
<b>Risultato Operativo (EBIT)</b>	<b>-0,7</b>	<b>2,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,6</b>	<b>2,1</b>	<b>4,7</b>	<b>7,0</b>	<b>12,0</b>	<b>13,8</b>	<b>15,1</b>	<b>14,9</b>	<b>14,7</b>	<b>14,0</b>	<b>13,4</b>	<b>12,3</b>	<b>n.s.</b>
Remunerazione CIN	-7,2	-5,9	-5,6	-6,3	-7,7	-9,0	-10,6	-11,0	-10,5	-10,0	-9,6	-9,3	-9,0	-8,6	-8,1	0,8%
Imposte sul Reddito	0,0	-0,1	-0,2	-0,2	-0,1	-0,2	-0,3	-0,5	-0,6	-0,7	-0,6	-0,6	-0,6	-0,6	-0,5	0,0%
<b>Risultato Netto</b>	<b>-7,9</b>	<b>-3,9</b>	<b>-1,5</b>	<b>-1,8</b>	<b>-5,6</b>	<b>-4,5</b>	<b>-3,9</b>	<b>0,5</b>	<b>2,7</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>3,7</b>	<b>n.s.</b>
<b>Sovra/sottocompensazione 2018-2032</b>	<b>0,1</b>															

**ALLEGATO 4 BIS**

**PIANO ECONOMICO FINANZIARIO (PEF) E**

**PIANO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI (PRO)**

**Sezione 2.**

**Sezione 3.**

**PIANO ECONOMICO FINANZIARIO**

<b>Valori in M€</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>
Ricavi da Mercato	33,9	37,2	38,4	40,2	41,3	42,4	44,4	45,7	46,9	48,3
Ricavi da Contratto di Servizio	68,4	83,0	84,2	85,3	85,9	87,0	88,0	89,1	90,1	90,7
Altri Ricavi e Prestazioni	6,8	2,0	2,6	2,7	3,5	3,6	4,1	3,7	3,7	3,0
<b>Ricavi Operativi</b>	<b>109,1</b>	<b>122,2</b>	<b>125,2</b>	<b>128,2</b>	<b>130,7</b>	<b>133,0</b>	<b>136,5</b>	<b>138,5</b>	<b>140,7</b>	<b>142,0</b>
Accesso Infrastruttura	-14,3	-16,0	-17,0	-18,3	-18,8	-19,1	-19,6	-19,7	-20,0	-20,1

Gestione Circolazione	-4,7	-5,2	-5,4	-5,5	-4,3	-4,3	-4,4	-4,5	-4,6	-4,7
Condotta e Scorta	-19,5	-21,0	-22,3	-23,6	-24,6	-25,1	-25,5	-26,0	-26,6	-27,1
Manovra	-2,8	-2,8	-2,8	-3,0	-3,0	-3,1	-3,2	-3,2	-3,3	-3,4
Manutenzione	-15,6	-16,5	-14,7	-16,3	-17,4	-17,8	-18,3	-18,6	-19,0	-19,4
Pulizie	-3,9	-3,8	-4,1	-4,4	-4,7	-5,0	-5,3	-5,7	-6,1	-6,5
Commerciale	-6,4	-7,0	-7,2	-7,4	-7,6	-7,6	-7,6	-7,6	-7,7	-7,8
Staff	-10,8	-11,5	-11,7	-12,2	-12,6	-12,7	-12,8	-12,9	-13,1	-13,3
<b>Costi di Processo</b>	<b>-77,9</b>	<b>-83,9</b>	<b>-85,2</b>	<b>-90,7</b>	<b>-93,0</b>	<b>-94,7</b>	<b>-96,7</b>	<b>-98,5</b>	<b>-100,4</b>	<b>-102,3</b>
<b>EBITDA - Margine Operativo Lordo</b>	<b>31,2</b>	<b>38,3</b>	<b>40,0</b>	<b>37,6</b>	<b>37,7</b>	<b>38,3</b>	<b>39,8</b>	<b>40,0</b>	<b>40,4</b>	<b>39,7</b>
Ammortamenti	-16,2	-15,0	-14,7	-17,5	-19,4	-21,8	-23,3	-23,4	-23,1	-24,2
<b>Risultato Operativo Ordinario</b>	<b>15,0</b>	<b>23,3</b>	<b>25,3</b>	<b>20,0</b>	<b>18,3</b>	<b>16,5</b>	<b>16,5</b>	<b>16,7</b>	<b>17,3</b>	<b>15,5</b>
Accantonamenti, Svalutazioni	-0,2	0,0	-0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Risultato Operativo (EBIT)</b>	<b>14,9</b>	<b>23,3</b>	<b>25,1</b>	<b>20,0</b>	<b>18,3</b>	<b>16,5</b>	<b>16,5</b>	<b>16,7</b>	<b>17,3</b>	<b>15,5</b>
Remunerazione CIN	-13,2	-14,1	-14,4	-15,5	-17,0	-17,7	-17,4	-16,8	-16,7	-16,5
Imposte sul Reddito	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Risultato Netto</b>	<b>1,7</b>	<b>9,2</b>	<b>10,7</b>	<b>4,5</b>	<b>1,3</b>	<b>-1,2</b>	<b>-1,0</b>	<b>-0,2</b>	<b>0,6</b>	<b>-1,0</b>

<b>VAN risultati netti 2023-2032</b>	<b>20,8</b>
Risultati complessivi PEF periodo 2018-2022	-20,8
<b>Sovra/Sottocompensazione CdS 2018/2032</b>	<b>0,0</b>

Corrispettivi	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Valori in €	68.426.767	83.014.888	84.176.829	85.338.770	85.901.486	86.958.527	88.015.569	89.072.610	90.129.651	90.658.172

Produzione	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Treni*km	6.696.488	6.934.804	7.134.804	7.334.804	7.400.000	7.400.000	7.400.000	7.400.000	7.400.000	7.400.000

## Sezione 4. PRO Piano Raggiungimento Obiettivi Regulatori

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. Sistema tariffario Regione Puglia e Misura 27 delibera ART 154/2019 .....	9
7.2. Gratuità e agevolazioni .....	9
8.RICAVI DA TRAFFICO .....	9
9.COSTI DI PROCESSO.....	11
10.DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA .....	16
10.1. Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia .....	16
10.2. Recupero di efficienza del costo operativo per treno-km.....	16
10.3. Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia.....	18
11.INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA .....	20
12.OBIETTIVI DI EFFICIENZA – COSTI .....	80
13.OBIETTIVI DI EFFICIENZA – RICAVI .....	81
14.INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ .....	82
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. Caratteristiche della domanda e dell'offerta all'interno del bacino della mobilità .....	25
18.2. Caratteristiche infrastrutturali .....	25
18.3. Caratteristiche del materiale rotabile esistente .....	26
18.4. Caratteristiche del servizio .....	26
19.INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE .....	27
19.1. Investimenti previsti in materiale rotabile .....	27
19.2. Investimenti sulle infrastrutture da parte del G .....	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 Regione Puglia (EA o Regione) 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 dalla Regione Puglia e concordato con Trenitalia, con riferimento al periodo regolatorio quinquennale 2023-2027, sulla base dei seguenti parametri forniti dall'ART con nota del 20 aprile 2023 Prot. 10842 e comunicati da Regione Puglia 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 alla Regione Puglia 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 Puglia 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 14,4 Mln di euro a favore di Trenitalia, 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

L'attuale rete ferroviaria, a scartamento ordinario, su cui circolano i treni di Trenitalia nel territorio della Puglia, è gestita da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., ha un'estensione di 838 km ed è costituita da:

- linee elettrificate, di cui:
  - linee a doppio binario:
    - Poggio Imperiale – Bari
    - Bari – Lecce
    - Bari – Taranto
  - linee a semplice binario:
    - Termoli – Poggio Imperiale
    - Taranto – Brindisi
- Linee non elettrificate (diesel) a semplice binario:
  - Barletta – Spinazzola
  - Foggia- Manfredonia

Gli sviluppi infrastrutturali sono dettagliati nel paragrafo 19.2

*Tabella 1 Linee ferroviarie in esercizio della Puglia*

LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO DELLA PUGLIA	838 km
TIPOLOGIA	
Linee a doppio binario	453km
Linee a semplice binario	385km
ALIMENTAZIONE	
Linee elettrificate	602 km
- Linee a doppio binario	453 km
- Linee a semplice binario	149 km
Linee non elettrificate (diesel)	235 km

La manutenzione ordinaria e straordinaria e la regolazione dell'esercizio ferroviario sulla rete sono assicurate da RFI, che assegna la capacità sulla base di un accordo stipulato con la Regione. La rete può contare su 66 stazioni/fermate e 5 biglietterie. Sulla rete RFI circolano ogni giorno 203 treni nel giorno feriale medio invernale e 219 nel giorno feriale medio estivo rientranti nel perimetro del Contratto di Servizio tra Regione e Trenitalia.

### 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si concentra principalmente sulla dorsale adriatica da Termoli a Lecce, alla quale sono connesse le linee afferenti Barletta-Spinazzola, Foggia-Manfredonia, Bari Centrale-Taranto e Brindisi-Taranto.

Figura 1 I servizi regionali Trenitalia su rete ferroviaria RFI in Puglia, con integrazione della nuova linea Bari-Bitritto (*in fase di rilascio da parte del gestore*)



### Linea Adriatica Foggia-Lecce

- nei giorni feriali da Foggia a Lecce è attivo il modello cadenzato con treni regionali veloci tra Bari e Foggia e tra Bari e Lecce e treni regionali nell'area suburbana di Bari; le principali stazioni (a nord di Bari, Barletta e Molfetta e a sud di Bari, Torre a Mare e Fasano) fungono da hub di interscambio
- durante i fine settimana è attivo il *Salento line*, un'offerta tra Bari e Lecce con fermata in tutte le località della linea
- tutti i giorni è attivo un collegamento tra Lecce e Bari, con specificata tariffa, con un tempo di viaggio di un'ora e 25 minuti e garanzia del posto a sedere, con sole fermate intermedie a Brindisi e a Monopoli

### Linea Bari-Taranto

- la linea conta circa 1Mln di treni\*km, con 32 collegamenti feriali tra Bari e Taranto e due tra Bari e Gioia del Colle; il servizio si riduce a 10 collegamenti nei festivi

### Linea Brindisi-Taranto

- la linea conta 16 collegamenti nei giorni feriali, il servizio è sospeso nei festivi

### Linea Termoli-Foggia

- la linea conta 8 collegamenti su ferro e 6 collegamenti bus nei giorni feriali
- la linea sarà interessata da importanti sviluppi infrastrutturali a partire dal 2025 fino al 2027 per lavori tra Termoli e Lesina, che potrebbe portare a riduzioni di disponibilità dell'infrastruttura.

### Linea Barletta-Spinazzola

- la linea prevede oggi collegamenti su gomma per un valore di circa 490mila bus\*km
- con l'elettrificazione della linea per l'anno 2027 tra Barletta e Canosa, si è previsto il ripristino dell'offerta ferroviaria, con un prolungamento di alcuni treni Barletta-Fasano.

### Linea Foggia-Manfredonia

- il servizio è attivo limitatamente al periodo estivo dal cambio orario di giugno al 31 agosto.

### Linea Rocchetta-Gioia-Spinazzola

- il servizio è erogato con bus sostitutivi per circa 520.000 bus\*km all'anno.

Nel corso del quinquennio sono previsti sviluppi dei servizi quali:

- nuova linea Bari-Bitritto, a tariffa metropolitana Bari, a partire da gennaio 2024, con una produzione iniziale di 100.000 treni\*km per arrivare dal 2027 a 130.000 treni\*km annui, con 28 corse al giorno dal lunedì al sabato e corse ridotte la domenica e festivi dalle 6:00 alle 20:00 (alle 21:00 a regime), quale infrastruttura ferroviaria nazionale avente una lunghezza complessiva di circa 10km, con un innesto sui primi 3 km della linea Bari-Taranto i cui servizi ricadono nell'ambito del citato contratto rep. 020828/2018 affidato a Trenitalia S.p.A.;
- introduzione del modello cadenzato sulla linea Bari-Taranto, a partire dal 2025, con una produzione di 300.000 tr\*km annui;

- un ulteriore incremento di produzione a partire dal 2025 di 100.000 treni\*km annui, anche a seguito di rilasci infrastrutturali;
- un incremento di produzione di circa 150.000 treni\*km, a partire dal 2027, legato agli effetti positivi indotti sulla domanda di trasporto ferroviario regionale derivante dagli interventi di cui sopra nonché dal completamento della tratta Napoli-Bari Alta Velocità e dalla riduzione dei servizi sostitutivi programmati.

## 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 Puglia

II		<b>CONTRATTO DI SERVIZIO REGIONE PUGLIA PROGRAMMA DI ESERCIZIO 2023</b>	
Treno*km			6.721.923
Ore treno anno			90.026
Eventi treno			62.263
Posti km treno			2.293.078.784
Velocità commerciale			74,4 km/h

Programma di esercizio prevede un'offerta in evoluzione, con una produzione incrementale che cresce fino a 0,8 milioni di treni\*km aggiuntivi rispetto alla produzione del PEF di sottoscrizione, arrivando a 7,4 milioni di treni\*km, come dettagliato nel precedente paragrafo. Tale incremento di produzione, legato ai rilasci infrastrutturali previsti per i prossimi anni, anche con riduzione dei bus sostitutivi da 1,9 milioni di bus\*km del PEF originario a soli 0,6 milioni di bus\*km a fine contratto, sarà possibile grazie agli ulteriori investimenti in materiale rotabile.

## 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 Puglia 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 anche tenuto conto dell'andamento del primo semestre 2023 che fotografa il superamento delle criticità dovute agli effetti della pandemia; di un *trend* positivo di incremento dei ricavi per effetto dell'adeguamento inflattivo e degli incrementi tariffari, come da art.3 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 4%.

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. 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 presente 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 Puglia e Misura 27 delibera ART 154/2019

La Regione Puglia 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 Puglia nell’ambito del Contratto di Servizio 2018-2032.

In relazione al tema dell’integrazione modale e tariffaria, da dicembre 2020 è attiva la vendita di soluzioni di viaggio con servizi in connessione tra Trenitalia e le altre imprese ferroviarie regionali, sulla piattaforma di informazione e vendita Trenitalia, finanziato con fondi regionali, ritenendo la Regione questa tematica elemento portante per il rilancio del servizio nel suo complesso.

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

### 7.2. Gratuità e Agevolazioni

Nella regione Puglia sono previste le seguenti gratuità e agevolazioni, che la Regione compensa economicamente con stanziamento annuale:

- Agevolazione sulla tariffa ordinaria degli abbonamenti regionali (L.R. 18/2002 – DGR 1271/2015 e richiamata nell’allegato 5 “Sistema tariffario” paragrafo “Elenco delle gratuità e agevolazioni” del Contratto di Servizio tra Trenitalia e Regione Puglia 2018-2032)
- Gratuità Puglia per determinate categorie di viaggiatori (L.R. 18/2002 – DGR 1271/2015 e richiamata nell’allegato 5 “Sistema tariffario” paragrafo “Elenco delle gratuità e agevolazioni” del Contratto di Servizio tra Trenitalia e Regione Puglia 2018-2032)

- Gratuità Bici a bordo (disciplinata nell'allegato 5 "Sistema tariffario" paragrafo "Elenco delle gratuità e agevolazioni" del Contratto di Servizio tra Trenitalia e Regione Puglia 2018-2032))
- Agevolazione sulla tariffa ordinaria degli abbonamenti regionali per le FF.PP. Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria (DGR 2255/2021)
- Agevolazione sulla tariffa ordinaria degli abbonamenti regionali per le FF.AA. Esercito (DGR 2255/2021)

## 8. RICAVI DA TRAFFICO

Come sopra detto, per i ricavi da mercato sono stati previsti un recupero e una crescita la cui media annua è pari al 4 %, ivi incluso l'adeguamento/incremento delle tariffe.

Il PEF prevede:

- per gli anni 2023 e 2026 un incremento tariffario per l'anno 2023 del 5% e per l'anno 2026 del 3,5% nella misura derivante dall'applicazione del meccanismo del *price cap* con riferimento al mese di settembre del 2025, sulla base delle performance del 2024. Il meccanismo del *price cap* considera i consuntivi degli obiettivi di qualità della puntualità e regolarità nonché il rispetto del programma di consegna del materiale rotabile. In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di detti indicatori di cui all'Allegato 3, il previsto incremento tariffario sarà ridotto dello 0,15% per ciascun mancato obiettivo;
- per le altre annualità l'adeguamento all'inflazione programmata di cui al NADEF 2023.

Gli incrementi nella misura di cui sopra e gli adeguamenti tariffari annuali nella misura del NIC definito a novembre dell'anno precedente 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 agli aumenti/adeguamenti, provvederà ad individuare idonee soluzioni per consentire l'equilibrio del PEF e compensare il valore dell'aumento/adeguamento atteso.

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

- una crescita dei viaggiatori trasportati con recupero, entro il 2024, 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.

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	14,8%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sviluppo servizi	0,0%	0,7%	1,5%	1,0%	0,7%	0,6%	2,0%	0,6%	0,6%	0,6%
Politica trasportistica	1,5%	1,9%	0,6%	0,9%	0,3%	0,3%	0,5%	0,5%	0,2%	0,2%
Incremento qualità	1,5%	1,9%	0,6%	0,9%	0,3%	0,3%	0,5%	0,5%	0,2%	0,2%
<b>TOTALE</b>	<b>17,8%</b>	<b>7,2%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>3,0%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>

La dinamica dei ricavi da mercato prevista porta a un incremento degli stessi del 42,3% nel 2032 rispetto al 2023 e fissa il rapporto rispetto ai ricavi totali ad un valore pari al 34,0% nell'anno 2032.

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

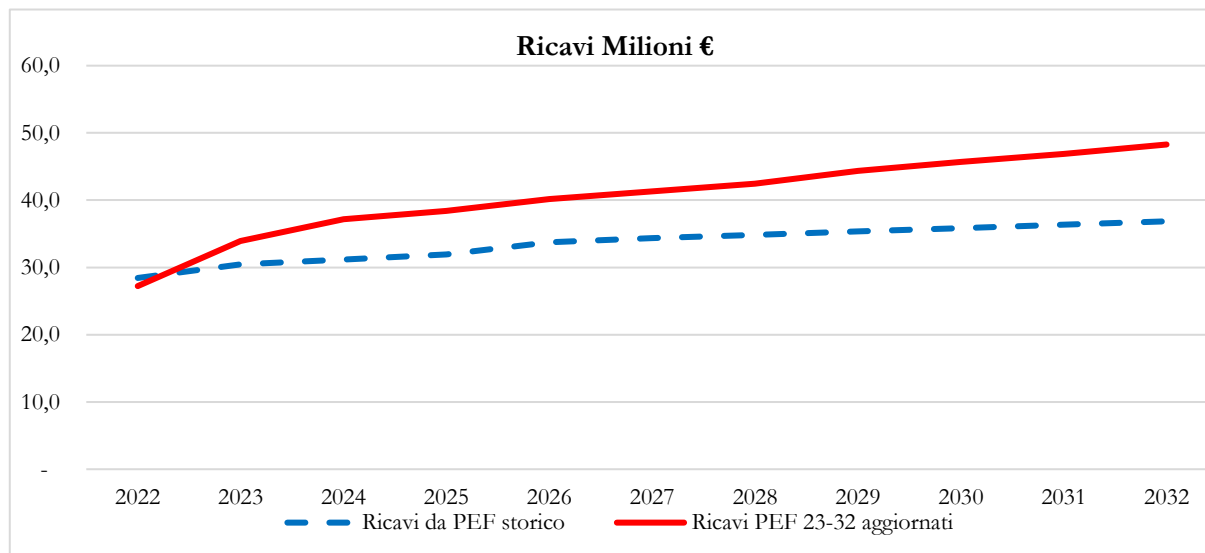
Incremento Ricavi da Mercato (M€)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Incremento/Adeguamento Tariffe	0,335	0,190	0,034	0,062	0,023	0,022	0,038	0,027	0,023	0,028
Recupero effetto Pandemia	5,293	1,194	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sviluppo Servizi	0,000	0,288	0,691	0,636	0,604	0,546	1,257	0,529	0,680	0,835
Politica trasportistica	0,536	0,782	0,253	0,541	0,259	0,273	0,314	0,396	0,227	0,278
Incremento qualità	0,536	0,782	0,253	0,541	0,259	0,273	0,314	0,396	0,227	0,278
<b>TOTALE (M€)</b>	<b>6,701</b>	<b>3,238</b>	<b>1,232</b>	<b>1,779</b>	<b>1,145</b>	<b>1,113</b>	<b>1,923</b>	<b>1,348</b>	<b>1,156</b>	<b>1,419</b>

Le previsioni effettuate comportano nel PEF nell'arco di validità del Contratto ricavi da mercato per 418,59 milioni di euro. Nella **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** 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
<b>Ricavi da Mercato (M€)</b>	33,9	37,2	38,4	40,2	41,3	42,4	44,4	45,7	46,9	48,3

Figura 2 Ricavi da mercato (milioni di euro) da PEF



## 9. COSTI DI PROCESSO

I costi in esame tengono conto delle quote afferenti ad attività che la Direzione Regionale Puglia 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 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 della cessazione parziale della gestione da parte di Trenitalia dei servizi autosostitutivi.

Tabella 7 Costi di Processo (Milioni di euro)

Costi di processo	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Accesso infrastruttura	-14,3	-16,0	-17,0	-18,3	-18,8	-19,1	-19,6	-19,7	-20,0	-20,1
Gestione circolazione	-4,7	-5,2	-5,4	-5,5	-4,3	-4,3	-4,4	-4,5	-4,6	-4,7
Condotta e scorta	-19,5	-21,0	-22,3	-23,6	-24,6	-25,1	-25,5	-26,0	-26,6	-27,1
Manovra	-2,8	-2,8	-2,8	-3,0	-3,0	-3,1	-3,2	-3,2	-3,3	-3,4
Manutenzione e Pulizie	-19,5	-20,3	-18,7	-20,6	-22,1	-22,8	-23,6	-24,3	-25,1	-25,9
Commerciale	-6,4	-7,0	-7,2	-7,4	-7,6	-7,6	-7,6	-7,6	-7,7	-7,8
Staff	-10,8	-11,5	-11,7	-12,2	-12,6	-12,7	-12,8	-12,9	-13,1	-13,3
<b>TOTALE</b>	<b>-77,9</b>	<b>-83,9</b>	<b>-85,2</b>	<b>-90,7</b>	<b>-93,0</b>	<b>-94,7</b>	<b>-96,7</b>	<b>-98,5</b>	<b>-100,4</b>	<b>-102,3</b>

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 de 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
<b>Condotta Scorta e Gestione equipaggi</b>	<b>-19,5</b>	<b>-21,0</b>	<b>-22,3</b>	<b>-23,6</b>	<b>-24,6</b>	<b>-25,1</b>	<b>-25,5</b>	<b>-26,0</b>	<b>-26,6</b>	<b>-27,1</b>
Costo del lavoro	-18,0	-19,4	-20,6	-21,9	-22,8	-23,3	-23,7	-24,2	-24,7	-25,2
Altri costi operativi	-1,5	-1,6	-1,6	-1,7	-1,8	-1,8	-1,8	-1,8	-1,9	-1,9

### *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
<b>Accesso infrastruttura</b>	<b>-14,3</b>	<b>-16,0</b>	<b>-17,0</b>	<b>-18,3</b>	<b>-18,8</b>	<b>-19,1</b>	<b>-19,6</b>	<b>-19,7</b>	<b>-20,0</b>	<b>-20,1</b>

### *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) il cui trend tiene conto della progressiva riduzione dei servizi sostitutivi programmati in gestione a Trenitalia, raggiungendo i volumi a regime a partire dall’anno 2027
- 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
<b>Gestione circolazione</b>	<b>-4,7</b>	<b>-5,2</b>	<b>-5,4</b>	<b>-5,5</b>	<b>-4,3</b>	<b>-4,3</b>	<b>-4,4</b>	<b>-4,5</b>	<b>-4,6</b>	<b>-4,7</b>
Costo del lavoro	-1,1	-1,1	-1,1	-1,2	-1,2	-1,2	-1,3	-1,3	-1,3	-1,3
Altri costi operativi	-3,6	-4,1	-4,3	-4,4	-3,0	-3,1	-3,2	-3,2	-3,3	-3,4
- di cui autoservizi	-3,0	-3,5	-3,6	-3,7	-2,4	-2,4	-2,5	-2,5	-2,6	-2,6

### 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
<b>Manovra</b>	<b>-2,8</b>	<b>-2,8</b>	<b>-2,8</b>	<b>-3,0</b>	<b>-3,0</b>	<b>-3,1</b>	<b>-3,2</b>	<b>-3,2</b>	<b>-3,3</b>	<b>-3,4</b>
Costo del lavoro	-1,1	-1,0	-0,9	-0,9	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,1	-1,1
Altri costi operativi	-1,7	-1,8	-1,9	-2,0	-2,1	-2,1	-2,2	-2,2	-2,2	-2,3

### 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 Piano Ribassato fino al 2025, quindi l'entrata progressiva in esercizio dei nuovi materiali che hanno maggiori dotazioni tecnologiche e che quindi richiedono interventi specifici di manutenzione per il mantenimento in efficienza.

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

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

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

Tabella 12 Costi di Manutenzione e pulizie

Costi di processo	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
<b>Manutenzione e Pulizie</b>	<b>-19,5</b>	<b>-20,3</b>	<b>-18,7</b>	<b>-20,6</b>	<b>-22,1</b>	<b>-22,8</b>	<b>-23,6</b>	<b>-24,3</b>	<b>-25,1</b>	<b>-25,9</b>
Costo del lavoro	-4,8	-5,4	-6,0	-6,3	-6,6	-6,8	-6,9	-7,1	-7,2	-7,3
Altri costi operativi	-10,8	-11,1	-8,6	-9,9	-10,8	-11,0	-11,3	-11,6	-11,8	-12,0
Pulizia Materiale Rotabile	-3,9	-3,8	-4,1	-4,4	-4,7	-5,0	-5,3	-5,7	-6,1	-6,5

### 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 Barletta, Brindisi, Molfetta, Taranto e Trani, in quanto comprese nel perimetro contrattuale. Sono inoltre previsti punti di *Customer Care* che operano sul territorio pugliese, 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
<b>Commerciale</b>	<b>-6,4</b>	<b>-7,0</b>	<b>-7,2</b>	<b>-7,4</b>	<b>-7,6</b>	<b>-7,6</b>	<b>-7,6</b>	<b>-7,6</b>	<b>-7,7</b>	<b>-7,8</b>
Costo del lavoro	-1,9	-2,3	-2,3	-2,4	-2,5	-2,5	-2,6	-2,6	-2,7	-2,7
Altri costi operativi	-4,5	-4,8	-4,9	-5,1	-5,1	-5,0	-5,0	-5,0	-5,1	-5,1

### 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
<b>Staff</b>	<b>-10,8</b>	<b>-11,5</b>	<b>-11,7</b>	<b>-12,2</b>	<b>-12,6</b>	<b>-12,7</b>	<b>-12,8</b>	<b>-12,9</b>	<b>-13,1</b>	<b>-13,3</b>
Costo del lavoro	-2,7	-3,0	-3,1	-3,2	-3,3	-3,3	-3,4	-3,4	-3,5	-3,6
Altri costi operativi	-8,1	-8,5	-8,6	-9,0	-9,4	-9,4	-9,4	-9,5	-9,6	-9,7

### 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
<b>Ammortamenti</b>	<b>-16,2</b>	<b>-15,0</b>	<b>-14,7</b>	<b>-17,5</b>	<b>-19,4</b>	<b>-21,8</b>	<b>-23,3</b>	<b>-23,4</b>	<b>-23,1</b>	<b>-24,2</b>

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%.

Con riferimento al valore degli ammortamenti riportati nel PEF, si esplicita che lo stesso è stato valutato facendo esclusivo riferimento ai cespiti di pertinenza del Contratto.

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

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%.

### 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	1,4	1,3	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
1.b	Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	171,4	180,2	180,5	197,4	220,2	225,5	219,2	210,3	209,7	206,6
1.b.i	di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	17,9	17,7	17,4	17,2	17,0	16,7	16,5	16,3	16,0	15,8
1.b.ii	di cui: impianti e macchinario	152,2	161,1	157,3	169,7	186,1	187,7	180,3	173,1	174,1	172,6
1.b.ii.1	di cui: materiale rotabile autofinanziato*	149,9	156,5	147,2	153,1	166,4	163,9	157,5	151,4	154,2	156,0
1.b.iii	di cui: attrezzature industriali e commerciali	0,9	1,1	5,6	10,3	17,1	21,1	22,4	20,9	19,5	18,1
1.b.iv	di cui: altre	0,4	0,3	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>1</b>	<b>Totale immobilizzazioni</b>	<b>172,8</b>	<b>181,5</b>	<b>181,8</b>	<b>198,6</b>	<b>221,3</b>	<b>226,7</b>	<b>220,3</b>	<b>211,4</b>	<b>210,8</b>	<b>207,7</b>
2.a	Rimanenze	5,9	6,5	6,8	7,2	7,3	7,6	7,6	7,9	7,9	8,2
2.b	Crediti	17,4	21,1	21,4	21,7	21,9	22,1	22,4	22,7	22,9	23,1
2.b.i	di cui: commerciali**	17,1	20,8	21,0	21,3	21,5	21,7	22,0	22,3	22,5	22,7
2.b.ii	di cui: altri crediti	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
<b>2</b>	<b>Totale attivo circolante</b>	<b>23,4</b>	<b>27,6</b>	<b>28,2</b>	<b>28,9</b>	<b>29,2</b>	<b>29,7</b>	<b>30,0</b>	<b>30,5</b>	<b>30,9</b>	<b>31,3</b>
3.a	Debiti	19,0	20,0	16,9	19,0	22,8	18,8	16,3	15,9	17,8	17,8
3.a.i	di cui: debiti verso fornitori	17,8	18,7	15,6	17,6	21,3	17,3	14,7	14,4	16,2	16,2
<b>3</b>	<b>Totale debiti</b>	<b>19,0</b>	<b>20,0</b>	<b>16,9</b>	<b>19,0</b>	<b>22,8</b>	<b>18,8</b>	<b>16,3</b>	<b>15,9</b>	<b>17,8</b>	<b>17,8</b>
<b>4=1+2-3</b>	<b>Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio</b>	<b>177,2</b>	<b>189,1</b>	<b>193,0</b>	<b>208,5</b>	<b>227,7</b>	<b>237,6</b>	<b>234,1</b>	<b>226,0</b>	<b>223,9</b>	<b>221,1</b>

\* 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%
IRRS	24,00%
IRAP	4,82%
Alliquota 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	13,2	14,1	14,4	15,5	17,0	17,7	17,4	16,8	16,7	16,5

## 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 20 aprile 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 Puglia, 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 2,00%, 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 primo periodo regolatorio del Piano Economico Finanziario.

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

valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo - PUGLIA	
valore di periodo	2,00%
valore annuale (T=5)	0,33%

Le Parti, sulla base dei valori consuntivi dell'anno 2022, hanno condiviso un obiettivo di recupero di efficienza del costo operativo unitario dei processi (quindi esclusi gli ammortamenti e la remunerazione del capitale investito), al netto dei costi di accesso infrastruttura, anche in considerazione dei fattori di contesto successivamente descritti, pari a 3,6% per il periodo 2023-2027 (si veda la Tabella 39 Costi di processo deflazionati) corrispondente ad un tasso di efficientamento annuale medio nei cinque anni pari a 0,74% (CAGR 2023-2027).

Tabella 20 Efficienza Costi di Processo

COSTI DI PROCESSO A VALORI 2022	2022	2023	2024	2025	2026	2027	CAGR
<b>CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI</b>	-18,9	-19,0	-19,7	-20,2	-20,8	-21,0	2,1%
Costo del lavoro	-17,5	-17,6	-18,2	-18,7	-19,2	-19,4	
altri costi operativi	-1,4	-1,4	-1,5	-1,5	-1,6	-1,6	
<b>GESTIONE E CIRCOLAZIONE</b>	-6,1	-4,5	-4,8	-4,9	-4,9	-3,7	-9,7%
Costo del lavoro	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	
altri costi operativi	-5,1	-3,4	-3,8	-3,8	-3,8	-2,6	
<b>MANOVRA</b>	-2,9	-2,7	-2,6	-2,6	-2,6	-2,6	-1,8%
Costo del lavoro	-1,3	-1,1	-0,9	-0,8	-0,8	-0,8	
altri costi operativi	-1,6	-1,6	-1,7	-1,7	-1,8	-1,8	
<b>MANUTENZIONE E PULIZIE</b>	-17,2	-18,6	-18,7	-16,9	-18,2	-19,0	2,0%
Costo del lavoro	-3,4	-4,7	-5,0	-5,5	-5,6	-5,7	
altri costi operativi	-13,8	-13,9	-13,7	-11,4	-12,6	-13,3	
<b>COMMERCIALE</b>	-5,6	-6,2	-6,5	-6,6	-6,6	-6,5	3,0%
Costo del lavoro	-1,7	-1,8	-2,1	-2,1	-2,1	-2,1	
altri costi operativi	-4,0	-4,4	-4,4	-4,5	-4,5	-4,4	
<b>STAFF</b>	-8,1	-10,3	-10,6	-10,5	-10,8	-10,9	6,1%
Costo del lavoro	-2,7	-2,6	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	
altri costi operativi	-5,4	-7,7	-7,8	-7,8	-8,0	-8,1	
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>-58,8</b>	<b>-61,2</b>	<b>-63,0</b>	<b>-61,7</b>	<b>-63,8</b>	<b>-63,7</b>	<b>1,6%</b>
Treni km (M)	6,6	6,7	6,9	7,1	7,3	7,4	2,4%
<b>COSTI UNITARI/TRKM (€)</b>	8,9	9,1	9,1	8,6	8,7	8,6	-0,7%
<b>COSTI UNITARI/VKM (€cent/UT)</b>	-11,9	-10,5	-10,1	-9,6	-9,7	-9,6	-4,3%

Tabella 21 Indicatori

INDICATORI	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Treni km (M)	6,6	6,7	6,9	7,1	7,3	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4
Incremento % costo del lavoro	2,3%	4,0%	3,0%	3,0%	3,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	0,0%
Incremento % prezzi	5,9%	2,8%	2,1%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	0,0%
deflattore 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
deflattore 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	-27,6	-28,8	-30,1	-30,9	-31,5	-31,8	-31,8	-31,8	-31,8	-31,8	-31,8
costi operativi deflazionati	-74,8	-74,7	-77,7	-77,0	-79,9	-80,0	-79,9	-80,0	-79,8	-79,8	-79,8
costo operativo/tr*km (deflazionato)	-11,4	-11,2	-11,2	-10,8	-10,9	-10,8	-10,8	-10,8	-10,8	-10,8	-10,8
recupero efficienza su costo operativo		-1,9%	0,5%	-3,7%	1,0%	-0,8%	-0,2%	0,2%	-0,2%	0,0%	-0,1%

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 trend positivo è da ricondurre alla riduzione dei servizi sostitutivi programmati in orario e alla riduzione dei consumi di gasolio legati alla elettrificazione della linea Barletta-Spinazzola;
- **Manovra:** il costo è sostanzialmente stabile;

- **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. 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 (€ xxx annui) in ragione della rete di vendita contrattuale (paragrafo 3);
- **Staff:** l'andamento dei costi di staff è dovuto all'aumento del personale di area commerciale e ingegneria dei processi per progetti di miglioramento per l'incremento della soddisfazione della clientela, e dei processi industriali.

### 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.

## 11. INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA

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

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

Efficienza operativa ART	Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per treno-km	8,828	8,675	9,060

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 Puglia a valori attualizzati con indice IPCA al 2022

Efficienza operativa ART	Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per treno-km	9,769	9,599	10,025

Il PRO, tenendo a riferimento i suddetti valori attualizzati al 2022 (tabella 23), individua i seguenti target di efficienza per ciascun anno del periodo regolatorio che il PEF revisionato/aggiornato, raggiunge già dal primo anno, posizionandosi al di sotto del minimo.

Tabella 24 Efficienza operativa Target periodo regolatorio

Efficienza operativa PEF 23-32	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Costo operativo per treno-km	9,142	9,091	8,643	8,695	8,607	8,836

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 Puglia a valori attualizzati con indice IPCA al 2019

Efficienza - Costi ART	Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per posto-km	0,026	0,025	0,027
Costo operativo per passeggero-km	0,098	0,095	0,100
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	185,69	180,82	190,69
Costi Manutenzione per treno-km	2,497	2,451	2,556
Costi Manutenzione per costi operativi	28,30%	27,38%	29,47%

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

Efficienza - Costi ART	Media	Minimo	Massimo
Costo operativo per posto-km	0,029	0,028	0,030
Costo operativo per passeggero-km	0,108	0,105	0,111
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	205,5	200,1	211,0
Costi Manutenzione per treno-km	2,76	2,71	2,83
Costi Manutenzione per costi operativi	28,30%	27,38%	29,47%

Le Parti hanno concordato valori obiettivo per il periodo regolatorio 2023-2027 in linea con i valori individuati dall’Autorità.

Al raggiungimento degli obiettivi concorrono i progetti di sviluppo dell’offerta, in termini di incremento di produzione, che impattando sugli indicatori di efficienza dei costi, permettono un utilizzo più efficiente dei fattori produttivi in asset Puglia nonché la riduzione dei servizi autosostitutivi programmati.

Di seguito i target per ciascun anno del periodo regolatorio.

Tabella 27 Efficienza Costi - Target periodo regolatorio

Efficienza operativa ART	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Costo operativo per posto-km	0,027	0,027	0,025	0,026	0,025	0,026
Costo operativo per passeggero-km	0,105	0,101	0,096	0,097	0,096	0,099
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	206,5	198,1	173,4	181,5	188,3	189,55
Costi Manutenzione per treno-km	2,78	2,70	2,37	2,48	2,57	2,58
Costi Manutenzione per costi operativi	24,9%	24,1%	21,9%	22,7%	23,8%	23,5%

### 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 Puglia

Efficienza ricavi ART	media	min	max
Ricavi da Traffico per treno-km	3,741	3,211	4,256
Ricavi da Traffico per posto-km	0,011	0,009	0,013
Ricavi da Traffico per passeggero-km	0,041	0,035	0,048
Ricavi totali per treno-km	13,933	12,625	15,033
Ricavi totali per posto-km	0,041	0,037	0,047
Ricavi totali per passeggero-km	0,154	0,138	0,170
Coverage Ratio	42,36%	36,88%	48,66%

Tenuto conto di tali valori ed in considerazione degli impatti conseguenti alla pandemia, le Parti hanno concordato gli obiettivi per il periodo di riferimento 2023-2027, che risultano sempre al di sopra del massimo valore individuato dall’Autorità

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

Tabella 29 Efficienza Ricavi - Target periodo regolatorio

Ricavi	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Ricavi da Traffico per treno-km	5,07	5,36	5,38	5,48	5,58	5,37
Ricavi da Traffico per posto-km	0,015	0,016	0,016	0,016	0,016	0,016
Ricavi da Traffico per passeggero-km	0,058	0,060	0,060	0,061	0,062	0,060
Ricavi totali per treno-km	16,30	17,62	17,54	17,48	17,67	17,32
Ricavi totali per posto-km	0,048	0,052	0,052	0,051	0,052	0,051

Ricavi totali per passeggero-km	0,188	0,196	0,196	0,195	0,196	0,194
Coverage Ratio	53,3%	54,7%	56,3%	55,5%	55,7%	55,1%

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

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

- Adeguamento/incremento delle tariffe
- Recupero effetto pandemia;
- Servizi Bari-Bitritto;
- Politica trasportistica;
- Incremento della qualità e crescita dei viaggiatori per incremento dell'offerta commerciale, anche a seguito di rilasci infrastrutturali.

#### 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 Puglia a valori attualizzati con indice IPCA al 2019

Produttività ART	media	min	max
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	68.773	65.957	73.005
Treni-km per numero addetti operativi	20.460	19.328	21.520
Treni-km per numero addetti totali	16.399	15.653	17.070

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

Produttività ART	Media	Minimo	Massimo
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	76.101	72.985	80.783
Treni-km per numero addetti operativi	20.460	19.328	21.520
Treni-km per numero addetti totali	16.399	15.653	17.070

\* I valori totali (costo del lavoro e numero addetti) non includono quelli relativi alla manutenzione, come indicato nella comunicazione ART alla Regione Puglia con nota del 20 aprile 2023 Prot. 10842/2023.

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

Tabella 32 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*	61.471	61.507	61.600	61.673	61.695	61.589
Treni-km per numero addetti operativi	22.141	22.395	22.625	22.705	22.745	22.522
Treni-km per numero addetti totali	17.052	17.001	17.250	17.410	17.469	17.237

Gli indici sono in linea con gli obiettivi ART

#### 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 Puglia

Efficacia ART	media	min	max
Puntualità (solo causa IF)	89,75%	87,51%	90,76%
Scostamenti da orario (solo causa IF) *	1,19%	0,37%	2,04%
Regolarità Treni (solo causa IF)	99,12%	98,83%	99,31%



\* 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

Produttività PEF 23-32	2023	2024	2025	2026	2027	Media 23-27
Puntualità (solo causa IF)	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%
Scostamenti da orario (solo causa IF)	1,9%	1,9%	1,8%	1,8%	1,7%	1,8%
Regolarità Treni (solo causa IF)	98,85%	98,85%	98,90%	98,90%	99,00%	98,90%

Gli obiettivi sono stati determinati secondo la stessa metodologia utilizzata da ART per la determinazione del valore massimo, medio e minimo.

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

## 16. ANALISI DEI RISCHI

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

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

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 8 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; 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 è a carico della Regione, al netto della mancata azione di contrasto all'evasione ed elusione, secondo quanto previsto dal Piano di Sicurezza e Controlleria. che restano 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 epidemiologiche, 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 sovracompensozione 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 Puglia è composta da n. 258 Comuni (di cui 140 sono considerati aree interne, con una popolazione residente al 2019 di 4.027.984 unità (fonte ISTAT). Il 31% della popolazione (1.251.994 unità) risiede nella Provincia di Bari, il 20% nella Provincia di Lecce, il 15% nella Provincia di Foggia, il 14% nella Provincia di Taranto, il 10% nelle Province di Brindisi e BAT.

Dal punto di vista demografico si registra un evidente fenomeno di spopolamento nelle zone dove l'altitudine è maggiore di 500 metri sul livello del mare, con una diminuzione di popolazione in tutte le provincie ad eccezione della città metropolitana di Bari, unica provincia che ha registrato un incremento demografico tra il 2011 e il 2019.

Negli ultimi anni, la maggiore notorietà della Regione ha portato ad un incremento dei flussi turistici, tanto che nel 2019 gli arrivi turistici in totale tra italiani e stranieri hanno superato i 4 milioni, mentre le presenze (notti trascorse da turisti italiani e stranieri negli esercizi ricettivi) hanno superato i 15 milioni in totale.

Sul versante della mobilità intercomunale, la modalità di spostamento prevalente è l'auto privata (69%). È interessante inoltre osservare che il 62% degli spostamenti auto giornalieri intercomunali interni alla Regione avvengono tra comuni che hanno almeno una stazione ferroviaria, confermando l'esigenza di proseguire nell'azione di potenziamento dell'offerta ferroviaria.

Appare quindi rilevante una importante quota di spostamenti su mezzo privato, sia per studio che per lavoro, che potrebbero costituire - almeno in parte - potenziale domanda di trasporto pubblico locale o di nuove diverse modalità di trasporto quali il car pooling e il car sharing, in collaborazione con i *Mobility Manager* dei principali attrattori/generatori di traffico.

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 all'interno della regione nel giorno feriale medio invernale sono circa 45.000 passeggeri/giorno che possono usufruire di un'offerta di 203 treni/giorno.

### 18.2. Caratteristiche infrastrutturali

L'infrastruttura ferroviaria della Regione Puglia è stata descritta al precedente paragrafo 3. Gli interventi previsti sull'infrastruttura da parte del Gestore RFI sono indicati nel 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 Puglia

ASSET ROTABILI PUGLIA	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Jazz	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
POP 4 CASSE	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
ROCK 4 CASSE	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4
NUOVI ETR MEDIA CAPACITA' (4 CASSE)	5	15	15	15	15	15	15	15	15	15
ALn rotabili	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0

Loco E464	18	18	0	0	0	0	0	0	0	0
Loco E464-SOCCORSO	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Loco D445/D345 SOCCORSO TD	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0
Carrozze Piano Ribassato	51	51	0	0	0	0	0	0	0	0
nuove Loco soccorso	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2
Swing	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2

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			8	10	18
Locomotive diesel					
Complessi elettrici	33				33
Complessi diesel				8	8
Vetture				51	51

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

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

#### 18.4. Caratteristiche del servizio

Il servizio regionale di cui al Contratto di Servizio si sviluppa principalmente sulla linea adriatica e concentra la maggior parte dei flussi di domanda da e per Bari.

Sulla linea adriatica, da Foggia a Lecce, è attivo il modello cadenzato con treni regionali veloci tra Foggia e Bari e tra Bari e Lecce e una linea regionale di adduzione/induzione al servizio tra Barletta e Fasano. Sulla linea gli hub di interscambio individuati sono:

- Barletta
- Molfetta
- Bari Centrale
- Bari Torre a Mare
- Monopoli
- Fasano

Durante i weekend il modello prevede che i servizi effettuino tutte le fermate per incentivare l'utilizzo del servizio regionale a fini turistici e *leisure*, aumentandone la capillarità e limitando gli interscambi.

Sulla linea Bari-Taranto, sulla linea Brindisi-Taranto e sulla linea Foggia-Termoli i servizi sono modulati essenzialmente sulle esigenze di spostamenti per studio o lavoro.

## 19. INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE

### 19.1. Investimenti previsti in materiale rotabile

Gli investimenti in materiale rotabile da parte della Regione Puglia e di Trenitalia permetteranno il totale rinnovamento della flotta utilizzata, con un investimento di risorse da parte di Regione pari a 212,5 Mln di euro (+71% rispetto a quanto previsto nel PEF di sottoscrizione), e a carico di Trenitalia prevede investimenti complessivi per 357,6 Mln di euro, così suddivisi:

- 178,2 Mln di euro per il rinnovo della flotta;
- 13,4 Mln di euro per revamping per la flotta esistente;
- 25,7 Mln di euro per nuove tecnologie;

- 39,7 Mln di euro per gli impianti;
- 3,6 mln di euro per sviluppi informatici;
- 97,0 Mln di euro manutenzione ciclica treni.

Gli investimenti in nuovo materiale rotabile consentiranno l'arrivo di 33 POP entro il 2023 e ulteriori 10 POP nel 2024.

I maggiori investimenti consentiranno inoltre l'acquisto di ulteriori 4 ROCK (2 nel 2024 e 2 nel 2025) per consentire gli sviluppi di produzione di cui al PEF.

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 il totale rinnovo della flotta in uso, con 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.

Gran parte degli investimenti sostenuti da Trenitalia con il cofinanziamento della Regione Puglia, riguardano il primo periodo regolatorio, posticipando di fatto la redditività agli anni successivi e consentendo la realizzazione dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto di Servizio solo ed esclusivamente nell'intera durata del periodo contrattuale.

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 Puglia e con ricadute di riprogrammazione del servizio, i principali interventi nell'arco temporale 2023-2027, come di seguito dettagliati.

Il PEF prevede l'attivazione del servizio metropolitano Bari Centrale – Bitritto a partire dal 1° gennaio 2024, con fermate intermedie a Bari Loseto e Bari Santa Rita.

Il complesso degli interventi previsti dal Gestore dell'Infrastruttura RFI nel nodo di Bari determinerà la velocizzazione dei servizi, l'interconnessione tra reti a Bari Centrale senza interscambi. Gli effetti positivi di tali interventi sono stati considerati nel PEF a partire dal 2025.

E' prevista la realizzazione di un collegamento tra la rete ferroviaria nazionale e l'aeroporto di Brindisi con una nuova tratta a semplice binario, elettrificata, gestita attraverso l'Apparato Centrale Computerizzato Multistazione (ACCM) di Brindisi, che si estende dalla linea Bari - Brindisi a nord della stazione di Brindisi, per consentire collegamenti diretti tra questa e la nuova stazione Aeroporto.

E' prevista inoltre l'elettrificazione della linea ferroviaria Barletta – Canosa, con l'attivazione anche della nuova fermata di Barletta Ospedale, con estensione dei collegamenti senza interscambi tra Fasano - Bari - Barletta sino a Canosa a partire dal 2026.

Sulla linea Termoli-Ripalta-Lesina è prevista il raddoppio di binari e la realizzazione della nuova stazione di Campomarino, con aumento di capacità della linea, riduzione dei tempi di viaggio e un aumento della regolarità.

## **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 CdS 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 3 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		Allocazione	Descrizione allocazione costi	Formula attribuzione costi
Accesso Infrastruttura		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Accesso Infrastruttura Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Accesso Infrastruttura Regione A}}{\sum \text{Accesso Infrastruttura}}$
Gestione Circolazione		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Gestione Circolazione Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}$
Condotta		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Condotta Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{FTE Condotta Regione A}}{\sum \text{FTE Condotta}}$
Servizi di Bordo (Scorta)		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Scorta Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{FTE Scorta Regione A}}{\sum \text{FTE Scorta}}$
Gestione Equipaggi		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Gestione Equipaggi Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{FTE Gestione Equipaggi Regione A}}{\sum \text{FTE Gestione Equipaggi}}$
Manovra		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Manovra Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{FTE Manovra Regione A}}{\sum \text{FTE Manovra}}$
Manutenzione	Manutenzione e Corrente	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Manutenzione Corr. Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Pulizia	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Pulizia Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Verifica	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Verifica Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
	Manutenzione e Ciclica	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Manutenzione Ciclica Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{FTE Manutenzione Corr. Regione A}}{\sum \text{FTE Manutenzione Corr.}}$
Vendita		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Vendita Diretta Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Risori da Traffico Regione A}}{\sum \text{Risori da Traffico}}$
Staff	Industriali	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Staff di Supporto Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Totale FTE Regione A}}{\sum \text{Totale FTE}}$
	Supporto	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	
	Commerciali	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base al driver	$\text{Staff Commerciali Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Risori da Traffico Regione A}}{\sum \text{Risori da Traffico}}$
Altri processi		Diretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale: Accantonamenti per Penali da CdS	$\text{Ammortamenti Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}$
Ammortamenti	Materiale rotabile	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\text{Gestione Parro Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Eventi Treno Regione A}}{\sum \text{Eventi Treno}}$
	Altri: beni / mobili / immobili / immateriali	Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\text{Altri Amm. G. Processo II Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Costi Processo II Regione A}}{\sum \text{Costi Processo II}}$
Svalutazioni		Diretta+ Quota indiretta	Attribuzione puntuale per Direzione Regionale più quota costi allocata sulla Divisione, ripartita in base ai driver	$\text{Altre Svalutazioni Regione A} + \text{Quota Indivisa} \cdot \frac{\text{Treni Km Regione A}}{\sum \text{Treni Km}}$
Imposte e Tasse		Quota indiretta	Quota di Imposte e Tasse attribuita attraverso driver calcolato in funzione del peso della base imponibile formata da R.O.O	$\text{Imposte DPR} \cdot \frac{\text{Risultato Operativo Ordinario Regione A}}{\text{Risultato Operativo Ordinario DPR}}$

## COSTI DI PROCESSO (INFLAZIONATI)

Tabella 38 Costi di processo inflazionati

COSTI DI PROCESSO INFLAZIONATI	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	CAGR
<b>CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI</b>	<b>-18,9</b>	<b>-19,5</b>	<b>-21,0</b>	<b>-22,3</b>	<b>-23,6</b>	<b>-24,6</b>	<b>-25,1</b>	<b>-25,5</b>	<b>-26,0</b>	<b>-26,6</b>	<b>-27,1</b>	<b>4,1%</b>
Costo del lavoro	-17,5	-18,0	-19,4	-20,6	-21,9	-22,8	-23,3	-23,7	-24,2	-24,7	-25,2	
altri costi operativi	-1,4	-1,5	-1,6	-1,6	-1,7	-1,8	-1,8	-1,8	-1,8	-1,9	-1,9	
<b>ACCESSO INFRASTRUTTURA</b>	<b>-16,0</b>	<b>-14,3</b>	<b>-16,0</b>	<b>-17,0</b>	<b>-18,3</b>	<b>-18,8</b>	<b>-19,1</b>	<b>-19,6</b>	<b>-19,7</b>	<b>-20,0</b>	<b>-20,1</b>	<b>2,6%</b>
<b>GESTIONE CIRCOLAZIONE</b>	<b>-6,1</b>	<b>-4,7</b>	<b>-5,2</b>	<b>-5,4</b>	<b>-5,5</b>	<b>-4,3</b>	<b>-4,3</b>	<b>-4,4</b>	<b>-4,5</b>	<b>-4,6</b>	<b>-4,7</b>	<b>-2,9%</b>
Costo del lavoro	-1,0	-1,1	-1,1	-1,1	-1,2	-1,2	-1,2	-1,3	-1,3	-1,3	-1,3	
altri costi operativi	-5,1	-3,6	-4,1	-4,3	-4,4	-3,0	-3,1	-3,2	-3,2	-3,3	-3,4	
<b>MANOVRA</b>	<b>-2,9</b>	<b>-2,8</b>	<b>-2,8</b>	<b>-2,8</b>	<b>-3,0</b>	<b>-3,0</b>	<b>-3,1</b>	<b>-3,2</b>	<b>-3,2</b>	<b>-3,3</b>	<b>-3,4</b>	<b>1,8%</b>
Costo del lavoro	-1,3	-1,1	-1,0	-0,9	-0,9	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,1	-1,1	
altri costi operativi	-1,6	-1,7	-1,8	-1,9	-2,0	-2,1	-2,1	-2,2	-2,2	-2,2	-2,3	
<b>MANUTENZIONE E PULIZIE</b>	<b>-17,2</b>	<b>-19,5</b>	<b>-20,3</b>	<b>-18,7</b>	<b>-20,6</b>	<b>-22,1</b>	<b>-22,8</b>	<b>-23,6</b>	<b>-24,3</b>	<b>-25,1</b>	<b>-25,9</b>	<b>4,7%</b>
Costo del lavoro	-3,4	-4,8	-5,4	-6,0	-6,3	-6,6	-6,8	-6,9	-7,1	-7,2	-7,3	
altri costi operativi	-13,8	-14,7	-14,9	-12,7	-14,3	-15,4	-16,0	-16,7	-17,3	-17,9	-18,6	
<b>COMMERCIALE</b>	<b>-5,6</b>	<b>-6,4</b>	<b>-7,0</b>	<b>-7,2</b>	<b>-7,4</b>	<b>-7,6</b>	<b>-7,6</b>	<b>-7,6</b>	<b>-7,6</b>	<b>-7,7</b>	<b>-7,8</b>	<b>3,7%</b>
Costo del lavoro	-1,7	-1,9	-2,3	-2,3	-2,4	-2,5	-2,5	-2,6	-2,6	-2,7	-2,7	
altri costi operativi	-4,0	-4,5	-4,8	-4,9	-5,1	-5,1	-5,0	-5,0	-5,0	-5,1	-5,1	
<b>STAFF</b>	<b>-8,1</b>	<b>-10,8</b>	<b>-11,5</b>	<b>-11,7</b>	<b>-12,2</b>	<b>-12,6</b>	<b>-12,7</b>	<b>-12,8</b>	<b>-12,9</b>	<b>-13,1</b>	<b>-13,3</b>	<b>5,7%</b>
Costo del lavoro	-2,7	-2,7	-3,0	-3,1	-3,2	-3,3	-3,3	-3,4	-3,4	-3,5	-3,6	
altri costi operativi	-5,4	-8,1	-8,5	-8,6	-9,0	-9,4	-9,4	-9,4	-9,5	-9,6	-9,7	
<b>TOTALE</b>	<b>-74,8</b>	<b>-77,9</b>	<b>-83,9</b>	<b>-85,2</b>	<b>-90,7</b>	<b>-93,0</b>	<b>-94,7</b>	<b>-96,7</b>	<b>-98,5</b>	<b>-</b> <b>100,4</b>	<b>-</b> <b>102,3</b>	<b>3,5%</b>



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

Tabella 39 Costi di processo deflazionati

COSTI DI PROCESSO DEFLAZIONATI	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	CAGR
<b>CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI</b>	<b>-18,9</b>	<b>-19,0</b>	<b>-19,7</b>	<b>-20,2</b>	<b>-20,8</b>	<b>-21,0</b>	<b>-21,0</b>	<b>-21,0</b>	<b>-21,0</b>	<b>-21,0</b>	<b>-21,0</b>	<b>1,2%</b>
Costo del lavoro	-17,5	-17,6	-18,2	-18,7	-19,2	-19,4	-19,4	-19,4	-19,4	-19,4	-19,4	
altri costi operativi	-1,4	-1,4	-1,5	-1,5	-1,6	-1,6	-1,6	-1,6	-1,6	-1,6	-1,6	
<b>ACCESSO INFRASTRUTTURA</b>	<b>-16,0</b>	<b>-13,5</b>	<b>-14,7</b>	<b>-15,3</b>	<b>-16,1</b>	<b>-16,3</b>	<b>-16,2</b>	<b>-16,3</b>	<b>-16,1</b>	<b>-15,9</b>	<b>-15,7</b>	<b>-0,2%</b>
<b>GESTIONE CIRCOLAZIONE</b>	<b>-6,1</b>	<b>-4,5</b>	<b>-4,8</b>	<b>-4,9</b>	<b>-4,9</b>	<b>-3,7</b>	<b>-3,7</b>	<b>-3,7</b>	<b>-3,7</b>	<b>-3,7</b>	<b>-3,7</b>	<b>-5,5%</b>
Costo del lavoro	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	-1,0	
altri costi operativi	-5,1	-3,4	-3,8	-3,8	-3,8	-2,6	-2,6	-2,6	-2,6	-2,6	-2,6	
<b>MANOVRA</b>	<b>-2,9</b>	<b>-2,7</b>	<b>-2,6</b>	<b>-2,6</b>	<b>-2,6</b>	<b>-2,6</b>	<b>-2,6</b>	<b>-2,6</b>	<b>-2,6</b>	<b>-2,6</b>	<b>-2,6</b>	<b>-1,0%</b>
Costo del lavoro	-1,3	-1,1	-0,9	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	-0,8	
altri costi operativi	-1,6	-1,6	-1,7	-1,7	-1,8	-1,8	-1,8	-1,8	-1,8	-1,8	-1,8	
<b>MANUTENZIONE E PULIZIE</b>	<b>-17,2</b>	<b>-18,6</b>	<b>-18,7</b>	<b>-16,9</b>	<b>-18,2</b>	<b>-19,0</b>	<b>-19,2</b>	<b>-19,5</b>	<b>-19,7</b>	<b>-20,0</b>	<b>-20,2</b>	<b>1,8%</b>
Costo del lavoro	-3,4	-4,7	-5,0	-5,5	-5,6	-5,7	-5,7	-5,7	-5,7	-5,7	-5,7	
altri costi operativi	-13,8	-13,9	-13,7	-11,4	-12,6	-13,3	-13,5	-13,9	-14,1	-14,3	-14,5	
<b>COMMERCIALE</b>	<b>-5,6</b>	<b>-6,2</b>	<b>-6,5</b>	<b>-6,6</b>	<b>-6,6</b>	<b>-6,5</b>	<b>-6,4</b>	<b>-6,3</b>	<b>-6,2</b>	<b>-6,2</b>	<b>-6,2</b>	<b>1,0%</b>
Costo del lavoro	-1,7	-1,8	-2,1	-2,1	-2,1	-2,1	-2,1	-2,1	-2,1	-2,1	-2,1	
altri costi operativi	-4,0	-4,4	-4,4	-4,5	-4,5	-4,4	-4,3	-4,2	-4,1	-4,1	-4,0	
<b>STAFF</b>	<b>-8,1</b>	<b>-10,3</b>	<b>-10,6</b>	<b>-10,5</b>	<b>-10,8</b>	<b>-10,9</b>	<b>-10,8</b>	<b>-10,6</b>	<b>-10,5</b>	<b>-10,5</b>	<b>-10,4</b>	<b>2,8%</b>
Costo del lavoro	-2,7	-2,6	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	-2,8	
altri costi operativi	-5,4	-7,7	-7,8	-7,8	-8,0	-8,1	-8,0	-7,8	-7,7	-7,7	-7,6	
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>-74,8</b>	<b>-74,7</b>	<b>-77,7</b>	<b>-77,0</b>	<b>-79,9</b>	<b>-80,0</b>	<b>-79,9</b>	<b>-80,0</b>	<b>-79,8</b>	<b>-79,8</b>	<b>-79,8</b>	<b>0,7%</b>
<b>TOTALE COSTI NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA</b>	<b>-58,8</b>	<b>-61,2</b>	<b>-63,0</b>	<b>-61,7</b>	<b>-63,8</b>	<b>-63,7</b>	<b>-63,6</b>	<b>-63,7</b>	<b>-63,8</b>	<b>-63,9</b>	<b>-64,0</b>	<b>0,9%</b>
Treni km (M)	6,6	6,7	6,9	7,1	7,3	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	1,3%
Passeggeri km (M)	494,0	582,1	624,1	640,1	657,1	665,9	673,8	694,0	704,6	711,8	719,0	4,3%
<b>COSTI UNITARI/TRKM (€)</b>	<b>-11,4</b>	<b>-11,2</b>	<b>-11,2</b>	<b>-10,8</b>	<b>-10,9</b>	<b>-10,8</b>	<b>-10,8</b>	<b>-10,8</b>	<b>-10,8</b>	<b>-10,8</b>	<b>-10,8</b>	<b>-0,6%</b>
<b>COSTI UNITARI/TRKM NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA (€)</b>	<b>-8,9</b>	<b>-9,1</b>	<b>-9,1</b>	<b>-8,6</b>	<b>-8,7</b>	<b>-8,6</b>	<b>-8,6</b>	<b>-8,6</b>	<b>-8,6</b>	<b>-8,6</b>	<b>-8,7</b>	<b>-0,4%</b>
<b>COSTI UNITARI/VKM (€cent/UT)</b>	<b>-15,1</b>	<b>-12,8</b>	<b>-12,5</b>	<b>-12,0</b>	<b>-12,2</b>	<b>-12,0</b>	<b>-11,9</b>	<b>-11,5</b>	<b>-11,3</b>	<b>-11,2</b>	<b>-11,1</b>	<b>-3,4%</b>
<b>COSTI UNITARI/VKM NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA (€cent/UT)</b>	<b>-11,9</b>	<b>-10,5</b>	<b>-10,1</b>	<b>-9,6</b>	<b>-9,7</b>	<b>-9,6</b>	<b>-9,4</b>	<b>-9,2</b>	<b>-9,0</b>	<b>-9,0</b>	<b>-8,9</b>	<b>-3,2%</b>

### 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

Valori in Euro/mln

Schema 1 - Conto Economico Regolatorio		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
1.a	Ricavi da traffico	33,9	37,2	38,4	40,2	41,3	42,4	44,4	45,7	46,9	48,3
1.b	Altri ricavi e proventi inerenti al servizio	6,8	2,0	2,6	2,7	3,5	3,6	4,1	3,7	3,7	3,0
<b>1</b>	<b>Totale ricavi generati dall'assolvimento degli OSP</b>	<b>40,7</b>	<b>39,2</b>	<b>41,0</b>	<b>42,9</b>	<b>44,8</b>	<b>46,0</b>	<b>48,5</b>	<b>49,4</b>	<b>50,6</b>	<b>51,3</b>
<b>2</b>	<b>Effetti positivi di rete indotti</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>
3.a	Costi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	1,3	1,2	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	1,0	1,0
3.b	Costi per servizi di terzi	45,1	48,4	48,0	51,5	52,4	53,3	54,5	55,4	56,5	57,5
3.c	Costi per godimento beni di terzi	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
3.d	Costo del personale	29,5	32,1	34,1	35,9	37,4	38,1	38,9	39,6	40,4	41,2
3.f	Oneri diversi di gestione	2,0	2,1	2,2	2,3	2,3	2,3	2,4	2,4	2,4	2,5
<b>3</b>	<b>Totale costi operativi</b>	<b>78,3</b>	<b>84,2</b>	<b>85,5</b>	<b>91,0</b>	<b>93,3</b>	<b>95,0</b>	<b>97,0</b>	<b>98,8</b>	<b>100,7</b>	<b>102,6</b>
<b>4 = 1+2-3</b>	<b>Risultato operativo lordo (EBITDA)</b>	<b>-37,2</b>	<b>-44,7</b>	<b>-44,2</b>	<b>-47,8</b>	<b>-48,2</b>	<b>-48,7</b>	<b>-48,2</b>	<b>-49,0</b>	<b>-49,8</b>	<b>-51,0</b>
5	Totale ammortamenti	16,3	15,0	14,9	17,5	19,4	21,8	23,3	23,4	23,1	24,2
<b>6 = 4-5</b>	<b>Risultato operativo netto (EBIT)</b>	<b>-53,6</b>	<b>-59,7</b>	<b>-59,1</b>	<b>-65,3</b>	<b>-67,6</b>	<b>-70,5</b>	<b>-71,5</b>	<b>-72,4</b>	<b>-72,8</b>	<b>-75,2</b>
7	Utilizzo fondi per rischi ed oneri pertinenti agli OSP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

## 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	1,4	1,3	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
1.b	Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	171,4	180,2	180,5	197,4	220,2	225,5	219,2	210,3	209,7	206,6
1.b.i	di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	17,9	17,7	17,4	17,2	17,0	16,7	16,5	16,3	16,0	15,8
1.b.ii	di cui: impianti e macchinario	152,2	161,1	157,3	169,7	186,1	187,7	180,3	173,1	174,1	172,6
1.b.ii.1	di cui: materiale rotabile autofinanziato	149,9	156,5	147,2	153,1	166,4	163,9	157,5	151,4	154,2	156,0
1.b.iii	di cui: attrezzature industriali e commerciali	0,9	1,1	5,6	10,3	17,1	21,1	22,4	20,9	19,5	18,1
1.b.iv	di cui: altre	0,4	0,3	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>1</b>	<b>Totale immobilizzazioni</b>	<b>172,8</b>	<b>181,5</b>	<b>181,8</b>	<b>198,6</b>	<b>221,3</b>	<b>226,7</b>	<b>220,3</b>	<b>211,4</b>	<b>210,8</b>	<b>207,7</b>
2.a	Rimanenze	5,9	6,5	6,8	7,2	7,3	7,6	7,6	7,9	7,9	8,2
2.b	Crediti	17,4	21,1	21,4	21,7	21,9	22,1	22,4	22,7	22,9	23,1
2.b.i	di cui: commerciali	17,1	20,8	21,0	21,3	21,5	21,7	22,0	22,3	22,5	22,7
2.b.ii	di cui: altri crediti	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
<b>2</b>	<b>Totale attivo circolante</b>	<b>23,4</b>	<b>27,6</b>	<b>28,2</b>	<b>28,9</b>	<b>29,2</b>	<b>29,7</b>	<b>30,0</b>	<b>30,5</b>	<b>30,9</b>	<b>31,3</b>
3.a	Debiti	19,0	20,0	16,9	19,0	22,8	18,8	16,3	15,9	17,8	17,8
3.a.i	di cui: debiti verso fornitori	17,8	18,7	15,6	17,6	21,3	17,3	14,7	14,4	16,2	16,2
<b>3</b>	<b>Totale debiti</b>	<b>19,0</b>	<b>20,0</b>	<b>16,9</b>	<b>19,0</b>	<b>22,8</b>	<b>18,8</b>	<b>16,3</b>	<b>15,9</b>	<b>17,8</b>	<b>17,8</b>
<b>4=1+2-3</b>	<b>Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio</b>	<b>177,2</b>	<b>189,1</b>	<b>193,0</b>	<b>208,5</b>	<b>227,7</b>	<b>237,6</b>	<b>234,1</b>	<b>226,0</b>	<b>223,9</b>	<b>221,1</b>

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/mlin

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
<b>C=A+B+S</b>	<b>ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE + EFFETTI FINANZIARI RIEQUILIBRIO CONTRATTO</b>	<b>38,0</b>	<b>36,5</b>	<b>38,3</b>	<b>40,2</b>	<b>42,1</b>	<b>43,3</b>	<b>45,8</b>	<b>46,7</b>	<b>47,9</b>	<b>48,6</b>
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
<b>H=D+G</b>	<b>USCITE + UTILE RAGIONEVOLE</b>	<b>107,8</b>	<b>113,3</b>	<b>114,8</b>	<b>124,0</b>	<b>129,7</b>	<b>134,5</b>	<b>137,8</b>	<b>139,0</b>	<b>140,4</b>	<b>143,3</b>
<b>I=H-C</b>	<b>EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)</b>	<b>69,8</b>	<b>76,8</b>	<b>76,5</b>	<b>83,9</b>	<b>87,6</b>	<b>91,2</b>	<b>92,0</b>	<b>92,3</b>	<b>92,5</b>	<b>94,6</b>
<b>L=C+I</b>	<b>ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE + COMPENSAZIONE VARIABILE</b>	<b>107,8</b>	<b>113,3</b>	<b>114,8</b>	<b>124,0</b>	<b>129,7</b>	<b>134,5</b>	<b>137,8</b>	<b>139,0</b>	<b>140,4</b>	<b>143,3</b>
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
<b>U=I+T</b>	<b>COMPENSAZIONE PEF 23-32</b>	<b>68,4</b>	<b>83,0</b>	<b>84,2</b>	<b>85,3</b>	<b>85,9</b>	<b>87,0</b>	<b>88,0</b>	<b>89,1</b>	<b>90,1</b>	<b>90,7</b>
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

### SISTEMA TARIFFARIO

In Puglia vige la seguente normativa commerciale:

SEZIONE A - CORSA SINGOLA ORDINARIA TARIFFA N. 39/14/PUGLIA

SEZIONE B - ABBONAMENTI TARIFFA N. 40/14/PUGLIA

SEZIONE C - TARIFFA URBANA N. 14/BA

SEZIONE D - TARIFFA FOGGIA-MANFREDONIA

SEZIONE E - CONDIZIONI PER VIAGGI TRA DUE O PIÙ REGIONI

SEZIONE F - GRATUITÀ E AGEVOLAZIONI

SEZIONE G - CARTA TUTTO TRENO

SEZIONE H - INCREMENTI/ADEGUAMENTI TARIFFARI

#### SEZIONE A

#### TARIFFA N. 39/14/PUGLIA

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di trasporto per viaggi singoli nell'area regionale della Puglia.

TARIFFA N. 39/14/1 – ORDINARIA		TARIFFA N. 39/14/1 – ORDINARIA	
SCAGL. KM	ADULTI	SCAGL. KM	ADULTI
	2^CL.		2^CL.
1-10	1,30	331-340	29,00
11-15	1,30	341-350	30,00
16-20	1,70	351-360	31,00
21-25	2,10	361-370	31,00
26-30	2,50	371-380	32,00
31-35	3,00	381-390	33,00
36-40	3,40	391-400	34,00
41-45	3,80	401-410	35,00
46-50	4,20	411-420	36,00
51-60	5,10	421-430	36,00

61-70	5,90	431-440	37,00
71-80	6,80	441-450	38,00
81-90	7,60	451-460	39,00
91-100	8,50	461-470	40,00
101-110	9,30	471-480	41,00
111-120	10,20	481-490	42,00
121-130	11,00	491-500	42,00
131-140	11,90	501-510	43,00
141-150	12,70	511-520	44,00
151-160	13,60	521-530	45,00
161-170	14,40	531-540	46,00
171-180	15,30	541-550	47,00
181-190	16,10	551-560	47,00
191-200	16,90	561-570	48,00
201-210	17,80	571-580	49,00
211-220	18,60	581-590	50,00
221-230	19,50	591-600	51,00
231-240	20,30	601-610	52,00
241-250	21,20	611-620	53,00
251-260	22,00	621-630	53,00
261-270	22,90	631-640	54,00
271-280	23,70	641-650	55,00
281-290	24,60	651-660	56,00
291-300	25,00	661-670	57,00
301-310	26,00	671-680	58,00
311-320	27,00	681-690	58,00
321-330	28,00	691-700	59,00

## CONDIZIONI PER I VIAGGI SINGOLI

Per viaggi singoli all'interno della Regione Puglia, vengono rilasciati biglietti ai prezzi della tariffa n. 39/14/PUGLIA. Le stazioni da considerare come confini tariffari dell'area regionale della Puglia sono indicate nell'Allegato n. 13 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### § 1. - Itinerari e prezzi

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

Ai viaggi singoli si applicano i prezzi della tariffa ordinaria n. 39/14/1 Puglia adulti; le eventuali riduzioni, a cui il passeggero abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa ordinaria adulti.

Per i viaggi con origine o destinazione in una delle stazioni dell'area centroide di Bari (Bari Zona Industriale, Bari Centrale, Marconi, Bari Parco Sud, Bari Torre Quetta, Bari Santa Rita e Bari Loseto), i titoli di viaggio riportano l'indicazione generica "Bari" e sono tariffati in base alla distanza esistente fra la stazione di origine o destinazione e Bari C.le secondo la Tariffa n.39/14/Puglia.

In caso di viaggi con origine o destinazione una stazione della zona urbana (eccetto le stazioni appartenenti all'area centroide) i titoli di viaggio sono tariffati in base alle vigenti distanze chilometriche riportate nella Tariffa n.39/14/Puglia.

Per i viaggi nell'area urbana di Bari, comprendente le seguenti stazioni/fermate: Bari Santo Spirito, Bari Palese Macchie, Bari Zona Industriale, Bari Centrale, Marconi, Bari Parco Sud, Bari Torre Quetta, Bari Torre a Mare, Bari Villaggio Lavoratore, Modugno, Bari Santa Rita, Bari Loseto e Bitritto, si applica la Tariffa n.14/BA.

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 della Puglia. 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 della Puglia si rimanda al sito di Trenitalia nella pagina dedicata ai servizi regionali della Puglia.

## **§ 2. - Riduzioni**

Le riduzioni applicabili alla tariffa 39/14 sono riportate al punto 5 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

I ragazzi fino a 10 anni non ancora compiuti viaggiano gratuitamente purché accompagnati da persona in possesso di regolare titolo di viaggio. A partire dai 10 anni compiuti non sono previste gratuità e riduzioni in relazione all'età.

## **§ 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 categoria non Regionale si applica quanto disposto al punto 14 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§ 4. - Modifiche del contratto di trasporto**

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

## **§ 5. - Irregolarità e abusi**

Il passeggero è tenuto, prima di salire a bordo treno, a munirsi di valido e idoneo titolo di viaggio, a convalidarlo, e a conservarlo sino all'uscita dalle stazioni/fermate ferroviarie di destinazione, con l'obbligo di esibirlo al personale di controlleria.

In particolare, il passeggero che sale in treno sprovvisto di biglietto ed avvisa il personale di accompagnamento del treno all'atto della salita è regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa ordinaria più un sovrapprezzo di € 5,00.

Il sovrapprezzo non è dovuto in partenza da località durante il periodo in cui la biglietteria sia chiusa, a condizione che non siano presenti self-service o le stesse non siano funzionanti, o punti vendita alternativi raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie ad una distanza non superiore a 350 metri dalla stazione, purché il personale di accompagnamento del treno venga avvisato dal passeggero all'atto della salita, come previsto dal punto 3 della Parte III – Trasporto Regionale – delle Condizioni Generali di Trasporto.

Il sovrapprezzo non è dovuto se il passeggero, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, sale da una stazione permanentemente priva di rete di vendita.

La possibilità di acquisto del biglietto a bordo senza pagamento di sovrapprezzo è estesa anche a tutte le stazioni/fermate in caso di temporanea chiusura o indisponibilità della rete di vendita (punti vendita autorizzati, agenzie viaggi, *self service* e biglietteria, laddove presenti), a condizione che il passeggero avvisi all'atto della salita il Personale di Bordo.

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.

Nel caso di servizi sostitutivi, per i passeggeri in partenza da una delle località riportate nella Tabella 1, che non si siano muniti di titolo di viaggio attraverso altri canali di vendita, la regolarizzazione è a cura del personale Trenitalia nelle stazioni/fermate successive.

Per quanto non espressamente previsto si applica quanto disposto al punto 7 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto ad esclusione dei casi disciplinati dalla Legge Regionale n. 18 del 2002, che prevede l'applicazione di una sanzione di euro 100,00 se trattasi di:

- Passeggero sprovvisto di titolo di viaggio o con titolo di viaggio scaduto di validità;
- Mancata obliterazione

Se il pagamento avviene nei trenta giorni successivi alla contestazione e/o alla notifica, la sanzione è ridotta a euro 50,00 più il costo del biglietto

## **§ 6. - Rimborsi e indennità**

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

## **§ 7. - Bagagli e piccoli animali**

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

#### **§8. - Trasporto bici**

Il trasporto della bici, per percorsi aventi origine e destino entro i confini geografici della regione Puglia è gratuito fino ad esaurimento del fondo annuale stanziato dalla Regione Puglia.

Per il trasporto della bicicletta al seguito, sui treni appositamente attrezzati, contrassegnati con apposito pittogramma e nei limiti dei posti disponibili, il viaggiatore, prima della salita, deve presentarsi al Personale di Accompagnamento per il rilascio di un apposito titolo gratuito per la bici. Il biglietto rilasciato per il trasporto gratuito della bici dà la possibilità di effettuare un numero di viaggi illimitati nell'arco della giornata di emissione. È ammesso un trasporto gratuito bici per ogni passeggero pagante. Per gruppi di almeno dieci persone con bici al seguito è necessario inoltrare sette giorni prima una richiesta scritta alla Direzione Regionale Puglia (direzione.puglia@trenitalia.it). Per quanto non espressamente previsto si applica quanto disposto al punto 10. - Biciclette al seguito della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

#### **§ 9. - Norme particolari**

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

#### **TARIFFA N. 39/14/Apulia Express**

In Puglia sono previsti collegamenti veloci denominati nell'Orario Ufficiale come *Apulia Express*, caratterizzati da certezza del posto a sedere per il passeggero.

Per accedere ai servizi regionali veloci *Apulia Express* il passeggero deve acquistare il biglietto a tariffa specifica, valido per il treno indicato all'acquisto.

#### **§1. - Canali di vendita**

Sono esclusi i punti vendita terzi.

#### **§2. - Prezzi**

I treni *Apulia Express* al momento svolgono servizio tra Lecce e Bari (e viceversa) con fermate intermedie Brindisi e Monopoli. A tali collegamenti si applicano i seguenti prezzi:

	<b>Biglietto singolo (€)</b>
Bari-Lecce	15,2
Bari-Brindisi	12,2
Brindisi-Lecce	4,1
Bari-Monopoli	4,6
Monopoli-Brindisi	8,2
Monopoli-Lecce	11,2

#### **§3. - Utilizzo**

Il biglietto a tariffa *Apulia Express* consente di effettuare un solo viaggio sui treni veloci *Apulia Express*.

Con il biglietto a tariffa *Apulia Express* è possibile viaggiare anche a bordo dei treni regionali e regionali veloci per la medesima tratta, senza diritto al rimborso della differenza.

#### **§4. - Irregolarità ed abusi**

Non è consentita l'emissione a bordo treno.

Il passeggero che intenda accedere a bordo di treno *Apulia Express* con un biglietto a tariffa ordinaria deve rivolgersi al personale di accompagnamento, per la verifica di disponibilità del posto. Se disponibile, a bordo viene regolarizzato con il pagamento della differenza di prezzo tra il biglietto in possesso e il biglietto a tariffa *Apulia Express* per la tratta effettuata, oltre ad una maggiorazione di 8 euro.

Per quanto non espressamente indicato, si applica quanto previsto per i biglietti singoli a Tariffa 39/14/PUGLIA.

### **SEZIONE B**

#### **TARIFFA N. 40/14/PUGLIA**

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

TARIFFA N. 40/14/A - ABB. MENSILE ORDINARIO		TARIFFA N. 40/14/A - ABB. MENSILE RIDOTTO 10%		TARIFFA N. 40/14/A - ABB. MENSILE ORDINARIO		TARIFFA N. 40/14/A - ABB. MENSILE RIDOTTO 10%	
SCAGL	ADULTI	SCAGL	ADULTI	SCAGL	ADULTI	SCAGL	ADULTI
KM	2^ CL.	KM	2^ CL.	KM	2^ CL.	KM	2^ CL.
1-10	30,0	1-10	27,0	331-340	288,0	331-340	259,2
11-15	42,0	11-15	37,8	341-350	294,0	341-350	264,6
16-20	55,0	16-20	49,5	351-360	301,0	351-360	270,9
21-25	66,0	21-25	59,4	361-370	307,0	361-370	276,3
26-30	76,0	26-30	68,4	371-380	314,0	371-380	282,6
31-35	85,0	31-35	76,5	381-390	320,0	381-390	288,0
36-40	93,0	36-40	83,7	391-400	326,0	391-400	293,4
41-45	99,0	41-45	89,1	401-410	333,0	401-410	299,7
46-50	104,0	46-50	93,6	411-420	339,0	411-420	305,1
51-60	110,0	51-60	99,0	421-430	345,0	421-430	310,5
61-70	117,0	61-70	105,3	431-440	352,0	431-440	316,8
71-80	123,0	71-80	110,7	441-450	358,0	441-450	322,2
81-90	129,0	81-90	116,1	451-460	364,0	451-460	327,6
91-100	136,0	91-100	122,4	461-470	371,0	461-470	333,9
101-110	142,0	101-110	127,8	471-480	377,0	471-480	339,3
111-120	148,0	111-120	133,2	481-490	383,0	481-490	344,7
121-130	155,0	121-130	139,5	491-500	390,0	491-500	351,0
131-140	161,0	131-140	144,9	501-510	396,0	501-510	356,4
141-150	167,0	141-150	150,3	511-520	403,0	511-520	362,7
151-160	174,0	151-160	156,6	521-530	409,0	521-530	368,1
161-170	180,0	161-170	162,0	531-540	415,0	531-540	373,5
171-180	186,0	171-180	167,4	541-550	422,0	541-550	379,8
181-190	193,0	181-190	173,7	551-560	428,0	551-560	385,2
191-200	199,0	191-200	179,1	561-570	434,0	561-570	390,6
201-210	206,0	201-210	185,4	571-580	441,0	571-580	396,9
211-220	212,0	211-220	190,8	581-590	447,0	581-590	402,3
221-230	218,0	221-230	196,2	591-600	453,0	591-600	407,7
231-240	225,0	231-240	202,5	601-610	460,0	601-610	414,0
241-250	231,0	241-250	207,9	611-620	466,0	611-620	419,4
251-260	237,0	251-260	213,3	621-630	472,0	621-630	424,8
261-270	244,0	261-270	219,6	631-640	479,0	631-640	431,1
271-280	250,0	271-280	225,0	641-650	485,0	641-650	436,5
281-290	256,0	281-290	230,4	651-660	492,0	651-660	442,8
291-300	263,0	291-300	236,7	661-670	498,0	661-670	448,2
301-310	269,0	301-310	242,1	671-680	504,0	671-680	453,6
311-320	275,0	311-320	247,5	681-690	511,0	681-690	459,9
321-330	282,0	321-330	253,8	691-700	517,0	691-700	465,3

TARIFFA N. 40/14/B - ABB. 12 MESI ORDINARIO		TARIFFA N. 40/14/B - ABB. 12 MESI RIDOTTO 10%		TARIFFA N. 40/14/B - ABB. 12 MESI ORDINARIO		TARIFFA N. 40/14/B - ABB. 12 MESI RIDOTTO 10%	
SCAGL	ADULTI	SCAGL	ADULTI	SCAGL	ADULTI	SCAGL	ADULTI
KM	2^ CL.	KM	2^ CL.	KM	2^ CL.	KM	2^ CL.

1-10	281,0	1-10	252,9	331-340	2693,0	331-340	2423,7
11-15	393,0	11-15	353,7	341-350	2749,0	341-350	2474,1
16-20	514,0	16-20	462,6	351-360	2814,0	351-360	2532,6
21-25	617,0	21-25	555,3	361-370	2870,0	361-370	2583,0
26-30	711,0	26-30	639,9	371-380	2936,0	371-380	2642,4
31-35	795,0	31-35	715,5	381-390	2992,0	381-390	2692,8
36-40	870,0	36-40	783,0	391-400	3048,0	391-400	2743,2
41-45	926,0	41-45	833,4	401-410	3114,0	401-410	2802,6
46-50	972,0	46-50	874,8	411-420	3170,0	411-420	2853,0
51-60	1029,0	51-60	926,1	421-430	3226,0	421-430	2903,4
61-70	1094,0	61-70	984,6	431-440	3291,0	431-440	2961,9
71-80	1150,0	71-80	1035,0	441-450	3347,0	441-450	3012,3
81-90	1206,0	81-90	1085,4	451-460	3403,0	451-460	3062,7
91-100	1272,0	91-100	1144,8	461-470	3469,0	461-470	3122,1
101-110	1328,0	101-110	1195,2	471-480	3525,0	471-480	3172,5
111-120	1384,0	111-120	1245,6	481-490	3581,0	481-490	3222,9
121-130	1449,0	121-130	1304,1	491-500	3647,0	491-500	3282,3
131-140	1505,0	131-140	1354,5	501-510	3703,0	501-510	3332,7
141-150	1561,0	141-150	1404,9	511-520	3768,0	511-520	3391,2
151-160	1627,0	151-160	1464,3	521-530	3824,0	521-530	3441,6
161-170	1683,0	161-170	1514,7	531-540	3880,0	531-540	3492,0
171-180	1739,0	171-180	1565,1	541-550	3946,0	541-550	3551,4
181-190	1805,0	181-190	1624,5	551-560	4002,0	551-560	3601,8
191-200	1861,0	191-200	1674,9	561-570	4058,0	561-570	3652,2
201-210	1926,0	201-210	1733,4	571-580	4123,0	571-580	3710,7
211-220	1982,0	211-220	1783,8	581-590	4179,0	581-590	3761,1
221-230	2038,0	221-230	1834,2	591-600	4236,0	591-600	3812,4
231-240	2104,0	231-240	1893,6	601-610	4301,0	601-610	3870,9
241-250	2160,0	241-250	1944,0	611-620	4357,0	611-620	3921,3
251-260	2216,0	251-260	1994,4	621-630	4413,0	621-630	3971,7
261-270	2281,0	261-270	2052,9	631-640	4479,0	631-640	4031,1
271-280	2338,0	271-280	2104,2	641-650	4535,0	641-650	4081,5
281-290	2394,0	281-290	2154,6	651-660	4600,0	651-660	4140,0
291-300	2459,0	291-300	2213,1	661-670	4656,0	661-670	4190,4
301-310	2515,0	301-310	2263,5	671-680	4712,0	671-680	4240,8
311-320	2571,0	311-320	2313,9	681-690	4778,0	681-690	4300,2
321-330	2637,0	321-330	2373,3	691-700	4834,0	691-700	4350,6

TARIFFA N. 40/14/C - ABB. SETTIMANALE ORDINARIO	
SCAGL	ADULTI
KM	2^ CL.
1-10	8,1
11-15	11,9
16-20	15,8
21-25	19,1

TARIFFA N. 40/14/C - ABBONAMENTO SETT. RIDOTTO (-10%)	
SCAGL.	ADULTI
KM	2^CL.
1-10	7,3
11-15	10,7
16-20	14,2
21-25	17,2



26-30	22,4	26-30	20,2
31-35	24,9	31-35	22,4
36-40	27,0	36-40	24,3
41-45	29,0	41-45	26,1
46-50	31,0	46-50	27,9
51-60	33,0	51-60	29,7
61-70	35,0	61-70	31,5
71-80	37,0	71-80	33,3
81-90	39,0	81-90	35,1
91-100	41,0	91-100	36,9
101-110	43,0	101-110	38,7
111-120	45,0	111-120	40,5
121-130	47,0	121-130	42,3
131-140	49,0	131-140	44,1
141-150	51,0	141-150	45,9
151-160	53,0	151-160	47,7
161-170	55,0	161-170	49,5
171-180	57,0	171-180	51,3
181-190	59,0	181-190	53,1
191-200	62,0	191-200	55,8
201-210	64,0	201-210	57,6
211-220	66,0	211-220	59,4
221-230	68,0	221-230	61,2
231-240	70,0	231-240	63,0
241-250	72,0	241-250	64,8
251-260	74,0	251-260	66,6
261-270	76,0	261-270	68,4
271-280	78,0	271-280	70,2
281-290	80,0	281-290	72,0
291-300	82,0	291-300	73,8
301-310	84,0	301-310	75,6
311-320	86,0	311-320	77,4
321-330	88,0	321-330	79,2
331-340	90,0	331-340	81,0
341-350	92,0	341-350	82,8
351-360	94,0	351-360	84,6
361-370	96,0	361-370	86,4

## CONDIZIONI PER I VIAGGI CON ABBONAMENTO

La presente tariffa è valida per gli abbonamenti su treni Regionali nell'area regionale della Puglia, con esclusione delle linee o tratte di linea in cui sono in vigore la tariffa integrata n. 41/14 Puglia e la tariffa urbana 14/BA.

Le stazioni da considerare come confini tariffari dell'area regionale della Puglia sono riportate nell'Allegato n. 13 delle C.G.T. Per tutti i viaggiatori che acquistano un abbonamento a tariffa Puglia è disponibile una tariffa ridotta in conformità a quanto stabilito dal vigente Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Puglia.

### § 1. - Itinerari e Prezzi

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

Ai viaggi di abbonamento si applicano i prezzi della tariffa n. 40/14/A-B-C; le eventuali riduzioni per agevolazioni, a cui il passeggero abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa 40 di competenza.

Per i viaggi con origine o destinazione in una delle stazioni dell'area centroide di Bari (Bari Zona Industriale, Bari Centrale, Marconi, Bari Parco Sud, Bari Torre Quetta, Bari Santa Rita e Bari Loseto), i titoli di viaggio riportano l'indicazione generica "Bari" e sono tariffati in base alla distanza esistente fra la stazione di origine o destinazione e Bari C.le.

In caso di viaggi con origine o destinazione una stazione della zona urbana (eccetto le stazioni appartenenti all'area centroide) i titoli di viaggio sono tariffati in base alle vigenti distanze chilometriche riportate nella Tariffa n. 39/14/Puglia.

Per i viaggi nell'area urbana di Bari, comprendente le seguenti stazioni/fermate: Bari Santo Spirito, Bari Palese Macchie, Bari Zona Industriale, Bari Centrale, Marconi, Bari Parco Sud, Bari Torre Quetta, Bari Torre a Mare, Bari Villaggio Lavoratore, Modugno, Bari Santa Rita, Bari Loseto e Bitritto, si applica la Tariffa n. 14/BA.

Tipologie di abbonamenti:

- Abbonamento mensile: per l'abbonamento mensile si applicano i prezzi della tariffa n. 40/14/A;
- Abbonamento 12 mesi: per l'abbonamento annuale si applicano i prezzi della tariffa n. 40/14/B;
- Abbonamento settimanale: per l'abbonamento settimanale si applicano i prezzi della tariffa n. 40/14/C;
- Abbonamento mensile, settimanale e 12 mesi Zona Urbana: per gli abbonamenti in questione si applicano i prezzi della tariffa n.14/BA;
- Abbonamento mensile Apulia Express: per l'abbonamento mensile Apulia Express si applicano i prezzi della tariffa n. 40/14/Apulia Express.

## **§2. - Riduzioni**

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

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

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

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

## **§4. - Modifiche del contratto di trasporto**

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

## **§5. - Irregolarità ed abusi**

Nel caso il passeggero sia sprovvisto, a bordo treno, di abbonamento e presenti presso una delle biglietterie della Regione Puglia, entro 2 giorni dalla data della contestazione o della notifica del verbale, l'abbonamento in corso di validità (già all'atto della contestazione), lo stesso è soggetto al pagamento della sola sanzione di € 5,00

In caso di mancata esibizione dell'abbonamento, entro i due giorni successivi alla notifica, il passeggero viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio ed è regolarizzato secondo quanto previsto dal punto 7 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto. L'abbonato privo di documento di identificazione o che esibisca un abbonamento privo delle indicazioni richieste, viene regolarizzato come sprovvisto di biglietto.

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

## **§6. - Rimborsi**

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

## **§7. - Bagagli e piccoli animali**

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

## **§8. - Trasporto bici**

Per il trasporto della bici si applicano le medesime condizioni previste al punto 9 della tariffa n. 39/14/Puglia.

## **§9. - Norme particolari**

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

## **TARIFFA N. 40/14/Apulia Express**

La presente tariffa è valida per accedere ai servizi regionali veloci Apulia Express nel territorio della Puglia.

### **§1. - Canali di vendita**

L'abbonamento a Tariffa Apulia Express può essere acquistato presso le Biglietterie Trenitalia, Self-service, sito internet, APP Trenitalia e Agenzie di Viaggio.

### **§2. - Riduzioni**

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

### **§3. - Prezzi**

Per la tariffa 40/14/A/Apulia Express, abbonamento mensile unica scelta disponibile, si applicano i seguenti prezzi:

TARIFFA N. 40/14/Apulia Express	Prezzi
Bari-Lecce	165,30
Bari-Brindisi	146,50
Brindisi-Lecce	92,10
Bari-Monopoli	98,00
Monopoli-Brindisi	121,80
Monopoli-Lecce	140,60

#### §4. - Utilizzo

L'abbonamento a Tariffa Apulia Express consente di effettuare viaggi in 2<sup>a</sup> classe sui treni Regionali, Regionali Veloci e Regionali Veloci Apulia Express.

Si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

#### §5. - Modifiche del contratto di trasporto

Si applica quanto disposto al punto 6 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 di Trasporto.

#### §7. - Irregolarità ed abusi

Non è consentita l'emissione a bordo treno.

Il titolare di abbonamento ordinario a Tariffa 40/14, che acceda ad un treno Apulia Express è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato con il pagamento del biglietto di corsa singola a Tariffa 39/14/Apulia Express, oltre alla penalità prevista di 8 euro. In assenza di posti a sedere a bordo treno, il cliente è tenuto a scendere alla prima stazione in cui il treno effettua fermata, previa regolarizzazione per la tratta utilizzata.

Per quanto non espressamente indicato, si applica quanto disposto al punto §5.- Irregolarità ed abusi della TARIFFA n. 39/14/PUGLIA. della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.”

### SEZIONE C

#### TARIFFA URBANA 14/BA

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi dei titoli di viaggio per il trasporto sui treni regionali nell'area urbana di Bari, comprendente le seguenti stazioni/fermate: Bari S. Spirito, Bari Palese-Macchie, Bari Zona Industriale, Bari C.le, Marconi, Bari Parco Sud, Bari Torre Quetta, Bari Torre a Mare, Bari Villaggio Lavoratore, Modugno, Bari Santa Rita, Bari Loseto e Bitritto.

Anche per la Tariffa 14/BA, per tutti i viaggiatori che acquistano un qualsiasi abbonamento Puglia, è disponibile una tariffa ridotta in conformità a quanto stabilito nel vigente Contratto di Servizio sottoscritto tra Regione Puglia e Trenitalia.

PERCORRENZA	TARIFFA 14/BA – ordinaria			
	Prezzi – 2 <sup>a</sup> classe			
Valida fra due qualsiasi stazioni/fermate delle tratte: Bari S. Spirito – Bari C.le - Bari Torre a Mare Bari C.le – Modugno Bari C.le - Bitritto	Biglietto corsa singola	Abbonamento Settimanale	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale
	1,30	11,70	37,00	343,50

PERCORRENZA	TARIFFA 14/BA – abbonamento ridotto - 10%		
	Prezzi – 2 <sup>a</sup> classe		
	Abbonamento Settimanale	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale

Valida fra due qualsiasi stazioni/fermate delle tratte: Bari S. Spirito – Bari C.le - Bari Torre a Mare Bari C.le – Modugno Bari C.le - Bitritto	10,50	33,30	309,20
--	-------	-------	--------

## CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

### §1. - *Accesso*

L'accesso ai treni regionali nella zona urbana di Bari è consentito unicamente ai possessori di titoli di viaggio rilasciati in base alla presente tariffa ed ai possessori di credenziali delle FS Italiane.

### §2. - *Riduzione ragazzi*

Alla presente tariffa non è applicabile alcun tipo di riduzione, compresa quella per i viaggi dei ragazzi di cui al punto 5 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### §3. - *Bagagli e piccoli animali*

Il trasporto di oggetti e di piccoli animali è consentito secondo quanto stabilito al punto 9 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## CONDIZIONI PER I VIAGGI DI CORSA SINGOLA

### §1. - *Canali di vendita.*

Il titolo di viaggio può essere acquistato presso le biglietterie, le emittitrici self service di Trenitalia, i punti di vendita autorizzati e online, come disposto al punto 3 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### §2. - *Validità*

Il biglietto vale 75 minuti decorrenti dall'ora della convalida e per una sola corsa. In caso di acquisto online, la validità è di 75 minuti dall'ora di partenza del treno indicato sul biglietto. Non è ammessa la congiunzione con altri titoli di viaggio.

### §3. - *Convalida*

Prima di salire a bordo treno il biglietto deve essere sempre convalidato mediante le apposite validatrici; dopo la convalida il biglietto diviene personale ed incedibile. I biglietti devono essere conservati sino al termine dell'utilizzazione e fino all'uscita dalle stazioni ferroviarie ed essere esibiti ad ogni richiesta dell'agente accertatore. Per altri casi si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### §4. - *Utilizzo*

Il biglietto di corsa singola consente di effettuare un solo viaggio in 2<sup>a</sup> classe sui treni regionali che espletano servizio nella zona urbana di Bari. Il biglietto è utilizzabile fino alle ore 23:59 del giorno di viaggio scelto dal passeggero. Si applica quanto previsto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### §5. - *Modifiche del contratto di trasporto*

È possibile solo il cambio data, per una sola volta, entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data di utilizzo riportata sul biglietto. Si applica quanto disposto al punto 6 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto. Il biglietto non è sostituibile.

### §6. - *Rimborsi*

Il biglietto non è rimborsabile né cedibile dopo la convalida. Per altri casi si applica quanto previsto al punto 8 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### §7. - *Irregolarità e abusi.*

Si applica quanto disposto al punto § 5.- Irregolarità ed abusi della TARIFFA N.39/14/PUGLIA della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## ABBONAMENTO SETTIMANALE

### §1. - *Canali di vendita*

L'abbonamento può essere acquistato presso le biglietterie, le emittitrici self-service di Trenitalia, i punti di vendita autorizzati e online, come disposto al punto 3 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§2. - Validità**

L'abbonamento è valido dal lunedì alla domenica della settimana nella quale è compreso il giorno in cui viene effettuata la convalida.

## **§3.- Convalida**

Si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§4. - Utilizzo**

L'abbonamento consente, nel periodo di validità, la libera circolazione nella 2<sup>a</sup> classe dei treni regionali che espletano servizio nella zona urbana di Bari. Si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§5. - Modifiche del contratto di trasporto**

L'abbonamento non è sostituibile. Si applica quanto disposto al punto 6 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§6. - Rimborsi**

L'abbonamento non è rimborsabile né cedibile dopo la convalida. Per altri casi si applica quanto previsto al punto 8 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§7. - Irregolarità ed abusi**

Si applica quanto previsto al punto § 5.- Irregolarità ed abusi della TARIFFA N.40/14/PUGLIA della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

# **ABBONAMENTO MENSILE**

## **§1. - Canali di vendita**

L'abbonamento può essere acquistato presso le biglietterie, le emittitrici self-service di Trenitalia, i punti di vendita autorizzati e online, come disposto al punto 3 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§2. - Validità**

L'abbonamento ha la validità di un mese solare e scade, in ogni caso, alle ore 24 dell'ultimo giorno del mese in cui è stata effettuata la convalida.

## **§3. - Convalida**

Si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§4. - Utilizzo**

L'abbonamento consente, nel periodo di validità, la libera circolazione nella 2<sup>o</sup> classe dei treni regionali che espletano servizio nella zona urbana di Bari. Si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§5. - Modifiche del contratto di trasporto**

L'abbonamento non è sostituibile. Si applica quanto disposto al punto 6 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§6. - Rimborsi**

L'abbonamento non è rimborsabile né cedibile dopo la convalida. Per altri casi si applica quanto previsto al punto 8 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§7. - Irregolarità ed abusi**

Si applica quanto previsto al punto § 5. - Irregolarità ed abusi della TARIFFA N.40/14/PUGLIA della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

# **ABBONAMENTO ANNUALE**

## **§1. - Canali di vendita**

Si applica quanto disposto al punto 3 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **§2. - Validità**

L'abbonamento ha la validità di 12 mesi solari consecutivi e scade, in ogni caso, alle ore 24 dell'ultimo giorno del dodicesimo mese di validità.

### §3. - Convalida

Si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### §4. - Utilizzo

L'abbonamento consente, nel periodo di validità, la libera circolazione nella 2° classe dei treni regionali che espletano servizio nella zona urbana di Bari. Si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### §5. - Modifiche del contratto di trasporto

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

### §6. - Rimborsi

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

### §7. - Irregolarità ed abusi

Si applica quanto previsto al punto § 5.- Irregolarità ed abusi della TARIFFA N.40/14/PUGLIA della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## SEZIONE D

### TARIFFA INTEGRATA N. 41/14/A Foggia - Manfredonia

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di trasporto integrato sulla tratta Foggia – Manfredonia.

Per accedere al sistema di trasporto integrato è necessario essere in possesso di una delle seguenti tipologie di biglietti, acquistabili presso i punti di vendita autorizzati:

#### a) *Biglietto di corsa semplice*

Viene rilasciato a vista ed è valido 60' dall'ora della convalida.

I prezzi dei biglietti sono i seguenti:

TARIFFA N. 41/14/A BIGLIETTO DI SINGOLO (CORSA SEMPLICE) - ADULTI		
FASCIA KM	RELAZIONE	
1-10	Siponto – Manfredonia o viceversa	€ 1,20
36-40	Foggia – Manfredonia o viceversa	€ 3,20
36-40	Foggia – Siponto o viceversa	€ 3,20

#### b) *Abbonamento settimanale*

È valido dal lunedì alla domenica della medesima settimana.

I prezzi dell'abbonamento sono i seguenti:

TARIFFA N. 41/14/A ABBONAMENTO SETTIMANALE ORDINARIO			TARIFFA N. 41/14/A ABBONAMENTO SETTIMANALE RIDOTTO		
FASCIA KM	RELAZIONE		FASCIA KM	RELAZIONE	
36-40	Foggia – Manfredonia o viceversa	€ 26,00	36-40	Foggia – Manfredonia o viceversa	€ 23,40
36-40	Foggia – Siponto o viceversa	€ 26,00	36-40	Foggia – Siponto o viceversa	€ 23,40

#### c) *Abbonamento mensile*

È valido sino all'ultimo giorno del mese per il quale è stato rilasciato.

I prezzi dell'abbonamento sono i seguenti:

TARIFFA N. 41/14/A ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO			TARIFFA N. 41/14/A ABBONAMENTO MENSILE RIDOTTO		
FASCIA KM	RELAZIONE		FASCIA KM	RELAZIONE	

36-40	Foggia – Manfredonia o viceversa	€ 88,00	36-40	Foggia – Manfredonia o viceversa	€ 79,20
36-40	Foggia – Siponto o viceversa	€ 88,00	36-40	Foggia – Siponto o viceversa	€ 79,20

Per gli abbonamenti indicati ai precedenti punti b) e c) il rilascio avviene su esibizione del tesserino di identificazione SITA o di uno dei documenti di riconoscimento ritenuti validi dalle FS. Il numero del tesserino o del documento di riconoscimento esibiti devono essere riportati sul biglietto. Prima di iniziarne l'utilizzazione gli abbonamenti devono essere convalidati. Il biglietto consente di effettuare, nei termini della validità, un numero illimitato di viaggi. È consentita l'effettuazione di fermate intermedie.

**Identificazione personale:** gli abbonamenti sono personali e incedibili e devono essere esibiti, a richiesta del personale di controlleria, unitamente al documento di riconoscimento o al tesserino di identificazione SITA i cui estremi sono riportati sul biglietto.

**Rimborsi o sostituzione del biglietto:** i biglietti rilasciati in base alla presente tariffa non sono rimborsabili o sostituibili in nessun caso.

**Irregolarità:** le irregolarità riscontrate sui treni e sugli autobus del servizio integrato vengono definite secondo quanto stabilito dall'art. 32 della Legge Regionale - Regione Puglia - n. 18 del 31 ottobre 2002.

Al servizio integrato sono ammessi i viaggiatori muniti di biglietti di viaggio di una delle aziende partecipanti valevoli per destinazioni situate oltre Foggia o Manfredonia.

Ai viaggiatori in servizio locale sulla tratta Foggia - Manfredonia possono essere rilasciati unicamente biglietti e abbonamenti di cui alla presente tariffa con esclusione di ogni altra tipologia di biglietto. Ai possessori di biglietti FS di tipo gratuito è consentito utilizzare i soli servizi FS.

## SEZIONE E

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

I prezzi a tariffa regionale con applicazione sovregionale 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 F

### AGEVOLAZIONI E GRATUITA'

Sono in vigore in Puglia le seguenti agevolazioni/gratuità nei limiti delle risorse stanziare annualmente che la Regione compensa separatamente a Trenitalia, previa fatturazione, a copertura dei mancati ricavi:

1. Agevolazione (riduzione del 10%) sulla tariffa ordinaria degli abbonamenti regionali (Legge Regionale n. 18/2002 – DGR n. 1271/2015);
2. Gratuità Puglia per determinate categorie di viaggiatori ((Legge Regionale n. 18/2002 – DGR n. 1271/2015);
3. Gratuità Bici a bordo (la copertura economica dell'iniziativa è disciplinata annualmente con specifica DGR).
4. Agevolazione sulla tariffa ordinaria degli abbonamenti regionali per le FF.PP. Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria (DGR n. 2255/2021). Gli appartenenti alle Forze di Polizia devono attestare la propria presenza a bordo dei servizi ferroviari regionali all'interno dei confini geografici della regione, mediante l'App "Board Support", che consente al Personale di Bordo di rilevare in tempo reale la presenza e di richiederne l'intervento in caso di necessità. Nel corso dei controlli il personale appartenente alle Forze di Polizia, accreditato attraverso l'App "Board Support", deve esibire il proprio tesserino di servizio e comunicare al personale Trenitalia le ultime tre cifre del numero di telefono utilizzato nella fase di login sull'App.

5. Agevolazione sulla tariffa ordinaria degli abbonamenti regionali per le FF.AA. Esercito, Marina Militare e Capitaneria di Porto-Guardia Costiera, Vigili del Fuoco e Aeronautica Militare (DGR n. 2255/2021). Gli appartenenti alle Forze Armate in divisa devono segnalare di propria iniziativa la presenza a bordo dei servizi ferroviari regionali all'interno dei confini geografici della regione, consegnando al Personale di Accompagnamento il previsto modulo compilato ed esibendo la tessera di riconoscimento personale.

## SEZIONE G

### CARTA TUTTO TRENO

La Carta Tutto Treno sarà definita in un apposito e distinto accordo con validità annuale, da sottoscrivere tra Regione Puglia, Trenitalia Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale e Trenitalia Direzione Business Intercity.

Fino alla sottoscrizione del nuovo accordo, le Parti si danno reciprocamente atto che, in vigore della Carta "Tutto Treno Puglia", gli oneri tariffari derivanti dalle agevolazioni sono a carico della Regione nei limiti delle risorse stanziare annualmente che la Regione compensa separatamente a Trenitalia.

La Carta Tutto Treno Puglia consente ai residenti nella Regione Puglia possessori di abbonamenti mensili o annuali a tariffa regionale Puglia, validi sulle relazioni Bari-Foggia, Bari-Lecce, Bari-Brindisi, e Bari-Taranto, di utilizzare i treni Intercity o Intercity notte, in 2° classe. La Carta Tutto Treno Puglia è individuale, nominativa ed incedibile e riporta la relazione su cui si può viaggiare in 2° classe:

- per la Carta con validità annuale il prezzo è di 440 euro;
- per la Carta con validità mensile il prezzo è di 40 euro

## SEZIONE H

### INCREMENTI/ADEGUAMENTI TARIFFARI

Il Contratto di Servizio prevede incrementi/adequamenti tariffari disciplinati all'art. 13 e, in particolare:

- a far data dal 1° gennaio degli anni 2019, 2020, 2022, 2024, 2025 e dal 2027 al 2032 annualmente, con prevedita degli abbonamenti al 25 dicembre dell'anno precedente, le tariffe sono automaticamente adeguate al tasso di inflazione NIC (al lordo dei tabacchi), definito a novembre dell'anno precedente, con un minimo annuale pari allo 0,9%;
- a far data dal 1° gennaio degli anni 2021, 2023 e 2026, con prevedita degli abbonamenti al 25 dicembre dell'anno precedente, le tariffe sono automaticamente incrementate rispettivamente del 3,5% (tre virgola cinque per cento), 5,0% (cinque per cento) e 3,5% (tre virgola cinque per cento). Per il 2026 l'incremento sarà pari alla misura derivante dall'applicazione del meccanismo del *price cap* con riferimento al mese di settembre del 2025, sulla base delle performance del 2024. Il meccanismo del *price cap* considera i consuntivi degli obiettivi di qualità della puntualità e regolarità di cui all'Allegato 3 nonché il rispetto del programma di consegna del materiale rotabile di cui Allegato 7, salvo che il ritardo sia imputabile a cause - debitamente documentabili - non attribuibili esclusivamente a Trenitalia. In caso di mancato raggiungimento dei predetti obiettivi, il previsto incremento tariffario sarà ridotto dello 0,15% per ciascun mancato obiettivo.

L'adequamento tariffario di cui all'allegato 4bis PEF/PRO tiene conto della dinamica inflattiva di cui al NADEF 2023.

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



**ALLEGATO 6**  
**LISTINO PREZZI**  
**SERVIZI DI TRASPORTO FERROVIARIO**

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

<b>Prezzi medi unitari (€/km)</b>	<b>2024</b>
Aln668	8,16
JAZZ/PR a 3 e 4 vetture	9,07
PR a 5 vetture/POP	11,90
POP in composizione doppia	12,73

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 23.40-5.50: +20%

Per i servizi festivi notturni si applica una maggiorazione del 41%.

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

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

## ALLEGATO 7

### 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 degli impianti di manutenzione.

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

<b>Dettaglio</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>	<b>Totale</b>
Loco diesel (soccorso)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
EMU 4 casse	0	0	0	12	16	5	10	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>43</b>
Jazz	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
Rock	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	<b>4</b>

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

## ALLEGATO 8

### MATRICE DEI RISCHI

Una volta disponibile il CER, questo va confrontato con il PEF dello stesso anno.

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

La Nota riporta le normalizzazioni, effettuate per rendere omogenei i dati del PEF e del CER a confronto.

A titolo esemplificativo, il CER viene normalizzato:

- delle poste straordinarie;
- degli eventuali mancati incrementi/adeguamenti 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 ( $\pm 0,3\%$ ) 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, è registrato e accantonato (rispettivamente a credito o a debito) per essere poi compensato alla fine del periodo di piano o nelle verifiche intermedie.

Le voci oggetto di analisi sono quelle stimate in un valore almeno del 5% e comunque non inferiori a 0,2 milioni di euro annui.

Di seguito, la ripartizione dei rischi:

Per le voci del PEF/CER che fanno registrare scostamenti tra previsionale e consuntivato oltre le normali oscillazioni gestionali, si procede all'individuazione delle cause di scostamento. Di seguito la tabella con la ripartizione dei Rischi (tabella 1).

**Tab. 1**

Identificativo	Parametro valutato	Trenitalia	Regione Puglia
1	Ricavi da mercato: quota imputabile alla politica tariffaria		■
2	Ricavi da mercato: quota imputabile ai nuovi servizi		■
3	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità successive alla stipula del contratto		■
4	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di progetti di integrazione tariffaria e/o modale		■
5	Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■
6	Dinamica negativa dei ricavi da mercato per ritardi dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura		■

7	Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing	■	
8	Altri Ricavi	■	
9	Dinamica negativa dei ricavi da tariffa per inefficienze commerciali	■	
10	Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura		■
11	Costi collegati alla introduzione di sistemi di "ticketing elettronico" sui mezzi TPL operanti nella Regione		■
12	Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■
13	Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali	■	
14	Incrementi del costo unitario del personale per effetto dell'applicazione del CCNL e della contrattazione integrativa aziendale	■	
15	Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali in materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del Piano Investimenti		■
16	Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano investimenti	■	
17	Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie		■
18	Dinamica negativa dei costi per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi		■
19	Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF		■
20	Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero dell'evasione ed elusione	■	

Sono di seguito esplicitati i criteri per la ripartizione dei rischi espressi in tabella 1; i parametri valutati sono richiamati tramite l'identificativo riportato in tabella.

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

- Ricavi da mercato - quota imputabile alla politica tariffaria (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 della Regione nel confronto PEF/CER. Detti minori ricavi saranno determinati applicando all'ammontare dei ricavi stimati a PEF la % di adeguamento/incremento non attuato. Il mancato/minore adeguamento/incremento dovrà poi essere considerato in ogni annualità, per il suo effetto di trascinamento.

Incremento/adeguamento tariffario	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
%	5,0%	2,80%	2,10%	3,50%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Ricavo atteso (mln €)	0,335	0,190	0,034	0,062	0,023	0,022	0,038	0,027	0,023	0,028

- **Ricavi da mercato - quota imputabile ai nuovi servizi, anche rispetto ai ritardi dei lavori del Gestore Infrastruttura (identificativo 2):** l'eventuale mancato raggiungimento dei livelli stimati dei ricavi per lo sviluppo dei nuovi servizi è a carico della Regione, al netto della mancata azione di contrasto all'evasione/elusione, laddove prevista e nella misura di cui al PEF.

Nuovi servizi	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
%										
Ricavo atteso (mln €)	0,000	0,288	0,691	0,636	0,604	0,546	1,257	0,529	0,680	0,835

- **Ricavi da mercato quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità successive alla stipula del contratto (identificativo 3):** qualora la Regione deliberi tali provvedimenti, la stessa si impegna a compensare i conseguenti minori ricavi.
- **Ricavi da mercato - quota imputabile alla introduzione di progetti di integrazione tariffaria e/o modale (identificativo 4):** qualora la Regione deliberi tali provvedimenti, ivi inclusi il ticketing elettronico, sarà considerato a debito della Regione, nel confronto PEF/CER, l'importo pari alla compensazione dei relativi stimati minori ricavi di cui al PEF, che dovranno poi essere considerati in ogni annualità, per il loro effetto di trascinamento.
- **Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio (identificativo 5):** i minori ricavi derivanti da alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, solo qualora sancite da provvedimenti delle Amministrazioni competenti (ivi incluso il Gestore dell'Infrastruttura), laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali altri maggiori ricavi o eventuali minori costi, sono a carico della Regione. Laddove tali ricavi dovessero non essere limitati ad una sola annualità, ma ritenersi ripetibili negli anni successivi, dovranno essere separatamente regolati.
- **Dinamica negativa dei ricavi da mercato per ritardi dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura (identificativo 6):** i minori ricavi derivanti dal mancato rispetto delle tempistiche di realizzazione dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura, con conseguente impatto sul servizio, sono a carico della Regione.
- **Ricavi da mercato quota imputabile a strategie di marketing (identificativo 7):** qualora Trenitalia metta in atto strategie per incrementare l'utilizzo del treno, preventivamente comunicate alla Regione come contrattualmente previsto, l'eventuale riduzione dei ricavi da mercato sarà considerata a carico di Trenitalia.

In coerenza con le previsioni di cui alle Tabelle 4 e 5 dell'allegato 4bis PEF e PRO, con riferimento ai ricavi da mercato, 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:

- a. incremento dei viaggiatori atteso per incremento della qualità, in capo a Trenitalia;
  - b. incremento dei viaggiatori atteso per le politiche di trasporto in capo alla Regione.
- **Altri Ricavi (identificativo 8):** i mancati altri ricavi saranno 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 saranno a carico di Trenitalia.
  - **Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura (identificativo 10):** il canone di accesso all'infrastruttura, incluse le prestazioni accessorie e complementari, ed il costo per l'energia elettrica per trazione sono riconosciuti a Trenitalia nella misura da questa effettivamente corrisposta al Gestore dell'Infrastruttura, al netto delle eventuali penali comminate dal Gestore stesso a Trenitalia. In tale ottica, il confronto tiene opportunamente in considerazione quanto effettivamente corrisposto al Gestore dell'Infrastruttura.
  - **Costi collegati alla introduzione da parte della Regione di sistemi di "ticketing elettronico" (identificativo 11):** qualora la Regione deliberi tali provvedimenti, la stessa si impegna a compensare i maggiori costi
  - **Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio (identificativo 12):** Laddove le modifiche alla programmazione richieste dalla Regione, in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità regionale, dovessero generare maggiori costi/minori ricavi, qualora gli stessi non trovino copertura a consuntivo in eventuali maggiori ricavi o altri eventuali minori costi, sono a carico della Regione. I maggiori costi derivanti da alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali maggiori ricavi o altri eventuali minori costi, sono a carico della Regione. Laddove tali costi dovessero non essere limitati ad una sola annualità, ma ritenersi ripetibili negli anni successivi, dovranno essere separatamente regolati.
  - **Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali (identificativo 13):** i costi di processo diversi dall'Accesso all'infrastruttura di cui al CER normalizzato sono riconosciuti dalla Regione in misura pari all'ammontare totale di detti costi previsti dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da variazioni ai servizi richiesti/condivisi dalla Regione. Al solo fine di valutare l'efficienza/inefficienza, occorre procedere ad un confronto omogeneo tra PEF e CER, pertanto:
    - a. si procede a normalizzare il PEF al tasso di inflazione reale, fatto salvo il costo del lavoro;
    - b. 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;

- c. 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.
  - d. Una volta resi omogenei i livelli di servizio, si procede al confronto per determinare l'eventuale efficienza/inefficienza dell'anno:
  - e. 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;
  - f. 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.
  - g. L'eventuale inefficienza del periodo resta a carico di Trenitalia (Delibera ART 120/2018).
- **Incrementi costi per effetto CCNL (identificativo 14):** i costi unitari del personale dei singoli processi effettivamente sostenuti indicati nel CER sono riconosciuti dalla Regione soltanto nella sola misura prevista dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da maggiori servizi/interventi richiesti formalmente dalla Regione. 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 in materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del Piano Investimenti (identificativo 15):** i costi effettivamente sostenuti da Trenitalia per il tardivo pagamento delle quote di corrispettivo (oneri finanziari) e di investimenti regionale (ammortamenti) sono a carico della Regione. Sono ricompresi anche eventuali ritardi maturati in relazione alla tardiva convocazione dei Comitati tecnici di gestione, a seguito di espressa richiesta da parte di Trenitalia secondo i termini previsti dall'Allegato 10, laddove il Comitato debba determinare gli importi da corrispondere. Gli effetti legati al tardivo pagamento da parte della Regione, depurati degli eventuali interessi di mora liquidati per i medesimi ritardi, sono in capo alla Regione, salvo che il ritardo sia imputabile al fatto di Trenitalia per gli aspetti procedurali e/o documentali.
  - **Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del Piano Investimenti (identificativo 16):** 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.
  - **Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie (identificativo 17):** l'aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei

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

- **Dinamica negativa dei costi per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi (identificativo 18):** l'aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte di soggetti competenti sono in capo alla Regione.
- **Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF (identificativo 19):** 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 quanto previsto dal Contratto.
- **Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero dell'evasione ed elusione (identificativo 20):** laddove previsto e nella misura di cui al PEF, la quota di ricavi da mercato legata al recupero dell'evasione ed elusione è in capo a Trenitalia.



## ALLEGATO 9

### PROCEDURE DI AGGIORNAMENTO DEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Si riporta di seguito, in forma tabellare, la procedura per la formazione dell'orario annuale ed il suo eventuale adeguamento intermedio, che le parti intendono adottare nell'ambito del presente Contratto di Servizio. Le scadenze indicate sono tratte dal Prospetto Informativo di Rete (PIR) del Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) e pertanto sono suscettibili di adeguamento alle eventuali modifiche dello stesso.

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

Step	Scadenza	Attività
1	<b>Entro il 10 Marzo</b>	Trenitalia e la Regione concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l'orario del successivo mese di Dicembre.
2	<b>Entro il 30 Aprile</b> <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con la Regione al punto 1, e ne trasmette copia alla Regione stessa.
3	<b>Entro il 30 Luglio</b> <b>Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI</b> <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	<b>Fine luglio</b>	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	<b>Mese di novembre</b> <b>Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI</b> <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia trasmette alla Regione il progetto orario definitivo nazionale approvato dal GI.

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

Step	Scadenza	Attività
1	5 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità	Trenitalia e la Regione concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l’adeguamento intermedio (giugno) 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 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.

**ALLEGATO 10**

**SCHEMA CARATTERISTICHE MATERIALE ROTABILE IN USO**

**E MANUTENZIONE**

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

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

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

**Tabella 1 – Caratteristiche del materiale rotabile**

<b>Tipologia</b>	<b>POP</b>	<b>JAZZ</b>	<b>Loco464+PR</b>	<b>ALN</b>	<b>Swing</b>
<i>Quantità</i>					
<i>Anzianità al 01/01/20xx</i>					
<i>Numero posti a sedere</i>					
<i>Accessibilità PRM</i>					
<i>Postazione HK</i>					
<i>Toilette PRM</i>					
<i>Piano ribassato</i>					
<i>Sonorizzazione</i>					
<i>Wifi</i>					
<i>Videosorveglianza</i>					
<i>Indicatori di fermata / video</i>					
<i>Trasporto bici</i>					
<i>Prese elettriche</i>					
<i>Prese elettriche ricarica bici</i>					
<i>Porta bagagli</i>					
<i>Tavolini</i>					
<i>Climatizzazione</i>					
<i>illuminazione LED</i>					
<i>Contapersone</i>					
<i>Alimentazione</i>					
<i>Peso assiale</i>					
<i>Velocità max</i>					
<i>Porte automatiche per lato</i>					
<i>Larghezza porte</i>					

## MANUTENZIONE DEL MATERIALE ROTABILE E IMPIANTI

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

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

- “**manutenzione di 1° Livello**”, di tipo conservativo, volta a ridurre la probabilità di guasto o degradazione del funzionamento di un’entità o di un componente. Detta tipologia di manutenzione mira a preservare i degni degli standard prestazionali che l’utilizzo del materiale provoca.
- “**manutenzione di 2° Livello o manutenzione Ciclica**”, è effettuata in Officine (OMC) appositamente strutturate ed organizzate con personale specialistico. Detta tipologia di manutenzione è effettuata allo scopo di ripristinare le condizioni di qualità e affidabilità originarie, 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’avarìa, anche potenziale, volta a consentire che il bene possa proseguire di assolvere alla funzione sua propria.

Negli ultimi anni si è affiancata – in fase di sperimentazione - la manutenzione predittiva che valuta e preserva la vita utile di alcuni singoli componenti principali, consentendo di modificare le scadenze manutentive programmate in ragione dello stato del singolo 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 2a – Manutenzione rotabili**

<b>Tipologia</b>	<b>POP</b>	<b>JAZZ</b>	<b>Loco464+PR</b>	<b>ALN</b>	<b>Swing</b>
<i>Quantità</i>					
<i>Anzianità al 01/01/20xx</i>					
<i>ore manut. progr. I Livello Anno precedente</i>					

Trenitalia fornisce entro lo stesso termine i dati consuntivi dell’anno precedente relativi alla manutenzione degli impianti secondo la tabella riportata di seguito.

La Manutenzione Ordinaria delle infrastrutture dell'IMC viene svolta sia internamente che tramite contratti di Global Service. Sono inoltre previsti, con cadenza semestrale/annuale o secondo i dettami di legge, verifiche e controlli degli impianti elettrici, della rete idrica, fognaria e delle emissioni in atmosfera. Trenitalia ha inoltre in essere contratti di manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria (programmata e correttiva su segnalazione). Per eventuali ulteriori necessità vengono predisposti capitolati specifici assegnati mediante affidamento diretto o gara a seconda dei casi.

**Tabella 2b – manutenzione impianto**

Impianto di	Tipologia	Descrizione Lavorazioni
<i>Impianto manutenzione corrente – IMC Taranto- Bari impianto di Manutenzione di 1 livello</i>	<b>Manutenzione Rotabili</b>	
	<b>Platea lavaggio</b>	
<i>Impianto manutenzione corrente - IMC Foggia impianto di Manutenzione di 1 livello</i>	<b>Manutenzione Rotabili</b>	
	<b>Platea lavaggio</b>	

**ALLEGATO 11**  
**SCHEMA CARTA DEI SERVIZI**  
**DIREZIONE REGIONALE PUGLIA**

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**

**Informazioni sintetiche sui servizi offerti**

**Dialogare con Trenitalia durante l'esperienza del viaggio**

**Obiettivi**

**Aspetti relazionali con Trenitalia**

**Tutela dei passeggeri**

**I Diritti ed i Doveri del passeggero**

**Ricerche di mercato e Customer Satisfaction**

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

## ALLEGATO 12

### REGOLAMENTO DEL COMITATO TECNICO DI GESTIONE

#### Componenti del Comitato

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

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

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

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

#### Regole di composizione

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

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

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

#### Compiti del Comitato

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

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

#### Decisioni

Le decisioni del Comitato sono prese a maggioranza dei voti.

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

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

#### Verbale

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

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

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

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

#### Convocazione del Comitato

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

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

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

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

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

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

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



## ALLEGATO 13

### PIANO DI INTERVENTO RELATIVO A SERVIZI SOSTITUTIVI IN CASO DI SOPPRESSIONE TOTALE O PARZIALE DELLE CORSE

ex Delibera ART 16/2018 – 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;
- la programmazione del servizio sostitutivo;
- le modalità di accesso al servizio sostitutivo;
- le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e alla Regione Puglia;
- 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 la Regione 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 “*Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi presso le Direzioni Regionali e Provinciali della DBR*”, recepita dalla Direzione Regionale Puglia con propria Istruzione Operativa interna.

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 anomalie 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 se è programmata entro 60 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione della corsa, ed effettua le stesse fermate.

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

In particolare:

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

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

In particolare, occorre tener conto che, in base alla procedura in uso, il macchinista - con la modulistica e la strumentazione attualmente a disposizione - ha bisogno di almeno 15 minuti per poter accertare l'effettiva impossibilità del treno a proseguire. Una volta confermati il fermo e la necessità di sostituzione,

la SOR attiva la procedura di individuazione del servizio sostitutivo: individuata la disponibilità, il Fornitore si attiva con l'invio dei mezzi sul luogo richiesto da cui far partire il servizio di autosostituzione, che potrebbe essere anche molto distante dal luogo dove stazionano i mezzi da utilizzare per la sostituzione.

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

- l'eventuale numerosità dei passeggeri a bordo, che è direttamente più che proporzionale alla difficoltà di operare un intervento tempestivo;
- la frammentarietà delle imprese di trasporto su gomma operanti sul territorio, che rende difficile poter individuare una sola impresa in grado di supplire con l'adeguata numerosità di autobus;
- 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;
- la particolare ortografia della Regione Puglia che molto spesso non consente l'effettuazione dei servizi sostitutivi nel medesimo arco di tempo dei servizi ferroviari dilatando immancabilmente, nel caso di scelta del servizio automobilistico, il tempo di arrivo rispetto alla modalità su ferro.

Alla luce di quanto sopra è stato, pertanto, condiviso con la Regione che il tempo di intervento per il triennio 2022-2024 sia mantenuto a 60 minuti per la linea FR1 (linea Adriatica Termoli - Foggia), per la linea FR2 (Linea Bari - Taranto) e per la linea FR3 (linea Brindisi – Taranto/ Barletta – Spinazzola/ Foggia - Manfredonia).

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.

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, la Regione 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.

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

Il viaggio in autobus sostitutivo è considerato di seconda classe. Nel caso di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus, viene predisposto dalla SOR 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 alla Regione**

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

In particolare, la clientela viene informata:

- a bordo treno: il capo treno riceve le informazioni dalla SOR, che ha cura di tenerlo costantemente aggiornato sulla situazione; per i passeggeri a bordo del treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

Il personale di bordo assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa della soppressione, l'indicazione delle modalità di sostituzione e delle motivazioni che hanno portato alla soppressione stessa; la prima informazione, anche se non completa, viene fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti;

- in stazione: l'informazione viene fornita dal Gestore dell'Infrastruttura attraverso annunci sonori e i monitor, laddove presenti;
- 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 alla Regione 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.

Da maggio 2021 è attivo il canale *Instagram* “Trenitalia Regionale” dove, 7 giorni su 7 dalle ore 7 alle ore 21, è dedicato un servizio di *Social Caring* per rispondere ai clienti che, tra le altre, necessitano di informazioni su anomalità di circolazione e servizi sostitutivi.

### **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 la Regione 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 del “Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse” - Tabella “Punti di fermata dei servizi sostitutivi distanti dalla stazione/fermata”**

<b>LOCALITA'</b>	<b>PUNTI DI FERMATA</b>
<b>MARCONI</b>	stazione ingresso lato terra
<b>BARI PARCO SUD</b>	stazione ingresso lato mare
<b>BARI TORRE QUETTA</b>	stazione ingresso lato mare
<b>BARI TORRE A MARE</b>	via Dogali angolo via Stazione
<b>MOLA DI BARI</b>	stazione ingresso lato terra
<b>POLIGNANO A MARE</b>	stazione ingresso lato terra
<b>MONOPOLI</b>	stazione ingresso lato terra
<b>BARI VILLAGGIO LAVORATORE</b>	via Bruno Buozzi
<b>ACQUAVIVA DELLE FONTI</b>	via Monteschiavo vicinanze sottopasso
<b>GIOIA DEL COLLE</b>	via Paolo Cassano, 120
<b>POGGIORSINI</b>	via Veneto 77
<b>SPINAZZOLA CITTA'</b>	via Roma,1
<b>CANOSA</b>	Piazza Losito, via Balilla
<b>MINERVINO</b>	largo Parati, Ospedale
<b>CANNE DELLA BATTAGLIA</b>	piazzale SP142 Km 5
<b>BARI PALESE</b>	s.s.16 angolo via Duca D'Aosta
<b>BARI S. SPIRITO</b>	s.s.16 angolo via Garibaldi
<b>GIOVINAZZO</b>	via De Gasperi incrocio piazza Sant'Agostino
<b>MOLFETTA</b>	ingresso retrostante stazione
<b>MESAGNE</b>	piazza V. Emanuele
<b>LATIANO</b>	viale Cotrino
<b>ORIA</b>	viale Epitaffio angolo via Doria
<b>FRANCAVILLA FONTANA vs BRINDISI</b>	viale Ennio
<b>FRANCAVILLA FONTANA vs TARANTO</b>	via S. Francesco ang. viale Lilla
<b>SIPONTO</b>	viale G. Di Vittorio altezza civico 305

## **ALLEGATO 14**

### **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 ed 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 della Regione 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 (in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo) assicurare che le stazioni/fermate ricadenti nel territorio regionale della Puglia 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 la Regione 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, stazioni di Cerignola, Modugno e Bari Torre a Mare).

Per tali stazioni si è valutata pertanto l'opportunità di installare self-service "*solo Pos*", evitando la collocazione di biglietterie *self service* completamente funzionanti ai sensi della Delibera ART 16/2018 (*self service full*): ottemperare a tale obbligo previsto dalla Delibera, a parità di altri tipi di azioni, esporrebbe non solo Trenitalia e il committente ad un possibile danno in termini economici, ma si tradurrebbe anche in un possibile danno all'utenza, alla quale sarebbe nei fatti impedito l'utilizzo del canale di vendita vandalizzato/sabotato/derubato. Qualora si dovessero riscontrare maggiori criticità rispetto a quanto sopra descritto, si condividerà eventualmente l'opportunità di procedere con una riallocazione delle *self service*.

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.DRPU.IO.12 Rev.1 del 11/09/2013 “Gestione dell’Assistenza e Informazione alla clientela”.

## **IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

### **Ricognizione del sistema di vendita nella DR Puglia**

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

- n. 5 biglietterie di stazione;
- n. 44 biglietterie *self service* (BSS) (n. 32 di tipo *full* “banconote + monete + *pos*”, n. 8 “monete + *pos*” e n. 4 “solo *pos*”);
- 4.566 punti vendita esterni.

A fronte di n. 70 stazioni/fermate che espletano servizio viaggiatori nel territorio regionale, n. 32 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti n. 38 stazioni/fermate ne risultano prive (Allegato 1 “Rete di vendita”).

Si rappresenta che le n. 38 stazioni/fermate prive di adeguata rete di vendita hanno una frequentazione (in termini di rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero totale dei passeggeri serviti in tutte le stazioni/fermate nella regione Puglia) mediamente al di sotto dell’1% (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
STAZIONI	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
STAZIONI	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			
	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			X	X	X		
DINAMICHE	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 la Regione l'obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento a quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018.

## Informazioni durante il viaggio statiche

	Nr Ordine	Tipologia di informazione
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
	32	Disponibilità di servizi a bordo
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza

Le informazioni statiche fornite da Trenitalia sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

Con riferimento all'informazione relativa a "indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF" e "procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti", Trenitalia ha redatto un avviso in lingua italiana/inglese (del contenuto di cui all'Allegato 2 - "Informazioni statiche a bordo"), diffuso a bordo treno.

Inoltre in tutte le risposte ai reclami della clientela è riportata la seguente dicitura "E' possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n°1371/2007 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](http://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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)".

## Informazioni durante il viaggio dinamiche

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note
<b>DINAMICHE</b>	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 -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.
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione		
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto		

Trenitalia ha adottato idonee 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)**

Alla luce della condivisione delle azioni di seguito esplicitate, le Parti confermano gli obiettivi dichiarati nell’Allegato 3 “Condizioni Minime di Qualità dei Servizi-Penalità e Mitigazioni” ovvero procederanno nell’ambito del Comitato Tecnico a valutarne l’eventuale necessità di allineamento.

### **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.

#### **AZIONE - Efficientamento della rete di vendita diretta**

In ottica di efficientamento della rete di vendita diretta previsto nel PEF, coerentemente con quanto esplicitato nell’Allegato 2 “*Servizi Connessi - Rete di vendita diretta Trenitalia: Biglietterie e Self service*”, Trenitalia sta riconfigurando la rete di vendita in *Flagship store* e *Classic store*.

Nel dettaglio:

- *Flagship store*: saranno valorizzate quelle biglietterie che si raffigurano come centro di interscambio, posizionate in capoluoghi di provincia/regione;
- *Classic store*: saranno valorizzate quelle biglietterie che si configurano come centro urbano o di attrazione turistica. I due *cluster* individuati differiranno in merito ai servizi offerti e attività svolte.

I *Flagship store* garantiranno servizi di vendita, secondi contatti e assistenza ai clienti; i *Classic store* garantiranno servizi di vendita e secondi contatti ai clienti.

Pertanto il perimetro delle biglietterie afferenti la Direzione Regionale Puglia si identifica in:

- *Flagship store*: Barletta, Brindisi e Taranto
- *Classic store*: Molfetta e Trani

#### **AZIONE - Ottimizzazione della rete di vendita *Self Service***

Nell’arco del triennio 2022 – 2024, in linea con quanto già effettuato nel precedente periodo di piano, si ipotizzano eventuali parziali riallocazioni delle biglietterie *Self Service*, al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita (che prende a riferimento le sole SS full) nel territorio della



Regione Puglia, anche in ottica di contenimento del fenomeno dell'evasione e di riduzione dei rischi di vandalizzazione nelle località dove tale rischio è più alto. Tali eventuali riallocazioni si baseranno sulle necessità che dovessero emergere in ragione di valutazioni relative all'andamento delle frequentazioni di stazioni/fermate regionali o, in alcuni casi, su specifiche valutazioni di rilevanza turistico/culturale delle località prese in esame.

In tale ottica, si prevede di riallocare la *Self Service* situata a Canosa di Puglia, Inoltre, è allo studio la riallocazione in altre stazioni per rinforzarne la disponibilità, di una *Self Service* di Taranto (dove è presente un'altra macchina oltre alla biglietteria) e di una di Brindisi (dove sono presenti altre due macchine oltre alla biglietteria).

Tale riposizionamento delle biglietterie *Self Service* prevede costi connessi allo spostamento delle apparecchiature, alla eventuale 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 5.500 € nel caso di realizzazione di impianto elettrico e rete dati nella località di destinazione.

#### **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.

Trenitalia sta implementando 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 Puglia sono state attuate numerose azioni con altri operatori, quali Ferrovie Appulo Lucane, Ferrotramviaria e Ferrovie del Gargano. Inoltre, Trenitalia ha realizzato accordi con altre compagnie di trasporto su gomma (Cotrap, Miccolis e MTM) per l'estensione del viaggio a località di interesse turistico servite dai bus. E' in dirittura d'arrivo anche un accordo con STP Brindisi per il collegamento fra la città di Brindisi e il locale Aeroporto.

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 alla Regione Puglia 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. Sono allo studio applicazioni di questa modalità con l'Università e il Politecnico di Bari. La Regione intende farsi promotrice della diffusione di tale opportunità anche 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](http://www.puntivendita.info), *alias* della propria pagina “*punti vendita in Italia e all’estero*” [https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti\\_vendita.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html), fornendone adeguata informazione attraverso le locandine, ulteriormente integrate con apposito riferimento;
- sviluppo del sistema di geolocalizzazione dei punti vendita, rendendo fruibili mappe online per conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri, ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi (1km – 2,5km – 5km). La geolocalizzazione, è stata ulteriormente migliorata, rendendo fruibili sul sito <https://locator.ubiest.com/storeLocator/customers/trenitalia/biglietterie/>, gli orari di apertura e chiusura dei punti vendita autorizzati, grazie allo scambio dati con gli operatori Sisal e Tabaccai, i quali hanno proceduto all’aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita, raccolti nei rispettivi siti <https://locator.sisalpay.it/> e <http://serviziweb.tabaccai.it/trenitaliaitb/>.

Tale implementazione è fruibile anche dal personale di bordo mediante palmare, al fine di consentire al suddetto personale di effettuare le verifiche del caso.

Trenitalia, a seguito di tali aggiornamenti, ha attivato un nuovo servizio erogato tramite il call center gratuito - numero 800 89 20 21 – dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita. 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 Puglia più di 650 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) 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, Disney 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.

## **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 la Regione nell'ambito delle attività 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 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 "*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 del “Piano di intervento vendita ed informazioni”

REGIONE	DESCR_STAZIONE	BIGLIETTERIA	QSS FULL	SS DPLH	QPVT ENTRO 350 M
PU	Acquaviva		Si		Si
PU	Altamura				
PU	Ascoli Satriano				
PU	Bari Torre a Mare				
PU	Bari Zona Industriale				
PU	BARI Centrale	si		si	si
PU	Bari Palese Macchie		Si		si
PU	Bari Parco Sud				si
PU	Bari Santo Spirito				si
PU	Bari Villaggio del Lavoratore				
PU	Bari Torre Quetta				
PU	Barletta	si	Si		si
PU	Bisceglie		Si		si
PU	Bitetto – Palo del Colle		Si		
PU	Bovino – Deliceto				
PU	Brindisi	si	Si		si
PU	Brindisi Cittadella				
PU	Brindisi Perrino				
PU	Candela – Sant’Agata di Puglia				
PU	Canne della Battaglia				
PU	Canosa di Puglia				
PU	Carovigno				
PU	Castellaneta				
PU	Castellaneta Marina				
PU	Cerignola Campagna				
PU	Chieuti Serracapriola				
PU	Cisternino				
PU	Fasano		si		si
PU	Foggia	si		si	si
PU	Francavilla Fontana		si		si
PU	Ginosa				si
PU	Gioia del Colle		si		si
PU	Giovinazzo		si		si
PU	Gravina in Puglia				si
PU	Grottaglie				
PU	Grumo Appula				
PU	Incoronata				
PU	Latiano				
PU	Lecce	si		si	si



PU	Manfredonia				
PU	Manfredonia Ovest				
PU	Marconi				si
PU	Massafra				si
PU	Mesagne				si
PU	Minervino Murge				si
PU	Modugno				
PU	Mola di Bari		si		si
PU	Molfetta	si			si
PU	Monopoli		si		si
PU	Ordona				
PU	Oria				
PU	Orsara di Puglia				
PU	Ortanova				
PU	Ostuni		si		si
PU	Palagianello				
PU	Palagiano - Chiatona				
PU	Poggio Imperiale				
PU	Poggiorsini				
PU	Polignano a Mare		si		si
PU	Rocchetta S.A.L.				
PU	San Pietro Vernotico		si		si
PU	San Severo		si	si	
PU	Santeramo				
PU	Siponto				
PU	Spinazzola				
PU	Squinzano		si		
PU	Taranto	si	si		
PU	Trani	si	si		si
PU	Trepuzzi				
PU	Trinitapoli – San Ferdinando				si