

CONTRATTO DI SERVIZIO

PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE

PROVINCIALE E LOCALE

Tra le Parti:

(1) **PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**, con sede in Trento, Piazza Dante n. 15, codice fiscale n. 00337460224, rappresentata da:

- dott.ssa STELLA GIAMPIETRO, nata a Rovereto (TN) il 10 settembre 1964, che interviene ed agisce in rappresentanza della stessa, nella sua qualità di Dirigente del Servizio Mobilità pubblica, in forza di quanto disposto dal d.p.g.p. 26 marzo 1998, n. 6-78/Leg. e s.m. e dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 7106 di data 19 giugno 1998;

di seguito, per brevità, denominata **“PAT”**;

(2) **Società “TRENITALIA S.p.A.”** – Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento della Società Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. - con sede legale e amministrativa in Roma, Piazza della Croce Rossa n. 1, codice fiscale e partita IVA n. 05403151003, capitale sociale Euro 1.607.137.500,00 interamente versato, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 05403151003, iscritta al R.E.A. al n. 883047, rappresentata da:

- ing. MARIA ANNUNZIATA GIACONIA, nata a Petralia Sottana (PA) il 24 luglio 1971, la quale interviene e agisce in rappresentanza della stessa, nella sua qualità di Responsabile della Unità Produttiva Direzione Business Regionale e Sviluppo Intermodale e Procuratore della Società **“TRENITALIA S.p.A.”** come si evince dalla visura camerale estratta in data 28 dicembre 2023;

di seguito denominata **“TRENITALIA”**;

di seguito, per brevità, indicate come **“Parti”**, congiuntamente e **“Parte”**, singolarmente;

P R E M E S S O

1. che Trenitalia è società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (nel prosieguo anche **“FS”**) operante nel settore del trasporto ferroviario avente ad oggetto la programmazione, la commercializzazione e la gestione di servizi di trasporto ferroviario, in ambito nazionale, internazionale e locale, nonché dei servizi accessori al trasporto dei viaggiatori medesimi, in virtù della Licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000;

2. che, a far data dall'anno 2001, la Provincia 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 Provincia 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”; ai sensi del comma 3 dell’articolo 1 del D.Lgs. n. 422 del 19 novembre 1997 s.m.i., per le Regioni a statuto speciale e le Province Autonome di Trento e di Bolzano, “il conferimento delle funzioni, nonché il trasferimento dei relativi beni e risorse, sono disposti nel rispetto degli statuti e attraverso apposite norme di attuazione”;
- Statuto Speciale per il Trentino Alto Adige, approvato con il DPR n. 670 del 31/08/1972, che attribuisce alla Provincia di Trento le competenze in materia di trasporto e comunicazioni di interesse provinciale;
- DPR del 19 novembre 1987 n. 527, così come modificato dal D.Lgs. 16 marzo 2001 n. 174, costituisce la norma attuativa del suddetto Statuto in materia di comunicazione e trasporti di interesse provinciale;
- articolo 1 bis del DPR 527/87, introdotto dall’articolo 1 del D.Lgs. 174/2001, con il quale sono state trasferite alla Provincia le funzioni ed i compiti di programmazione e di amministrazione inerenti ai servizi ferroviari svolti sulla rete nazionale che non costituiscono trasporto ferroviario di interesse nazionale o internazionale;
- Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 “relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70” e s.m.i., con particolare riguardo al Regolamento (UE) 2338/2016; il predetto Regolamento n. 1370/2007 s.m.i., all’articolo 4 comma 2, conferma che “i contratti di servizio pubblico e le norme generali definiscono le modalità di ripartizione dei ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio che possono essere trattenuti dall’operatore del servizio pubblico (c.d. “**Net Cost**”), riversati all’autorità competente (c.d. “**Gross Cost**”) o ripartiti fra di loro”; il predetto Regolamento n. 1370/2007 s.m.i., all’articolo 5 comma 6, rimette alle autorità competenti la facoltà di aggiudicare direttamente i contratti di servizio pubblico di trasporto per ferrovia in caso di affidamento diretto, la durata dei contratti dovrà essere non superiore a 10 (dieci) anni;
- Regolamento (UE) n.782/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021 in vigore dal 7 giugno 2023;
- Legge 23 luglio 2009 n. 99 che all’art. 61 prevede “Ulteriori disposizioni in materia di trasporto pubblico locale”;
- Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70 che detta la “Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”;

- Decreto Legislativo del 15 luglio 2015, n. 112 “Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)” e s.m.i.;
 - Legge Provinciale n. 16/1993, che disciplina i servizi di trasporto pubblico nel territorio della Provincia Autonoma di Trento;
 - Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 3 aprile 2017 n. 48 “Atto di regolazione recante la definizione della metodologia per l’individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera a), del decreto-legge n. 201/2011 e dell’articolo 37, comma 1, del decreto-legge n. 1/2012”;
 - Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti dell’8 febbraio 2018 n. 16 che detta le “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, avviato con delibera n. 54/2015”;
 - Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 29 novembre 2018 n. 120 recante “Metodologie e criteri per garantire l’efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale”;
 - Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 9 dicembre 2018 n. 106 recante “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”;
 - Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 28 novembre 2019 n. 154 che sostituisce la Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti 49/2015 e contiene le “Misure regolatorie per la redazione dei bandi e delle convenzioni relative alle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica”;
 - Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 12 marzo 2020, n. 65, con cui si definisce il “Valore del tasso di remunerazione del capitale investito netto per i servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia, di cui alla delibera n. 154/2019”;
5. che in data 31 maggio 2016 la Provincia e Trenitalia hanno sottoscritto il contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse provinciale e locale per gli anni 2016-2024;
6. che i rapporti reciproci fra le Parti sono difatti regolamentati nel rispetto dei principi di cui al Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i., 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;

7. che, al fine del raggiungimento di tale sostenibilità economico - finanziaria, le Parti hanno congiuntamente definito una traiettoria economica ed hanno previsto di confrontare i dati stimati in questa per ciascun anno con i dati di consuntivo del Conto Economico Regionale (per brevità nel prosieguo "**CER**"), certificato a valle dell'approvazione del Bilancio di Trenitalia, per registrare eventuali scostamenti;

8. che, in data 20.09.2022 (assunta al Protocollo n. 648553 della Provincia Autonoma di Trento) Trenitalia ha presentato una proposta commerciale contenente l'offerta delle condizioni in termini di qualità ed affidabilità del servizio migliorative e tali da giustificare la scelta della procedura di affidamento diretto mediante stipula di un nuovo Contratto di servizio per il periodo 2024-2033;

9. che la Provincia, constatata la convenienza di tale nuovo affidamento, in data 06.12.2022, ha proceduto, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7 paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i., alla pubblicazione dell'avviso di pre- informazione per l'affidamento diretto a Trenitalia del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse provinciale e locale della durata di dieci anni, a decorrere dal 1° gennaio 2024;

10. che la sottoscrizione di un nuovo contratto per la durata complessiva di 10 anni oltre ad essere del tutto coerente con il contesto normativo europeo e nazionale in materia di affidamenti - garantisce all'ente committente un notevole vantaggio in termini di qualità del servizio del trasporto ferroviario;

11. che il nuovo contratto consente una maggiore efficienza ed efficacia nella pianificazione degli investimenti del materiale rotabile;

12. che, dalla cessazione anticipata del contratto di servizio in vigore conseguente alla sottoscrizione del nuovo contratto di servizio, non deriva, in proporzione, alcun onere aggiuntivo per la Provincia, ferma restando la necessità - per la frazione di periodo di vigenza del contratto vigente - di garantire l'equilibrio economico-finanziario nei termini pattuiti; l'impatto economico e finanziario della chiusura del contratto di servizio, per il periodo 1° gennaio 2016 - 31 dicembre 2023, sarà oggetto di separata regolazione;

13. che la Provincia ha predisposto la Relazione ex Delibera ART 48/2017 con la quale ha individuato il lotto di affidamento, nella specie corrispondente all'intero servizio ferroviario regionale su rete del Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana (RFI, di seguito anche "Gestore"), inviandola all'ART in data 3 aprile 2023, ricevendo una richiesta di ulteriori elementi da ART in data 17 aprile 2023; la Provincia ha poi fatto seguito con un nuovo invio in data 11 maggio 2023 ricevendo una richiesta di ulteriori elementi da ART in data 31 maggio 2023; ha quindi fatto seguito in data 27 giugno 2023 ricevendo positivo riscontro dalla Stessa in data 28

luglio 2023;

14. che a seguito dell'entrata in vigore della Delibera ART 120/2018, la Provincia ha richiesto all'ART in data 15 febbraio 2023 i parametri per perseguire l'efficienza dell'affidamento diretto, ricevendo riscontro dalla Stessa in data 10 marzo 2023, sulla base dei quali ha predisposto e concordato con Trenitalia, il Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (di seguito PRO – Allegato 3), nel quale sono stati definiti gli obiettivi di efficacia ed efficienza, i meccanismi incentivanti e le azioni di miglioramento della performance del servizio di trasporto per il primo periodo regolatorio;

15. che, in data 06/11/2023 la Provincia ha inviato all'ART la Relazione di Affidamento di cui alla Delibera ART 154/2019 e contestualmente proceduto alla pubblicazione della stessa sul proprio sito istituzionale;

16. che, in data 7 dicembre 2023, l'ART ha trasmesso alla Provincia le osservazioni alla Relazione di cui al precedente punto 15 recepite dalla Provincia nella versione aggiornata della Relazione;

17. che le Parti hanno elaborato il PEF Affidato, di seguito PEF, sviluppato per l'intero periodo dell'affidamento, che assicura l'equilibrio economico-finanziario del contratto, incluso il ragionevole utile, incentivando il progressivo miglioramento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, per il primo periodo regolatorio definiti nel documento di programmazione, Piano Raggiungimento Obiettivi (di seguito, PRO);

18. che la Provincia intende impiegare per i servizi di interesse provinciale – ivi compresi i servizi effettuati nel quadro di accordi di scambio con i territori limitrofi Alto Adige e Tirolo (collegamenti oltreconfine sulle direttrici Trento- Bolzano-Brennero-Innsbruck e Trento-Fortezza-San Candido-Lienz) – il maggior numero possibile di materiali rotabili omogenei di nuova generazione, al fine di accrescere sempre di più la qualità del servizio fornito all'utenza e ottimizzare i tempi di percorrenza nonché i materiali rotabili di tipo Flirt, che potranno essere concessi anche in locazione a vettori terzi;

19. che la Provincia ha espressamente chiesto a Trenitalia di utilizzare per i servizi oggetto del presente contratto anche i treni finanziati con contributi provinciali ed assegnati in proprietà a Trentino Trasporti Spa e ha a tal fine autorizzato tale Società a concederne l'utilizzo in comodato a Trenitalia, di cui si è tenuto conto nella redazione del PEF;

20. che la Provincia, con nota del 06/11/2023, in ottemperanza alla Misura 2.7 della delibera ART 120/2018, ha inviato il PEF e l'annesso PRO all'ART, che ha espresso le proprie osservazioni in data 07 dicembre 2023, recepite nel contratto;

21. che, nel rispetto del Regolamento (CE) n. 1370/2007 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 2024 – 2033;

22. che, con propria deliberazione n. 2308 di data 15 dicembre 2023, la Giunta provinciale ha disposto la cessazione anticipata degli effetti del contratto di servizio in essere l'affidamento diretto per il periodo di 10 anni a far data dall'01.01.2024 e fino al 31.12.2033 dello svolgimento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse provinciale e locale, nonché i servizi connessi al trasporto medesimo e l'autorizzazione alla sottoscrizione del presente Contratto;

- tenuto conto che la documentazione antimafia non è richiesta per i rapporti tra i soggetti pubblici di cui all'art. 83, comma 1, del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, ai sensi del medesimo art. 83, comma 3, lettera a), del medesimo decreto legislativo; tutto ciò premesso,

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1

(Conferma delle premesse e degli allegati)

1. Le premesse e gli allegati previa verifica e sottoscrizione mediante firma digitale da parte delle Parti contraenti (tutti riuniti nell'allegato A), costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

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

Art. 2

(Struttura)

1. Il presente Contratto è articolato come segue:

Art. 1 (Conferma delle premesse e degli allegati)

Art. 2 (Struttura)

Art. 3 (Oggetto)

Art. 4 (Durata ed effetti della sottoscrizione)

Art. 5 (Disciplina delle prestazioni)

Art. 6 (Corrispettivi e modalità di pagamento)

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

Art. 8 (Confronto annuale ed effetti conseguenti)

Art. 9 (Riequilibrio del PEF)

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

garantito)

Art. 11 (Flessibilità del programma di esercizio)

Art. 12 (Interruzione dei servizi)

Art. 13 (Valorizzazione commerciale)

Art. 14 (Politica tariffaria)

Art. 15 (Politica della qualità dei servizi)

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

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

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

Art. 19 (Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

Art. 20 (Trasparenza e Riservatezza)

Art. 21 (Clausola fiscale)

Art. 22 (Risoluzione e cessione del Contratto)

Art. 23 (Obblighi alla scadenza del Contratto)

Art. 24 (Controversie tra le Parti)

Art. 25 (Cessione dei crediti e debiti)

Art. 26 (Dichiarazioni ed obblighi)

Art. 27 (Clausola d'integrità)

Art. 28 (Tracciabilità dei flussi finanziari)

Art. 29 (Trattamento dati personali)

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

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

Art. 32 (Disposizioni finali).

Nell'Allegato A) sono ricompresi i seguenti Allegati:

- 1) Programma di Esercizio
- 2) Servizi connessi al trasporto
- 3) Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori e Piano Economico Finanziario
- 4) Matrice dei Rischi
- 5) Sistema tariffario
- 6) Listino Prezzi – Servizi di Trasporto Ferroviario
- 7) Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi
- 8) Piano Investimenti

- 9) Schema caratteristiche Materiale Rotabile in uso e Manutenzione
- 10) Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione
- 11) Schema Carta dei Servizi
- 12) Procedure di aggiornamento del programma di esercizio
- 13) Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse
- 14) Piano di intervento vendita ed informazioni.

Art. 3

(Oggetto)

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

Art. 4

(Durata ed effetti della sottoscrizione)

1. Il presente Contratto ha durata decennale per il periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2033, in ragione dell'affidamento diretto del contratto di servizio pubblico di trasporto ferroviario ai sensi dell'art. 5 par. 6 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i.
2. Le Parti concordano che il Contratto di Servizio 2016-2024 cessa di produrre i suoi effetti alla data del 31.12.2023.

Art. 5

(Disciplina delle prestazioni)

1. Trenitalia svolge il servizio di trasporto ferroviario di cui al precedente art. 3 secondo il Programma di Esercizio analitico annuale (Allegato n. 1), assicurando anche i servizi connessi al trasporto di cui all'Allegato n. 2, nel rispetto delle condizioni minime di qualità dettagliate all'Allegato n. 7.
2. Il Programma di Esercizio, di cui al precedente comma 1, è strutturato secondo la seguente ripartizione:
 - a) categoria del treno;
 - b) codice identificativo del treno (numero commerciale e numero Gestore infrastruttura);
 - c) stazioni di partenza e di arrivo del treno e fermate intermedie, tratta di competenza, linea e i

km*treno annui;

- d) orari di partenza e di arrivo;
- e) giorni di esercizio annuo e periodicità;
- f) tempo di percorrenza;
- g) tipo di materiale utilizzato e trazione;
- h) composizione minima del treno da garantire e composizione programmata;
- i) posti a sedere offerti della composizione programmata e minima;
- j) garanzia in caso di sciopero;
- k) intervento, in caso di necessità, di servizio sostitutivo;
- l) treno in fascia rilevante/non rilevante.

3. Il Programma di Esercizio potrà essere soggetto ad aggiustamenti concordati tra le Parti in fase di consolidamento dell'orario complessivo in relazione allo sviluppo del calendario di ciascun anno o alle esigenze di esercizio e/o di razionalizzazione della circolazione. La Provincia procederà, inoltre, a valutare modifiche alla programmazione in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità provinciali. Detti aggiustamenti non tengono conto di eventuali produzioni straordinarie, richieste dalla Provincia, che saranno oggetto di separata regolazione, secondo quanto previsto all'art. 8, comma 5 e all'Allegato n. 6 (Listino prezzi).

4. Trenitalia si impegna ad effettuare i servizi di trasporto ferroviario di cui al presente Contratto con materiale rotabile idoneo e sufficiente per garantire confortevoli condizioni di viaggio, secondo il dimensionamento dell'offerta di servizi che la Provincia ha definito. Allo scopo la Provincia autorizza Trenitalia ad utilizzare il materiale rotabile di tipo Flirt per i servizi di trasporto oltreconfine, di cui al punto 18 delle premesse, nonché a concedere i medesimi rotabili laddove necessario in locazione a vettori terzi.

5. Il programma di esercizio è attuato da Trenitalia sulla base della capacità della rete e delle relative tracce che la Provincia prenota nell'ambito dell'Accordo Quadro, sottoscritto con il Gestore dell'infrastruttura. Per gli anni successivi al primo, il programma di esercizio ad ogni cambio dell'orario sarà concordato con la Provincia entro 270 giorni antecedenti l'entrata in vigore dell'orario stesso. Il programma di esercizio rilasciato dal Gestore dell'infrastruttura sarà poi trasmesso alla Provincia almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore e comunicato alla clientela attraverso il sito internet di Trenitalia.

6. È facoltà della Provincia, in occasione di significative variazioni di orario, istituire tavoli di confronto con gli operatori del TPL gomma e Trenitalia.

7. Trenitalia, in condivisione con la Provincia, effettua il servizio con modalità automobilistica solo, nei seguenti casi, fermo restando la responsabilità diretta di Trenitalia nell'assolvimento degli impegni contrattuali verso la Provincia:

a) 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;

b) servizi a carattere temporaneo resi necessari da un improvviso e non programmabile picco della domanda di trasporto e svolti in orari ed itinerari identici al servizio ferroviario da essi integrato.

8. Trenitalia è tenuta a comunicare alla Provincia, entro 24 ore dall'inizio dei servizi di cui al precedente punto a), le cause della loro effettuazione, indicando la durata, che non può superare i 60 giorni per i servizi di cui al punto b).

9. Trenitalia ha predisposto uno specifico "Piano d'intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse" (Allegato n. 13) relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un "adeguato servizio sostitutivo", in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse. Il Piano relativo ai servizi sostitutivi in caso di soppressione parziale o totale delle corse definisce le necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'originario equilibrio economico – finanziario originario del Contratto.

10. Trenitalia è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal programma di esercizio curando e garantendo:

a) la manutenzione ordinaria, straordinaria (salvo quanto diversamente disposto da contratti di comodato o locazione stipulati tra le Parti o con la società provinciale proprietaria dei convogli) e le revisioni periodiche del materiale rotabile;

b) le condizioni di sicurezza;

c) la pulizia del materiale rotabile, secondo quanto previsto dall'Allegato n. 7.

11. Trenitalia effettua il servizio con il materiale rotabile di cui all'Allegato n. 9, aggiornato annualmente, ove sono riportati: l'elenco dei rotabili in disponibilità e i livelli e tipologie di manutenzione programmata. Trenitalia, in occasione di eventuali immissioni, dismissioni e/o trasferimento di rotabili provvede a informarne la Provincia.

12. Trenitalia, per lo svolgimento di singole attività o specifici servizi attinenti al trasporto, può avvalersi di altre aziende od operatori, ferma restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali.

Art. 6

(Corrispettivi e modalità di pagamento)

1. La Provincia corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente art. 3 – un corrispettivo tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Contratto, garantendo la remunerazione del capitale investito. Il corrispettivo non potrà

superare l'importo necessario per coprire, anche dal punto di vista finanziario, la differenza tra i ricavi originati dall'assolvimento dell'obbligo di servizio pubblico, tenendo anche conto dei relativi ricavi da traffico, e i costi sostenuti ivi incluso il ragionevole utile, in coerenza con il Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i. e con le previsioni della Delibera ART 154/2019.

2. Il corrispettivo da riconoscere a Trenitalia, che determina l'equilibrio economico e finanziario del Contratto, è quello riportato nell'Allegato n. 3 secondo lo Schema 3 di cui all'Annesso 5 della Delibera ART 154/2019.

3. Il PEF comprende quanto previsto nel PRO per il primo quinquennio 2024 – 2028, tiene conto di tutte le voci di costo e di ricavo pertinenti al Contratto e prevede il raggiungimento dell'equilibrio economico e finanziario per l'intero periodo contrattuale di dieci anni, avuto riguardo non solo dei costi operativi, ma anche di tutte le altre voci di costo, inclusi ad esempio gli investimenti che si realizzano nel primo quinquennio, ma che dispiegano i loro impatti economici su tutto l'arco temporale del Contratto e pertanto anche nel secondo periodo regolatorio.

4. L'elenco delle gratuità e delle agevolazioni e le relative forme di compensazione vigenti all'atto di sottoscrizione del Contratto sono riportate all'Allegato n. 5; di queste la Provincia ne ha tenuto conto nella definizione dei ricavi previsti nel PEF.

5. La Provincia prende atto che, nella determinazione dei costi e dei ricavi, Trenitalia ha tenuto conto di quanto riconosciuto relativamente alla circolazione sui servizi ferroviari al personale del Gruppo Ferrovie dello Stato in forza dell'applicazione del CCNL vigente.

6. Eventuali premi, penalità e mitigazioni delle medesime non concorrono alla formazione del corrispettivo come sopra definito, ma vengono applicati annualmente sulla base dell'effettiva prestazione registrata dalle Parti, in coerenza con quanto previsto al successivo art.18 e all'Allegato n. 7 Condizioni Minime di qualità, efficacia ed efficienza, premi, penalità e sistema di mitigazione delle medesime. Il calcolo dei premi, delle penalità e relative mitigazioni sarà effettuato entro il primo quadrimestre dell'anno successivo a quello di riferimento, salvo diversa tempistica per i consuntivi certificati degli indicatori forniti dal Gestore Infrastruttura. La regolazione degli importi di tali calcoli verrà definita in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto e laddove la Provincia ne disponga la restituzione, sarà liquidata a compensazione finanziaria della prima fattura utile. Nel caso di maturazione di premi, gli stessi sono da considerarsi con separata evidenza e non possono mai scomputare, se non finanziariamente, l'ammontare delle penali.

7. Il corrispettivo è diviso annualmente in sei rate bimestrali di pari importo che Trenitalia fattura alla Provincia alla fine del periodo di riferimento. La Provincia liquida i predetti importi a Trenitalia entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento, in modalità elettronica, della fattura inviata secondo la vigente normativa. La Provincia 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 Provincia è tenuta a corrispondere a Trenitalia gli interessi moratori al tasso stabilito dalle norme vigenti, emanate in attuazione delle direttive comunitarie in materia di ritardi nelle transazioni commerciali, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. n. 231/2002.

8. Nel caso di ritardo nei pagamenti, la relativa remunerazione non concorre all'ammontare di cui alla previsione dell'articolo 8 comma 3 lettera a).

Art. 7

(Canone di accesso all'infrastruttura e servizi accessori)

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

2. Nella rappresentazione degli oneri di produzione del servizio ferroviario è garantita l'evidenza dei costi di pedaggio e di energia elettrica per trazione.

Art. 8

(Confronto annuale ed effetti conseguenti)

1. Al fine di garantire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto, per l'intero periodo di dieci anni di durata, le Parti procedono, acquisito il consuntivo dell'anno precedente, a confrontare i risultati previsionali annui riportati nel PEF con quelli consuntivi desumibili dal CER dell'esercizio in questione, al fine di determinare eventuali scostamenti rispetto alle stime del citato PEF, secondo le modalità riportate nell'Allegato n. 4 Matrice dei rischi.

2. Allo scopo, Trenitalia annualmente, nel termine fissato dal quadro normativo e regolatorio di riferimento, trasmette alla Provincia e all'ART i formati di contabilità regolatoria e i dati tecnici relativi all'esercizio precedente, compilati in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera ART 120/2018 e s.m.i., unitamente alla Relazione Illustrativa e alla certificazione, redatta da una società di revisione o da un revisore legale dei conti, attestante la conformità degli schemi di contabilità regolatoria e della Relazione alla citata Delibera ART 120/2018.

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

La "Matrice dei rischi" dettaglia le responsabilità per voci di costo/ricavo attribuendola alle Parti e

definisce la metodologia di applicazione. Sulla base delle responsabilità così individuate, si procede alle rettifiche delle voci di costo/ricavo così come riportate nella contabilità provinciale di cui al CER.

Allo scopo Trenitalia invia annualmente una relazione di analisi degli scostamenti PEF/CER superiori alle normali oscillazioni gestionali (+ 5% della voce oggetto di analisi).

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

a) laddove dal confronto tra il risultato del consuntivo dell'esercizio in questione (Risultato netto CER) e il risultato riportato per lo stesso anno nel PEF (Risultato netto annuo del PEF), si evidenzia una differenza compresa in una fascia di più o meno zero virgola cinque per cento (+0,5%) rispetto ai Ricavi Operativi annui del PEF, l'importo corrispondente a detto scostamento, in più o in meno, si intende integralmente annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra relativamente all'esercizio in questione;

b) laddove il confronto di cui al precedente punto a) faccia registrare uno scostamento eccedente la fascia di cui al precedente punto a) (+0,5% dei ricavi annui), ma inferiore alla fascia di cui alla lettera c) (+5%), l'importo corrispondente alla parte eccedente il punto a) in più o in meno, scomputato delle componenti di costo e ricavo a carico di ciascuna delle Parti secondo quanto previsto nella Matrice dei rischi di cui all'Allegato n. 4, è rendicontato per essere poi compensato algebricamente alla fine del periodo di riferimento del PEF, ovvero in occasione della revisione intermedia di cui al PRO per il secondo periodo regolatorio, ovvero regolato secondo quanto previsto al successivo articolo 9. In alternativa le Parti possono condividere la possibilità di reimpiego durante gli incontri del Comitato Tecnico di Gestione;

c) laddove il confronto di cui al precedente punto a) faccia registrare un risultato totale eccedente il più o meno cinque per cento (+5%) dei ricavi operativi, non riassorbibile nel corso di validità del Contratto, le Parti provvedono alla rendicontazione ai sensi del precedente punto b) e ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione attraverso la sottoscrizione di un apposito atto che modifichi il PEF sostituendo quindi l'Allegato 3 al presente Contratto, con le modalità previste al successivo articolo 9.

4. Nel successivo periodo regolatorio, a valle della ricezione dei nuovi parametri di efficacia ed efficienza forniti dall'ART, effettuata una verifica degli importi derivanti dagli scostamenti PEF/CER rendicontati e cumulati algebricamente (sia positivi che negativi) negli anni precedenti, a norma del precedente comma 3, le Parti definiscono il PRO per il successivo periodo regolatorio, e la conseguente eventuale revisione/rimodulazione del PEF, rideterminando eventualmente il tasso di inflazione previsto a PEF, sempre mantenendo l'originario equilibrio economico-finanziario del

Contratto. In caso di importi rendicontati a favore della Provincia, le Parti potranno definire il riutilizzo per progetti di miglioramento della qualità del servizio ferroviario provinciale.

5. Infine, la tabella di Listino Prezzi (Allegato n. 6), derivata dai valori del primo anno del PEF ed aggiornata secondo la previsione del PEF annualmente, è utilizzata come riferimento per valorizzare eventuali richieste di servizi in più o in meno da parte della Provincia. Al riguardo, Trenitalia si rende disponibile ad effettuare su richiesta della Provincia - avvalendosi del predetto Listino Prezzi – ogni simulazione necessaria a valutare le ricadute economiche delle richieste della Provincia in merito ad eventuali variazioni dell'offerta. Nel caso in cui la Provincia proceda alla richiesta di servizi in più non trova applicazione la previsione di cui all'articolo 8 comma 3 lettera a).

6. Entro il mese di luglio dell'anno successivo all'ultimo anno di vigenza del periodo contrattuale, acquisito il CER certificato dell'anno precedente, le Parti procedono al consuntivo dell'esercizio in questione, registrando, come da prassi, il relativo risultato netto regolatorio e l'eventuale importo in più o in meno rispetto al risultato netto regolatorio stimato nel PEF. Le Parti provvedono, altresì, alla compensazione finale di tutti gli importi annuali determinati e rendicontati secondo i precedenti commi, esclusi ovviamente quelli già precedentemente assorbiti e/o oggetto di accordi tra le Parti volti alla parziale regolarizzazione delle eccedenze in più o in meno.

7. Laddove al termine della compensazione finale di tali importi residui un saldo totale compreso in una fascia pari al più o meno zero virgola cinque per cento (+0,5%) del fatturato dell'intero periodo, l'importo corrispondente a detto saldo si intende integralmente compensato ed annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra a tale titolo.

8. Laddove, invece, al termine della compensazione finale residui un saldo totale eccedente la fascia di cui al comma precedente, al netto di eventuali accordi tra le Parti rettificativi dei servizi da rendere e volti a riassorbire parzialmente le differenze preliminarmente rendicontate e non utilizzate, l'importo corrispondente alla variazione in più o in meno rispetto alla predetta fascia diviene definitivo e pertanto iscritto a credito di una Parte e a debito dell'altra Parte, generando conseguentemente l'obbligo di regolazione del medesimo – a cura della Parte debitrice – entro i successivi sessanta giorni.

Art. 9

(Riequilibrio del PEF)

1. Le Parti provvedono ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione – previo assorbimento di tutti gli importi annuali di cui all'art. 8 comma 3 lett. b) nel frattempo rendicontati – attraverso la sottoscrizione di un apposito atto che ripristini l'originario equilibrio economico-finanziario di cui al precedente articolo 6 comma 1, modificando il PEF e sostituendo quindi

l'allegato n. 3 al Contratto, nei seguenti casi:

- a) nel caso in cui i risultati del confronto PEF/CER di due esercizi consecutivi ricadano nella fattispecie di cui alla lett. b, del comma 3 dell'art. 8 e facciano registrare scostamenti totali, entrambi positivi od entrambi negativi, di ammontare complessivo del biennio superiore al 2,5% dei Ricavi operativi dello stesso biennio di cui al PEF;
- b) nel caso di cui all' art. 8 comma 3 lett. c);
- c) nel caso di modifica permanente del programma di esercizio superiore al 2% (due per cento) rispetto al perimetro dei servizi previsti nel PEF;
- d) nel caso in cui la redazione del PRO, per il secondo periodo regolatorio, renda necessaria una modifica del PEF;
- e) nei casi di adempimento a sopravvenute disposizioni normative, nonché in caso di adeguamenti, non previsti nel PEF, conseguenti a provvedimenti amministrativi e giurisdizionali, disposizioni normative o prescrizioni di qualsiasi natura da parte di Enti o Autorità competenti, diversi dalla Provincia, 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;
- f) nel caso in cui un diverso assetto degli affidamenti a Trenitalia dei servizi ferroviari limitrofi alla Provincia Autonoma di Trento determini nuove e più onerose condizioni per l'esercizio del servizio non integralmente assorbibili con azioni alternative improntate a criteri di diligenza e buona fede;
- g) nel caso di applicazione della clausola di subentro della società provinciale lungo i servizi della Valsugana di cui all'art. 11 comma 5.

2. In tutti i casi elencati sub comma 1), le Parti procedono a determinare il nuovo PEF, entro 60 giorni dall'esito dell'ultimo confronto PEF/CER, procedendo al riequilibrio economico-finanziario, attraverso la ridefinizione del PEF, intervenendo prioritariamente:

- a) sui fattori di produzione;
- b) sul corrispettivo;
- c) sul sistema tariffario;
- d) sul programma di investimenti di cui al successivo articolo 16, solo laddove non siano state assunte obbligazioni giuridicamente vincolanti;
- e) sul livello dei servizi.

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

remunerazione del capitale investito per il periodo di servizio effettivamente reso.

Art. 10

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

1. In caso di incapienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e di mancato accordo sull'aggiornamento del PEF entro 60 giorni dall'intervenuto accertamento, Trenitalia procederà, anche in corso d'orario e previa comunicazione alla Provincia, ad una riprogrammazione quantitativa/qualitativa dei servizi.
2. Tali interventi, finalizzati a mantenere l'originario equilibrio economico- finanziario del presente Contratto, dovranno essere tali da compensare integralmente la parte di corrispettivo non erogata o che non potrà essere erogata a Trenitalia.
3. La Provincia garantisce a Trenitalia lo svolgimento di prestazioni in applicazione del presente Contratto, tale da assicurare un corrispettivo minimo annuo corrispondente all'80% (ottanta per cento) della produzione del servizio quantificato nell'Allegato n. 1, fatto salvo quanto previsto dall'art. 11 comma 5.

Art. 11

(Flessibilità del programma di esercizio)

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

una preventiva rivisitazione del PEF per il periodo residuale del presente Contratto al fine di adeguarne il corrispettivo e/o il previsto piano di investimenti in materiale rotabile (solo laddove non siano state assunte le obbligazioni giuridicamente vincolanti) in misura tale da ristabilire e garantire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto.

Art. 12

(Interruzione dei servizi)

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

Art. 13

(Valorizzazione commerciale)

1. Trenitalia ha facoltà di procedere a qualsiasi iniziativa di valorizzazione commerciale dei beni funzionali allo svolgimento del servizio, purché ciò non determini alcun onere a carico della Provincia, disagi per l'utenza o vincoli alla produzione del servizio.
2. Trenitalia determina le specifiche modalità attuative delle attività di cui al comma 1, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni del presente Atto.
3. Tale valorizzazione sarà riscontrata nel CER nell'ambito dei ricavi, in ragione della loro natura.

4. La Provincia, se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie, ha facoltà di richiedere spazi nella disponibilità esclusiva di Trenitalia per la divulgazione di informazioni di proprio interesse coerenti con le finalità del presente Contratto, quali la promozione del territorio, previa valutazione dei relativi costi/mancati ricavi che saranno riconosciuti a Trenitalia con separata regolazione. La Provincia fornirà a Trenitalia, al momento della richiesta, il contenuto dell'informazione al fine di consentirle di valutare che la stessa non sia lesiva o in contrasto con interessi/policy/attività del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Resta in capo alla Provincia ogni responsabilità sul contenuto delle informazioni, manlevando Trenitalia da ogni responsabilità a riguardo.

Art. 14
(Politica tariffaria)

1. Per i viaggi all'interno del territorio provinciale, il sistema tariffario adottato è quello vigente al momento della sottoscrizione del presente Atto, nonché l'applicazione sovraregionale delle tariffe regionali per i viaggi attraverso due o più Regioni, come definito dalla Conferenza Stato-Regioni nel Documento "Nuovatariffa con applicazione sovraregionale" del 3 agosto 2017 come integrato dal Documento del 21 settembre 2017 e successive ulteriori integrazioni. Il sistema tariffario è riportato nell'Allegato n. 5.

2. La Provincia, ai sensi del presente Atto, corrisponde direttamente a Trenitalia l'integrale compensazione delle quote per i mancati introiti tariffari derivanti da agevolazioni o titoli di gratuità diversi da quelli vigenti al momento della sottoscrizione del presente Atto, nonché derivanti da altre norme o modifiche al sistema tariffario eventualmente emanate successivamente alla stipula del presente Contratto e già non contenute nel PEF che possono essere stabiliti solo dalla Provincia.

3. La Provincia non prevede né adeguamenti né incrementi tariffari nel corso della validità del Contratto: eventuali diverse decisioni saranno comunicate previamente a Trenitalia ai fini organizzativi e tecnici di aggiornamento.

4. Trenitalia provvede ad effettuare il controllo del rispetto delle condizioni di viaggio dei passeggeri ed ha, inoltre, l'obbligo di comunicare alla clientela l'articolazione ed il funzionamento del sistema tariffario, ivi incluse le agevolazioni tariffarie e le modalità di regolarizzazione a bordo.

5. Trenitalia si impegna ad attivare iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione, nonché a tutela della sicurezza personale del viaggiatore secondo il "Piano Operativo di sicurezza e controlleria", che sarà predisposto entro un anno dalla stipula del Contratto. Il Piano definirà le necessità, le attività, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto, fermo restando quanto già previsto all'Allegato n. 2.

6. Trenitalia ha facoltà di adottare – decorsi trenta giorni dalla data della comunicazione alla Provincia – ulteriori titoli individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, o per progetti che favoriscano la mobilità casa- lavoro e casa-scuola e turistica anche in collaborazione con gli enti locali, anche combinati con altre prestazioni o servizi. Trenitalia procederà a rendicontare periodicamente l'andamento delle iniziative, dando evidenza almeno dei ricavirelativi e dei volumi di vendita.

7. Trenitalia assicura una rete di vendita, diretta e/o indiretta in grado di rispondere adeguatamente alla domanda dei viaggiatori, anche attraverso l'estensione di progetti di digital customer experience ed integrazione multimodale. Al fine di garantire nell'arco della durata del Contratto un costante adeguato livello di dotazione della rete di vendita e d'informazione, e con riferimento al PEF che prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta ed un potenziamento dei canali di vendita alternativi, nonché alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio, le Parti hanno predisposto un apposito Allegato n. 14 "Piano di intervento per la vendita e l'informazione", anche tenuto conto delle condizioni territoriali di domanda e di offerta. Il Piano definisce la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto. Secondo quanto definito nel Piano di Intervento, le condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'Allegato n. 7 potranno essere ridefinite.

8. Il sistema del trasporto pubblico della Provincia prevede la completa integrazione modale e tariffaria ed adotta il sistema di bigliettazione elettronica MITT. I titoli di viaggio sono emessi per tutte le origini e destinazioni della rete e prevedono la possibilità di utilizzare indifferentemente il treno, il bus e gli eventuali altri mezzi integrati;

9. Trenitalia si impegna ad adottare il sistema di bigliettazione elettronica MITT compresi eventuali sviluppi futuri; gli eventuali oneri dovuti all'evoluzione del sistema sono in capo alla Provincia.

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

11. Trenitalia garantisce alla società in house Trentino Trasporti S.p.A., fermo restando l'eventuale integrale subentro della stessa nell'esercizio della linea come previsto dall'art. 11 comma 5, la parte degli introiti incassati per la linea Valsugana calcolata in ragione della produzione, espressa in treni*km, effettuata da Trentino trasporti rispetto alla produzione totale della linea, previo accordo tra le Parti avente ad oggetto l'obbligo di Trentino Trasporti S.p.A. a consentire la salita degli utenti con titolo di viaggio emesso da Trenitalia sui servizi gestiti da Trentino Trasporti S.p.A..

Art. 15

(Politica della qualità dei servizi)

1. Trenitalia si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela.
2. Trenitalia eroga i servizi oggetto del presente Atto nel rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'Allegato n. 7. Il rispetto delle condizioni minime di qualità è verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata.
3. Con riferimento ai livelli minimi di accessibilità e fruibilità del servizio per gli utenti, con particolare riferimento alle persone a mobilità ridotta, Trenitalia predispone, entro un anno dalla stipula del Contratto, un apposito "Piano Operativo per l'Accessibilità" coinvolgendo almeno la Provincia, il Gestore dell'infrastruttura, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta. Il Piano definirà la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto. Secondo quanto definito nel Piano di Intervento, le condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'Allegato n. 7 potranno essere ridefinite.
4. Trenitalia assicura che siano soddisfatte le condizioni minime di informazione degli utenti e dei cittadini nelle fasi precedenti e durante il viaggio. Tali informazioni sono erogate in lingua italiana e in lingua inglese. Entro un anno dalla stipula del Contratto, Trenitalia predispone, condividendolo con la Provincia, un "Piano per l'incremento graduale della copertura dell'erogazione delle informazioni in lingua inglese", fino al livello di copertura determinato dalle Parti. Il Piano definirà la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.
5. Trenitalia effettua, con almeno un'indagine all'anno in periodi significativi di erogazione del servizio, la rilevazione complessiva e unitaria della qualità percepita dalla clientela, finalizzata alla misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela ed all'individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine, Trenitalia deve avvalersi di un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità. Le Parti hanno verificato e condividono che la rilevazione della customer satisfaction condotta da Trenitalia è conforme ai requisiti della misura 5 della Delibera ART 16/2018.
6. Trenitalia elabora la Carta dei Servizi, secondo lo schema di cui all'Allegato 11, in conformità alla normativa vigente, con indicazione degli standard e degli obiettivi del Contratto, nonché gli indicatori descrittivi non inclusi nelle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui alla Delibera ART 16/2018, Delibera ART 106/2018 e i diritti minimi degli utenti con possibilità di rimando alle

“Condizioni generali di trasporto” di Trenitalia. Trenitalia si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi alla Provincia, entro il 30 novembre dell’anno precedente a quello di riferimento. Qualora la Provincia non si esprima entro 30 giorni dalla predetta comunicazione, la Carta dei Servizi si considera approvata e Trenitalia procede a pubblicarla sul proprio sito internet entro il 31 marzo di ogni anno, provvedendo al successivo invio all’ART. La Provincia, in fase di disamina della Carta dei Servizi, provvede a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi. La Carta dei Servizi, seppur non allegata al presente Atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale.

7. Trenitalia in ottemperanza a quanto disposto all’art. 2 comma 461, lett. F, L. 244/2007 si impegna a sostenere fino alla misura massima annuale di 2.000 euro le attività di cui alle lett. b, c, d. della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dalla Provincia, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

Art. 16

(Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)

1. Trenitalia e la Provincia si impegnano al piano di investimenti di cui all’Allegato 8, secondo le consegne indicate nel cronoprogramma ivi riportato. Gli investimenti complessivi a carico di Trenitalia ammontano a 96,1 milioni di euro. Le Parti, se d’obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie, entro un anno dalla sottoscrizione del Contratto, nei limiti dell’investimento complessivo previsto a PEF, predispongono i seguenti Piani:

- Piano per la sostituzione progressiva del materiale rotabile (per età e classe ambientale);
- Piano per investimenti per innovazione tecnologica;
- Piano per ICT (rilevazione automatizzata contapasseggeri, diagnostica a bordo, videosorveglianza, attrezzaggio per PMR, wi-fi, ecc).

2. Gli investimenti per l’acquisto di nuovo materiale rotabile, di proprietà di Trenitalia, o di revamping di cui al precedente comma sono pari a 62,4 milioni di euro in autofinanziamento Trenitalia, di cui 51,1 per nuovo materiale rotabile e 11,3 per revamping. In caso di riduzione del costo effettivo del materiale rotabile rispetto a quello stimato nel PEF, il maggior importo degli investimenti per il quale Trenitalia si è impegnata, potrà essere destinato ad altri ulteriori investimenti da definire congiuntamente ovvero determinare un riequilibrio del PEF ai sensi del precedente art. 9. In caso di indicizzazione oltre quanto stimato nel PEF, il maggior costo sarà valutato nell’ambito del confronto PEF/CER e, se necessario, sarà attivata la procedura di riequilibrio del PEF, ai sensi del precedente art. 9, e/osi procederà a una riduzione del numero dei rotabili previsti a PEF, sempre fermo restando quanto previsto alla Matrice dei rischi (Allegato 4) e al PRO (Allegato 3).

3. La Provincia Autonoma di Trento acquista per tramite della società Trentino Trasporti in

autofinanziamento con 81,7 mln di euro 6 treni POP e 4 treni Blues, di proprietà della società Trentino Trasporti, che saranno concessi in uso a Trenitalia in comodato dalla consegna e fino al termine della durata del presente Contratto, con apposito atto, salve restando necessità diverse in relazione al processo previsto all'art 11 comma 5.

4. Trenitalia, nell'ambito del quadro economico del Contratto, procede all'ammortamento del valore del materiale rotabile, applicando i principi contabili Internazionali (IFRS) adottati da Trenitalia e dal Gruppo Ferrovie dello Statoriportati nella nota integrativa al bilancio di Trenitalia.

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

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

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

Art. 17

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

1. Trenitalia fornisce le rilevazioni interne sul rispetto delle condizioni minime di qualità definite nell'Allegato n. 7 e nel PRO Allegato n. 3, secondo le periodicità rispettivamente ivi indicate nonché

trasmette annualmente la Relazione Illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018, nella quale sono esaminate le performance e individuate le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive.

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

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

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

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

4. Relativamente alla verifica della qualità erogata, gli Ispettori regionali, ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità, comunicano al personale di Trenitalia le evidenze negative dell'ispezione.

5. Per l'effettuazione delle suddette verifiche, le Parti concordano che su tutti i treni regionali di competenza della Provincia è concessa la libera circolazione a dipendenti della Provincia o a rilevatori individuati dalla Provincia stessa, muniti di apposita credenziale di libera circolazione (CLC) e opportunamente segnalati. Tali credenziali, specifiche per le verifiche di cui sopra, sono nominative, annuali e sono emesse da Trenitalia in un numero massimo annuale pari a 5.

6. Trenitalia è tenuta a fornire i dati numerici relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, nonché l'indice di affollamento - misurato come passeggeri in piedi/metri quadrati, considerando la sola superficie utile del vagone per il viaggio in piedi (esclusa quindi la superficie occupata da posti a sedere e gli spazi destinati al deflusso dei passeggeri). Trenitalia si impegna a fornire i dati disaggregati per linea relativi al load

factor (suddivisi per fascia rilevante e non rilevante per ciascuna delle rilevazioni effettuate). Trenitalia effettua dette rilevazioni in modalità manuale, con valutazione dei saliti e discesi a cura del capotreno, su una settimana di riferimento, con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con la Provincia.

La Provincia 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 Provincia sia abilitata con una postazione per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione del Gestore dell'Infrastruttura con il profilo di "Committente/cliente di Impresa Ferroviaria".

Art. 18

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

1. Le Parti hanno individuato indicatori di qualità, con relativi valori obiettivo, secondo cui possono maturare premi, penalità e mitigazioni delle medesime, secondo quanto previsto nell'Allegato 7.
2. Nel caso di maturazione di premi, gli stessi sono da considerarsi con separata evidenza e non possono mai scomputare, se non finanziariamente, l'ammontare delle penali.
3. In tutte le ipotesi previste nel presente Contratto, le Parti concordano che il montante complessivo per l'erogazione delle penalità non potrà superare l'1,0% del valore del corrispettivo annuale indicato nel PEF (Allegato 3). Qualora le mitigazioni delle penali superassero nell'anno di riferimento gli importi delle penali, la differenza concorrerà a ridurre le penali dell'anno successivo. In nessun caso, comunque, gli importi delle mitigazioni potranno determinare per Trenitalia un incremento di corrispettivo. Ai sensi dell'art. 4 comma 6 del D.Lgs. 70/2014, è consentita l'applicazione di penali a Trenitalia solo con riferimento a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del predetto decreto. I premi saranno erogati nel limite previsto dall'Allegato 7.
4. La Provincia e Trenitalia si danno reciprocamente atto che le condizioni minime di qualità e le caratteristiche del servizio affidato con il presente Atto sono definiti a tutela dell'utenza provinciale, anche in relazione a quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 782/2021. Le somme che Trenitalia dimostri di aver sostenuto per l'applicazione del predetto Regolamento e della Delibera ART 106/2018 e della Delibera della Giunta Provinciale 2991/2010 e s.m.i., 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 provinciale il ristoro di eventuali disagi e danni e, in particolare, i relativi importi economici, detratte le mitigazioni e gli importi

impiegati per l'applicazione del suddetto Regolamento e della Delibera ART 106/2018, sono utilizzati dalla Provincia prioritariamente a beneficio della clientela e per progetti di miglioramento della qualità del servizio ferroviario provinciale. Con riferimento all'indennità da ritardo, la previsione di cui alla Delibera ART 106/2018 è assorbita da quanto previsto dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 2991/2010 s.m.i. re, come meglio dettagliato nell'Allegato n.5.

6. Ai fini della contestazione della violazione che può dar luogo a penale, la Provincia provvede ad inoltrare, a mezzo pec, l'avviso di violazione entro 10 giorni dalla data di accertamento della medesima. Trenitalia, entro 10 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, può produrre alla Provincia le proprie controdeduzioni via pec. La Provincia, qualora non ritenga valide le suddette controdeduzioni, entro 10 giorni dal ricevimento delle medesime provvede ad inoltrare mediante pec la notifica della penalità applicata corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle controdeduzioni presentate da Trenitalia.

Art. 19

(Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le Parti si ispirano, è costituito il "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto", di seguito denominato per brevità "Comitato", disciplinato secondo il Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione, di cui all'Allegato 10, composto da:

- a) due rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore Provinciale;
- b) due rappresentanti della Provincia, a cui spetta la nomina del Presidente.

2. Il Comitato ha le seguenti funzioni di: assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali; esamina ed approva i Piani di cui agli articoli 14, 15 e 16; monitoraggio dei dati anche al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di cui all'art. 15; prevenzione e soluzione delle controversie; definizione delle penali e delle mitigazioni delle medesime a consuntivo annuale; verifica dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto e, in caso di squilibrio, provvede agli adempimenti relativi al riequilibrio dello stesso; verifica lo stato di attuazione del programma di investimenti di cui al precedente articolo 16.

3. Il Comitato è presieduto da uno dei membri della Provincia, che provvederà alle relative convocazioni e verbalizzazioni, anche su richiesta di Trenitalia.

Art. 20

(Trasparenza e Riservatezza)

1. Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, le Parti pubblicano sui rispettivi siti le informazioni e i documenti di cui alla Delibera ART 16/2018 secondo le tempistiche ivi previste.

2. Contestualmente alla loro pubblicazione, i documenti, i dati e le informazioni di cui al comma 1 sono trasmessi da ciascuna Parte all'ART in formato aperto/editabile.

3. La Provincia si impegna ad osservare ed a far osservare al proprio personale e a propri consulenti/collaboratori a qualsiasi titolo l'obbligo di riservatezza in ordine a tutte le informazioni, di qualsivoglia natura, fornite in relazione all'esecuzione del presente Contratto. La Provincia si impegna pertanto ad adottare tutte le misure necessarie per non pregiudicare la riservatezza delle predette informazioni e ad utilizzare ciascuna informazione esclusivamente per la gestione del presente Contratto.

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

Art. 21

(Clausola Fiscale)

1. La presente scrittura privata non autenticata è sottoscritta digitalmente.

2. Trenitalia si obbliga:

a) a registrare il presente Contratto con il pagamento dell'imposta di registro in misura fissa – e la correlata imposta di bollo – entro i termini di legge decorrenti dalla sottoscrizione;

- soggetto a registrazione solo in caso d'uso;
- l'imposta di bollo è in carico a Trenitalia;

b) nel caso di applicazione di penali da parte della Provincia, a presentare presso il competente Ufficio delle Agenzia delle Entrate (ai sensi dell'art. 19 D.P.R. n.131/86) apposita "Denuncia di avveramento della condizione sospensiva" entro i termini di legge decorrenti dalla data della seduta di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto che ne quantifica e definisce l'importo e procedere al pagamento della relativa imposta di registro in misura proporzionale.

Art. 22

(Risoluzione e cessione del Contratto)

1. Fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno, in caso di gravi e reiterate inadempienze di una delle Parti agli impegni assunti nel Contratto che si rivelino tali da pregiudicarne in modo rilevante la prosecuzione, l'altra Parte potrà comunicare la propria intenzione di risolvere il Contratto per inadempimento, assegnando alla Parte inadempiente un termine per porvi rimedio. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto sarà dichiarato risolto.

2. In ogni caso di cessazione anticipata degli effetti del presente Contratto, ciascuna Parte si impegna a corrispondere all'altra gli importi economici eventualmente necessari a garantire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto, incluso il profitto ragionevole (ai sensi del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e della Delibera ART 154/2019), per la frazione di periodo di

vigenza contrattuale. In tali casi, non trova applicazione il meccanismo di cui all'art. 8 comma 7. Il versamento della Parte a debito avverrà con le modalità e tempistiche definite concordemente e comunque non oltre il termine di 12 mesi dalla data di cessazione del Contratto.

3. È vietata a pena di nullità la cessione del Contratto. Previa verifica in capo al potenziale cessionario dell'effettivo possesso dei requisiti e della idoneità a fornire adeguate garanzie sul piano tecnico- organizzativo ed economico-finanziario, è ammessa la cessione del Contratto nei soli seguenti casi:

- a) operazioni derivanti dalla riorganizzazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane;
- b) variazioni organizzative nell'ambito dell'Ente affidante.

Art. 23

(Obblighi alla scadenza del Contratto)

1. Al fine di consentire alla Provincia l'organizzazione della procedura di affidamento del servizio alla scadenza del Contratto, tre anni prima della scadenza di cui all'art. 4 e su richiesta della Provincia, Trenitalia - se d'obbligo in base alle prescrizioni normative e/o regolatorie - si impegna a trasmettere:

- a) l'elenco dei beni strumentali allo svolgimento del servizio con indicazione del valore di cessione;
- b) elenco dei beni essenziali/indispensabili in proprietà di Trenitalia, con l'indicazione del titolo giuridico di cessione (proprietà/locazione/altro);
- c) l'elenco, in forma anonima, del personale utilizzato riportando, per ogni lavoratore, i dati su inquadramento, abilitazioni, anzianità, trattamento economico e costo complessivo annuo;
- d) ulteriori informazioni riguardanti i servizi oggetto del Contratto necessarie all'organizzazione e allo svolgimento della procedura di affidamento del servizio che Trenitalia avrà l'obbligo di fornire in base alla normativa che sarà vigente.

2. Resta inteso che ogni informazione/dato/elenco di cui al comma precedente verranno fornite nella misura in cui siano contemplate dalle disposizioni normative e regolatorie vigenti.

Art. 24

(Controversie tra le Parti)

1. Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti.

2. Non è ammessa la competenza arbitrale.

3. Tutte le controversie comunque derivanti dal presente Atto saranno deferite, in via esclusiva, alla competenza del Foro di Roma.

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

Art. 25

(Cessione dei crediti e debiti)

1. I crediti e i debiti derivanti dal presente Contratto possono formare oggetto di cessione o di delegazione o di mandato all'incasso o di qualsiasi atto di disposizione ("Cessione") a favore di Fercredit-Servizi Finanziari S.p.A. – società del Gruppo FS Italiane S.p.A. - o di intermediari bancari e finanziari autorizzati e vigilati dalla Banca d'Italia.

2. Entro 20 giorni dal ricevimento della notifica della Cessione, l'altra Parte può opporre diniego espressamente motivato.

3. In ogni caso, la Parte può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.

Art. 26

(Dichiarazioni ed obblighi)

1. Le Parti espressamente ed irrevocabilmente:

- dichiarano che non vi è stata mediazione od altra opera di terzi per la conclusione del presente Contratto;
- dichiarano di non aver corrisposto, né promesso di corrispondere ad alcuno direttamente o attraverso società collegate o controllate, somme e/o altri corrispettivi a titolo di intermediazione o simili e comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto;
- si obbligano a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme finalizzate a facilitare e/o rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente Atto rispetto agli obblighi assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

2. Nel caso in cui risultasse non conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del comma precedente ovvero le Parti non rispettassero gli impegni e gli obblighi assunti per tutta la durata del presente Atto, lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., per fatto e colpa riconducibile alla Parte inadempiente che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

Art. 27

(Clausola d'integrità)

1. Le Parti gestiscono i rapporti e gli affari, riferendosi a principi etici contenuti:

- a. per Trenitalia nel Codice Etico del Gruppo FS Italiane, nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n. 231/2001 e s.m.i. di Trenitalia ("Modello 231") e nella Policy Anticorruzione del Gruppo FS Italiane;
- b. per la Provincia Autonoma di Trento nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione Gestione

e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 approvato dalla Provincia con deliberazione della Giunta provinciale n. 121 di data 31 gennaio 2023, resa disponibile nel portale Amministrazione trasparente al link: https://trasparenza.provincia.tn.it/pagina769_prevenzione-della-corruzione.html2.

La Provincia Autonoma di Trento dichiara e garantisce:

- di aver preso visione del Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (“Codice Etico”), pubblicato all’indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione “Chi Siamo”, sottosezione “Etica Compliance e integrità”, che può essere scaricato e stampato on-line o di cui potrà chiedere in ogni momento copia cartacea, che è parte integrante del Modello 231, e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità;
- di aver preso visione del Modello 231, disponibile all’indirizzo internet, sezione “Chi Siamo”, sottosezione “Etica, compliance e integrità”, sottosezione “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo” che può essere scaricato e stampato on-line o di cui potrà chiedere in ogni momento copia cartacea, e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità;
- di aver preso visione della Policy Anticorruzione del Gruppo FS Italiane, disponibile all’indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione “Chi Siamo”, sottosezione “Etica Compliance e integrità”, che può essere scaricata e stampata on-line o di cui potrà chiedere in ogni momento copia cartacea, e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità.

3. Trenitalia dichiara e garantisce di aver preso visione della normativa anticorruzione provinciale pubblicata sul sito https://trasparenza.provincia.tn.it/pagina769_prevenzione-della-corruzione.html e di averne ben compresi i principi, i contenuti e le finalità.

4. Ciascuna Parte dichiara di prendere atto degli impegni assunti dall'altra Parte nei documenti sopra citati e di impegnarsi al rispetto dei principi e delle previsioni ivi contenuti nonché di fare in modo, nello svolgimento della propria attività e nella gestione dei rapporti con eventuali terze parti, che queste ultime si informino ai principi equivalenti a quelli adottati dalle Parti.

5. Ciascuna Parte si impegna, inoltre, a informare l'altra Parte di qualunque fatto o circostanza potenzialmente in contrasto con i valori, principi e regole di condotta indicati nei sopra citati documenti di cui siano venute a conoscenza in ragione del rapporto contrattuale in essere.

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

- la segnalazione rivolta a Trenitalia può essere effettuata tramite la piattaforma dedicata, disponibile all’indirizzo internet www.segnalazione-whistleblowing.trenitalia.it/#/, ovvero secondo le modalità e tramite i canali indicati all’indirizzo internet <http://www.trenitalia.it>, sezione

“Whistleblowing- segnalazioni” indicata nella home page del sito.

- la segnalazione rivolta alla Provincia Autonoma di Trento potrà essere effettuata tramite il sito <https://whistleblowing.provincia.tn.it/>.

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

Art. 28

(Tracciabilità dei flussi finanziari)

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

Art. 29

(Trattamento dei dati personali)

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

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

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

Nell’ambito delle attività connesse all’affidamento e all’esecuzione del presente Contratto, le Parti prendono atto e concordano che tratteranno i dati personali relativi a qualsiasi persona fisica che agisca per loro conto (dipendenti e/o Terze Parti delle Società), in conformità con la relativa informativa sul trattamento dei dati personali resa e disponibile attraverso i rispettivi canali aziendali. Tale obbligo di informativa viene assolto da Trenitalia S.p.a. mediante pubblicazione nella sezione “Protezione Dati Personali” del sito istituzionale www.trenitalia.com e dalla Provincia mediante pubblicazione sul sito <https://www.provincia.tn.it/Informativa/Informativa-Privacy/Informativa->

generali- Privacy.

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

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

Art. 30

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

1. L'esecuzione del presente Contratto comporta il trattamento di dati personali in maniera autonoma da parte di Trenitalia S.p.A. e la Provincia che si configurano pertanto come Titolari autonomi dei trattamenti effettuati, ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento UE 2016/679 sia nei confronti dell'altro Titolare che nei confronti dei soggetti cui i dati personali trattati sono riferiti.

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

In particolare, le Parti si impegnano:

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

Titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 33 del Regolamento UE 2016/679.

Art. 31

(Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)

1. La Provincia è tenuta al rispetto della normativa di settore riguardante le pubbliche amministrazioni in materia di sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici, ed in particolare della Circolare Agenzia per l'Italia Digitale del 17 marzo 2017 n. 1/2017 e eventuali s.m.i. contenente le “Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni” (G.U. Serie Generale n. 79 del 04/04/2017) e dà atto di avere proceduto alla implementazione delle misure ivi previste.

2. A tal fine, con la sottoscrizione del presente Atto, la Provincia si obbliga a:

- a) segnalare con la massima tempestività di aver subito un eventuale attacco informatico contattando il numero 3316360190 o scrivendo all'indirizzo mail securityincident@fsitaliane.it;
- b) consentire l'accesso del personale incaricato da Trenitalia per la verifica delle misure minime adottate, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Resta inteso che in caso di inadempimento parziale o integrale anche di uno soltanto degli obblighi sopra elencati, Trenitalia avrà facoltà di risolvere il presente Atto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e, indipendentemente dall'esercizio di tale facoltà, il diritto all'integrale risarcimento dei danni subiti in conseguenza dell'inadempimento.

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

Articolo 32

(Disposizioni finali)

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

Letto, confermato e sottoscritto.

“TRENITALIA S.P.A.”

Il Responsabile

della Unità Produttiva Direzione

Business Regionale e Sviluppo Intermodale e Procuratore” e Procuratore

- ing. Maria Annunziata Giaconia -

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Servizio Mobilità pubblica La Dirigente

- dott.ssa Stella Giampietro –

ALLEGATO 1 - PROGRAMMA DI ESERCIZIO TRENI CdS TRENTO - ANNO 2024

Cat.	Numero treno commerciale	Numero treno gestore infrastruttura	Stazione origine	Ora di origine	Stazione destinazione	Ora di destinazione	km treno reale	km treno reale	Fermette intermedie	Linea	Trattamenti	Stazione origine	Ora di origine	Stazione destinazione	Ora di destinazione	km treno reale	km treno reale	Tempi di percorrenza	Tempi di percorrenza	Tipo di materiale	Trazione	Composizione	Posti offerti	Composizione	Posti offerti	FAS	Garanzie	Servizi		
R	16013	16013	BOLZANO	14:34	VERONA PNUOVA	16:24	146,122	146,122	6	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	TRENTINO	15:20	VERONA PNUOVA	16:24	146,122	146,122	64	192	E464 + SMD	elettrica	5 MD	388	ETR 1706 casse	276	NO	NO	NO	NO	NO
R	16015	16015	BOLZANO	16:36	VERONA PNUOVA	18:21	146,122	146,122	7	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	TRENTINO	17:17	VERONA PNUOVA	18:21	146,122	146,122	64	512	E464 + SMD	elettrica	5 MD	388	ETRS 266 casse	304	NO	NO	NO	NO	NO
R	16039	16021	BOLZANO	10:31	VERONA PNUOVA	12:14	146,481	146,481	7	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	TRENTINO	11:10	VERONA PNUOVA	12:14	146,481	146,481	64	390	FLIRT	elettrica	5 MD	388	ETR 1706 casse	276	NO	NO	NO	NO	NO
R	16039	16039	BOLZANO	10:31	VERONA PNUOVA	12:14	146,481	146,481	7	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	TRENTINO	11:10	VERONA PNUOVA	12:14	146,481	146,481	64	326	E464 + SMD	elettrica	5 MD	388	ETRS 266 casse	304	NO	NO	NO	NO	NO
R	16031	16031	FORTE DEI MARMI	5:36	VERONA PNUOVA	8:17	194,743	194,743	12	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	TRENTINO	7:05	VERONA PNUOVA	8:14	194,743	194,743	69	210	FLIRT	elettrica	5 MD	388	ETR 1706 casse	276	NO	NO	NO	NO	NO
R	16033	16033	BRESCIA	7:08	VERONA PNUOVA	10:14	234,214	234,214	14	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	TRENTINO	9:10	VERONA PNUOVA	10:14	234,214	234,214	64	195	FLIRT	elettrica	5 MD	388	ETR 1706 casse	277	NO	NO	NO	NO	NO
R	16040	16040	VERONA PNUOVA	22:00	TRENTINO	23:55	90,683	90,683	4	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	Trento - Verona - Portofino - Nuovo	VERONA PNUOVA	22:50	TRENTINO	23:55	90,683	90,683	62	22,6	E464 SMD	elettrica	5 MD	388	ETR 1706 casse	276	NO	NO	NO	NO	
R	16104	16104	BASSANO DEL GR.	5:00	BOLZANO	7:43	151,150	151,150	21	Trento - Bassano del Grappa	Trento - Bassano del Grappa	BASSANO DEL GR.	5:00	TRENTINO	6:58	25	4	95,711	24,3	MIN LETT	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	NO	NO	
R	16105	16105	TRENTINO	5:05	BASSANO DEL GR.	7:12	95,711	95,711	21	Trento - Bassano del Grappa	Trento - Bassano del Grappa	TRENTINO	5:05	BASSANO DEL GR.	7:12	30	5	95,711	29,1	MIN LETT	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	NO	NO	
R	16106	16106	BASSANO DEL GR.	5:00	TRENTINO	6:59	95,711	95,711	18	Trento - Bassano del Grappa	Trento - Bassano del Grappa	BASSANO DEL GR.	5:00	TRENTINO	6:59	51	1	95,711	4,88	MIN LETT	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	NO	NO	
R	16107	16107	TRENTINO	5:35	Borgo Valsugana Est	6:41	44,544	44,544	11	Trento - Borgo Valsugana Est	Trento - Borgo Valsugana Est	TRENTINO	5:35	Borgo Valsugana Est	6:41	30	5	44,544	13,5	MIN LETT	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	NO	NO	
R	16108	16108	BASSANO DEL GR.	7:25	TRENTINO	9:29	95,711	95,711	21	Trento - Bassano del Grappa	Trento - Bassano del Grappa	BASSANO DEL GR.	7:25	TRENTINO	9:29	30	5	95,711	29,1	MIN LETT	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	NO	NO	
R	16109	16109	TRENTINO	6:05	BASSANO DEL GR.	8:16	95,711	95,711	21	Trento - Bassano del Grappa	Trento - Bassano del Grappa	TRENTINO	6:05	BASSANO DEL GR.	8:16	36	6	95,711	35,0	MIN LETT	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	NO	NO	

Cat	Numero treno	Numero treno commerciale	Stazione origine	Orario di partenza	Stazione destinazione	Orario di arrivo	Km. tra stazione e stazione	Fermetta	Linea	Traffico	Stazione	Orario	Stazione	Orario	Giorni	Periodo	Km. tra stazione e stazione	Km. tra stazione e stazione	Tempi di percorrenza	Tempi di percorrenza	Tipo di materiale	Trazione	Composizione	Posti offerti	Composizione	Posti offerti	FAS	Garanzia	Servizi	
R	16110	16110	BASANO DEL GR.	8:25	TRENTO	10:29	95,711	21	Treni	Treni	BASANO DEL GR.	8:25	TRENTO	10:29	305	Si effettua nei lavorativi	95,711	29,19,855	124	37,820	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	BUS
R	16111	16111	TRENTO	9:05	BASANO DEL GR.	11:16	95,711	21	Treni	Treni	TRENTO	9:05	BASANO DEL GR.	11:16	366	Si effettua nei lavorativi	95,711	35,030,256	131	47,946	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	169 25 / BUS ?
R	16112	16112	BASANO DEL GR.	9:25	TRENTO	11:29	95,711	21	Treni	Treni	BASANO DEL GR.	9:25	TRENTO	11:29	61	Si effettua nei festivi	95,711	5,838,371	124	7,564	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	BUS
R	16114	16114	BASANO DEL GR.	11:25	TRENTO	13:29	95,711	21	Treni	Treni	BASANO DEL GR.	11:25	TRENTO	13:29	305	Si effettua nei lavorativi	95,711	29,19,855	124	37,820	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	169 367
R	16115	16115	TRENTO	11:05	BASANO DEL GR.	13:16	95,711	21	Treni	Treni	TRENTO	11:05	BASANO DEL GR.	13:16	305	Si effettua nei lavorativi	95,711	29,19,855	131	39,955	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	161 17
R	16116	16116	BASANO DEL GR.	13:25	TRENTO	15:29	95,711	21	Treni	Treni	BASANO DEL GR.	13:25	TRENTO	15:29	366	Si effettua nei lavorativi	95,711	35,030,256	124	45,384	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	161 18 / BUS
R	16117	16117	TRENTO	12:05	BASANO DEL GR.	14:16	95,711	21	Treni	Treni	TRENTO	12:05	BASANO DEL GR.	14:16	305	Si effettua nei lavorativi	95,711	29,19,855	131	39,955	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	161 19
R	16118	16118	BASANO DEL GR.	14:25	TRENTO	16:29	95,711	21	Treni	Treni	BASANO DEL GR.	14:25	TRENTO	16:29	305	Si effettua nei lavorativi	95,711	29,19,855	124	37,820	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	161 20
R	16119	16119	TRENTO	13:05	BASANO DEL GR.	15:16	95,711	21	Treni	Treni	TRENTO	13:05	BASANO DEL GR.	15:16	366	Si effettua nei lavorativi	95,711	35,030,256	131	47,946	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	BUS *
R	16120	16120	BASANO DEL GR.	15:25	TRENTO	17:29	95,711	21	Treni	Treni	BASANO DEL GR.	15:25	TRENTO	17:29	366	Si effettua nei lavorativi	95,711	35,030,256	124	45,384	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	169 447
R	16122	16122	BASANO DEL GR.	19:25	TRENTO	21:29	95,711	21	Treni	Treni	BASANO DEL GR.	19:25	TRENTO	21:29	366	Si effettua nei lavorativi	95,711	35,030,256	124	45,384	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILE	NO	161 24 / BUS
R	16123	16123	TRENTO	16:05	BASANO DEL GR.	18:16	95,711	21	Treni	Treni	TRENTO	16:05	BASANO DEL GR.	18:16	51	Si effettua nei festivi	95,711	4,881,261	131	6,681	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	161 27
R	16124	16124	BASANO DEL GR.	20:25	TRENTO	22:29	95,711	21	Treni	Treni	BASANO DEL GR.	20:25	TRENTO	22:29	305	Si effettua nei lavorativi	95,711	29,19,855	124	37,820	MINI	LETTO	die	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO	NO	161 26

Cat	Numero treno	Numero treno commerciale	Stazione origine	Ora di partenza	Stazione destinazione	Ora di partenza	Km. tra stazione	Fermetta	Linea	Traffico	Stazione	Ora di partenza	Stazione	Ora di partenza	Giorni	Periodo	Km. tra stazione	Km. tra stazione	Tempi	Tempi	Tipologia	Traffico	Composizione	Posti offerti	Composizione	Posti offerti	FAS	Garanzia	Servizi
R	1612 5	1612 5	TRE NTO	16:35	Borgo Valsugana	17:41	44,544	11	Treni	Treni	TRE NTO	16:35	Borgo Valsugana	17:41	30 5	Si effettua nei lavorattivi	44,544	13,520	66	20,130	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO RI RILEVANTE	No.	161 27
R	1612 6	1612 6	BAS SAN O DEL GR.	21:25	TRE NTO	23:29	95,711	21	Treni	Treni	BAS SAN O DEL GR.	21:25	TRE NTO	23:29	36 6	Si effettua nei lavorattivi	95,711	35,026	124	45,384	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO RI RILEVANTE	No.	BUS
R	1612 7	1612 7	TRE NTO	17:05	BAS SAN O DEL GR.	19:16	95,711	21	Treni	Treni	TRE NTO	17:05	BAS SAN O DEL GR.	19:16	36 6	Si effettua nei lavorattivi	95,711	35,026	131	47,946	MIN UETT O	die sel	doppia DMU 3 casse	230	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	No.	BUS *
R	1612 8	1612 8	Borgo Valsugana	6:58	TRE NTO	7:45	44,544	1	Treni	Treni	Borgo Valsugana	6:58	TRE NTO	7:45	30 5	Si effettua nei lavorattivi	44,544	13,520	47	14,335	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	No.	169 207
R	1612 9	1612 9	TRE NTO	18:05	BAS SAN O DEL GR.	20:16	95,711	21	Treni	Treni	TRE NTO	18:05	BAS SAN O DEL GR.	20:16	30 5	Si effettua nei lavorattivi	95,711	29,155	131	39,955	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	No.	161 31
R	1613 0	1613 0	Borgo Valsugana	18:21	TRE NTO	19:29	44,544	11	Treni	Treni	Borgo Valsugana	18:21	TRE NTO	19:29	30 5	Si effettua nei lavorattivi	44,544	13,520	68	20,740	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	No.	169 467
R	1613 1	1613 1	TRE NTO	19:05	BAS SAN O DEL GR.	21:16	95,711	21	Treni	Treni	TRE NTO	19:05	BAS SAN O DEL GR.	21:16	36 6	Si effettua nei lavorattivi	95,711	35,026	131	47,946	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	No.	BUS
R	1614 4	1614 4	Ala	7:06	TRE NTO	7:39	40,109	1	Treni	Treni	Ala	7:06	TRE NTO	7:36	19 5	Si effettua nei lavorattivi	40,109	7,825	30	5,850	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	SI.	166 16
R	1614 5	1614 5	TRE NTO	6:26	Ala	6:58	40,109	1	Treni	Treni	TRE NTO	6:26	Ala	6:56	19 5	Si effettua nei lavorattivi	40,109	7,825	30	5,850	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	SI.	166 91
R	1614 6	1614 6	Roveto	16:43	TRE NTO	17:01	23,573	0	Treni	Treni	Roveto	16:43	TRE NTO	16:58	25 4	Si effettua nei lavorattivi	23,573	5,982	15	3,810	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO RI RILEVANTE	No.	167 04
R	1614 7	1614 7	TRE NTO	16:20	Roveto	16:38	23,573	0	Treni	Treni	TRE NTO	16:20	Roveto	16:35	25 4	Si effettua nei lavorattivi	23,573	5,982	15	3,810	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	NO RI RILEVANTE	No.	166 93
R	1614 8	1614 8	Ala	18:10	TRE NTO	18:45	40,109	3	Treni	Treni	Ala	18:10	TRE NTO	18:42	25 4	Si effettua nei lavorattivi	40,109	10,186	32	8,128	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	No.	161 52
R	1614 9	1614 9	TRE NTO	17:20	Ala	17:55	40,109	3	Treni	Treni	TRE NTO	17:20	Ala	17:52	25 4	Si effettua nei lavorattivi	40,109	10,186	32	8,128	MIN UETT O	die sel	DMU 3 casse	145	DMU 3 casse	145	RILEVANTE	No.	166 97

ALLEGATO 2

SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

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

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 2024-2033 i diversi canali di vendita potranno subire delle modifiche/integrazioni, che saranno previste nel Piano di intervento per la vendita e l'informazione di cui all'allegato 14.

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

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

1. Biglietterie

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

Tabella 1

Stazione
Trento
Rovereto
Mezzocorona*

- nel corso dei primi mesi del 2024 è prevista la chiusura della biglietteria di Mezzocorona

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

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

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

2. Self service

Nel territorio della Provincia Autonoma di Trento, alla data di sottoscrizione del contratto, sono presenti ed attive 33 biglietterie self service, di cui 30 full (che accettano pagamenti in moneta,

banconote e con POS), 1 con solo POS e 2 con solo POS/moneta.

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

Tabella 2

Stazione/ località	self service <i>full</i>	self service solo POS	self service solo POS + moneta	Numero Totale
ALA	2			2
AVIO	1			1
BORGO CENTRO	1			1
BORGO EST	1			1
CALCERANICA	1			1
CALDONAZZO	1			1
GRIGNO	1			1
LAVIS	1			1
LEVICO	1			1
MEZZOCORONA	2			2
MORI	1	1		2
PERGINE V.	1			1
POVO	1			1
RONCEGNO	1			1
ROVERETO	2		2	4
S. CRISTOFORO	1			1
SERRAVALLE	1			1
STRIGNO	1			1
TEZZE DI GRIGNO	1			1
TRENTO	6			6
TRENTO S. CHIARA	1			1
VILLAZZANO	1			1
Totale	30	1	2	33

3. Punti vendita

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

4. Validatrici

Al momento della sottoscrizione del contratto, sono presenti ed attive 74 validatrici:

Tabella 3

Stazione/località	N.
ALA	5
AVIO	2
BORGHETTO SULL'ADIGE	2
BORGO VALSUGANA CENTRO	2
BORGO VALSUGANA EST	2
CALCERANICA	2

CALDONAZZO	2
GRIGNO	2
LAVIS	2
LEVICO	2
MEZZOCORONA	5
MORI	2
PERGINE VALSUGANA	5
POVO-MESIANO	2
RONCEGNO BAGNI-MARTER	2
ROVERETO	9
S. CRISTOFORO AL LAGO-ISCHIA	2
SERRAVALLE ALL'ADIGE	2
STRIGNO	2
TEZZE DI GRIGNO	2
TRENTO	12
TRENTO S. BARTOLAMEO	2
TRENTO S. CHIARA	2
VILLAZZANO	2

5. Customer Service

Alla data di sottoscrizione del contratto, le risorse assegnate al customer care di cui al PEF, sono n. 6 agenti che operano sul territorio in affiancamento al personale di bordo e, in caso di eventi specifici, anche a terra, per fornire informazioni su collegamenti, binari di partenza, orari, promozioni e servizi disponibili, segnalazioni e avvisi su modifiche ai servizi , oltre che per controllare i titoli di viaggio.

ALLEGATO 3

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

PRO Piano Raggiungimento Obiettivi Regulatori

1.	PREMESSA	4
2.	CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PEF	5
3.	LA RETE FERROVIARIA.....	5
4.	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
5.	IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO.....	6
6.	PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI	7
7.	EFFETTI DI RETE	8
7.1.	<i>Sistema tariffario Provincia Autonoma di Trento e Misura 27 delibera ART 154/2019</i>	<i>8</i>
7.2.	<i>Gratuità.....</i>	<i>9</i>
8.	RICAVI DA TRAFFICO.....	9
9.	COSTI DI PROCESSO.....	10
10.	DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA	17
10.1.	<i>Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia</i>	<i>17</i>
10.2.	<i>Recupero di efficienza del costo operativo per treno-km.....</i>	<i>17</i>
10.3.	<i>Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia</i>	<i>19</i>
11.	INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA.....	20
12.	OBIETTIVI DI EFFICIENZA – COSTI.....	21
13.	OBIETTIVI DI EFFICIENZA - RICAVI	21
14.	INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ.....	23
15.	INDICATORI DI EFFICACIA.....	23
16.	ANALISI DEI RISCHI	24
17.	DINAMICHE INFLATTIVE E DI INDICIZZAZIONE DEI PREZZI DEL MATERIALE ROTABILE E RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA	26
18.	FATTORI DI CONTESTO CHE INFLUENZANO IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	27
18.1.	<i>Caratteristiche della domanda e dell’offerta all’interno del bacino della mobilità</i>	<i>27</i>
18.2.	<i>Caratteristiche infrastrutturali.....</i>	<i>28</i>
18.3.	<i>Caratteristiche del materiale rotabile esistente.....</i>	<i>28</i>
18.4.	<i>Caratteristiche del servizio.....</i>	<i>29</i>
19.	INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE	29
19.1.	<i>Investimenti previsti in materiale rotabile</i>	<i>29</i>
19.2.	<i>Investimenti sulle infrastrutture da parte del GI.....</i>	<i>30</i>
20.	CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO E IL MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI	30
21.	RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	30
22.	DRIVER.....	31

1. PREMESSA

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

In conformità con la Misura 2 della Delibera ART n. 120/2018, il PRO è stato predisposto dalla Provincia Autonoma di Trento e concordato con Trenitalia, con riferimento al primo periodo regolatorio quinquennale 2024-2028, sulla base dei seguenti parametri forniti dall'ART con nota del 09 marzo 2023 Prot. 0003893/202:

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

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

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

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

Pertanto, il CdS prevede l'impegno annuale di Trenitalia, a partire dall'approvazione del bilancio di esercizio, di compilare i formati di contabilità regolatoria e dati tecnici relativi all'esercizio precedente, in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera ART 120/2018 salvo successive modifiche o integrazioni. Entro lo stesso termine, Trenitalia è tenuta a trasmettere alla Provincia Autonoma di Trento e all'ART la certificazione, redatta da una società di revisione o da un revisore legale dei conti, attestante la conformità degli schemi di contabilità regolatoria e della Relazione Illustrativa ai criteri illustrati nella medesima delibera.

2. CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PEF

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

Gli effetti della pandemia e del conflitto si sono tradotti in una sensibile riduzione dei passeggeri

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

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

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

Il PEF e il PRO non tengono conto dell'impatto economico e finanziario della chiusura del precedente Contratto di Servizio, per il periodo 1° gennaio 2016 – 31 dicembre 2023, che sarà oggetto di separata regolazione.

3. LA RETE FERROVIARIA

La rete ferroviaria, a scartamento ordinario, su cui circolano i treni di Trenitalia nel territorio della Provincia Autonoma di Trento, è gestita da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., ha un'estensione di 186,40 km ed è costituita da:

1. linea a doppio binario:
Trento – Verona Porta Nuova (linea Brennero)
2. linee a semplice binario:
Trento – Bassano del Grappa (linea Valsugana)

Tabella 1 | Linee ferroviarie in esercizio della Provincia Autonoma di Trento

LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	186,40 km
TIPOLOGIA	
Linee a doppio binario	90,683 km
Linee a semplice binario	95,711 km
ALIMENTAZIONE	
Linee elettrificate	90,683 km
Linee non elettrificate (diesel)	95,711 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 Provincia. La rete può contare su 24 stazioni/fermate e 2 biglietterie (Trento, Rovereto). Sulla rete RFI circolano ogni giorno 88 treni rientranti nel perimetro del Contratto di Servizio tra Provincia e Trenitalia (preso a riferimento un giorno medio feriale invernale).

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio ferroviario è caratterizzato dalle seguenti peculiarità:

Trento – Verona Porta Nuova

La Provincia Autonoma di Trento è competente per la tratta Trento-Verona per l'effettuazione dei treni regionali sulla linea Brennero-Bolzano-Trento- Verona ove viene offerto, congiuntamente con la Provincia Autonoma di Bolzano (competente per la tratta Trento – Brennero), un servizio con cadenzamento orario e incremento alla mezz'ora nelle fasce di punta.

Lungo la linea circolano inoltre i treni Regionali Veloci, ex Indivisi, di cui al Contratto di Servizio sottoscritto tra Trenitalia e Infrastrutture Venete per il periodo 2023 – 2031.

Trento – Bassano del Grappa

La linea Trento – Bassano del Grappa (cosiddetta linea Valsugana) è caratterizzata da un'offerta cadenzata oraria intensificata alla mezz'ora nelle ore di punta. Sulla linea opera sia Trenitalia (53% dell'offerta) sia Trentino Trasporti (47% dell'offerta). A partire dal 2021 si sono registrati problemi di usura anomala ai bordini delle ruote dei treni che causano soppressioni di corse e conseguente rimodulazione del servizio con corse autosostitutive. I problemi di usura anomala delle sale (ruote dei treni), costringono ad una manutenzione dei mezzi molto più frequente, con continue riprofilature delle sale e sostituzione delle stesse.

Inoltre, nel territorio della Provincia Autonoma di Trento, insiste la linea Trento – Malè – Marilleva, a trazione elettrica, a binario singolo e a scartamento ridotto, gestita dal gestore dell'infrastruttura Trentino Trasporti Spa che ne effettua anche il servizio.

5. IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Il Piano Economico Finanziario trova la sua principale fonte d'input nel Programma di Esercizio che deve essere approvato dalla Provincia e dal quale scaturisce l'offerta che Trenitalia s'impegna ad assicurare, a fronte dei corrispettivi di servizio. La produzione complessiva per il 2024 e 2025 risente delle interruzioni programmate a Prospetto Informativo della Rete del Gestore dell'Infrastruttura RFI per i lavori di elettrificazione nella tratta Trento – Borgo Valsugana Est. La produzione a regime, costante per il restante periodo, secondo le previsioni di RFI, si potrà raggiungere a partire dal 2026 a elettrificazione completata e sarà pari a 1.973.607 treni*km.

Tabella 2 | Programma di Esercizio 2024 – CdS Provincia Autonoma di Trento

CONTRATTO DI SERVIZIO PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO PROGRAMMA DI ESERCIZIO 2024	
Treno*km	1.742.175
Ore treno anno	27.991
Eventi treno	23.601
Posti km treno	475.714.012,84
Velocità commerciale	62,3 km/h

6. PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI

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

Il PEF individua i Ricavi operativi attesi, tenendo conto:

- *per le compensazioni economiche degli obblighi di servizio:* delle disponibilità destinate al servizio dalla Provincia Autonoma di Trento e dei vincoli del bilancio provinciale;

- *per i ricavi da traffico*: di un recupero progressivo dei viaggiatori trasportati, stimando che si ritorni ai volumi ante-Covid nel 2029; dell'effetto positivo generato dall'elettrificazione della linea Valsugana e dalla riattivazione della fermata di Calliano; dell'andamento dei viaggiatori trasportati per il miglioramento della qualità del servizio; dell'effetto positivo generato dal contrasto all'evasione; di un incremento dei viaggiatori in relazione all'evento invernale delle Olimpiadi Milano Cortina (2026); di un incremento dovuto all'adozione di politiche trasportistiche incentivanti provinciali. La crescita media annua sull'intero periodo contrattuale è pari al 5,5%.

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

Per quanto riguarda i costi, il PEF individua le voci dei costi di produzione "pertinenti" necessari per l'assolvimento di tutti gli obblighi definiti nel contratto 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 di cui al DEF di aprile 2023 sviluppata così come riportato nella tabella seguente:

Tabella 4 | Dinamica inflattiva utilizzata dalle Parti per la redazione del PEF

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

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

Nel Contratto si prevede che, in occasione delle revisioni del presente PRO, per ogni periodo regolatorio, il tasso di inflazione previsto a PEF sarà aggiornato secondo il tasso al momento disponibile.

Il confronto tra quanto previsto a PEF e nel PRO e quanto consuntivato a CER si effettua annualmente, confrontando i valori di PEF/PRO con quelli di CER, come previsto nella Matrice dei Rischi.

In particolare, al fine di valutare l'eventuale inefficienza, i costi di processo del PEF e del CER saranno normalizzati per effettuare un confronto omogeneo e tenere conto del tasso d'inflazione reale, delle partite straordinarie attive e/o passive non di competenza dell'anno di riferimento, nonché dell'importo delle penali al netto delle eventuali mitigazioni delle stesse e dei livelli di servizio, come previsto nella Matrice dei Rischi.

Gli eventuali scostamenti tra il risultato netto previsionale e il risultato netto consuntivato, al netto degli effetti dell'attribuzione dei rischi di cui alla Matrice dei Rischi e tenuto conto dell'eventuale inefficienza, saranno accantonati a debito o a credito di una delle Parti verso l'altra e regolati nelle revisioni periodiche del PRO o nell'eventualità di una revisione del PEF, come

contrattualmente previsto.

7. EFFETTI DI RETE

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

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

7.1 Sistema tariffario Provincia Autonoma di Trento e Misura 27 delibera ART 154/2019

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

Il sistema del trasporto pubblico della Provincia Autonoma di Trento prevede l'integrazione modale e tariffaria e adotta il sistema di bigliettazione elettronica MITT (Mobilità Integrata Trasporti del Trentino). I titoli di viaggio integrati sono emessi per origine e destinazione e consentono di utilizzare indifferentemente i treni regionali di Trenitalia e Trentino Trasporti, i bus di Trentino Trasporti e altri mezzi integrati (ad esempio la funivia Trento - Sardegna). Le tariffe integrate, su base chilometrica, sono deliberate dalla Giunta provinciale che ne dispone variazioni ed adeguamenti.

7.2 Gratuità

La Provincia Autonoma di Trento ha disposto la libera circolazione sui mezzi di trasporto pubblico agli appartenenti delle seguenti categorie:

- portatori di handicap o invalidi civili o per altre categorie individuate in modo dettagliato nell'Allegato Sistema Tariffario. Per alcune categorie è compreso il viaggio gratuito dell'accompagnatore;
- operatori in servizio civile volontario;
- ultrasessantenni residenti in provincia di Trento;
- disoccupati frequentanti corsi per il reinserimento lavorativo
- appartenenti alle Forze dell'Ordine (es. Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Tributaria Investigativa, Polizia Penitenziaria) e appartenenti al Corpo Forestale Provinciale;
- bambini con età inferiore a 6 anni.

8. RICAVI DA TRAFFICO

Come sopra detto, per i ricavi da mercato sono stati previsti un recupero e una crescita la cui media annua è pari al 5,5 %.

Nella predisposizione del PEF la Provincia Autonoma di Trento non ha previsto né adeguamenti né incrementi tariffari mentre le tariffe regionali con applicazione sovra regionale risentono della politica tariffaria delle regioni limitrofe.

Il PEF prevede altresì un recupero dell'evasione stimato del 4,5% tra il 2024 e 2029 a carico di Trenitalia.

Con riferimento all'andamento dei passeggeri il PEF prevede:

- un recupero dei viaggiatori, entro il 2029, della riduzione dovuta all'effetto della pandemia;
- un recupero dell'evasione stimato del 4,5% tra il 2024 e 2029 a carico di Trenitalia;
- un incremento dei viaggiatori 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, nonché dei rilasci infrastrutturali (elettrificazione della tratta Trento – Borgo Valsugana Est e riattivazione della fermata di Calliano);
- un incremento dei viaggiatori dovuto all'evento invernale delle Olimpiadi Milano Cortina (2026) nonché all'adozione di politiche incentivanti che la Provincia Autonoma ritiene di porre in essere, anche con il concorso degli Enti Locali.

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

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

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Politica trasportistica	0,25%	0,66%	3,00%	1,07%	0,40%	1,40%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%
Incremento qualità	0,25%	0,66%	3,00%	1,07%	0,40%	1,40%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%
Ripresa Covid	0,06%	0,50%	1,72%	0,50%	0,29%	0,20%				
Milano Cortina 2026			1,50%							
TOTALE	0,56%	1,81%	9,22%	2,64%	1,09%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%

La dinamica dei ricavi da mercato prevista porta a un incremento degli stessi del 61,71% nel 2033 rispetto al 2024 e stima il rapporto rispetto ai ricavi totali ad un valore pari al 31,04% nell'anno 2033.

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

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Politica trasportistica	0,35	0,11	0,32	0,18	0,11	0,24	0,26	0,27	0,29	0,305
Incremento qualità	0,35	0,11	0,32	0,18	0,11	0,24	0,26	0,27	0,29	0,305
Ripresa Covid	0,08	0,08	0,18	0,08	0,08	0,03				
Recupero evasione	0,03	0,03	0,07	0,07	0,07	0,04				
Milano Cortina 2026			0,16							
TOTALE	0,82	0,34	1,04	0,52	0,38	0,55	0,52	0,55	0,58	0,61

Tabella 7 | Andamento ricavi da mercato

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Ricavi da Mercato	8.244.321	8.580.647	9.621.399	10.139.153	10.523.645	11.075.554	11.599.942	12.149.749	12.726.227	13.332.709

9. COSTI DI PROCESSO

Di seguito è riportata la descrizione di ciascuna voce dei costi del PEF. I costi in esame tengono conto delle quote afferenti ad attività che la Direzione Provinciale Trento di Trenitalia riceve o espleta "in service" per altre direzioni provinciali / regionali di Trenitalia (ad esempio: attività di scorta e condotta treno, noleggio materiale rotabile). Ove pertinenti, i costi del personale sono stati separatamente indicati in seno ai costi del processo preso di volta in volta in esame.

Nella Tabella 8 si riportano i processi di costo che, nell'arco temporale del PEF, si sviluppano in funzione della variazione della produzione, dell'efficientamento di alcuni processi, del tasso di inflazione (Tabella 2 – Dinamica inflattiva utilizzata dalle Parti per la redazione del PEF).

PEF per processi

Tabella 8 | Costi di Processo (Milioni di euro)

Costi per processo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Costo condotta, scorta e gestione equipaggi	-10,54	-10,76	-10,98	-11,20	-11,42	-11,65	-11,88	-12,12	-12,36	-12,61
Costo accesso infrastruttura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costo gestione circolazione	3,87	3,83	4,82	4,93	5,00	5,12	5,16	5,22	5,26	5,36
Costo manutenzione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costo manovra	4,28	4,13	1,20	1,10	1,12	1,13	1,15	1,17	1,19	1,22
Costo Pulizie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Costo Commerciale e vendita	4,69	4,46	3,52	3,15	3,52	4,47	4,59	4,70	4,82	4,87
Costo Staff	0,34	0,34	0,39	0,40	0,41	0,42	0,43	0,44	0,44	0,45
Totale costi operativi	1,39	1,50	1,91	2,42	2,47	2,53	2,58	2,64	2,69	2,72
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1,84	1,88	1,96	2,01	2,04	2,07	2,11	2,15	2,19	2,23
	1,46	1,48	1,55	1,62	1,64	1,66	1,69	1,71	1,74	1,77
Totale costi operativi	-28,41	-28,39	-26,34	-26,83	-27,62	-29,05	-29,60	-30,14	-30,70	-31,24

Si riporta di seguito una spiegazione puntuale dei costi di processo, argomentando in premessa 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, per il periodo contrattuale, azioni di efficientamento dei propri costi che, tenendo conto della programmazione della produzione ferroviaria contrattualizzata, che grazie all'elettrificazione consentirà la riduzione della produzione diesel a favore della trazione elettrica, consentono il mantenimento di un tasso di incremento dei costi operativi, al netto dei costi Accesso Infrastruttura, Gasolio e Servizi Autosostitutivi al di sotto del tasso di inflazione atteso. Nel seguito è riportata un'analisi puntuale 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 9 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 9 | Costi Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	-10,25	-10,54	-10,76	-10,98	-11,20	-11,42	-11,65	-11,88	-12,12	-12,36	-12,61
Costo del lavoro	-10,25	-10,54	-10,76	-10,98	-11,20	-11,42	-11,65	-11,88	-12,12	-12,36	-12,61
altri costi operativi	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Accesso Infrastruttura

Per “Accesso infrastruttura” si intende il costo (cosiddetto costo passante) relativo ai servizi del Contratto, sostenuto dall’impresa ferroviaria verso il Gestore dell’Infrastruttura comprensivo del pedaggio (treni commerciali ed invii legati ai turni dei servizi per il contratto di servizio) incluse le prestazioni accessorie e complementari, del costo sostenuto per l’energia elettrica e per l’aggio dell’1% dovuto all’Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali.

Nel PEF l’andamento di tale costo dipende dalla produzione e sono distintamente esplicitati i costi relativi a energia, soste e parking. In particolare, si conferma che tutti i costi di accesso all’infrastruttura, ivi compresi quelli per sosta e parking, sono ricompresi nel PEF, sulla base delle tariffe attuali pubblicate dal Gestore dell’Infrastruttura.

Eventuali incrementi di costo ai servizi di pertinenza al contratto rispetto al PEF verso il Gestore dell’Infrastruttura rilevati a consuntivo andranno riconosciuti integralmente a Trenitalia; laddove il costo verso il Gestore sarà in diminuzione, rispetto a quanto previsto a PEF, sarà riconosciuto alla Provincia.

La tabella 10 riporta i costi per Accesso Infrastruttura.

Tabella 10 | Costi per Accesso infrastruttura

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Accesso infrastruttura	-4,08	-3,87	-3,83	-4,82	-4,93	-5,00	-5,12	-5,16	-5,22	-5,26	-5,36

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, della Customer Room;
- autoservizi sostitutivi programmati e occasionali emergenziali (programmabili e non) il cui trend tiene conto del periodo di indisponibilità dell’infrastruttura per l’elettrificazione della tratta Trento – Borgo Valsugana Est;
- consumi di gasolio per trazione diesel.

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

Tabella 11 | Costi per Gestione circolazione

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
GESTIONE CIRCOLAZIONE	-3,72	-4,28	-4,13	-1,20	-1,10	-1,12	-1,13	-1,15	-1,17	-1,19	-1,22
Costo del lavoro	-0,21	-0,21	-0,22	-0,23	-0,23	-0,24	-0,24	-0,25	-0,25	-0,26	-0,26

Altri costi operativi	-3,52	-4,07	-3,91	-0,97	-0,87	-0,88	-0,89	-0,90	-0,91	-0,94	-0,96
-----------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

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

Tabella 12 | Costi di manovra

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
MANOVRA	- 0,37	- 0,34	- 0,34	- 0,39	- 0,40	- 0,41	- 0,42	- 0,43	- 0,44	- 0,44	- 0,45
Costo del lavoro	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,09	- 0,09	- 0,09	- 0,09	- 0,09	- 0,09	- 0,10
Altri costi operativi	- 0,29	- 0,26	- 0,26	- 0,31	- 0,32	- 0,32	- 0,33	- 0,34	- 0,34	- 0,35	- 0,36

Manutenzione e Pulizie

Per “Manutenzione” si intende il costo sostenuto per:

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

Nel PEF l’andamento di tale costo dipende dalla produzione, dal mix della flotta in uso che prevede ancora l’impiego del parco di carrozze Media Distanza, 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 13 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Manutenzione e per Pulizie (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 13 | Costi di Manutenzione e pulizie

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
MANUTENZIONE	- 4,85	- 4,69	- 4,46	- 3,52	- 3,15	- 3,52	- 4,47	- 4,59	- 4,70	- 4,82	- 4,87

Costo del lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,64	0,72	0,69	0,69	0,54	0,63	0,70	0,71	0,72	0,74	0,75
altri costi operativi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	4,21	3,97	3,77	2,83	2,61	2,88	3,77	3,88	3,98	4,08	4,11
PULIZIA	-										
	1,10	1,39	1,50	1,91	2,42	2,47	2,53	2,58	2,64	2,69	2,72

Commerciale

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

Nella tabella 14 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Commerciale (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 14 | Costi per Commerciale

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
COMMERCIALE	-1,65	-1,84	-1,88	-1,96	-2,01	-2,04	-2,07	-2,11	-2,15	-2,19	-2,23
Costo del lavoro	-0,93	-1,07	-1,10	-1,13	-1,17	-1,19	-1,21	-1,24	-1,26	-1,29	-1,31
altri costi operativi	-0,73	-0,77	-0,78	-0,83	-0,84	-0,85	-0,86	-0,87	-0,89	-0,90	-0,92

Staff

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

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

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

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

Nella tabella 15 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Altri Processi (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

Tabella 15 | Costi per Staff

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
STAFF	-										
	1,39	1,46	1,48	1,55	1,62	1,64	1,66	1,69	1,71	1,74	1,77
Costo del lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,47	0,48	0,50	0,51	0,53	0,54	0,55	0,56	0,57	0,58	0,60
altri costi operativi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,93	0,98	0,98	1,04	1,09	1,10	1,11	1,13	1,14	1,15	1,18

Ammortamenti

La voce “Ammortamenti” dipende, oltre che dagli interventi di manutenzione ciclica e di revamping, dal 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 16 riporta i dati relativi agli ammortamenti:

Tabella 16 | Ammortamenti (Milioni di euro)

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Ammortamenti	-1,9	-2,6	-1,5	-0,8	-2,6	-2,7	-2,6	-2,6	-2,1	-1,1

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 riferimento ai cespiti di pertinenza del Contratto ed ai service resi dai territori limitrofi che comprendono l’impiego per i servizi di cui al CdS di Trento di materiale rotabile in asset al Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Provincia Autonoma di Bolzano e tra Trenitalia e Infrastrutture Venete nonché ai service resi alla Provincia Autonoma di Bolzano.

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 17 (“Dati di Stato patrimoniale”).

Tabella 17 | Dati di stato patrimoniale

Remunerazione CIN	-1,25	-2,31	-2,90	-5,53	-6,55	-6,70	-6,76	-6,78	-6,94	-6,99
-------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

10. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

10.1. Gli obiettivi di efficienza efficacia

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

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

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

I valori degli indicatori sono stati calcolati sui valori del PEF al netto dell'inflazione programmata, per omogeneità rispetto ai dati di periodo presi a riferimento per la definizione degli obiettivi.

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 09 marzo 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 dalla frontiera del costo operativo efficiente, stimata con la metodologia illustrata nell'Annesso 1 della delibera ART n. 120/2018."*

Il Valore di Periodo comunicato da ART è 3,02%, con un tasso di efficientamento annuale, costante nei cinque anni 2024-2028 pari a 0,61%. Tale valore rappresenta il riferimento per la fissazione dell'obiettivo di efficienza relativo al primo periodo regolatorio del Piano Economico Finanziario.

Tabella 20 | ART valore percentuale relativo al recupero di efficienza del Costo Operativo

Valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo	
valore di periodo	3,02%
valore annuale (T=5)	0,61%

Le Parti, sulla base dei valori dell'anno 2023, hanno condiviso un obiettivo di Recupero di efficienza del costo operativo dei processi (quindi esclusi gli ammortamenti e la remunerazione del capitale investito), anche in considerazione dei fattori di contesto successivamente descritti, pari a 13,40% (si veda la tabella allegata relativa al PEF deflazionato) corrispondente ad un tasso di efficientamento annuale medio nei cinque anni pari a 2,84% (CAGR 2024-2028).

Tabella 21 | Efficienza Costi di Processo

COSTI DI PROCESSO	2023	2024	2025	2026	2027	2028	CAGR
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	0,00%
Costo del lavoro	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	
altri costi operativi	-	-	-	-	-	-	
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	- 3,72	- 4,16	- 3,93	- 1,12	- 1,00	- 0,99	-23,20%
Costo del lavoro	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	
altri costi operativi	- 3,52	- 3,96	- 3,72	- 0,91	- 0,79	- 0,79	
MANOVRA	- 0,37	- 0,33	- 0,32	- 0,37	- 0,37	- 0,37	0,00%
Costo del lavoro	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	
altri costi operativi	- 0,29	- 0,26	- 0,24	- 0,29	- 0,29	- 0,29	
MANUTENZIONE	- 4,85	- 4,55	- 4,24	- 3,27	- 2,87	- 3,13	-8,36%
Costo del lavoro	- 0,64	- 0,69	- 0,65	- 0,63	- 0,48	- 0,55	
altri costi operativi	- 4,21	- 3,86	- 3,59	- 2,64	- 2,39	- 2,59	
PULIZIA MATERIALE ROTABILE	- 1,10	- 1,35	- 1,43	- 1,78	- 2,22	- 2,22	15,08%
COMMERCIALE	- 1,65	- 1,77	- 1,77	- 1,80	- 1,80	- 1,79	1,57%
Costo del lavoro	- 0,93	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	
altri costi operativi	- 0,73	- 0,75	- 0,75	- 0,77	- 0,77	- 0,76	
STAFF	- 1,39	- 1,42	- 1,40	- 1,44	- 1,47	- 1,46	0,87%
Costo del lavoro	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	
altri costi operativi	- 0,93	- 0,95	- 0,94	- 0,97	- 1,00	- 0,99	
TOTALE COSTI	- 23,34	- 23,84	- 23,35	- 20,02	- 19,96	- 20,21	-2,84%

Treni km (M)	1,97	1,74	1,66	1,97	1,97	1,97	0,00%
--------------	------	------	------	------	------	------	-------

COSTI UNITARI/TRKM (€)	- 11,82	- 13,68	- 14,04	- 10,14	- 10,12	- 10,24	-2,84%
-------------------------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	--------

COSTI UNITARI/VKM (€cent/UT)	- 16,86	- 17,21	- 16,56	- 13,00	- 12,63	- 12,65	-5,59%
-------------------------------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	--------

INDICATORI	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Treni km (M)	1,97	1,74	1,66	1,97	1,97	1,97	
Incremento % costo del Lavoro	0,00%	4,01%	3,00%	3,00%	3,00%	2,00%	
Incremento % prezzi	0,00%	2,80%	2,10%	2,00%	2,00%	2,00%	
deflattore costo del lavoro	1,00	1,04	1,07	1,10	1,14	1,16	
deflattore altri costi	1,00	1,03	1,05	1,07	1,09	1,11	
costo del lavoro deflazionato	-12,57	-12,71	-12,67	-12,65	-12,50	-12,57	
costi operativi deflazionati	-10,77	-11,13	-10,68	-7,37	-7,46	-7,64	
costo operativo/ tr*km	-11,82	-13,68	-14,04	-10,14	-10,12	-10,24	
recupero efficienza su costo operativo	0,00%	15,74%	2,59%	-27,75%	-0,27%	1,22%	-13,40%

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

- **Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi:** i costi sono costanti coerentemente all'andamento della produzione pianificata;
- **Gestione Circolazione:** il trend positivo è da attribuire principalmente al completamento dei lavori di elettrificazione con conseguente riduzione dei consumi di gasolio per il passaggio dalla trazione diesel a quella elettrica e cessazione dei relativi servizi sostitutivi;
- **Manovra:** i costi sono costanti coerentemente all'andamento della produzione;
- **Manutenzione:** i costi complessivamente diminuiscono in ragione della riduzione della produzione diesel nei primi due anni a causa dei lavori per l'elettrificazione nonché in ragione dell'introduzione di materiale rotabile nuovo (coperto da garanzia nei primi due anni);
- **Pulizie:** l'incremento dei costi delle pulizie è coerente con il miglioramento della qualità attesa;
- **Commerciale:** l'andamento risulta pressoché costante. 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 pari a € 0,15 mln annui in ragione della rete di vendita contrattuale (paragrafo 7);

- **Staff:** l'andamento dei costi di staff registra un lieve incremento per progetti di miglioramento della customer satisfaction legati all'ambito della security.

10.3. Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia

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

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

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

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

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

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

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

11. INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA

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

Tabella 22 | Efficienza operativa – Indicatori ART Provincia Autonoma di Trento

<i>Efficienza operativa ART</i>	<i>media ART</i>	<i>min ART</i>	<i>max ART</i>
Costo operativo per treno*km	10,771	10,619	11,075

Il PRO, tenendo a riferimento i suddetti valori, individua i seguenti target per ciascun anno del primo periodo regolatorio che, pur non raggiungendo nei primi due anni i parametri forniti dall'Autorità, sostanzialmente a causa dei maggiori costi conseguenti all'elettrificazione sopra citata, prevede il perseguimento di un significativo efficientamento negli anni successivi.

Tabella 23 | Efficienza operativa Target primo periodo regolatorio

<i>Efficienza operativa PEF 23-33</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>	<i>Media PEF</i>
Costo operativo per treno*km	11,824	13,685	14,039	10,142	10,115	10,239	11,514

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 24 | Efficienza Costi – Indicatori ART Provincia Autonoma di Trento

<i>Efficienza - Costi ART</i>	<i>media ART</i>	<i>min ART</i>	<i>max ART</i>
Costi Manutenzione per treno*km	2,230	1,484	3,085
Costi Manutenzione per costi operativi	22,88%	16,43%	29,50%
Costo operativo per posto*km	0,041	0,039	0,046
Costo operativo per passeggero*km	0,107	0,098	0,111
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	136,341	91,955	190,130

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

Per quanto riguarda il "Costo operativo per passeggero*km" i valori risentono del recupero dei viaggiatori trasportati ai livelli pre-pandemia stimato per il 2029.

Di seguito i target per ciascun anno del periodo regolatorio.

Tabella 25 | Efficienza Costi - Target primo periodo regolatorio

Efficienza - Costi PEF 23-33	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF
Costi Manutenzione per treno*km	3,015	3,389	3,411	2,560	2,576	2,713	2,903
Costi Manutenzione per costi operativi	25,50%	24,77%	24,30%	25,24%	25,47%	26,50%	25,21%
Costo operativo per posto*km	0,051	0,047	0,045	0,036	0,032	0,029	0,037
Costo operativo per passeggero*km	0,169	0,172	0,166	0,130	0,126	0,126	0,143
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	181,029	203,504	204,835	153,742	154,710	162,900	174,292

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 26 | Efficienza Ricavi – Indicatori ART Provincia Autonoma di Trento

Efficienza - Ricavi ART	media ART	min ART	max ART
Ricavi da Traffico per treno* km	4,381	3,845	4,734
Ricavi da Traffico per posto*km	0,019	0,016	0,021
Ricavi da Traffico per passeggero* km	0,048	0,042	0,052
Ricavi totali per treno*km	14,889	14,167	15,736
Ricavi totali per posto*km	0,064	0,059	0,069
Ricavi totali per passeggero*km	0,164	0,153	0,177
Coverage Ratio	53%	43%	61%

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

Tabella 27 | Efficienza Ricavi - Target primo periodo regolatorio

Ricavi	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF
Ricavi da Traffico per treno*km	3,760	4,732	5,160	4,875	5,137	5,332	5,051
Ricavi da Traffico per posto*km	0,016	0,016	0,017	0,017	0,016	0,015	0,016
Ricavi da Traffico per passeggero* km	0,054	0,060	0,061	0,062	0,064	0,066	0,063
Ricavi totali per treno*km	15,149	16,946	18,019	16,888	17,625	18,253	17,545
Ricavi totali per posto*km	0,065	0,058	0,058	0,060	0,055	0,051	0,056
Ricavi totali per passeggero*km	0,216	0,213	0,213	0,216	0,220	0,225	0,218
Coverage Ratio	32%	34%	35%	45%	46%	47%	41%

Con riferimento ai ricavi da traffico, si evidenziano target superiori agli indicatori di efficienza forniti da ART per il quinquennio. Si precisa che detti valori tengono conto dei fattori di contesto di cui al successivo paragrafo 18, in particolare degli effetti conseguenti al recupero nel 2029 della domanda ai livelli pre-pandemici.

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

- Recupero dell'effetto pandemia;
- recupero dell'evasione;
- incremento della qualità;
- politica trasportistica.

Il trend di crescita previsionale dei viaggiatori*km alla base del Piano Economico-Finanziario è pari al 3,3% medio annuo. Entro il 2029 si prevede il recupero della domanda di trasporto ai livelli pre-pandemici, mentre negli anni successivi fino al 2033 si prevede un aumento in ragione del miglioramento della qualità erogata dovuta all'immissione in esercizio di nuovi treni e dal completamento dei lavori infrastrutturali pianificati. Nell'arco di piano risulterà comunque strategico anche lo sviluppo della mobilità turistica e *leisure*, che potrà avere una considerevole ricaduta positiva sulla previsione di crescita dei viaggiatori*km.

Per raggiungere l'obiettivo di incremento dei viaggiatori, sono inoltre previsti investimenti di Trenitalia sull'attività di vendita, che rappresenta a tutti gli effetti parte fondamentale dell'esperienza di viaggio. In particolare, sono previsti investimenti in sviluppi tecnologici digitali nell'intero arco di piano per rendere semplice e capillare l'utilizzo del treno. Verranno a tal fine implementate le self service e le validatrici, attraverso il nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP (che sarà meglio dettagliato nel "*Piano di Vendita e Informazione*" allegato al Contratto di Servizio).

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

Con riferimento all'azione di Trenitalia per il contrasto dell'evasione la previsione di recupero annuo è stata stimata al fine di raggiungere, entro l'anno 2029, livelli prossimi alla soglia fisiologica del fenomeno.

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 28 | Produttività – Indicatori ART Provincia Autonoma di Trento

Produttività ART	media ART	min ART	max ART
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	71.759,63	70.843,52	72.586,89
Treni*km per numero addetti operativi	20.610,50	20.024,19	21.170,01
Treni*km per numero addetti totali	14.786,35	14.373,71	14.962,01

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

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

Tabella 29 | Produttività - Target primo periodo regolatorio

<i>Produttività PEF 23-33</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>	<i>Media PEF</i>
Costo del lavoro totali per n.addetti totali*	83.278,81	82.817,59	82.817,59	82.817,59	82.817,59	82.817,59	82.817,59
Treni-km per numero addetti operativi	18.049,33	15.932,81	15.208,31	18.049,33	18.049,33	18.049,33	17.057,82
Treni-km per numero addetti totali*	13.785,50	12.001,32	11.455,59	13.595,58	13.595,58	13.595,58	12.848,73

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

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

15. 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 30 | Efficacia – Indicatori ART Provincia Autonoma di Trento

<i>Efficacia ART</i>	<i>media ART</i>	<i>min ART</i>	<i>max ART</i>
Puntualità**	91,82%	88,46%	94,58%
Scostamenti da orario*	0,76%	0,38%	1,15%
Regolarità Treni**	99,19%	98,96%	99,53%

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

** I valori indicati sono riferiti a tutte le cause per mancanza del dato di dettaglio.

Le Parti hanno concordato per il primo periodo regolatorio i seguenti valori obiettivo degli indicatori di efficacia, che rientrano nell'ambito dell'intervallo min/max indicato dall'Autorità sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019.

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

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

Tabella 31 | Efficacia - Target primo periodo regolatorio

<i>Efficacia PEF 23-33</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>	<i>Media PEF</i>
Puntualità IF (solo causa IF)	95,20%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%
Scostamenti da orario (solo causa IF)	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
Regolarità Treni (solo causa IF)	99,66%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%

Le performance in termini di efficacia degli indicatori individuati nella delibera ART 120/2018

misurano le prestazioni unicamente riconducibili all'impresa ferroviaria. Gli obiettivi sono stati determinati secondo la stessa metodologia utilizzata da ART per la determinazione del valore massimo, medio e minimo. In particolare, i valori degli indicatori di puntualità e regolarità registrati hanno raggiunto livelli superiori al valore massimo stabilito da ART, motivo per cui è stato considerato sufficientemente ambizioso porre valori obiettivo prossimi ai valori 2023 in ogni caso maggiori dei valori obiettivo ART.

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 prevederà la definizione delle modalità di ripartizione del rischio tra la Provincia e Trenitalia.

Trattandosi di un affidamento ai sensi dell'art. 5 comma 6 del Regolamento comunitario 1370/2007 e non ai sensi della dir. n. 23/14 e del Codice degli appalti, l'attribuzione dei rischi di cui si è tenuto conto nel PEF è stata valutata e condivisa dalle Parti anche tenendo conto della gestione degli effetti della pandemia.

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

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. la riduzione dei ricavi conseguente alla quota per il mancato recupero dei viaggiatori trasportati relativa all'effetto Covid è a carico della Provincia;

2. l'eventuale riduzione dei ricavi conseguente a eventuali ritardi dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura di cui sopra detto è a carico della Provincia;
3. l'eventuale riduzione dei ricavi attesi in funzione dell'evento invernale Milano Cortina (2026) è a carico della Provincia;
4. l'eventuale dinamica negativa dei ricavi da traffico dovuti ad alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, non già computati a PEF, è a carico di Trenitalia laddove ad essa imputabile. Se non imputabile al fatto di Trenitalia (quali a titolo esemplificativo effetti di emergenza epidemiologiche, vincoli e restrizioni alla circolazione, crisi energetiche o internazionali), laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali altri maggiori ricavi o eventuali minori costi, sono a carico della Provincia;
5. la riduzione dei ricavi da mercato, così come gli eventuali maggiori costi, conseguenti all'effetto stimato di politiche tariffarie (quali agevolazioni e gratuità diverse da quelle già previste nel PEF) della Provincia non saranno a carico di Trenitalia;
6. l'eventuale riduzione dei ricavi conseguente a strategie di marketing messe in atto da Trenitalia è considerata a carico di Trenitalia;
7. la riduzione dei ricavi da traffico riconducibile a fenomeni di evasione/elusione è a carico di Trenitalia;
8. 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 (qualità del servizio), dalle azioni ipotizzate dalla Provincia, 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 Provincia nel confronto PEF/CER, secondo i meccanismi di rendicontazione già descritti che evitano una possibile sovracompensazione ai sensi del predetto Regolamento comunitario.

Con riferimento al KPI "Coverage Ratio", la ripartizione del rischio segue l'attribuzione delle singole voci che concorrono alla determinazione dei costi e dei ricavi posti alla base del calcolo dello stesso indicatore.

Il valore obiettivo per il suddetto indicatore sarà considerato inoltre nelle attività di aggiornamento della programmazione del servizio che, partendo dall'attuale offerta, saranno definite tenendo conto della domanda soddisfatta, così come della domanda potenzialmente attraibile, nelle diverse fasce orarie, perseguendo soluzioni di offerta efficienti dal punto di vista del "load factor" e del "coverage ratio". A tale scopo, il contratto di servizio prevederà meccanismi di flessibilità nella programmazione, in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità provinciali.

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 sarà indicizzato allo scopo di tenere già conto di quello che potrà essere l'effettivo costo dei treni al momento della consegna. Il Piano Economico Finanziario è stato predisposto stimando il prezzo dei rotabili, anno per anno, sulla

base dell'indice inflattivo presunto.

Con l'affidamento dei servizi è definito l'importo economico di investimento in capo a Trenitalia e alla Provincia, 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 Provincia sarà valutato nell'ambito del confronto PEF/CER, per essere compensato con eventuali poste di segno inverso e, se necessario, sarà attivata la procedura di riequilibrio del PEF, secondo le diverse modalità previste dal Contratto di Servizio.

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

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

18. FATTORI DI CONTESTO CHE INFLUENZANO IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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

In relazione alla domanda di mobilità si intende qui richiamare il contenuto della Relazione di cui alla Delibera art 48/2017.

La Provincia Autonoma di Trento conta 540.958 abitanti (dato ISPAT al 01.01.2022) distribuiti su 16 Comunità di Valle in cui è suddiviso l'assetto geo-istituzionale provinciale.

Più del 45% della popolazione trentina risiede nel cosiddetto *fondovalle*, comprendente i territori che si sviluppano lungo il corridoio infrastrutturale del Brennero.

La peculiare conformazione geografica della Provincia rende cruciale il tema della capillarità della mobilità al fine di garantire anche alle località più distanti dalla città di Trento un'adeguata connessione mediante trasporto pubblico.

Per quanto concerne la ripartizione modale degli spostamenti, il mezzo privato è ancora il più utilizzato e rappresenta il 55,5% degli spostamenti totali mentre il 19,7% degli stessi avviene mediante trasporto collettivo.

In generale il sistema della mobilità trentina è caratterizzato da una forte convergenza degli spostamenti, pendolari e *leisure* occasionali, sulla città di Trento.

Gli spostamenti effettuati mediante trasporto collettivo pubblico su ferro si svolgono sulle tre linee che interessano il territorio della Provincia di cui sopra detto.

La rete dei servizi ferroviari eserciti da Trenitalia nella Provincia Autonoma di Trento è costituita dalla linea principale del Brennero (per la tratta Trento – Verona Porta Nuova) sulla quale vengono offerti 64 servizi in un giorno feriale medio e la linea laterale della Valsugana (per la tratta Trento – Bassano del Grappa) sulla quale vengono offerti 24 servizi in un giorno medio feriale. I servizi di trasporto di Trenitalia nella Provincia prevedono una produzione che di circa 2 milioni di treni*km annui a far data dal 2026.

La direttrice del Brennero è caratterizzata da due stazioni di particolare interesse in termini di intermodalità e connessione con i territori della Provincia: Trento e Rovereto.

Entrambe rappresentano nodi importanti per l'interscambio modale treno – bus e consentono di raggiungere destinazioni potenzialmente attrattive non solo per l'utenza pendolare trentina ma di soddisfare anche una domanda di tipo *leisure* verso le località a vocazione turistica.

L'importante domanda *leisure* in Provincia, unitamente alla notevole quota di spostamenti su mezzo privato, rappresentano dunque un potenziale bacino per incrementare la domanda del trasporto collettivo spostando quota parte degli spostamenti *leisure* dal mezzo privato al mezzo pubblico. Questo in termini generali e alla luce di un evento rilevante come le Olimpiadi Milano – Cortina 2026.

18.2. Caratteristiche infrastrutturali

L'infrastruttura ferroviaria della Provincia è stata descritta al precedente paragrafo 3. Gli interventi previsti sull'infrastruttura da parte del Gestore RFI sono indicati nel paragrafo 19.2.. e riguardano principalmente l'elettificazione della linea Trento – Borgo Valsugana Est, la riattivazione della fermata di Calliano e i lavori per la realizzazione del bypass ferroviario.

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

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

18.3. Caratteristiche del materiale rotabile esistente

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

Tabella 32 | Asset Rotabili Provincia Autonoma di Trento

ASSET ROTABILI TRENTO	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Jazz	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
POP 4 CASSE	0	1	4	6	6	6	6	6	6	6
ROCK 6 CASSE	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3
Minuetto diesel	8	8	4	4	4	4	4	4	4	4
BLUES 4 CASSE	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4
Flirt	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Nel PEF si è tenuto conto dei service resi dai territori limitrofi che comprendono l'impiego per i servizi di cui al presente Contratto di materiale rotabile in asset al Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Provincia Autonoma di Bolzano e tra Trenitalia e Infrastrutture Venete nonché dei service resi alla Provincia Autonoma di Bolzano.

L'età delle singole tipologie di mezzi nel 2023 risulta suddivisa come da tabella 33.

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

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

Tabella 33 | Età materiale rotabile Provincia Autonoma di Trento

	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni
Jazz	-	6	-	-

Minuetto Diesel	-	-	-	8
Flirt	-	2	-	-

18.4. Caratteristiche del servizio

Il servizio ferroviario provinciale presenta alcuni elementi di peculiarità.

Come anticipato, la mobilità trentina è caratterizzata da una forte convergenza degli spostamenti, pendolari e *leisure* occasionali, sulla città di Trento.

La tratta Trento – Verona Porta Nuova (cfr Paragrafo 4) è volta a soddisfare la domanda di trasporto pendolare e a consentire ai cittadini trentini di interconnettersi con le grandi direttrici verso nord e sud. La caratteristica principale del servizio offerto sulla tratta è l'estensione verso la Provincia Autonoma di Bolzano con la quale il servizio viene esercito congiuntamente: la stazione di Trento delimita la competenza del servizio tra le due Province.

La tratta Trento – Bassano del Grappa (cfr Paragrafo 4) risponde alle esigenze di mobilità pendolare che, dal bacino della Valsugana, raggiunge quotidianamente il capoluogo trentino.

19. INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE

19.1. Investimenti previsti in materiale rotabile

Il materiale rotabile impiegato per il servizio oggetto del Contratto all'01.01.2024 è così composto:

- n. 6 rotabili di tipo Jazz di proprietà di Trenitalia;
- n. 5 rotabili di tipo Minuetto di proprietà di Trenitalia;
- n. 2 rotabili di tipo Flirt e 3 rotabili di tipo Minuetto di proprietà di Trentino Trasporti concesso in comodato a Trenitalia;
- inoltre sono considerati in service n. 12 rotabili di tipo Flirt e n. 6 complessi tipo E464 + carrozze Media Distanza in asset al Contratto di servizio tra Trenitalia e la Provincia Autonoma di Bolzano (di cui 2 flirt in proprietà STA e locazione a Trenitalia) e n. 1 complesso equivalente (nel più ampio turno di 6 giornate necessario a coprire i treni Regionali Veloci) E464 + carrozze Media Distanza in asset al Contratto di servizio tra Trenitalia e Infrastrutture Venete.

Il Contratto di Servizio prevede investimenti in materiale rotabile da parte della Provincia e di Trenitalia che permetteranno un generale rinnovamento della flotta utilizzata.

Nell'ambito temporale del contratto è previsto un investimento di risorse da parte della Provincia pari a 80 Mln di euro per il rinnovo della flotta, mentre la quota a carico di Trenitalia prevede 96,1 Mln di euro.

Gli investimenti di Trenitalia sono così suddivisi:

- 51,1 Mln di euro per il rinnovo della flotta;
- 11,3 Mln di euro per revamping della flotta esistente;
- 7,2 Mln di euro per nuove tecnologie;
- 9,2 Mln di euro per gli impianti;
- 0,3 Mln di euro per sviluppi informatici;

- 17 Mln di euro per la manutenzione ciclica dei treni.

Gli investimenti della Provincia per nuovo materiale rotabile consentiranno di acquistare n. 6 POP a 4 casse e n. 4 BLUES a 4 casse che verranno messi in esercizio entro il 2026 ed è prevista una cessione in comodato d'uso a Trenitalia per svolgere il servizio.

Gli investimenti di Trenitalia per nuovo materiale rotabile consentiranno di acquistare n. 3 ROCK a 6 casse che verranno messi in esercizio nel 2027.

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

L'investimento in nuovi treni permetterà il totale rinnovo della flotta entro il 2027, con una riduzione dell'età media del materiale rotabile.

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

- maggiore comfort legato ai nuovi sistemi di climatizzazione;
- maggior numero di 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;
- per i nuovi treni dotazione di video in ogni carrozza, per informazioni e comunicazioni alla clientela.

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

19.2. Investimenti infrastrutturali

RFI nel Piano Commerciale (edizione giugno 2023) prevede, nell'ambito della Provincia Autonoma di Trento e con ricadute sul servizio, interventi nell'arco temporale 2024-2033 che riguardano sia la rete sia l'infrastruttura ferroviaria.

Relativamente alla rete si prevede la riattivazione della fermata di Calliano mentre relativamente agli interventi infrastrutturali è prevista l'elettrificazione della tratta Trento – Borgo Est.

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

Fermo restando quanto previsto dalla Delibera ART 120/2018 in merito alla verifica al termine del periodo regolatorio, si conferma l'adozione di un modello di gestione e monitoraggio annuale, basato sul confronto per ciascun anno tra il Piano Economico-Finanziario e il consuntivo risultante dal Conto Economico Regionale, che permette una gestione conforme ai principi del Regolamento CE 1370/2007.

Per gli indicatori del PRO, così come per le Condizioni Minime di Qualità di cui alla Delibera ART 16/2018, si realizza un sistema di monitoraggio che a cadenze prestabilite consente, nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del Contratto e dei tavoli periodici di confronto con il territorio ed i soggetti portatori di interesse, l'esame delle performance e l'individuazione di eventuali opportune azioni correttive, nonché, laddove possibile, di azioni preventive. Gli incontri del Comitato tecnico si prevedono di norma almeno con cadenza trimestrale mentre quelli con il

territorio ed i soggetti portatori di interesse almeno con cadenza annuale.

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

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

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

22. DRIVER

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

RIEPILOGO DRIVER 1

Tabella 34 | Driver adottati da Trenitalia per l'elaborazione del Conto Economico Provinciale

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

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	CAGR
COSTI DI PROCESSO												
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	- 10,25	- 10,54	- 10,76	- 10,98	- 11,20	- 11,42	- 11,65	- 11,88	- 12,12	- 12,36	- 12,61	2,02%
ACCESSO INFRASTRUTTURA	- 4,08	- 3,87	- 3,83	- 4,82	- 4,93	- 5,00	- 5,12	- 5,16	- 5,22	- 5,26	- 5,36	3,70%
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	- 3,72	- 4,28	- 4,13	- 1,20	- 1,10	- 1,12	- 1,13	- 1,15	- 1,17	- 1,19	- 1,22	-13,02%
Costo del lavoro	- 0,21	- 0,21	- 0,22	- 0,23	- 0,23	- 0,24	- 0,24	- 0,25	- 0,25	- 0,26	- 0,26	
altri costi operativi	- 3,52	- 4,07	- 3,91	- 0,97	- 0,87	- 0,88	- 0,89	- 0,90	- 0,91	- 0,94	- 0,96	
MANOVRA	- 0,37	- 0,34	- 0,34	- 0,39	- 0,40	- 0,41	- 0,42	- 0,43	- 0,44	- 0,44	- 0,45	3,12%
Costo del lavoro	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,09	- 0,09	- 0,09	- 0,09	- 0,09	- 0,09	- 0,10	
altri costi operativi	- 0,29	- 0,26	- 0,26	- 0,31	- 0,32	- 0,32	- 0,33	- 0,34	- 0,34	- 0,35	- 0,36	
MANUTENZIONE	- 4,85	- 4,69	- 4,46	- 3,52	- 3,15	- 3,52	- 4,47	- 4,59	- 4,70	- 4,82	- 4,87	0,42%
Costo del lavoro	- 0,64	- 0,72	- 0,69	- 0,69	- 0,54	- 0,63	- 0,70	- 0,71	- 0,72	- 0,74	- 0,75	
altri costi operativi	- 4,21	- 3,97	- 3,77	- 2,83	- 2,61	- 2,88	- 3,77	- 3,88	- 3,98	- 4,08	- 4,11	
PULIZIA MATERIALE ROTABILE	- 1,10	- 1,39	- 1,50	- 1,91	- 2,42	- 2,47	- 2,53	- 2,58	- 2,64	- 2,69	- 2,72	7,75%
COMMERCIALE	- 1,65	- 1,84	- 1,88	- 1,96	- 2,01	- 2,04	- 2,07	- 2,11	- 2,15	- 2,19	- 2,23	2,19%
Costo del lavoro	- 0,93	- 1,07	- 1,10	- 1,13	- 1,17	- 1,19	- 1,21	- 1,24	- 1,26	- 1,29	- 1,31	
altri costi operativi	- 0,73	- 0,77	- 0,78	- 0,83	- 0,84	- 0,85	- 0,86	- 0,87	- 0,89	- 0,90	- 0,92	
STAFF	- 1,39	- 1,46	- 1,48	- 1,55	- 1,62	- 1,64	- 1,66	- 1,69	- 1,71	- 1,74	- 1,77	2,15%
Costo del lavoro	- 0,47	- 0,48	- 0,50	- 0,51	- 0,53	- 0,54	- 0,55	- 0,56	- 0,57	- 0,58	- 0,60	
altri costi operativi	- 0,93	- 0,98	- 0,98	- 1,04	- 1,09	- 1,10	- 1,11	- 1,13	- 1,14	- 1,15	- 1,18	
TOTALE	- 27,42	- 28,41	- 28,39	- 26,34	- 26,83	- 27,62	- 29,05	- 29,60	- 30,14	- 30,70	- 31,24	1,06%

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

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	CAGR
COSTI DI PROCESSO												
CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	0,0%
Costo del lavoro	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	- 10,25	
altri costi operativi												
ACCESSO INFRASTRUTTURA	- 4,08	- 3,76	- 3,65	- 4,50	- 4,51	- 4,49	- 4,50	- 4,46	- 4,42	- 4,36	- 4,36	1,66%
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	- 3,72	- 4,16	- 3,93	- 1,12	- 1,00	- 0,99	- 0,99	- 0,98	- 0,98	- 0,98	- 0,98	-14,81%
Costo del lavoro	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	- 0,21	
altri costi operativi	- 3,52	- 3,96	- 3,72	- 0,91	- 0,79	- 0,79	- 0,78	- 0,78	- 0,77	- 0,78	- 0,78	
MANOVRA	- 0,37	- 0,33	- 0,32	- 0,37	- 0,37	- 0,37	- 0,37	- 0,37	- 0,37	- 0,37	- 0,37	1,08%
Costo del lavoro	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	- 0,08	
altri costi operativi	- 0,29	- 0,26	- 0,24	- 0,29	- 0,29	- 0,29	- 0,29	- 0,29	- 0,29	- 0,29	- 0,29	
MANUTENZIONE	- 4,85	- 4,55	- 4,24	- 3,27	- 2,87	- 3,13	- 3,91	- 3,94	- 3,95	- 3,97	- 3,93	-1,61%
Costo del lavoro	- 0,64	- 0,69	- 0,66	- 0,63	- 0,48	- 0,55	- 0,59	- 0,59	- 0,59	- 0,59	- 0,59	
altri costi operativi	- 4,21	- 3,86	- 3,59	- 2,64	- 2,39	- 2,59	- 3,32	- 3,35	- 3,36	- 3,38	- 3,34	
PULIZIA MATERIALE ROTABILE	- 1,10	- 1,35	- 1,43	- 1,78	- 2,22	- 2,22	- 2,22	- 2,23	- 2,23	- 2,23	- 2,22	5,63%
COMMERCIALE	- 1,65	- 1,77	- 1,77	- 1,80	- 1,80	- 1,79	- 1,78	- 1,78	- 1,78	- 1,77	- 1,77	-0,01%
Costo del lavoro	- 0,93	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	- 1,03	
altri costi operativi	- 0,73	- 0,75	- 0,75	- 0,77	- 0,77	- 0,76	- 0,76	- 0,75	- 0,75	- 0,75	- 0,75	
STAFF	- 1,39	- 1,42	- 1,40	- 1,44	- 1,47	- 1,46	- 1,45	- 1,44	- 1,43	- 1,42	- 1,42	0,04%
Costo del lavoro	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	- 0,47	
altri costi operativi	- 0,93	- 0,95	- 0,93	- 0,97	- 1,00	- 0,99	- 0,98	- 0,97	- 0,96	- 0,96	- 0,96	
TOTALE COSTI	- 27,42	- 27,60	- 27,00	- 24,52	- 24,48	- 24,70	- 25,47	- 25,44	- 25,40	- 25,36	- 25,30	-0,96%
TOTALE COSTI NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA	- 23,34	- 23,84	- 23,35	- 20,02	- 19,96	- 20,21	- 20,96	- 20,98	- 20,98	- 21,00	- 20,94	-1,17%
Treni km (M)	1,97	1,74	1,66	1,97	1,97	1,97	1,97	1,97	1,97	1,97	1,97	1,40%
Passeggeri KM (M)	138,42	138,50	141,00	154,00	158,07	159,79	164,58	169,52	174,61	179,84	185,24	3,28%
COSTI UNITARI/TRKM (€)	- 13,89	- 15,84	- 16,24	- 12,42	- 12,40	- 12,51	- 12,90	- 12,89	- 12,87	- 12,85	- 12,82	-2,32%
COSTI UNITARI/TRKM NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA (€)	- 11,82	- 13,68	- 14,04	- 10,14	- 10,12	- 10,24	- 10,62	- 10,63	- 10,63	- 10,64	- 10,61	-2,79%
COSTI UNITARI/VKM (€cent/UT)	- 19,81	- 19,93	- 19,15	- 15,92	- 15,48	- 15,46	- 15,47	- 15,01	- 14,55	- 14,10	- 13,66	-4,11%
COSTI UNITARI/VKM NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA (€cent/UT)	- 16,86	- 17,21	- 16,56	- 13,00	- 12,63	- 12,65	- 12,74	- 12,38	- 12,02	- 11,68	- 11,31	-4,56%
INDICATORI												
Treni km (M)	1,97	1,74	1,66	1,97	1,97	1,97	1,97	1,97	1,97	1,97	1,97	
Incremento % costo del Lavoro	0,00%	4,01%	3,00%	3,00%	3,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	
Incremento % prezzi	0,00%	2,80%	2,10%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	
deflattore costo del lavoro	1,000	1,040	1,071	1,103	1,136	1,159	1,182	1,206	1,230	1,255	1,280	
deflattore altri costi	1,0000	1,0280	1,0496	1,0706	1,0920	1,1138	1,1361	1,1588	1,1820	1,2056	1,2296	
costo del lavoro deflazionato	- 12,6	- 12,7	- 12,7	- 12,7	- 12,5	- 12,6	- 12,6	- 12,6	- 12,6	- 12,6	- 12,6	
costi operativi deflazionati	- 10,8	- 11,1	- 10,7	- 7,4	- 7,5	- 7,6	- 8,4	- 8,4	- 8,4	- 8,4	- 8,3	
costo operativo/tr*km	-11,82366	-13,6848	-14,03883	-10,14249	-10,1152	-10,23888	-10,62207	-10,6316	-10,63434	-10,64016	-10,6108	
recupero efficienza su costo operativo		15,7%	2,6%	-27,6%	-0,3%	1,2%	-13,40%					

Tabella 35 | Conto Economico Regolatorio

Schema 1 - Conto Economico Regulatorio

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

Schema 1 - Conto Economico Regulatorio	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
1.a Ricavi da traffico	8,24	8,58	9,62	10,14	10,52	11,08	11,60	12,15	12,73	13,33
1.b Altri ricavi e proventi inerenti al servizio	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
1 Totale ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	8,50	8,83	9,87	10,39	10,78	11,33	11,85	12,40	12,98	13,59
2 Effetti positivi di rete indotti	0,15									
3.a Costi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	1,31	0,98	0,59	0,59	0,59	0,60	0,60	0,60	0,62	0,63
3.b Costi per servizi di terzi	8,62	8,88	7,79	8,31	8,46	8,65	8,77	8,91	9,03	9,19
3.c Costi per godimento beni di terzi	0,09	0,09	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,11	0,11	0,11
3.d Costo del personale	12,30	12,58	12,85	13,13	13,39	13,66	13,93	14,21	14,49	14,78
3.d.i di cui: personale operativo **	10,39	10,61	10,83	11,04	11,26	11,49	11,72	11,95	12,19	12,43
3.e Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	n.d.									
3.f Oneri diversi di gestione	6,23	6,01	5,16	4,86	5,23	6,19	6,34	6,46	6,60	6,68
3 Totale costi operativi ***	28,56	28,54	26,49	26,99	27,77	29,20	29,75	30,29	30,85	31,39
4 = 1+2-3 Risultato operativo lordo (EBITDA)	- 19,91	- 19,56	- 16,46	- 16,44	- 16,84	- 17,72	- 17,74	- 17,74	- 17,72	- 17,66
5 Totale ammortamenti	1,88	2,56	1,52	0,80	2,64	2,74	2,55	2,59	2,08	1,08
6 = 4-5 Risultato operativo netto (EBIT)	- 21,79	- 22,12	- 17,98	- 17,24	- 19,48	- 20,46	- 20,29	- 20,33	- 19,80	- 18,73
7 Utilizzo fondi per rischi ed oneri pertinenti agli OSP ****	n.d.									

Note:

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

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

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

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

Tabella 36 | Stato Patrimoniale Regulatorio

Schema 2 - Stato Patrimoniale Regulatorio	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
1.a Immobilizzazioni immateriali		0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19
1.b Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria		13,70	30,86	34,32	79,20	83,00	84,42	84,73	84,62	87,09
1.b.i di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)		0,53	1,36	2,29	3,82	5,15	4,46	3,75	2,85	1,85
1.b.ii di cui: impianti e macchinario		n.d.								
1.b.ii.1 di cui: materiale rotabile autofinanziato *		13,17	29,50	32,09	75,39	77,85	79,96	80,99	81,78	85,24
1.b.iii di cui: attrezzature industriali e commerciali		n.d.								
1.b.iv di cui: altre		-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 Totale immobilizzazioni	13,88	31,04	34,51	79,39	83,19	84,61	84,92	84,91	87,27	86,56
2.a Rimanenze		3,1	3,1	3,2	3,3	3,4	3,4	3,5	3,5	3,6
2.b Crediti		5,2	5,3	5,8	6,1	6,3	6,5	6,6	6,8	7,0
2.b.i di cui: commerciali **		5,18	5,21	5,78	6,01	6,23	6,41	6,60	6,80	7,01
2.b.ii di cui: altri crediti		0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04
2 Totale attivo circolante	8,32	8,37	9,05	9,31	9,62	9,84	10,14	10,36	10,68	11,03
3.a Debiti		5,40	8,39	4,57	14,41	4,83	4,51	4,25	4,22	4,79
3.a.i di cui: debiti verso fornitori		5,40	8,39	4,57	14,41	4,83	4,51	4,25	4,22	4,79
3 Totale debiti	5,40	8,39	4,57	14,41	4,83	4,51	4,25	4,22	4,79	3,82
4=1+2-3 Capitale Investito Netto (CIN) Regulatorio	16,81	31,03	38,99	74,29	87,98	89,93	90,80	90,95	93,16	93,76

Note:

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

** In coerenza con 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.

Di seguito si riporta il Piano Finanziario Regulatorio Simulato.

ALLEGATO 4 – MATRICE DEL RISCHIO

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

Il CER, trasmesso alla Provincia, è accompagnato dalla Relazione illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018. Successivamente alla trasmissione del CER certificato, Trenitalia trasmette alla Provincia 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 e non esaustivo, il CER viene normalizzato:

- delle poste straordinarie;
- delle eventuali agevolazioni;
- delle penali - di cui alle CMQ del Contratto di servizio - stimate in sede di chiusura del bilancio di esercizio dell'anno.

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

Le voci oggetto di analisi sono quelle che fanno registrare scostamenti tra previsionale e consuntivato PEF/CER oltre le normali oscillazioni gestionali, stimate in un valore pari al $\pm 5\%$ e comunque non inferiori a 250.000 di euro annuo.

Di seguito, la ripartizione dei rischi:

Tabella 1

Identificativo	Parametro valutato	Trenitalia	Provincia
1	Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori per recupero Covid		■
2	Dinamica negativa dei ricavi da mercato per ritardi dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura		■
3	Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso in concomitanza dell'evento		■

	invernale Milano Cortina 2026		
4	Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio.		■
5	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del Contratto		■
6	Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing	■	
7	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione/modifica/obbligo a far parte di progetti di integrazione tariffaria e/o modale economicamente penalizzanti		■
8	Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero della evasione/elusione	■	
9	Dinamica negativa dei ricavi per inefficienze commerciali	■	
10	Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per la qualità del servizio e politiche di trasporto	■	■
11	Altri ricavi	■	■
12	Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura.		■
13	Costo del gasolio per trazione		■
14	Costi collegati alla introduzione di sistemi di "ticketing elettronico" sui mezzi TPL operanti nella Provincia		■

15	Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■
16	Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali	■	
17	Variazione CCNL delle attività ferroviarie	■	
18	Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo		■
19	Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano investimenti	■	■
20	Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF		■
21	Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie		■
22	Dinamica negativa dei costi per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi		■

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

RICAVI

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

RICAVI DA TRAFFICO

Il trend dei ricavi da traffico è fondamentalmente determinato da due componenti:

- recupero dell'evasione/elusione;
- incremento dei viaggiatori.

Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori per recupero Covid (identificativo 1)

I minori ricavi derivanti dal mancato recupero dell'effetto pandemia sono a carico della Provincia.

Dinamica negativa dei ricavi da mercato per ritardi dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura (identificativo 2)

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 Provincia.

Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso in concomitanza dell'evento invernale Milano Cortina 2026 (identificativo 3)

L'eventuale riduzione dei ricavi attesi in funzione dell'evento invernale Milano Cortina (2026) è a carico della Provincia.

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

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

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

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

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

Qualora Trenitalia metta in atto strategie per incrementare l'utilizzo del treno, preventivamente comunicate alla Provincia come contrattualmente previsto, l'eventuale riduzione dei ricavi da mercato sarà considerata a carico di Trenitalia.

Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione/modifica/obbligo a far parte di progetti di integrazione tariffaria e/o modale economicamente penalizzanti (identificativo 7)

Qualora la Provincia disponga tali provvedimenti, ivi incluso il ticketing elettronico, sarà considerato a debito della Provincia, 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.

Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero della evasione (identificativo 8)

I mancati ulteriori ricavi da traffico saranno imputati per la quota prevista a PEF al mancato recupero dell'evasione a carico di Trenitalia.

Dinamica negativa ricavi per inefficienze commerciali (identificativo 9)

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

Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per la qualità del servizio e per le politiche di trasporto (identificativo 10)

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

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

Sotto si riporta la tabella sintetica:

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Recupero effetto pandemia (% annua)	0,06	0,50	1,72	0,50	0,29	0,20	-	-	-	-
Recupero effetto pandemia dell'anno (mln euro)	0,08 €	0,08 €	0,18 €	0,08 €	0,08 €	0,03 €	-	-	-	-
Incremento viaggiatori per effetto Olimpiadi (% annua)	-	-	1,50	-	-	-	-	-	-	-
Incremento viaggiatori per	-	-	0,16	-	-	-	-	-	-	-

effetto Olimpiadi (mln euro)										
Recupero evasione % annuo	0,5	0,5	1,0	1,0	1,0	0,5	-	-	-	-
Recupero evasione (mln euro)	0,03 €	0,03 €	0,07 €	0,07 €	0,07 €	0,04 €	-	-	-	-
Incremento qualità (% annua)	0,25	0,66	3,00	1,07	0,40	1,40	1,50	1,50	1,50	1,50
Incremento qualità (mln euro)	0,35 €	0,11 €	0,32 €	0,18 €	0,11 €	0,24 €	0,26 €	0,27 €	0,29 €	0,3 €
Incremento viaggiatori per politiche di trasporto (% annua)	0,25	0,66	3,00	1,07	0,40	1,40	1,50	1,50	1,50	1,50
Incremento viaggiatori per politiche di trasporto (mln euro)	0,35 €	0,11 €	0,32 €	0,18 €	0,11 €	0,24 €	0,26 €	0,27 €	0,29 €	0,3 €

Altri Ricavi (identificativo 11)

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

COSTI

Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura (identificativo 12)

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

In tale ottica, il confronto tiene opportunamente in considerazione quanto effettivamente corrisposto al Gestore dell'Infrastruttura.

Costo del gasolio per trazione (identificativo 13)

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

Costi collegati alla introduzione di sistemi di "ticketing elettronico" sui mezzi TPL operanti nella Provincia (identificativo 14)

Qualora la Provincia 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 15)

Laddove le modifiche alla programmazione richieste dalla Provincia, in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità provinciale, 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 Provincia.

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 Provincia.

Laddove tali costi dovessero non essere limitati ad una sola annualità, ma ritenersi ripetibili negli anni successivi, dovranno essere separatamente regolati.

Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali (identificativo 16)

I costi di processo diversi dall'Accesso all'infrastruttura di cui al CER normalizzato sono riconosciuti dalla Provincia 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 Provincia.

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

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

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

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

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

Variazione del CCNL delle attività ferroviarie (identificativo 17)

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

Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo (identificativo 18)

I costi effettivamente sostenuti da Trenitalia per il tardivo pagamento delle quote di corrispettivo (oneri finanziari) sono a carico della Provincia. 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 Provincia, depurati degli eventuali interessi di mora per i medesimi ritardi, sono in capo alla Provincia.

Costi emergenti per ritardi nella consegna del materiale rotabile rispetto al cronoprogramma del piano investimenti (identificativo 19)

Gli eventuali costi emergenti in ragione del ritardo nella consegna del materiale rotabile di proprietà di Trenitalia rispetto al cronoprogramma degli investimenti contrattualmente previsto sono in capo a Trenitalia, salvo che il ritardo sia imputabile a cause esogene, non prevedibili o evitabili, nel qual caso tali costi saranno verificati nel confronto PEF/CER.

Gli eventuali costi emergenti in ragione del ritardo nella messa a disposizione di Trenitalia del materiale

rotabile concesso in comodato da Trentino Trasporti rispetto al cronoprogramma degli investimenti contrattualmente previsto sono in capo alla Provincia.

Indicizzazione del prezzo del materiale rotabile maggiore di quanto previsto nel PEF (identificativo 20)

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

Dinamica negativa dei costi per effetto di modifiche legislative o regolatorie (identificativo 21)

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

Dinamica negativa dei costi per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi (identificativo 22)

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

ALLEGATO 5

Sistema Tariffario e Agevolazioni

Alla data di sottoscrizione del presente Atto, per la Provincia Autonoma di Trento vige la seguente normativa commerciale:

SEZIONE A – TARIFFA 41/18/TRENTO MITT

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

SEZIONE C – GRATUITA' E AGEVOLAZIONI

SEZIONE D – ADEGUAMENTI / INCREMENTI TARIFFARI

SEZIONE A – TARIFFA 41/18/TRENTO MITT

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi del trasporto pubblico integrato Trentino MITT – Mobilità Integrata Trasporti Trentino, nell'area provinciale di Trento.

I titoli non consentono l'accesso ai treni AV FR e FA, FB, ES*, EC, IC, EN, ICN di Trenitalia.

Le stazioni da considerare confini tariffari dell'area provinciale di Trento sono indicate nell'Allegato n.13 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

TARIFFE PER BIGLIETTI SINGOLI

SERVIZIO URBANO DI TRENTO		
TIPOLOGIA	VALIDITA'	PREZZI €
Biglietto ordinario	70'	1,20
Biglietto ordinario	120'	1,50
Biglietto giornaliero	Valido fino alle ore 24:00 del giorno di utilizzo	3,00

SERVIZIO URBANO DI ROVERETO		
TIPOLOGIA	VALIDITA'	PREZZI €
Biglietto ordinario	70'	1,00
Biglietto ordinario	180'	1,40
Biglietto giornaliero	Valido fino alle ore 24:00 del giorno di utilizzo	2,50
Carnet 10 biglietti	70'	9,00
Carnet 10 biglietti	180'	12,50

SERVIZIO URBANO DI PERGINE VALSUGANA		
TIPOLOGIA	VALIDITA'	PREZZI €
Biglietto ordinario	70'	1,00
Biglietto ordinario	150'	1,30
Biglietto giornaliero	Valido fino alle ore 24:00 del giorno di utilizzo	2,60
Carnet 10 biglietti	70'	9,00

* carta a scalare in ambito urbano: tariffa scontata del 10% rispetto alla tariffa ordinaria

TARIFFE PER ABBONAMENTO

KM	Tariffa n°41/18 ABBONAMENTO SETTIMANALE	Tariffa n°41/18 ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO ANNUALE LAVORATORI	ABBONAMENTO SEMESTRALE LAVORATORI
1-4	8,10	32,60	303,70	174,00
5-7	9,00	35,80	332,30	191,00
8-11	9,70	39,00	361,70	208,00
12-15	10,70	41,60	392,80	223,00
16-20	10,90	43,20	403,00	231,00
21-25	11,20	44,80	419,30	240,00
26-30	11,20	44,80	419,30	240,00
31-35	11,50	45,50	422,80	243,00
36-40	11,70	47,10	438,10	251,00
41-45	12,00	48,50	452,80	259,00
46-50	12,60	50,10	465,30	267,00
51-60	13,10	53,00	492,70	283,00
61-70	14,00	55,60	522,30	298,00
71-80	14,60	58,00	547,20	311,00
81-90	15,10	60,10	572,30	324,00
91-100	16,10	62,10	601,90	337,00
>100	Aumento di €0,50 ogni fascia di km10	Aumento di €2,00 ogni fascia di km10	Aumento di €25,00 ogni fascia di km10	Aumento di €13,00 ogni fascia di km10
Estensione al servizio urbano	2,40	9,20	83,90	42,00

ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI FINO ALLA QUINTA SUPERIORE		
	dal 1° al 3° figlio	dal 4° figlio in poi
Libera circolazione	20 euro a figlio	gratuito

ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI UNIVERSITARI	
Libera circolazione studenti UniTrento	€50,00

Libera circolazione studenti università diverse da UniTrento*	€100,00
---	---------

*Inclusi studenti frequentanti corsi post-diploma, Alta Formazione Professionale, borsisti/dottorandi/stagisti, corsi di livello universitario del Conservatorio di Musica, corsi di livello universitario dell'Istituto Interpreti e Traduttori.

ABBONAMENTO DI LIBERA CIRCOLAZIONE ORDINARIA URBANA ED EXTRAURBANA LAVORATORI				
SETTIMANALE	MENSILE		ANNUALE	
35,90	113,90		598,80	
ABBONAMENTO DI LIBERA CIRCOLAZIONE PER PENSIONATI				
VALIDITA'	CAT. 'A'	CAT 'B'	CAT 'C'*	CAT. 'D'
MENSILE	19,10	25,20	Gratuito	35,90
SEMESTRALE	91,00	121,00	Gratuito	169,00

SERVIZIO URBANO DI TRENTO		
CATEGORIE	ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO ANNUALE
Ordinari e Lavoratori	32,80	259,10
Studenti universitari	27,70	214,80
Pensionati Cat. A	16,10	138,60
Pensionati Cat. B	24,20	194,60
Pensionati Cat. C	Gratuito	Gratuito*
Pensionati Cat. D	32,80	259,10

SERVIZIO URBANO DI ROVERETO				
CATEGORIE	ABBONAMENTO MENSILE		ABBONAMENTO ANNUALE	
	AMBITO COMUNALE	PIANO D'AREA	AMBITO COMUNALE	PIANO D'AREA
Ordinari	24,50	29,30	200,50	235,60
Studenti universitari	20,40	24,40	-----	194,50
Pensionati Cat. A	13,10	16,00	129,90	152,40
Pensionati Cat. B	15,10	17,50	151,20	180,00
Pensionati Cat. C	---	---	---	Gratuito*
Pensionati Cat. D	24,50	29,00	200,50	235,60

SERVIZIO URBANO DI PERGINE VALSUGANA

CATEGORIE	ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO ANNUALE
Ordinario	22,00	180,00
Studenti	18,00	150,00
Pensionati Cat. A	10,00	100,00
Pensionati Cat. B	12,00	120,00
Pensionati Cat. C	Gratuito	Gratuito*
Pensionati Cat. D	22,00	180,00

L'abbonamento cat. C è valido 5 anni

CONDIZIONI DI VIAGGIO

BIGLIETTO INTEGRATO

§1.- Itinerari e prezzi

Il biglietto integrato interessante il solo territorio provinciale di Trento consente l'accesso ai treni Regionali e a tutti i mezzi di trasporto di tutte le altre società partecipanti all'accordo per l'integrazione tariffaria del Trentino.

Le tariffe extraurbane sono stabilite sulla base delle distanze riportate nelle polimetriche provinciali, generalmente arrotondate a €0,10. Vengono rilasciati anche biglietti di andata e ritorno.

Tariffe urbane

Le tariffe del servizio urbano di Trento sono applicabili per i percorsi fra le stazioni ferroviarie di Lavis, Trento, Trento S. Chiara, Trento S. Bartolameo, Villazzano, Povo-Mesiano.

Le tariffe del servizio urbano di Rovereto sono applicabili sul percorso fra Rovereto e Mori.

Le tariffe del servizio urbano di Pergine sono applicabili sul percorso fra Pergine e S. Cristoforo al Lago-Ischia.

Il passeggero che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di acquistare il titolo a tariffa extraurbana chilometrica a bordo (tariffa maggiorata di €0,50 per ogni fascia chilometrica).

Tariffe extraurbane

TABELLA TARIFFE CHILOMETRICHE

Titoli emessi da biglietteria o self-service	
FASCE CHILOMETRICHE	TARIFFA in €

Titoli emessi a bordo	
FASCE CHILOMETRICHE	TARIFFA in €

1 - 4	€1,10
5 - 7	€1,30
8 - 11	€1,80
12 - 15	€2,20
16 - 20	€2,50
21 - 25	€2,90
26 - 30	€3,10
31 - 35	€3,30
36 - 40	€3,50
41 - 45	€3,70
46 - 50	€4,00
51 - 60	€4,40
61 - 70	€4,70
71 - 80	€5,10
81 - 90	€5,50
91 - 100	€5,80

1 - 4	€1,60
5 - 7	€1,80
8 - 11	€2,30
12 - 15	€2,70
16 - 20	€3,00
21 - 25	€3,40
26 - 30	€3,60
31 - 35	€3,80
36 - 40	€4,00
41 - 45	€4,20
46 - 50	€4,50
51 - 60	€4,90
61 - 70	€5,20
71 - 80	€5,60
81 - 90	€6,00
91 - 100	€6,30

Le tariffe sopra i 100 km aumentano di 0,30€ ogni fascia di 10 km

Le tariffe sono comprensive di IVA

Il passeggero che sale a bordo sprovvisto di titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di acquistare a bordo il titolo a tariffa extraurbana maggiorato di €0,50 per ogni fascia chilometrica.

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

I titoli di viaggio per il trasporto pubblico integrato trentino possono essere acquistati presso le biglietterie e self-service Trenitalia, mediante i canali online Trenitalia (App Trenitalia, sito Trenitalia.com, Mobile), l'App Open Move, l'App Drop Ticket, MooneyGo, presso le biglietterie Trentino Trasporti e i punti vendita autorizzati.

L'emissione dei titoli di viaggio integrati può avvenire su supporto cartaceo, su supporto elettronico (Carta scalare), mediante App e canali online.

Al passeggero che si trovi in treno allo scadere del termine di validità del biglietto è consentito proseguire il viaggio fino alla stazione di destinazione senza effettuare fermate intermedie.

I biglietti devono essere conservati sino al termine dell'utilizzazione e fino all'uscita dalle stazioni ed essere esibiti ad ogni richiesta del personale ferroviario.

A) Supporto cartaceo

Il biglietto emesso con i sistemi di vendita dedicati MITT installati nelle biglietterie e punti vendita convenzionati è valido fino alle ore 24:00 del giorno indicato sul biglietto stesso, sia esso singolo o di andata e ritorno. Non è necessaria la convalida, e, nei termini della validità, consente l'effettuazione di un viaggio singolo o di andata e ritorno sull'itinerario per il quale è valevole.

Il biglietto integrato acquistato con le emettitrici self-service di stazione va obliterato prima di salire a bordo treno e scade alle ore 24:00 del giorno di convalida.

Il biglietto cartaceo a tempo del servizio urbano deve essere convalidato a terra mediante le macchine obliteratrici.

Non è ammessa l'effettuazione di fermate intermedie e non è quindi consentita la ripresa del viaggio dopo una sosta intermedia non dovuta a combinazione di orari e/o a coincidenze di treni.

Per l'ammissione ai treni di categoria diversa dai Regionali, il passeggero deve richiedere il cambio del biglietto presso le biglietterie di stazione.

B) Supporto elettronico

La carta a scalare è disponibile su supporto plastificato (un tesserino con microchip con funzioni di borsellino elettronico) e cartaceo. La carta è acquistabile presso le biglietterie Trenitalia, Trentino Trasporti al costo del supporto plastificato, fissato in €1,00 per la carta a scalare anonima e di €4,00 per la carta a scalare nominativa (mentre il supporto cartaceo è gratuito) ed effettuando una ricarica minima di €5,00. Le ricariche successive possono essere effettuate presso le biglietterie di Trenitalia, Trentino Trasporti, presso i tabaccai Puntolis nonché presso gli sportelli ATM delle Casse Rurali (nb solo per la carta a scalare su supporto plastificato e quindi non per la carta a scalare su supporto cartaceo). La carta a scalare anonima è cedibile e può essere utilizzata contemporaneamente fino a un massimo di 6 persone viaggianti contemporaneamente sullo stesso percorso. La carta a scalare nominativa, invece, può essere usata solo dal titolare. Essa consente l'applicazione di agevolazioni mirate alla categoria dell'abbonato e produce risparmi fino al 60% dell'importo consumato a partire dalla precedente ricarica (il sistema MITT calcola in automatico lo sconto in funzione dell'utilizzo).

La carta a scalare deve essere validata sia in salita sia in discesa, ripetendo tali operazioni ad ogni cambio mezzo. All'atto della validazione in salita il sistema detrae l'importo fisso di €3,50 dal credito, restituendo, al momento della validazione in discesa, la differenza rispetto all'importo del viaggio

calcolato in base alla tariffa ordinaria. La mancata validazione in discesa comporta il prelievo definitivo di €3,50 dal credito della carta.

L'applicazione degli sconti (il sistema MITT calcola in automatico lo sconto in funzione dell'utilizzo) avviene alla ricarica successiva in base al numero di viaggi effettuati e può arrivare fino al 10% dell'importo consumato (per carta a scalare anonima).

Le fermate intermedie, purché di durata inferiore alle due ore, non interrompono il viaggio ai fini del calcolo tariffario, che viene effettuato considerando il percorso complessivo fra la prima validazione in salita e l'ultima validazione in discesa.

C) Smartphone

È possibile l'acquisto dei titoli di viaggio provinciali urbani ed extraurbani mediante smartphone, previo download di una delle App gratuite a disposizione: App Trenitalia, App Open Move, App DropTicket e App MooneyGo.

App Trenitalia

L'App Trenitalia consente l'acquisto di titoli di viaggio provinciali extraurbani e urbani. Per dettagli si rimanda al successivo punto D) Canali online Trenitalia (App Trenitalia - sito Trenitalia.com – Mobile).

Convalida del biglietto acquistato mediante App Open Move, App DropTicket e MooneyGo

È possibile convalidare mediante i seguenti metodi di validazione:

- inquadrando, con la fotocamera dello smartphone, il QR Code stampato su etichetta adesiva posizionata vicina alle validatrici MITT di stazione;
- interrogando, con gli smartphone dotati di tecnologia NFC di comunicazione di prossimità, il Tag integrato sotto forma di microchip nella medesima etichetta.

L'utente può utilizzare indifferentemente l'uno o l'altro dei due sistemi. Quale tipologia residuale e di emergenza, esclusivamente in caso di etichette asportate o deteriorate, viene consentita la validazione manuale tramite pressione del tasto convalida sul display dello smartphone, e avvisando il Capotreno immediatamente all'atto della salita a bordo. In tal caso, per stabilire il momento della validazione, farà fede l'ora indicata in tale videata.

D) Canali online Trenitalia (App Trenitalia - sito Trenitalia.com – Mobile)

Il biglietto provinciale acquistato online deve essere esibito tramite supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di visualizzare correttamente file PDF o il codice AZTEC/QRCode e dall'area riservata ne "I Miei Viaggi".

In alternativa il biglietto può essere esibito in formato cartaceo (formato A4).

Il biglietto provinciale acquistato online riporta il nome e cognome del passeggero e deve sempre essere

esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento, a ogni richiesta del personale di controlleria. In mancanza di anche uno solo dei due, il passeggero viene considerato come sprovvisto di biglietto e regolarizzato in base alla normativa vigente.

Il biglietto provinciale acquistato online è già convalidato con la data e ora di partenza del treno prescelto all'atto dell'acquisto e riportato sul biglietto. Consente di viaggiare dall'ora di partenza riportata sul biglietto e nelle 4 ore successive.

§3.- Riduzioni

I passeggeri di età inferiore a sei anni sono trasportati gratuitamente e con diritto al posto a sedere purché siano accompagnati da persona maggiorenne munita di biglietto di viaggio, compresi i biglietti gratuiti e le tessere di libera circolazione provinciale. La gratuità viene consentita in ragione di un massimo di cinque minori di sei anni per ogni accompagnatore adulto.

L'età si considera compiuta il giorno successivo a quello del compleanno.

La certificazione dell'età del minore è resa verbalmente dall'adulto accompagnatore.

Per le famiglie residenti nella Provincia Autonoma di Trento ed aventi almeno un figlio di età inferiore ai 18 anni è istituita la Euregio Family Pass, nel formato cartaceo, plastificato o elettronico. Ogni genitore viene dotato di una Family Card personalizzata e non cedibile, con indicato il proprio nome e cognome, il numero di figli minorenni e la scadenza.

La Euregio Family Pass consente ai gruppi familiari composti da almeno un genitore più un figlio minorenni, o al massimo da due genitori e quattro figli minorenni, di viaggiare nell'ambito della Provincia di Trento, al solo costo di un biglietto singolo a tariffa ordinaria per il servizio extraurbano, e di un biglietto a tariffa ordinaria con validità oraria o giornaliera per il servizio urbano

Non è consentito il viaggio dei genitori senza minori e non è ammesso il viaggio di un numero di minori superiore a quello indicato nella Card.

La Euregio Family Pass scade al compimento dei 18 anni del primo figlio. Alla scadenza essa deve essere nuovamente emessa con i dati dei rimanenti minori. Analoga nuova emissione va richiesta anche in caso di inserimento di nuovi minori.

L'Euregio family pass è stato esteso anche ai nonni che possono circolare con i minori esibendo la card dei genitori

La Euregio Family Pass deve essere esibita al Personale di controlleria in uno dei formati suddetti, unitamente a un titolo di viaggio cartaceo o una carta scalare anonima convalidata all'atto della salita a bordo treno o un biglietto acquistato mediante canali online Trenitalia (App Trenitalia, Trenitalia.com, Mobile), App Open Move, App DropTicket o App MooneyGo.

Se i genitori viaggiano entrambi, è sufficiente l'esibizione della Euregio Family Pass di un solo genitore.

Biglietto comitiva: i gruppi di almeno 15 persone hanno diritto alla riduzione del 15% rispetto alla

tariffa ordinaria, su esibizione di un elenco nominativo dei componenti del gruppo. Tale elenco deve essere esibito anche al personale di controlleria unitamente al biglietto di viaggio. Per i gruppi superiori alle 20 persone è obbligatorio dare comunicazione preventiva all'azienda.

Gli elettori hanno diritto alla riduzione del 60% sulla tariffa ordinaria.

Per i titoli di viaggio extraurbani acquistati solamente con le App Open Move, DropTicket e MooneyGo per smartphone la tariffa applicata è ridotta del 10% rispetto a quella ordinaria del servizio extraurbano e urbano.

§4.- Modifiche del contratto di trasporto

Le carte scalari ed i titoli di viaggio provinciali acquistati mediante canali online Trenitalia (App Trenitalia, Trenitalia.com, Mobile), App Open Move, App DropTicket o App MooneyGo non consentono l'accesso a treni di categoria diversa dai Regionali.

§5.- Irregolarità ed abusi

Il passeggero è tenuto a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino all'uscita dalla stazione di discesa, nonché ad esibirlo ad ogni richiesta da parte del personale ferroviario

Il passeggero che sale in treno sprovvisto di biglietto, o con biglietto cartaceo non oblitterato (nei casi in cui è prevista l'oblitterazione), con carta scalare non validata in salita o con titolo di viaggio acquistato con App Open Move, App DropTicket o App MooneyGo per smartphone non convalidato o convalidato successivamente alla salita a bordo, viene regolarizzato nel modo seguente:

- se, all'atto della salita, avvisa il Personale di Accompagnamento del treno, deve corrispondere il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria a cui si aggiunge:
 - un sovrapprezzo di €2,00 per le tratte sovraregionali;
 - una maggiorazione di €0,50 per ogni fascia chilometrica per le tratte interne alla Provincia di Trento;
 - se non avvisa, solo all'atto della contestazione può regolarizzare la propria posizione con il pagamento del corrispondente prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per la relazione interessata più la sanzione di €30,00.
- nei casi di mancato avviso al Personale di Accompagnamento del treno o di titolo di viaggio non valido o contraffatto ed in caso il passeggero decida di non regolarizzare la propria posizione all'atto della contestazione dovrà corrispondere il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per la relazione interessata e la classe scelta più una sanzione amministrativa di €80,00 da corrispondere

entro 60 giorni dalla contestazione. Sempre in questi casi, qualora il passeggero sia maggiorenne, sarà fatto scendere dal treno alla prima fermata dello stesso.

Per passeggeri in salita da una stazione sprovvista di biglietteria o con biglietteria chiusa e contemporaneamente con biglietteria self-service non presente o non funzionante, il biglietto a bordo treno viene emesso senza applicazione del sovrapprezzo per le tratte sovraregionali a condizione che il personale di bordo sia stato preavvisato all'atto della salita in treno. Per le tratte interne alla Provincia Autonoma di Trento è stata stabilita, per acquisto a bordo indipendentemente dalla presenza o meno di biglietterie/self service funzionanti, una tariffa di 0,50 euro maggiore rispetto alla tariffa ordinaria.

Nei confronti delle persone a mobilità ridotta in carrozzina non è applicabile il sovrapprezzo nel caso che essi acquistino il biglietto a bordo treno anche salendo da stazioni con biglietterie a terra aperte e funzionanti.

Qualora non sia possibile convalidare il biglietto a terra per guasto delle apparecchiature di stazione a ciò preposte, il personale di bordo non applicherà il sovrapprezzo sempreché il viaggiatore gliene dia avviso all'atto della salita a bordo treno.

Il passeggero che sale in treno con titolo di viaggio non valido o contraffatto, all'atto della contestazione può regolarizzare la propria posizione con il pagamento del corrispondente prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per la relazione interessata e la classe scelta più la sanzione di €30,00. La constatazione della contraffazione del titolo di viaggio comporta in ogni caso il ritiro del documento da parte dell'agente in servizio.

Il passeggero è assoggettato alla sanzione amministrativa di €10,00 da corrispondere entro 60 giorni dalla contestazione:

- se, in possesso di biglietto urbano cartaceo a validità temporale, non esegue le ulteriori operazioni di convalida previste ad ogni salita effettuata entro il periodo di validità decorrente dalla prima validazione;
- se, in possesso di titolo di viaggio urbano elettronico, a scalare o con App Open Move o, App DropTicket o App MooneyGo per smartphone, non esegue le ulteriori operazioni di convalida previste ad ogni salita effettuata entro il periodo di validità decorrente dalla prima validazione.

In tali casi al passeggero è consentito regolarizzare la propria posizione all'atto della contestazione con il pagamento immediato di una sanzione pari a €3,50.

Per i gruppi familiari in possesso della Family Card, la sanzione amministrativa di €10,00 viene applicata nel caso di mancata esibizione della Family Card, a fronte di dichiarazione di dimenticanza da parte del genitore. È comunque consentito al titolare della Family Card di regolarizzare la propria posizione all'atto della contestazione con il pagamento immediato di una sanzione pari a €3,50 e valida per tutto il

gruppo familiare.

Il Personale di controlleria provvede comunque ad annotare i dati anagrafici dell'utente e ad inviarli alla Direzione Provinciale Trento per la verifica del possesso della tessera. Se la stessa tessera dovesse risultare irregolare si applica la sanzione di €80,00 per un genitore (dedotto di quanto già eventualmente pagato a bordo) e di €80,00 più il prezzo del biglietto ordinario per ciascun componente del gruppo familiare.

La mancata esibizione della Family Card e la mancata dichiarazione di dimenticanza da parte di un genitore comportano la regolarizzazione di ciascun componente del gruppo familiare come sprovvisto di biglietto, salvo il genitore possessore del titolo di viaggio singolo.

Nel caso in cui il passeggero non effettui il pagamento nei termini previsti, saranno applicate, a cura degli uffici provinciali e comunali competenti per il servizio, le ulteriori maggiorazioni fino a €30,00 previste in tali circostanze dalla legge provinciale.

§6.- Rimborsi e indennità

I rimborsi dei biglietti integrati possono essere concessi solo nei seguenti casi:

- biglietti singoli: il rimborso viene concesso integralmente nei casi di soppressione di corse o treni per cause imputabili alle aziende. È inoltre previsto nei casi di emissione biglietto a bordo treno per impossibilità di acquisto abbonamento a terra per chiusura non previamente comunicata di biglietteria presenziata o guasto bloccante alle biglietterie automatiche, ove l'abbonamento acquistato successivamente dall'utente copra anche l'acquisto del biglietto singolo.
- carte scalari: il rimborso viene concesso in caso di mancata validazione in discesa dovuta a guasto delle validatrici di stazione o in caso di soppressione di corsa successiva al check-in dell'utente.

Ogni altro caso di rimborso di titolo di viaggio deve essere preventivamente autorizzato dal Servizio mobilità pubblica della Provincia Autonoma di Trento..

Non è ammesso il rimborso per furto o smarrimento della carta scalare semestrale o anonima.

L'indennità da ritardo viene erogata per i titoli di viaggio singoli, applicando quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia e calcolata sul valore del biglietto.

ABBONAMENTI

Gli abbonati della Provincia di Trento sono dotati di una tessera con foto e microchip, denominata Smart Card, rilasciata dal Servizio mobilità pubblica della Provincia Autonoma di Trento, sulla quale sono preregistrati i dati anagrafici dell'abbonato e del percorso in abbonamento. Tale tessera non ha scadenza di validità, salvo quelle rilasciate a determinate categorie di utenti.

Esistono i seguenti cinque tipi di tessere:

1. Studenti, per alunni della scuola dell'obbligo e fino alla classe 5a superiore purché di età non superiore ai 30 anni;
2. Studenti universitari;
3. Lavoratori, riservata ai lavoratori ed agli utenti non classificabili negli altri gruppi;
4. Pensionati, riservata agli anziani che hanno superato i 60 anni di età, suddivisi nelle categorie A, B, D, e che hanno superato i 70 anni nella categoria C;
5. Categoria G, che viene rilasciata alle seguenti classi di abbonati:
 - Persone con disabilità (portatori di handicap, non vedenti, sordomuti, invalidi);
 - Operatori del Servizio Civile volontario;
 - Richiedenti Asilo Politico, con attestazione del Servizio Politiche Sociali;
 - Disoccupati e inoccupati frequentanti appositi corsi provinciali organizzati dall'Agenzia del Lavoro o finanziati dal Fondo Sociale Europeo;
 - Forze dell'Ordine, per gli appartenenti ad uno dei seguenti corpi: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Tributaria Investigativa, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Corpo Forestale Provinciale, Polizia Municipale Intercomunale Forze Armate;
 - Dipendenti PAT, per i lavoratori dipendenti della Provincia Autonoma di Trento che si spostano per esigenze di servizio.

Nella tessera, all'atto dell'acquisto in biglietteria, vengono caricati gli abbonamenti tramite appositi dispositivi di lettura/scrittura di microchip, e al cliente è rilasciata ricevuta cartacea di quanto corrisposto. Nella ricevuta è riportato il prezzo, il numero della Smart Card, il nome e cognome del titolare, la data di emissione e la data di scadenza della validità. La ricevuta non è valida come titolo di viaggio.

Tutte le smart card, anche quelle rilasciate a utenti che hanno diritto ad abbonamenti gratuiti, devono essere inizialmente rese valide per la vendita tramite il pagamento del supporto a microchip, fissato in €4,00.

Nei casi in cui sulla smart card la fotografia risulti sbiadita o il nominativo non sia più leggibile, il titolare deve provvedere entro 10 giorni dalla contestazione alla richiesta onerosa di duplicato e, nel caso in cui non provveda entro il termine suddetto, la tessera viene annullata.

Accanto alle tessere smart card con microchip, esistono anche i tesserini cartacei e senza foto rilasciati

agli studenti delle scuole dell'obbligo fino alla secondaria di primo grado che utilizzano i servizi di trasporto dedicati casa-scuola. Tali tesserini hanno anche funzione di abbonamento annuale e sono validi anche sui servizi di linea stradali e ferroviari.

Inoltre, nell'ambito urbano del Comune di Trento e di Rovereto hanno diritto alla circolazione gratuita anche gli appartenenti alla Polizia Municipale, purché in possesso di tesserino di riconoscimento.

§1.- Itinerari e prezzi

Il titolo di viaggio integrato di abbonamento interessante il solo territorio provinciale di Trento consente l'accesso ai treni Regionali e a tutti i mezzi di trasporto delle altre società partecipanti all'accordo per l'integrazione tariffaria del Trentino.

Le tariffe extraurbane sono stabilite sulla base delle distanze riportate nelle polimetriche provinciali, arrotondate a €0,10.

Le tariffe del servizio urbano di Trento sono applicabili per i percorsi fra le stazioni ferroviarie di Lavis, Trento, Trento S. Chiara, Trento S. Bartolameo, Villazzano, Povo-Mesiano.

Le tariffe del servizio urbano di Rovereto sono applicabili sul percorso fra Rovereto e Mori.

Le tariffe del servizio urbano di Pergine sono applicabili sul percorso fra Pergine e S. Cristoforo al Lago-Ischia.

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

Gli abbonamenti per il trasporto pubblico integrato trentino possono essere acquistati presso le biglietterie Trenitalia della Provincia di Trento, biglietterie Trentino Trasporti e i punti vendita autorizzati.

Gli abbonamenti annuali studenti fino alla 5a superiore possono essere acquistati presso le biglietterie Trenitalia, Trentino Trasporti, mediante il versamento dell'importo previsto (s.v. §3).

In corso di viaggio o all'arrivo, l'abbonato deve essere munito della Smart Card da esibire unitamente all'abbonamento.

La Smart Card deve essere validata in salita utilizzando le apposite apparecchiature di stazione. Da tale obbligo sono esonerati i titolari di smart card categoria G per disabili (con o senza accompagnatore).

In caso di abbonamenti per studenti frequentanti l'Università degli studi di Trento, caricati su smartphone, la validazione può essere effettuata o fotografando il codice QR Code riportato sulle etichette applicate sulle validatrici delle stazioni e autobus, oppure inserendo nell'apposito campo il codice alfanumerico riportato sulle etichette stesse.

I periodi di validità degli abbonamenti sono i seguenti:

- settimanale extraurbano: sette giorni dal lunedì alla domenica successiva;
- mensile extraurbano: dal giorno di inizio validità a scelta dell'abbonato sino alle ore 24:00 del giorno antecedente del mese successivo; se l'inizio della validità coincide con il primo giorno del mese la scadenza avviene alle ore 24:00 dell'ultimo giorno dello stesso mese;
- mensile urbano: dal giorno di inizio validità a scelta dell'abbonato sino alle ore 24:00 del giorno antecedente del mese successivo; se l'inizio della validità coincide con il primo giorno del mese la scadenza avviene alle ore 24:00 dell'ultimo giorno dello stesso mese;
- mensile estivo: dal 1° luglio al 31 agosto a scelta dell'abbonato con decorrenza mensile;
- semestrale extraurbano lavoratori: da un lunedì a scelta dell'abbonato alla domenica della 26ª settimana successiva;
- semestrale extraurbano pensionati: dal giorno di inizio validità a scelta dell'abbonato sino alle ore 24:00 del giorno antecedente del sesto mese successivo;
- annuale urbano o extraurbano per studenti con libera circolazione per studenti fino alla quinta superiore: dal 1° settembre fino al 31 agosto dell'anno successivo;
- annuale urbano o extraurbano con libera circolazione per studenti iscritti all'Università degli studi di Trento: dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo;
- “annuale urbano o extraurbano con libera circolazione per studenti universitari extra UNITN: da un giorno a scelta dell'abbonato fino al giorno precedente dell'anno successivo;
- annuale extraurbano per lavoratori: da un lunedì a scelta dall'abbonato alla domenica della 52ª settimana successiva;
- annuale urbano per lavoratori: da un giorno a scelta dell'abbonato fino al giorno precedente dell'anno successivo; se l'abbonamento viene acquistato il primo gennaio vale fino al 31 dicembre dello stesso anno.

Nei casi di mancato funzionamento della smart card che non consenta il caricamento dell'abbonamento - quando all'apparenza la stessa non presenti segni di rotture o danneggiamenti e sia evidente l'assenza di responsabilità dell'utente nel malfunzionamento - le biglietterie possono rilasciare un biglietto gratuito con validità massima fino a 5 giorni (computando anche quello del rilascio). In tal caso alla consegna della nuova smart card l'utente provvederà al pagamento del nuovo supporto quale misura compensativa dei viaggi effettuati.

Nel caso di sospensione temporanea dei collegamenti di rete all'utente impossibilitato all'acquisto dell'abbonamento verrà rilasciato un biglietto gratuito valido fino al giorno successivo.

Per l'ammissione ai treni di categoria diversa dai Regionali, l'abbonato deve munirsi di biglietto di

cambio servizio da richiedere obbligatoriamente nelle biglietterie di stazione, che consente nel giorno indicato sullo stesso di effettuare un viaggio sul treno prescelto senza garanzia del posto.

§3.- Riduzioni

Agli studenti dalle scuole dell'infanzia fino alla classe quinta superiore viene rilasciato un abbonamento annuale che consente, agli aventi diritto, la libera circolazione all'interno dei confini tariffari della Provincia Autonoma di Trento su tutti i treni regionali dal 1° settembre al 31 agosto. La tariffa-famiglia per il trasporto degli alunni/studenti frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado (compresi centri di formazione professionale), nonché centri socioeducativi, è pari a € 20,00 a figlio. Il trasporto è gratuito dal quarto figlio in poi.

Per poter usufruire della libera circolazione:

- gli studenti, sino alla scuola secondaria di primo grado, devono esibire un tesserino cartaceo, la cui domanda deve essere presentata presso gli istituti scolastici. Il pagamento deve essere effettuato tramite il canale PagoPa, l'avviso di pagamento inviato tramite e-mail e una volta ottenuto il tesserino, sempre via mail, va stampato o esibito su smartphone.
- Gli studenti della scuola secondaria di secondo grado e centri di formazione professionale usufruiscono della libera circolazione caricando l'abbonamento sulla smartcard. Lo studente in questo caso deve provvedere autonomamente al caricamento della libera circolazione presso le biglietterie di Trentino Trasporti SpA.

Anche gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado in alternanza scuola lavoro (non in possesso di abbonamento o in possesso di abbonamento annuale non di libera circolazione che non copre il percorso o la validità) hanno diritto a un tesserino cartaceo di libera circolazione da richiedere presso il Servizio mobilità pubblica della Provincia autonoma di Trento al costo di €10,00 e valido fino ad un massimo di 3 settimane.

Rientrano negli aventi diritto al tesserino di libera circolazione a un costo di €10,00 a settimana fino a un importo massimo di €20,00 con durata massima di un mese anche:

- gli studenti di istituti superiori stranieri in scambio culturale con scuole della Provincia Autonoma di Trento e gli insegnanti accompagnatori;
- Giovani di origine trentina (in età 18-35 anni) residenti all'estero in occasione di periodi trascorsi in Trentino in ambito di progetti di interscambio culturale promossi dal Servizio Emigrazione e Solidarietà Internazionale della Provincia.

Gli studenti universitari iscritti all'UniTrento possono richiedere la tessera di libera circolazione dietro il

versamento di un contributo di €50,00 mediante la procedura online sul sito dell'Università Studi Trento. Invece, gli studenti universitari iscritti a università diverse da UniTrento, inclusi studenti frequentanti corsi post-diploma, Alta Formazione Professionale, borsisti/dottorandi/stagisti, corsi di livello universitario del Conservatorio di Musica, corsi di livello universitario dell'Istituto Interpreti e Traduttori, possono richiedere il rilascio di una libera circolazione al costo di €100,00 presso le biglietterie, dietro esibizione della tessera universitaria.

Gli studenti lavoratori, per ottenere la smart card studenti, non devono svolgere attività lavorativa (da lavoro dipendente o autonoma) a tempo indeterminato per più di 20 ore settimanali. Il limite di 20 ore settimanali è previsto anche nel caso di attività lavorativa a tempo determinato con una durata di almeno 6 mesi a partire dalla data di richiesta della smart card.

Alle persone con disabilità riconosciuta in base ad apposita certificazione presentata all'atto della richiesta della smart card categoria G, la cui validità è limitata a 5 anni, viene rilasciato un abbonamento annuale gratuito che consente la libera circolazione su tutte le linee urbane ed extraurbane. I possessori di smart card "Categoria G con accompagnatore" hanno diritto all'accompagnatore gratuito. I titoli di viaggio sono denominati rispettivamente 'Libera circolazione 5 anni cat. G' e 'Libera circolazione 5 anni cat. G con accompagnatore'.

Alle persone di età superiore ai 60 anni viene rilasciata la smart card 'Pensionati', valida 5 anni, in base alle categorie A, B e D. Per il rilascio di tale tessera l'ultrasessantenne deve certificare con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di non svolgere attività lavorativa, da lavoro dipendente o autonomo a tempo indeterminato, per più di 20 ore settimanali, o di non svolgere attività lavorativa a tempo determinato, con durata di almeno sei mesi dal momento della richiesta della smart card, per più di 20 ore settimanali.

La tessera (categoria A, B e D) dà diritto all'acquisto di abbonamento di libera circolazione provinciale urbana ed extraurbana alla tariffa della categoria in cui viene inserito il richiedente.

La tessera "Pensionati" categoria C (valida 5 anni) dà diritto alla libera circolazione gratuita provinciale ed è prevista per i soggetti che hanno compiuto 70 anni senza vincoli di reddito e residenti in Provincia di Trento

Per l'acquisto degli abbonamenti annuali urbani o extraurbani a favore di appartenenti allo stesso nucleo familiare, è previsto uno sconto del 20% sul secondo abbonamento, del 30% sul terzo e del 40% sul quarto e successivi, purché gli abbonamenti vengano acquistati nello stesso anno e fra di essi non ci siano abbonamenti a titolo gratuito o abbonamenti studenti fino alle superiori.

Gli agenti delle Forze dell'Ordine usufruiscono dell'abbonamento gratuito di libera circolazione annuale, caricato su una tessera Cat. G di tipo anonimo. Essi devono validare la smart card ad ogni

salita a bordo. Fanno eccezione a tale obbligo gli agenti dell'Arma dei Carabinieri e delle Forze di Polizia, in uniforme o muniti di tesserino di riconoscimento, viaggianti nelle tratte comprese nei servizi urbani elencate al punto §1.- *Itinerari prezzi* del capitolo precedente Biglietto integrato.

§4.- Irregolarità ed abusi

Al passeggero in possesso di regolare titolo di viaggio elettronico di durata almeno settimanale che non abbia provveduto alla operazione di validazione prima di salire a bordo è consentito regolarizzare la propria posizione all'atto della contestazione con il pagamento immediato di una sanzione di €3,50.

Il passeggero che non è in grado di esibire il titolo di viaggio elettronico di durata almeno settimanale al personale di controlleria, ovvero che, pur esibendolo, non abbia provveduto alla operazione di validazione prima di salire a bordo, verrà assoggettato al pagamento di una sanzione di €10,00 da corrispondere entro 60 giorni dalla contestazione.

Nel caso in cui il passeggero non effettui il pagamento entro i 60 gg., saranno applicate, a cura degli uffici provinciali e comunali competenti per il servizio, ulteriori maggiorazioni fino ad un massimo di €30,00, come previsto dalla legge provinciale.

§5.- Rimborsi e indennità

I rimborsi degli abbonamenti integrati possano essere concessi nei seguenti casi:

- per gli abbonamenti annuali extraurbani o di libera circolazione (esclusi gli abbonamenti studenti a tariffa famiglia) viene concesso il rimborso del 50% dell'importo pagato qualora la richiesta venga presentata alla Provincia entro i primi sei mesi di validità dell'abbonamento stesso;
- nel caso di abbonamenti per studenti fino alla quinta superiore è altresì possibile rimborsare il 50% della tariffa versata in caso di successiva rinuncia, per qualsiasi motivo, formalizzata al Servizio mobilità pubblica con contestuale consegna del documento di legittimazione entro il 31 dicembre dell'anno scolastico a cui si riferiscono.

Ogni altro caso di rimborso di titolo di viaggio deve essere preventivamente autorizzato dal Servizio mobilità pubblica.

NORME GENERALI

§1.- Trasporto di animali

E' ammesso il trasporto gratuito di piccoli animali purché non occupino un posto a sedere e siano tenuti in braccio dal proprietario.

Per il trasporto dei cani di qualsiasi taglia si applica la tariffa ordinaria di corsa semplice, mentre il

trasporto è gratuito per i cani guida per non vedenti.

E' altresì ammesso, solo sui percorsi interni provinciali, il trasporto gratuito dei cani guida per non udenti.

Gli animali viaggiano sotto la responsabilità dell'accompagnatore che vigila affinché non arrechino disturbo o danno agli altri passeggeri.

§2.- Trasporto bici

Nei limiti dei posti disponibili, sui treni Regionali espressamente indicati nell'Orario Ufficiale di Trenitalia, vengono rilasciati biglietti per il trasporto della bici validi per una sola corsa interna alla Provincia di Trento al prezzo di €2,00.

Il biglietto emesso dal sistema Mitt riporta il giorno di validità e non necessita di convalida, e scade alle ore 24,00 del medesimo giorno.

I minori di 18 anni viaggianti gratuitamente, in applicazione della agevolazione Family Card, possono trasportare gratuitamente la bici se accompagnati da un adulto in possesso del biglietto per bici al seguito.

I passeggeri in possesso di un abbonamento annuale per il servizio urbano di Trento, Rovereto o Pergine Valsugana hanno diritto al trasporto gratuito della bicicletta sui percorsi ferroviari urbani delle citate località, nei limiti dei posti disponibili sui treni Regionali espressamente indicati nell'Orario ufficiale ed esclusivamente nei giorni feriali.

Gli studenti universitari, i lavoratori ed i pensionati in possesso di abbonamento extraurbano semestrale o annuale hanno diritto alla gratuità del trasporto della bicicletta nei limiti dei posti disponibili sui treni Regionali sui quali è ammesso il trasporto delle bici, nei soli giorni feriali e per la medesima tratta dell'abbonamento. Sono esclusi dal trasporto gratuito della bici i possessori di abbonamento gratuito ivi compresi gli studenti fino alla classe quinta superiore.

È possibile acquistare il titolo di viaggio per la bici anche a bordo treno senza maggiorazione, avvisando il capotreno all'atto della salita.

Per quanto non espressamente previsto si applicano le norme di cui alla Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

NORME PARTICOLARI

Viaggi che comprendono interscambi nella stazione ferroviaria di Ora

Ai passeggeri della Provincia Autonoma di Trento in possesso di valido titolo di viaggio da/per la Val

di Fassa e la Val di Fiemme è consentita la salita o discesa nella stazione ferroviaria di Ora.

Non è consentita la salita/discesa nelle fermate intermedie di Salorno, Magrè/Cortaccia ed Egna collocate tra la stazione di Trento e la stazione di Ora.

MUSEUM PASS 'TRENTO ROVERETO CITTA' DI CULTURE'

A residenti e ospiti della Provincia di Trento è riservata la tessera Museum Pass - 'Trento Rovereto Città di Culture', in formato 'chip on paper' con microchip incorporato, che consente al titolare del Pass, anche accompagnato da due minorenni gratuiti, l'utilizzo di tutti i mezzi pubblici del MITT (Trasporto Integrato Trasporti Trentino) in servizio urbano ed extraurbano, per 48 ore decorrenti dalla prima validazione.

Il Museum Pass è acquistabile presso l'Azienda Provinciale del Turismo, i musei e gli esercizi convenzionati al prezzo di €22,00; non è acquistabile nelle biglietterie Trenitalia.

All'atto dell'emissione sul Museum Pass viene caricato un titolo di viaggio di libera circolazione provinciale a data aperta la cui validità, una volta effettuata la prima validazione, è di 48 ore consecutive.

Il titolo di viaggio caricato è utilizzabile solo sui treni Regionali e Regionali Veloci.

Il titolare del Museum Pass deve provvedere alla validazione ad ogni salita a bordo del mezzo di trasporto. In caso non abbia provveduto ad effettuare la prima validazione o in caso non sia in grado di esibire il Museum Pass è considerato sprovvisto di biglietto e regolarizzato in base a quanto previsto al punto §4.- *Irregolarità ed abusi* capitolo Biglietto integrato) di questa tariffa.

Se la mancata validazione è relativa ad un viaggio successivo al primo, sempre ricadente nell'ambito delle 48 ore di durata complessiva del titolo di viaggio, si applica quanto disposto al punto §4.- *Irregolarità ed abusi* del capitolo ABBONAMENTI di questa tariffa.

Il Museum Pass non è trasferibile e non è rimborsabile.

TRENTINO GUEST CARD

La Guest Card è una tessera in formato digitale caricata su smartphone, che consente di accedere gratuitamente a vari servizi culturali e di intrattenimento e, a richiesta dell'utente, anche al trasporto pubblico provinciale.

Viene inviata direttamente via mail o sms dalle strutture ricettive alberghiere aderenti all'iniziativa a favore dei clienti che vi sono ospitati. Se non si dispone di uno smartphone, si potrà richiedere la stampa della card al momento del check-in nella struttura alberghiera. Il suo costo è compreso nel

prezzo pagato per il soggiorno e la sua validità è estesa all'intero periodo di permanenza.

Per ogni gruppo familiare viene rilasciata una sola Guest Card, nella quale sono riportati il nome e cognome del titolare, la validità ed il numero di adulti e minori aventi diritto a fruire dei servizi da essa offerti, ivi compreso il titolare. Per viaggiare sui mezzi pubblici è necessario validare la corsa attraverso l'APP Trentino Guest Card. Alla sezione "Viaggia su autobus e treni" si trova il biglietto da validare ad ogni utilizzo, puntando il QR code che si trova a bordo dei mezzi o presso le stazioni ferroviarie.

La Guest Card non è acquistabile presso le biglietterie Trenitalia.

La Guest Card deve essere validata ad ogni salita a bordo e consente, nel periodo di validità, la libera circolazione sui treni Regionali e Regionali Veloci all'interno del territorio provinciale di Trento, ed il trasporto gratuito delle biciclette per tutti gli utenti segnati sulla Card, compreso il titolare, limitatamente alla disponibilità di posti bici a bordo treno.

BIGLIETTO "EUREGIO 2 PLUS"

E' possibile viaggiare nel Tirolo, Alto Adige e Trentino con il biglietto giornaliero "Euregio 2 plus". Il titolo è acquistabile presso le biglietterie di Trenitalia al prezzo di €39,00 ed ha una validità giornaliera. Non è acquistabile a bordo treno.

Con il biglietto "Euregio 2 plus" possono viaggiare al massimo 2 adulti accompagnati da un massimo di 3 bambini (di età inferiore ai 15 anni).

Sul biglietto "Euregio 2 plus" è esplicitata la data di validità e non necessita di convalida.

È utilizzabile sui servizi regionali Trenitalia lungo le linee: Brennero (fino a Borghetto), Valsugana (fino a Primolano). Con il biglietto "Euregio 2 plus" non è possibile viaggiare sui treni di media e lunga percorrenza di Trenitalia (ovvero sui treni AV FR e FA, FB, ES*, EC, IC, EN, ICN).

Nel biglietto "Euregio 2 plus" non è incluso il servizio "Bikebus" lungo la linea Valsugana.

EUREGIO TICKET STUDENTS

E' un abbonamento annuale di Libera Circolazione valido in tutto l'Euregio e dedicato agli studenti di età inferiore ai 28 anni e frequentanti università o corsi parauniversitari nell'Euregio.

È valido su tutti i treni regionali in Trentino, Alto Adige e Tirolo. Limitatamente al Tirolo anche sui treni a lunga percorrenza RailJet, RailJet Express, Intercity-Express, InterCity, EuroCity.

L'Euregio Ticket Students è valido un anno dalla data di rilascio ed il prezzo è di €320,00. Può essere acquistato sui seguenti canali di vendita:

- In Trentino: online su www.altoadigemobilita.info (invio per posta);
- In Alto Adige: online su www.altoadigemobilita.info (ritiro presso biglietteria);
- In Tirolo attraverso VVT: biglietteria oppure Ticketshop (solo mobile, escluso print@home).

Le condizioni di utilizzo seguono quelle della rispettiva regione:

- se caricato su tesserino STA:
 - in Trentino e in Tirolo vale come titolo di viaggio a vista (per viaggi con partenza da Innsbruck/Sillian/Lienz o Trento in direzione Alto Adige il titolo va convalidato presso le apposite validatrici);
 - in Alto Adige valgono le condizioni di utilizzo dell'abo+;
- se caricato su tesserino VVT vale come titolo di viaggio a vista in tutta l'Euregio.

Bonus ferroviario per ritardi e soppressioni

Come previsto all'art. 18 comma 5 del Contratto, è prevista l'erogazione di un bonus ferroviario, secondo quanto definito dalla Provincia nella deliberazione della Giunta provinciale n. 2991/2010 e s.m.i., consistente in una riduzione pari a 10 euro sull'acquisto di un abbonamento extraurbano mensile o settimanale (lavoratori o studenti universitari).

Il bonus viene erogato ai possessori di abbonamento settimanale, mensile e annuale a tariffa integrata MITT, nel caso di superamento nel periodo di riferimento dei seguenti indici di affidabilità:

- Tratta Trento – Bassano del Grappa: indice di affidabilità pari a 1,0%;
- Tratta Trento – Verona P.N.: indice di affidabilità pari a 2,5%.

Il bonus viene erogato agli abbonati che autodichiarino l'avvenuto utilizzo sul servizio ferroviario per la tratta acquistata, nel periodo di riferimento,

Per gli abbonati annuali la riduzione è pari a Euro 10,00 per il numero di mesi di superamento dell'indice nel periodo di riferimento e potrà essere impiegato solo al termine di validità dell'abbonamento per l'acquisto di un altro abbonamento.

Gli indici di affidabilità mensile sono pubblicati sul sito internet della Provincia il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento.

Calcolo indice di affidabilità

Si considerano i treni regionali circolanti sulle tratte Verona-Trento e Bassano-Trento con ritardo superiore a 1 minuto in arrivo a Trento e i treni soppressi totalmente e non sostituiti con bus (sono invece da computare i minuti di un treno soppresso, ma sostituito con treno successivo).

L'indice di affidabilità rapporta i minuti di ritardo (oltre il primo minuto) e i minuti delle corse soppresse alla durata programmata di tutte le corse della tratta:

$$I_a = \frac{\text{somma_min RIT} \geq 1 + \text{somma_min SOP NO FM}}{\text{somma_min PROG} - \text{somma_min SOP FM}}$$

dove:

- somma_min RIT >=1 = somma dei minuti di ritardo registrati solo dai treni in arrivo a Trento con ritardo uguale o superiore a un minuto per cause diverse dalla forza maggiore
- somma_min tot SOP NO FM = somma dei minuti treno soppressi totalmente per cause diverse dalla forza maggiore e non sostituiti con bus
- somma_min PROG = somma dei minuti treno programmati;
- somma_min tot SOP FM = somma dei minuti treno soppressi totalmente per cause di forza maggiore.

Sono esclusi dalla valutazione dell'indice i ritardi dovuti alle cause di forza maggiore o per sciopero.

Sono esclusi dal computo dei minuti programmati i treni autosostituiti previsti in orario, nonché quelli per cause di forza maggiore o per sciopero.

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

Per viaggi tra due o più aree regionali/provinciali (Province Autonome) sono applicabili, per chilometraggi fino a 700 km:

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

I prezzi a tariffa regionale con applicazione sovraregionale sono determinati secondo l'Algoritmo proporzionale per prezzo definito dalle Regioni e Province Autonome, nell'ambito della Commissione

Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio della Conferenza delle Regioni e Province Autonome e deliberato da ciascuna Regione e Provincia Autonoma.

Nella determinazione dei prezzi a tariffa regionale con applicazione sovraregionale, in considerazione della tariffa integrata esclusiva in vigore per viaggi all'interno della Provincia Autonoma di Trento, si utilizzano le tabelle prezzi sotto riportate, che – laddove la Provincia dovesse deliberare un incremento tariffario – saranno adeguate automaticamente della percentuale dell'incremento disposto.

Tariffe 2 classe per la determinazione della tariffa 39AS e 40AS
con origine o destinazione la Provincia di Trento

SCAGLIONE KM	CORSA SINGOLA	ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO ANNUALE
1-4	1,10	32,60	303,70
5-7	1,30	35,80	332,30
8-11	1,80	39,00	361,70
12-15	2,20	41,60	392,80
16-20	2,50	43,20	403,00
21-25	2,90	44,80	419,30
26-30	3,10	45,00	420,00
31-35	3,30	45,50	422,80
36-40	3,50	47,10	438,10
41-45	3,70	48,50	452,80
46-50	4,00	50,10	465,30
51-60	4,40	53,00	492,70
61-70	4,70	55,60	522,30
71-80	5,10	58,00	547,20
81-90	5,50	60,10	572,30
91-100	5,80	62,10	601,90
101-110	6,10	64,10	626,90
111-120	6,40	66,10	651,90
121-130	6,70	68,10	676,90
131-140	7,00	70,10	701,90
141-150	7,30	72,10	726,90
151-160	7,60	74,10	751,90
161-170	7,90	76,10	776,90
171-180	8,20	78,10	801,90
181-190	8,50	80,10	826,90
191-200	8,80	82,10	851,90
201-210	9,10	84,10	876,90
211-220	9,40	86,10	901,90
221-230	9,70	88,10	926,90
231-240	10,00	90,10	951,90
241-250	10,30	92,10	976,90
251-260	10,60	94,10	1.001,90
261-270	10,90	96,10	1.026,90

271-280	11,20	98,10	1.051,90
281-290	11,50	100,10	1.076,90
291-300	11,80	102,10	1.101,90
301-310	12,10	104,10	1.126,90
311-320	12,40	106,10	1.151,90
321-330	12,70	108,10	1.176,90
331-340	13,00	110,10	1.201,90
341-350	13,30	112,10	1.226,90
351-360	13,60	114,10	1.251,90
361-370	13,90	116,10	1.276,90
371-380	14,20	118,10	1.301,90
381-390	14,50	120,10	1.326,90
391-400	14,80	122,10	1.351,90
401-410	15,10	124,10	1.376,90
411-420	15,40	126,10	1.401,90
421-430	15,70	128,10	1.426,90
431-440	16,00	130,10	1.451,90
441-450	16,30	132,10	1.476,90
451-460	16,60	134,10	1.501,90
461-470	16,90	136,10	1.526,90
471-480	17,20	138,10	1.551,90
481-490	17,50	140,10	1.576,90
491-500	17,80	142,10	1.601,90
501-510	18,10	144,10	1.626,90
511-520	18,40	146,10	1.651,90
521-530	18,70	148,10	1.676,90
531-540	19,00	150,10	1.701,90
541-550	19,30	152,10	1.726,90
551-560	19,60	154,10	1.751,90
561-570	19,90	156,10	1.776,90
571-580	20,20	158,10	1.801,90
581-590	20,50	160,10	1.826,90
591-600	20,80	162,10	1.851,90
601-610	21,10	164,10	1.876,90
611-620	21,40	166,10	1.901,90
621-630	21,70	168,10	1.926,90
631-640	22,00	170,10	1.951,90
641-650	22,30	172,10	1.976,90
651-660	22,60	174,10	2.001,90
661-670	22,90	176,10	2.026,90
671-680	23,20	178,10	2.051,90
681-690	23,50	180,10	2.076,90
691-700	23,80	182,10	2.101,90

SEZIONE C – GRATUITA' E AGEVOLAZIONI

Nel PEF allegato al Contratto sono state già ricomprese le seguenti gratuità ed agevolazioni, disposte dalla Provincia Autonoma di Trento e valide sui servizi ferroviari regionali all'interno dei confini

tariffari della Provincia.

GRATUITA'

- per passeggeri di età inferiore a sei anni purché accompagnati da persona maggiorenne munita di biglietto;
- per i cittadini che hanno compiuto 70 anni, senza alcun vincolo di reddito con residenza in provincia di Trento; la Provincia compensa i mancati ricavi da traffico con apposito stanziamento a Trenitalia che riconosce tale gratuità nei limiti dello stanziamento annuale disposto;
- per i cittadini possessori di Categoria G. All'interno della suddetta categoria vengono ricompresi:
 - a. Persone con disabilità (portatori di handicap, non vedenti, sordomuti, invalidi);
 - b. Operatori del Servizio Civile volontario;
 - c. Richiedenti Asilo Politico, con attestazione del Dipartimento Salute e politiche sociali;
 - d. Disoccupati e inoccupati frequentanti appositi corsi provinciali organizzati dall'Agenzia del Lavoro o finanziati dal Fondo Sociale Europeo;
 - e. Forze dell'Ordine, per gli appartenenti ad uno dei seguenti corpi: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Tributaria Investigativa, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Corpo Forestale Provinciale, Polizia Municipale intercomunale, Forze Armate.
Gli agenti delle Forze dell'Ordine usufruiscono dell'abbonamento gratuito di libera circolazione annuale che va validato ad ogni salita a bordo. Fanno eccezione a tale obbligo gli agenti dell'Arma dei Carabinieri e delle Forze di Polizia, in uniforme o muniti di tesserino di riconoscimento, viaggianti nelle tratte comprese nei servizi urbani.
 - f. Dipendenti PAT, per i lavoratori dipendenti della Provincia Autonoma di Trento che si spostano per esigenze di servizio.
- Agevolazione Guest Card riservata a clienti di specifiche strutture ricettive del territorio: consente di accedere gratuitamente a vari servizi culturali e di intrattenimento e, a richiesta dell'utente, anche al trasporto pubblico provinciale;
- Giornate euregio: è prevista la libera circolazione per i possessori di un abbonamento valido nell'area del Trentino, Alto Adige e Tirolo; la Provincia compensa i mancati ricavi da traffico con apposito stanziamento a Trenitalia che riconosce tale gratuità nei limiti dello stanziamento annuale disposto;
- Trasporto bici:

- a. per i minori di 18 anni viaggianti gratuitamente, in applicazione dell'agevolazione Family Card, trasporto gratuito della bici se accompagnati da un adulto in possesso del biglietto per bici al seguito.
- b. per i passeggeri in possesso di un abbonamento annuale per il servizio urbano di Trento, Rovereto o Pergine Valsugana, trasporto gratuito della bicicletta sui percorsi ferroviari urbani delle citate località, nei limiti dei posti disponibili sui treni Regionali espressamente indicati nell'Orario ufficiale ed esclusivamente nei giorni feriali.
- c. per gli studenti universitari, i lavoratori ed i pensionati in possesso di abbonamento extraurbano semestrale o annuale trasporto gratuito della bicicletta nei limiti dei posti disponibili sui treni Regionali sui quali è ammesso il trasporto delle bici, nei soli giorni feriali e per la medesima tratta dell'abbonamento. Sono esclusi dal trasporto gratuito della bici i possessori di abbonamento gratuito ivi compresi gli studenti fino alla classe quinta superiore.

AGEVOLAZIONI

Riduzioni per l'acquisto di abbonamenti annuali urbani o extraurbani a favore di appartenenti allo stesso nucleo familiare. È previsto uno sconto del 20% sul secondo abbonamento, del 30% sul terzo e del 40% sul quarto e successivi, purché gli abbonamenti vengano acquistati nello stesso anno e fra di essi non ci siano abbonamenti a titolo gratuito o abbonamenti studenti fino alle superiori.

- Agevolazione Euregio Family Pass che consente ai gruppi familiari composti da almeno un genitore più un figlio minorenni, o al massimo da due genitori e quattro figli minorenni, di viaggiare nell'ambito della Provincia di Trento, al solo costo di un biglietto singolo a tariffa ordinaria per il servizio extraurbano, e di un biglietto a tariffa ordinaria con validità oraria o giornaliera per il servizio urbano. La Provincia compensa i mancati ricavi da traffico con apposito stanziamento a Trenitalia che riconosce tale agevolazione nei limiti dello stanziamento annuale disposto;
- Agevolazione agli studenti dalle scuole infanzia fino alla classe quinta superiore. Viene rilasciato un abbonamento annuale che consente la libera circolazione all'interno dei confini tariffari della Provincia Autonoma di Trento su tutti i treni regionali dal 1° settembre al 31 agosto.
- Agevolazione agli studenti universitari iscritti all'UniTrento, che prevede la libera circolazione annuale a fronte di un contributo annuale di €50,00 direttamente ad UNITN; La Provincia compensa i mancati ricavi da traffico con apposito stanziamento a Trenitalia che riconosce tale

agevolazione nei limiti dello stanziamento annuale disposto; Trentino trasporti Spa /PAT versa a Trenitalia la quota di abbonamento “storica” prevista fino all’introduzione dell’agevolazione ;

- Agevolazione agli studenti universitari iscritti a università diverse da UniTrento, inclusi studenti frequentanti corsi post-diploma, Alta Formazione Professionale, borsisti/dottorandi/stagisti, corsi di livello universitario del Conservatorio di Musica, corsi di livello universitario dell’Istituto Interpreti e Traduttori. Prevede la libera circolazione annuale a fronte di un contributo annuale di €100,00.
- Agevolazione Euregio Ticket Students, abbonamento annuale di libera circolazione valido in tutto l’Euregio dedicato agli studenti di età inferiore ai 28 anni e frequentanti università o corsi parauniversitari nell’Euregio. La Provincia compensa i mancati ricavi da traffico con apposito stanziamento a Trenitalia che riconosce tale agevolazione nei limiti dello stanziamento annuale disposto;
- Agevolazione Museum Pass riservata ai residenti e ospiti della Provincia Autonoma di Trento. Al costo di 22,00€ è consentito al titolare del Pass, anche accompagnato da due minorenni gratuiti, l’utilizzo di tutti i mezzi pubblici del MITT (Trasporto Integrato Trasporti Trentino) in servizio urbano ed extraurbano, per 48 ore decorrenti dalla prima validazione.

SEZIONE D – ADEGUAMENTI / INCREMENTI TARIFFARI

Nella predisposizione del PEF la Provincia Autonoma di Trento non ha previsto né adeguamenti né incrementi tariffari, mentre le tariffe regionali con applicazione sovregionale risentono della politica tariffaria delle regioni limitrofe.

ALLEGATO 6

Listino Prezzi - Servizi di Trasporto Ferroviario

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

Prezzi medi unitari (€/km) 2024	
Minuetto DMU/EMU	17,78
Flirt /Jazz	11,46
Media Distanza da 4 a 6 carrozze	16,16

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

SERVIZI FESTIVI

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

SERVIZI NOTTURNI

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

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

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

ALLEGATO 7

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

Ai sensi della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi.

Allo scopo si definiscono, in relazione al rapporto tra il numero dei treni nel giorno medio feriale e il totale dei treni di cui al perimetro del presente Contratto di Servizio nello stesso intervallo di tempo, la classificazione delle linee (Tabella 1) e, in relazione al rapporto tra numero di passeggeri serviti in una determinata stazione e il numero di passeggeri provinciali 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 Provincia nel giorno medio feriale \geq a 60%	Trento – Verona Porta Nuova
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Provincia nel giorno medio feriale $<$ a 60%	Trento – Bassano del Grappa

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

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Provincia (perimetro del Contratto di servizio) $>$ a 40% 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 Provincia (perimetro del Contratto di servizio) \leq a 40% e \geq 10%;
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero passeggeri serviti nella Provincia (perimetro del Contratto di servizio) $<$ a 10%.

STAZIONI- Tabella 2

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
Ala	C	
Borgo Valsugana Centro	C	
Borgo Valsugana Est	C	
Caldonazzo	C	
Grigno	C	
Levico Terme	C	
Mezzocorona	C	
Pergine Valsugana	C	
Roncegno Bagni-Marter	C	
Rovereto	B	
Strigno	C	
Trento	A	Si
Villazzano	C	

Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità solo a valle dell'adeguamento da parte del Gestore dell'Infrastruttura (RFI) dei sistemi di monitoraggio e della revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI.

L'elenco delle stazioni rilevanti potrà subire modifiche a seguito di riprogrammazioni del servizio e della realizzazione di nodi di interscambio programmati, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore dell'Infrastruttura.

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

PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE

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

Offerta di posti

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (Allegato 1), fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 5, comma 3 del Contratto.

La conformità è valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti uguale o superiore a quello minimo programmato, di cui all'Allegato 1 Programma d'Esercizio, tenendo conto delle necessarie variazioni per effetto di quanto previsto all'art. 11 "Flessibilità del programma di esercizio" e all'art. 12 "Interruzione dei servizi".

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

Regolarità e Puntualità

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio della circolazione da parte di RFI e alla revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali sono determinati coerentemente con quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, ad esclusione del rilevamento delle puntualità rilevate nelle stazioni intermedie rilevanti nonché del conteggio dei treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo (comunque da considerarsi per intervalli superiori a 60 minuti) che – in ragione della disponibilità di dati – sono computati nella puntualità piuttosto che nella regolarità.

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

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

Regolarità

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

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

dove:

Treni circolati: numero dei treni programmati, sottratti:

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

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

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

Regolarità del servizio: valori annuali	CMQ Obiettivo 2024 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore	CMQ Obiettivo 2025 – 2033 nel caso in cui il dato di consuntivo sia \geq al CMQ dell'anno precedente
%	99,3	+ 0,1 punto

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

- Importo unitario della penale:
 - 5.000,00 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

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

Regolarità del servizio: valori annuali <i>over-performance</i>	CMQ Obiettivo 2024 esteso agli anni successi se il dato di consuntivo è minore	CMQ Obiettivo 2025-2033 nel caso in cui il dato di consuntivo sia \geq all' <i>over</i> <i>performance</i> dell'anno precedente
%	99,7	+ 0,1 punto

- Importo unitario della mitigazione della penale pari a 5.000,00 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

Puntualità

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

Il ritardo si definisce come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in una determinata località di rilevamento.

La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore % di scostamento orario OS (0'-5') dei treni, per ogni linea della tabella 1 e per mese.

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

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

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

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

L'indicatore %OS si misura per:

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

Puntualità del servizio: valori mensili	CMQ 2024 Estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore	CMQ 2025 – 2033 Nel caso in cui il dato di consuntivo sia > al CMQ dell'anno precedente
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	88,5%	+0,1%
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	85,8%	+0,1%
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	91,9%	+0,1%
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,1%	+0,1%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2032).

- Importo unitario mensile della penale:
 - Linea FR1/2 domanda rilevante: 50 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno;
 - Linea FR1/2 domanda non rilevante: 50 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno.

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

Puntualità del servizio: valori mensili over-performance	CMQ 2024 – 2033
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	+0,3% rispetto all'obiettivo annuale
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	

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

Informazioni all'utenza – prima del viaggio

Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_AN.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni

siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, considerando il ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere applicate a seguito del compimento delle azioni previste nel primo periodo di realizzazione del Piano di intervento vendita ed informazioni, di cui all'art. 14 comma 7 del contratto.

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

Per ogni singola non conformità rilevata dalla Regione si applicano le seguenti penali:

- per le informazioni dinamiche di cui ai punti 26, 28 e 29 è applicata una penale pari a 25 euro;
- per tutte le altre informazioni è applicata una penale pari a 25 euro.

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

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x		
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x				
	20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				x			
	21	Corrispettivo totale annuo (in euro)				x			
	22	Compensazione finanziaria annua (in euro)				x			
	23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				x			
	24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x			
	25	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI)				x			
DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	27	Binario di arrivo e partenza dei treni			x	x	x		
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x			

Informazioni all'utenza – durante il viaggio

Le condizioni minime di informazione durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_DU.

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

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

Per ogni singola non conformità per singolo Convoglio, relativa alla comunicazione statica e dinamica rilevata dalla Provincia è applicata una penale pari a 15 €, e comunque non superiore a 100 € per convoglio.

	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 -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	

Livelli minimi di trasparenza

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

- a) contratto di servizio e allegati in vigore corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
 - i) corrispettivo totale annuo (in euro);
 - ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
 - iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
 - iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
- b) carta della qualità dei servizi in vigore;
- c) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;
- d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Provincia, suddivise per indicatore della

qualità;

e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;

f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:

i) numero passeggeri trasportati e $pax \cdot treni \cdot km$;

ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/ n° pax);

iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;

iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

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

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

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

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

Livelli minimi di accessibilità commerciale

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

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

b) disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);

c) funzionamento delle BSS full (rilevanti ai sensi della Delibera ART 16/2018) - biglietterie automatiche (%BAUT);

d) funzionamento delle validatrici (%VAL).

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

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

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

- biglietteria in stazione aperta (da programma) almeno 5 giorni a settimana;
- biglietteria *self service* full ove sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito;

- punto vendita convenzionato, raggiungibile a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati.

In ottemperanza alla Delibera di Giunta provinciale n. 1172 di data 1° luglio 2022, è possibile acquistare il biglietto a bordo, qualsiasi sia il livello di dotazione dei canali di vendita e avvisando il capotreno all'atto della salita, con una maggiorazione di 0,50 euro.

Con riferimento gli investimenti già previsti nel Piano Economico – Finanziario secondo gli standard definiti dalla Delibera ART 16/2018, si individuano sotto le condizioni minime di qualità:

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).
- Importo annuo della penale: 150,00 euro per ogni punto di scostamento percentuale in meno, escludendo le problematiche della rete di vendita diretta *self service* di cui al presente Contratto, se dovute ad atti vandalici e di sabotaggio.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):

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

b) Funzionamento canali telematici (%BTEL)

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

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

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).
- Importo unitario della penale: 1.000,00 euro per ogni punto percentuale
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

c) Funzionamento delle biglietterie automatiche - *self service* BSS full (%BAUT)

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

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

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

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

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

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

- Importo annuale della penale:

- BAUT Tipologia A: 100,00 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
- BAUT Tipologia B: 75 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
- BAUT Tipologia C: 50,00 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

d) Funzionamento delle validatrici (%VAL)

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

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

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

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

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

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).
- Importo unitario della penale:
 - VAL Tipologia A: 100,00 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - VAL Tipologia B: 75,00 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
 - VAL Tipologia C: 50,00 euro per ogni punto percentuale di scostamento.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Livelli minimi di pulizia

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

Indicatore 1 – PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;

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

Le prestazioni di pulizia sono valutate per CONVOGLIO, senza considerare il numero dei treni commerciali che lo stesso realizza (ad esempio se per il convoglio sono previsti 4 cicli di pulizia e lo stesso effettua 10 treni commerciali nella giornata, sono considerati per il convoglio i quattro cicli di pulizia, senza considerare il numero dei treni commerciali effettuati).

Di seguito si riportano le tipologie di intervento attuate.

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

PR.1	Variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta (min. 20 minuti) A bordo	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	Intervento Veloce: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti Pulizia effettuata a bordo dal Pulitore viaggiante; in tal caso il controllo di qualità degli Ispettori regionali sarà effettuato a valle dell'intervento.
PR.2	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza	Intervento di mantenimento: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela, svuotamento reflui*, rifornimento acqua e accessori igienici*
PR.3	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento)	Intervento di base: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili
PR.4	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento) o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Intervento accurato: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature

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

Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono: Trento, Bolzano, Fortezza, San Candido, Merano, Brennero. Non tutte queste sedi consentono lo svolgimento di tutte le attività previste.

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

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

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

PR = pulizia rotabile

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026-2033).
- Importo unitario annuale della penale di:
 - 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe A – PR1
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe B – PR2
 - 750 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe C – PR3
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT_EX* – classe D – PR4
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

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

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

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

CHECK LIST ORIGINE CORSA / PRIMA TRATTA
--

data		<u>REQUISITI</u>	
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
VETTURA	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini, pavimenti e sedili	SI	NO
	Pavimento e sedute privi di polvere	SI	NO
	Presenza di macchie che possono danneggiare o sporcare gli abiti dei passeggeri (inchiostro/gomme da masticare)	SI	NO
	Vetri puliti con visibilità esterna	SI	NO
TOILETTE	Ogni rifiuto grossolano rimosso da cestini e pavimenti	SI	NO
	Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette)	SI	NO
	Scarichi non otturati	SI	NO
	Scorte di acqua rifornite	SI	NO
<p><i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i></p> <p>Se il numero degli item negativi supera il numero di quelli positivi (oltre il 50%) la prestazione è negativa</p>			
CHECK LIST			
CORSO DI VIAGGIO			
data		<u>REQUISITI</u>	
treno n.			
tratta percorsa			

ora di controllo			
<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
E' presente il pulitore viaggiante? (se no, scheda non valida al fine dell'attribuzione di penali)		SI	NO
VETTURA	Pavimento e sedute privi di polvere	SI	NO
	Presenza rifiuti	SI	NO
TOILETTE	Materiale di consumo presente (carta igienica, salviette)	SI	NO
	Presenza di detergente	SI	NO
GIUDIZIO SOMMARIO:			
Se il numero degli item negativi supera il numero di quelli positivi (oltre il 50%) la prestazione è negativa			

La penale è pari a:

- € 500 per ogni scheda di rilevazione non a standard rilevata entro la stazione successiva a quella di partenza del treno in contraddittorio con il personale di Trenitalia in servizio a bordo treno.

Una volta individuato tra le Parti il campione significativo e la metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale, da effettuarsi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, l'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base delle check list allegate e rilevate attraverso le verifiche ispettive a campione condotte dalla Provincia:

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:

- 0,5 per il primo anno di applicazione;
- 0,8 per il secondo anno di applicazione;
- 1,0 per tutti i successivi anni.
- Importo unitario della penale di:
 - 25 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe A – PR1
 - 75 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe B – PR2
 - 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe C – PR3
 - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*_CF – classe D – PR4
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. Alla sottoscrizione nella flotta nuova sono compresi tutti i treni ad eccezione del materiale Media Distanza che rientra nella restante flotta.

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

Indicatore %CLI_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:

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

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Climatizzazione	verifica ispettiva	Ad evento accertato	300 Euro per convoglio

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

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale delle carrozze

dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno effettivamente circolato. È calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

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

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

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

Indicatore %WC_AFN Accessibilità e funzionamento delle toilette:

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

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Toilette	Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette) risultano in servizio/accessibili	Ad evento accertato	300 euro per treno

Previa implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato, calcolato come rapporto tra toilette accessibili e funzionanti e il totale delle toilette presenti. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

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

Accessibilità e funzionamento delle toilette	CMQ %
% WC_AFN flotta nuova	100
% WC_AFN flotta restante	80

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di applicazione;

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

Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità di servizi PMR

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

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
PRM	Il servizio si intende reso quando sui treni indicati in Orario da relativo pittogramma sulle vetture contrassegnate da apposito simbolo è presente, conforme ed utilizzabile, dotazione PRM, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	300 euro per treno

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

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

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

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

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

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

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

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

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

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

Treno con porte funzionanti – annuo	CMQ %
%PAF – flotta nuova	100
%PAF – flotta restante	90

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

Indicatore %SBICI Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli): indicatore calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali:

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

Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo	CMQ	CMQ
	2024	2025-2033
	%	%
% SBICI – linea FR1	100	100
% SBICI – linea FR2	100	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2024);
 - 0,8 per il secondo anno (2025);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2026 – 2033).
- Importo unitario della penale di:
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI – linea FR1
 - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI – linea FR2
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
 - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

OBIETTIVO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA OPERATIVA

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

<i>Efficienza operativa PEF 23-33</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>	<i>Media PEF</i>
Costo operativo per treno*km	11,8	13,7	14,0	10,1	10,1	10,2	11,5

Penale/Mitigazione annua:

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

MANCATO RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA DEI NUOVI TRENI

L'allegato Piano Investimenti detta le scadenze per l'immissione in esercizio dei nuovi treni, secondo un apposito cronoprogramma. Il mancato rispetto di scadenze relative ai treni ROCK, acquistati da Trenitalia, con ritardo superiore a quattro mesi rispetto a quanto ivi previsto, comporterà l'applicazione di una penale, a decorrere dal quinto mese, pari a € 10.000 per ogni treno per mese intero di ritardo.

La data ultima di immissione in esercizio di cui al cronoprogramma è da intendersi entro il 31 dicembre

delle singole annualità ivi indicate.

PREMI

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

PREMIO PER L'INCREMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEI VIAGGIATORI

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

Indicatori	Customer Satisfaction (CS)	Customer Satisfaction (CS)	Customer Satisfaction (CS)
	Risultato 2022	Obiettivo anno 2024 e anni successivi nel caso in cui il dato di consuntivo anno precedente < obiettivo anno precedente	Obiettivo anni successivi nel caso i cui il dato di consuntivo anno precedente > obiettivo anno precedente
Viaggio nel complesso	96,5%	96,7	Obiettivo anno precedente + 0,1%
Pulizia	90,7%	90,9	
Comfort	96,3%	96,5	
Informazione a bordo	93,9%	94,1	
Puntualità	86,0%	86,2	
Permanenza a bordo	96,7%	96,9	

Sono utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della Customer Satisfaction, di cui all'Art. 15 comma 5 del Contratto, che Trenitalia effettua ogni anno.

Le valutazioni vengono espresse con un voto su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione: ai fini della determinazione degli obiettivi e dei consuntivi,

le valutazioni rilevate prese in considerazione saranno quelle pari o superiori al 6.

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

Valore del premio: € 25.000,00 + iva per il raggiungimento dell'obiettivo per ciascun indicatore, fermo restando il fatto che sarà liquidato fino a concorrenza dell'importo eventualmente accantonato a credito della Provincia.

INCENTIVO PER L'INCREMENTO DEI VIAGGIATORI TRASPORTATI

Si verifica la condizione per il riconoscimento del premio relativo all'incremento dei viaggiatori trasportati, qualora i ricavi da mercato superino quanto previsto a PEF dell'0,50%.

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

ALLEGATO 8

Piano Investimenti

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

Di seguito il cronoprogramma degli investimenti complessivi:

Investimenti (Mln)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Acquisto materiale rotabile	0,0	9,8	0,2	39,5	0,1	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	51,1
Revamping	1,0	1,4	1,9	0,0	0,0	1,4	1,7	1,4	2,6	0,0	11,3
Impianti	0,4	1,2	1,5	2,5	2,4	0,4	0,4	0,2	0,2	0,0	9,2
Informatica	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Tecnologie	0,0	1,3	2,2	1,8	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,2
Ciclica	5,4	5,5	0,0	1,6	1,7	0,4	0,4	0,4	1,4	0,0	17,0
Totale	7,0	19,4	5,7	45,3	6,1	3,8	2,5	2,1	4,2	0	96,2

Gli investimenti in acquisto di materiale rotabile ammontano a 51,1 mln di euro a carico di Trenitalia per l'acquisto di n. 3 Rock a 6 casse. A questi si aggiungono gli investimenti per acquisto di materiale rotabile in autofinanziamento della Provincia Autonoma di Trento che ammontano a 81,7 mln di euro e che consentiranno di acquistare n. 6 POP a 4 casse e n. 4 BLUES a 4 casse che verranno messi in esercizio entro il 2026, concessi in comodato d'uso a Trenitalia.

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

Entrate in esercizio	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Rock 6 casse	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Pop 4 casse	-	1	3	2	-	-	-	-	-	-	6
Blues 4 casse	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4

Gli investimenti in revamping riguarderanno, in misura progressiva negli anni, precipuamente la flotta Minuetto e Jazz al fine di assicurare nell'arco del periodo contrattuale un adeguato livello prestazionale e qualitativo delle suddette flotte.

ALLEGATO 9

SCHEMA CARATTERISTICHE MATERIALE ROTABILE IN USO E MANUTENZIONE

Trenitalia invierà alla Provincia ogni anno, entro il 31 marzo, i dati relativi al materiale rotabile in uso, oggetto del Contratto di Servizio, con riferimento alle caratteristiche degli stessi (tabella 1) e alla manutenzione dei rotabili (tabella 2) e degli impianti (tabella 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 comunicherà le quote di ammortamento calcolate per le diverse tipologie di investimento, riferite al materiale rotabile da essa finanziato.

Tabella 1 – Caratteristiche del materiale rotabile

<i>Tipologia</i>	Materiale rotabile in uso (tipo 1)	Materiale rotabile in uso (tipo 2)	Materiale rotabile in uso (tipo 3)	Materiale rotabile in uso (tipo 4)
<i>Quantità</i>				
<i>Anzianità media al 01/01/20xx</i>				
<i>Numero posti a sedere</i>				
<i>Accessibilità PRM</i>				
<i>Postazione HK</i>				
<i>Toilette PRM</i>				
<i>Piano ribassato</i>				
<i>Sonorizzazione</i>				
<i>Wifi</i>				
<i>Videosorveglianza</i>				
<i>Indicatori di fermata / video</i>				
<i>Trasporto bici</i>				
<i>Prese elettriche</i>				
<i>Prese elettriche ricarica bici</i>				
<i>Porta bagagli</i>				
<i>Tavolini</i>				
<i>Climatizzazione</i>				
<i>illuminazione LED</i>				
<i>Contapersone</i>				
<i>Alimentazione</i>				
<i>Peso assiale</i>				
<i>Velocità max</i>				
<i>Accelerazione m/s²</i>				
<i>Porte automatiche per lato</i>				
<i>Larghezza porte</i>				

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

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

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

La frequenza delle operazioni di manutenzione programmata dipende dalla percorrenza chilometrica effettuata dai mezzi e orientativamente il 1°livello comprende tutte le manutenzioni effettuate entro 1.000.000 – 1.200.000 km, arrivati ai quali i rotabili sono inviati al 2°Livello di manutenzione.

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

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

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

Tabella 2 – manutenzione rotabili

<i>Tipologia</i>	Materiale rotabile in uso (tipo 1)	Materiale rotabile in uso (tipo 2)	Materiale rotabile in uso (tipo 3)	Materiale rotabile in uso (tipo 4)
<i>Quantità</i>				
<i>Anzianità media al 01/01/20xx</i>				
<i>ore Manut. progr. 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 degli impianti di manutenzione viene svolta tramite contratti di Global Service per la piccola manutenzione ordinaria. 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 interna ai propri impianti (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 impianti

<i>Tipologia</i>	Impianto di	Descrizione lavorazioni

ALLEGATO 10

Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione

Componenti del Comitato

Il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di servizio è costituito da:

- a) due rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore provinciale;
- b) due rappresentanti della Provincia, a cui spetta la nomina del Presidente.

Il Comitato è presieduto da uno dei membri della Provincia, di cui si prende atto 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 variazione 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 definiti all'art. 19 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 predispone una relazione di sintesi sugli argomenti all'ordine del giorno, che invia alla Provincia prima della data fissata per la seduta del Comitato, allo scopo di agevolare la trattazione degli stessi.

Trenitalia è incaricata di redigere il verbale che sarà sottoscritto da entrambe le Parti.

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, dai rappresentanti presenti alla seduta.

Convocazione del Comitato

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

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

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

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

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

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

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

ALLEGATO 11

Schema

Carta dei Servizi

Trenitalia predispone annualmente la carta dei servizi relativa ai servizi ferroviari.

Di seguito lo schema della carta:

Presentazione dell'Azienda

I Principi Fondamentali

Sicurezza del viaggio

Sicurezza dei passeggeri

Uguali diritti

Continuità del servizio

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Qualità del servizio

Informazioni sintetiche sui servizi offerti

I servizi regionali

L'offerta – Novità

L'orario e le proposte commerciali

Intermodalità

La flotta

Interruzioni programmate

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere un titolo di viaggio

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all'interno della regione o tra due o più regioni

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

La Carta Blu

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Bagagli a mano

Animali a bordo

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

Nuovo biglietto digitale regionale

App Trenitalia

Dialogare con Trenitalia durante l'esperienza del viaggio

Digital caring

Profili dedicati sui principali Social Network – Circolazione, offerte e servizi, normativa

App Trenitalia e Smart Caring – Circolazione

Sito web Viaggiatreno - Circolazione

Obiettivi

Aspetti relazionali con Trenitalia

Riconoscibilità e Presentabilità

Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

Servizi in stazione assicurati da RFI (Rete Ferroviaria Italiana)

Tutela dei passeggeri

Ultimo collegamento della giornata, rimborsi, indennità, reclami bonus ed assistenza durante il viaggio

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

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

Diritto all'indennità per titolari di abbonamento

Diritto all'indennità per persone a ridotta mobilità (PRM)

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

Come richiedere i rimborsi e le indennità

Gli interventi di assistenza

Reclami

Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta

La Conciliazione Paritetica

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

Rendicontazione dei reclami

Copertura Assicurativa

I Diritti ed i Doveri del passeggero

Suggerimenti per un viaggio sicuro

Ricerche di mercato e Customer Satisfaction

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

Elenco e recapiti delle Associazioni

Viene fornito dalla Provincia Autonoma di Trento

ALLEGATO 12

Procedure di aggiornamento del programma di esercizio

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

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

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

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

Step	Scadenza	Attività
1	<p>5 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità</p>	Trenitalia e la Provincia concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l’adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità.
2	<p>4 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità</p> <p><i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo della Rete-PIR)</i></p>	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con la Provincia al punto 1, e ne trasmette copia alla Provincia stessa.
3	<p>Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI</p> <p><i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo della Rete-PIR)</i></p>	Trenitalia trasmette alla Provincia il progetto orario elaborato dal GI con le eventuali comunicazioni di rigetto di tracce o proposte alternative. La Provincia e Trenitalia concordano le decisioni in merito e la posizione da tenere nel caso sia necessario presentare

		osservazioni al GI.
4	Entro 15 giorni dalla comunicazione di Trenitalia relativamente al progetto orario trasmesso dal GI (punto 3)	La Provincia invia a Trenitalia un parere vincolante per l'accettazione del progetto orario con le eventuali osservazioni e/o modifiche necessarie, che Trenitalia invierà al GI entro i termini pubblicati nel Prospetto Informativo Rete-PIR.

Allegato 13

Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse – Misura 7 della Delibera ART 16/2018

Obiettivi ed impegni

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

In particolare il Piano definisce:

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

Casistiche di disservizio

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

- interruzione di linea: programma di sostituzione. Laddove sia necessaria una rimodulazione dell'offerta, è definito un programma di esercizio straordinario, messo a punto da Trenitalia e, laddove possibile, concordato con la Provincia Autonoma di Trento, anche con eventuale aggiornamento dei sistemi di vendita in relazione alla durata dell'interruzione stessa;
- soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, con treno successivo e/o autoservizio sostitutivo (laddove non sostituito da treno successivo). I casi in cui è possibile prevedere la sostituzione di un treno soppresso con quello successivo sono individuati dall'allegato 1 “Programma di Esercizio”, come meglio si dirà nel prosieguo (§ Programmazione del Servizio Sostitutivo).

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

Procedure adottate – documentazione di riferimento

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

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

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

Con riferimento ai servizi sostitutivi è stata emessa dalla Direzione Business Regionale (DBR) di Trenitalia la Istruzione Operativa 05 (ultima versione del 03 settembre 2021) “*Gestione del processo di progettazione e controllo degli autoservizi presso le Direzioni Regionali e Provinciali della DBR*”, recepita dalla Direzione Provincia Autonoma di Trento con propria Istruzione Operativa.

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

Per il recupero di un treno fermo in linea Trenitalia ha emesso la Comunicazione Organizzativa 281 dell'Amministratore Delegato del luglio 2008 “*Sistema di Soccorso: gestione dei mezzi di soccorso per il recupero dei rotabili e lo sgombero dell'infrastruttura ferroviaria del Gestore 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 gli autoservizi sostitutivi in caso di interruzioni e soppressioni accidentali, anche parziali, alle imprese iscritte nell'*Albo Fornitori degli autoservizi sostitutivi in emergenza dovuti a interruzioni accidentali alla circolazione ferroviaria di competenza della Direzione Provinciale di Trento*.

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

L'attivazione degli autoservizi sostitutivi, in occasione di eventi accidentali che interferiscono con la regolare circolazione dei treni e che ne determinano la soppressione, è affidata alla Customer Room

Regionale (CRR)/Reperibile Commerciale, che provvede ad attivare il Fornitore del servizio.

Programmazione del Servizio Sostitutivo

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

Tale allegato è stato predisposto considerando la corsa immediatamente successiva a quella soppressa come la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo, se è programmata entro 60 minuti dalla corsa soppressa (tempo ridotto a 40 minuti per la tratta Trento-Borgo della linea Valsugana) come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione della corsa, ed effettua le stesse fermate. Nel programma di esercizio annuale è specificata la forma di sostituzione, ove si può prevedere anche una sostituzione con bus e treno, laddove la frequentazione lo renda necessario.

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

In particolare:

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

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

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

utilizzare per la sostituzione.

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

- l'eventuale numerosità dei passeggeri a bordo, in particolari orari e/o periodi dell'anno, che è direttamente più che proporzionale alla difficoltà di operare un intervento tempestivo;
- la scarsa capillarità dei depositi autobus delle imprese di trasporto su gomma operanti nel territorio, che rendono pertanto lunghi i percorsi di invio;
- le condizioni di traffico che, per i collegamenti con centri urbani di regioni limitrofe (Veneto e Provincia Autonoma di Bolzano), ed in determinate fasce orarie, 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 60 minuti) specialmente per quanto riguarda la linea del Brennero;
- la stagionalità, il giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione;
- l'orario della richiesta di intervento, che laddove coincida con la fascia di maggior utilizzo dei bus da parte dello stesso Fornitore per propri servizi o orari notturni, non consente un intervento tempestivo.

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

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la SOR in accordo con il Gestore dell'Infrastruttura e 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 programmabili e ove possibile anche quelli emergenziali sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante "*Servizio sostitutivo Trenitalia*". Laddove possibile per le condizioni stradali e di sicurezza del viaggiatore, l'autobus effettua la fermata nei pressi della stazione/fermata ferroviaria; se distante, è affissa apposita informazione statica in stazione, riportante il punto di fermata dell'autobus.

Nell'allegato 1 "**Punti di fermata dei servizi sostitutivi dalla stazione/fermata**", è riportato l'elenco dei punti di fermata del servizio sostitutivo. 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.

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

Nel caso di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus, viene predisposto dalla CRR un servizio dedicato con Taxi/NCC.

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

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

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/CRR, 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, laddove esistente, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

Il personale a 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 del treno, di tutta la linea e delle soluzioni di viaggio sostitutive permettendo di sapere se la circolazione dei treni è interrotta o perturbata, nonché le ragioni del disagio;
- sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* “Infomobilità” presente sulla *homepage* del sito trenitalia.com e tramite l'App di Trenitalia, ove è possibile verificare modifiche del servizio in

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

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

Condizioni di assistenza ai passeggeri

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

Qualora il treno maturi un ritardo di oltre 60 minuti, laddove e nel caso in cui sia possibile, vengono messi a disposizione dei clienti generi di conforto. Per i treni oggetto del presente Contratto di Servizio l'erogazione dei generi di conforto potrà avvenire nelle stazioni individuate anche se ricadenti al di fuori del territorio provinciale.

In caso di anomalità prolungata, nell'ambito del territorio provinciale i servizi di informazione alla clientela vengono forniti, laddove possibile, attraverso il personale di terra.

Nelle stazioni, al di fuori del territorio provinciale, in cui sono presenti postazioni di Customer Care Regionale i viaggiatori che usufruiscono del servizio ferroviario oggetto del presente Contratto di Servizio potranno ricorrere ai servizi di informazione e assistenza da esse erogati.

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

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

Interventi di sviluppo

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

Per gli interventi di più lungo periodo, considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione digitalizzata prenda sempre

più piede, fino a diventare di fatto l'unico canale di informazione. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico, superando la rete di vendita a terra; tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del Piano.

Costi e modalità di finanziamento

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

Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti. A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del presente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti a credito della Stessa.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di cui al Contratto di Servizio.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi a lungo termine potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Revisione ed aggiornamenti

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso con la Provincia nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

ALLEGATO 1 - Tabella “Punti di fermata dei servizi sostitutivi dalla stazione/fermata”**LINEA TRENTO – VERONA P.N.**

STAZIONE	PUNTO DI FERMATA
MEZZOCORONA	Piazzale antistante la stazione
LAVIS	Lavis – stazione FTM
TRENTO	Piazzale antistante la stazione FS
ROVERETO	Piazzale antistante la stazione FS
MORI	Piazzale antistante la stazione FS
SERRAVALLE	SS 12 – fermata autobus Trentino Trasporti
ALA	Piazzale antistante la stazione FS
AVIO	Piazzale antistante la stazione FS
BORGHETTO	SS 12 – fermata autobus Trentino Trasporti
PERI	Piazzale antistante la stazione FS
DOLCE’	Piazzale antistante la stazione FS
DOMEGLIARA	Stradone Alcide De Gasperi - ingresso parcheggio fronte stazione FS
VERONA P.N.	Piazzale antistante la stazione FS

LINEA TRENTO – BASSANO DEL GRAPPA

STAZIONE	PUNTO DI FERMATA
TRENTO	Piazzale antistante la stazione FS.
TRENTO S.CHIARA	Fermata Trentino Trasporti (via Asiago - Bellevue).
TRENTO S. BARTOLAMEO	Fermata Trentino Trasporti Cernidor (incrocio via Asiago - via S. Bartolameo).
VILLAZZANO	Fermata Trentino Trasporti (fronte stazione FS).
POVO	Fermata Trentino Trasporti (ai piedi stazione FS).
PERGINE	Piazzale antistante la stazione FS (stazione intermodale).
S. CRISTOFORO AL LAGO-ISCHIA	Fermata Trentino Trasporti (viale Europa).
CALCERANICA	Fermata Trentino Trasporti (via Donegani).
CALDONAZZO	Fermata Trentino Trasporti (fronte stazione FS).
LEVICO	Piazzale antistante la stazione FS.
RONCEGNO	per Borgo/Bassano piazzale antistante la stazione FS – per Trento fermata Trentino Trasporti (Ristorante da Mario).
BORGO VALSUGANA CENTRO	per Borgo Est/Bassano piazzale antistante la stazione FS – per Trento fermata Trentino Trasporti (bocciodromo).
BORGO VALSUGANA EST	Piazzale antistante la stazione FS (settore nr° 6).

STRIGNO	per Bassano piazzale antistante la stazione FS – per Trento fermata Trentino Trasporti.
GRIGNO	Fermata Trentino Trasporti (Scuole).
TEZZE DI GRIGNO	Fermata Trentino Trasporti (Chiesa).
PRIMOLANO	per Bassano piazzale antistante la stazione FS – per Trento fermata SVT.
CISMON DEL GRAPPA	Piazzale antistante la stazione FS.
S. MARINO	per Bassano SS47 fermata SVT– per Trento centro paese fermata SVT.
CARPANE' VALSTAGNA	per Bassano SS47 fermata SVT– per Trento piazzale antistante la stazione FS.
S. NAZARIO	per Bassano SS47 fermata SVT– per Trento piazzola SS47 presso PL.
SOLAGNA	Fermata SVT (Chiesa).
BASSANO DEL GRAPPA	Piazzale antistante la stazione FS (dietro l'edicola).

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 e abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l'utilizzo del treno.

L'attuale sistema di informazione e vendita commerciale è caratterizzato da un elevato livello di capillarità, sia dei canali di vendita intermediati che disintermediati.

Le scelte operate negli anni hanno saputo sposare un progressivo efficientamento dei costi unitamente all'incremento dei punti vendita, grazie alle strategie commerciali adottate, alle nuove tecnologie disponibili e agli investimenti operati.

La Delibera ART 16/2018 individua specifici parametri di valutazione dell'accessibilità alla rete di vendita.

In particolare, gli obiettivi del presente Piano di Intervento sono relativi a:

1) INCREMENTO DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

Porre in essere tutte le azioni che possano nel breve e medio/lungo periodo (in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo) assicurare che le stazioni/fermate ricadenti nel territorio provinciale siano dotate di almeno un canale di vendita a terra, salvo i casi limite, considerato che il canale di vendita *on line* è già sempre assicurato.

2) INCREMENTO DELLA VENDITA DIGITALIZZATA

Trenitalia, da anni, si è dotata di un sistema di vendita attraverso canali telematici che hanno visto crescere rapidamente negli ultimi anni la quota di vendite e che sono caratterizzati da un livello di soddisfazione nell'uso molto alto, che riguarda non soltanto la clientela più giovane, consentendo al viaggiatore di qualunque fascia di età di procedere all'acquisto del titolo di viaggio ovunque si trovi, anche comodamente da casa.

Nell'ambito dei progetti di sviluppo digitale, Trenitalia ha introdotto sui canali di vendita on-line il nuovo Biglietto Digitale Regionale (BDR), che, per fasi successive, consentirà il completo superamento del Biglietto Elettronico Digitale (BER), per tutti i titoli di viaggio regionali.

In un'ottica di sempre crescente telematizzazione, Trenitalia intende incrementare le possibilità di acquisto digitale e, pertanto, ha pianificato di implementare ulteriormente i propri sistemi di vendita, con l'obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio *door to door*.

3) REALIZZAZIONE DELL'EFFICIENTAMENTO DEL PROCESSO DI VENDITA

L'obiettivo di incremento dell'accessibilità commerciale che il Piano si pone di realizzare è perseguito puntando a contemperare le esigenze di efficientamento del processo di vendita che Trenitalia persegue e del quale si è tenuto conto nella redazione del Piano Economico Finanziario (PEF) allegato al Contratto di Servizio. Al fine di raggiungere tale equilibrio gli interventi, dettagliati nel prosieguo, sono stati previsti secondo tempistiche che consentono di perseguire l'efficientamento, ma che allo stesso tempo non danneggino la clientela 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 Provincia che al momento non vi sono stazioni/fermate non presidiate particolarmente soggette ad atti di microcriminalità, quali vandalizzazioni, sabotaggi e furti con scasso.

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

Negli impianti non presidiati, ove possibile, Trenitalia si propone di garantire l'accessibilità commerciale facendo ricorso al canale di vendita indiretta (non direttamente gestito da Trenitalia, di cui alla rete di vendita facente capo alle agenzie di viaggio e ai Punti Vendita Terzi), 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 Provincia e per i viaggi fra due o più regioni dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e da un viaggio senza prenotazione. In ordine a quest'ultimo punto, a seguito delle implementazioni resesi 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*”;
- CO n. 538/AD del 4.8.2020 “*Procedura Infomobilità Multicanale Real Time*”;
- IO n. 08 del 23/12/2021 Linee Guida per l'Assistenza Clienti della Direzione Business Regionale.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ricognizione del sistema di vendita relativa al perimetro contrattuale

Alla stesura, in Trentino, la rete di vendita è costituita da:

- n. 3 biglietterie di stazione (prevista la chiusura di una biglietteria nel corso dei primi mesi anno 2024);
- n. 33 biglietterie *self service* (BSS) (n. 30 di tipo *full* “banconote+monete+Pos”, n. 1 “solo Pos” e n. 2 “Moneta + Pos”);
- 684 punti vendita esterni.

A fronte di n. 24 stazioni/fermate che espletano servizio viaggiatori nel territorio provinciale, n. 22 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti n. 2 fermate ne risultano prive (Allegato 1 “*Rete di vendita*”).

Si rappresenta che le n. 2 fermate prive di adeguata rete di vendita hanno una frequentazione (in termini di rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero dei passeggeri serviti in Trentino) mediamente al di sotto del 0,35% (fonte: dati di frequentazione relativi al mese di ottobre dell'anno 2022 valutata in un giorno feriale medio).

Ricognizione del livello delle informazioni

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio e tra statiche e dinamiche, che devono essere garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), secondo quanto

previsto nelle tabelle sottostanti:

Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

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

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	X	X	X	X	X	X	X
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	X		X	X	X		
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	X		X				
	20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				X			
	21	Corrispettivo totale annuo (in euro)				X			
	22	Compensazione finanziaria annua (in euro)				X			
	23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				X			
	24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				X			
	25	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI)				X			
	DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			X	X	X	
27		Binario di arrivo e partenza dei treni			X	X	X		
28		Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			X	X	X		
29		Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			X	X			

Le informazioni fornite da Trenitalia attraverso i canali biglietterie in stazione, biglietterie self service, contact center, sito internet, APP Trenitalia e Agenzie di Viaggio e altri operatori abilitati sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, pur riconoscendone l'importanza in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, la considerazione del ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica ne fa registrare una parziale rispondenza. Rispetto a quanto evidenziato, considerata l'importanza del canale in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori,

si condivide con la Provincia 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 e successivo 782/2021 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it".

Informazioni durante il viaggio dinamiche

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note
DINAMICHE	35	Prossima fermata	
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalità di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
	Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
	37	Ritardi durante la marcia	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli
	38	Anormalità della circolazione	Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato.	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline -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 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.

Laddove il servizio venga effettuato con materiale di tipo Flirt, dotato di un sistema di sonorizzazione che non consente di erogare informazioni dinamiche, Trenitalia eroga tali informazioni per tramite del personale di bordo.

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

Breve termine: 1-3 anni (2024 – 2026)

INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA

Si prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta attraverso le biglietterie ed un potenziamento dei canali ad esse alternativi (quali sito Trenitalia, App Trenitalia, biglietterie self service, Punti Vendita Terzi, agenzie di viaggio), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

Alla luce della condivisione delle azioni di seguito esplicitate, le Parti confermano gli obiettivi dichiarati nell'Allegato 7 “*Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia e di Efficienza dei servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi*” ovvero procederanno nell'ambito del Comitato Tecnico a valutarne l'eventuale necessità di allineamento.

AZIONE - Efficientamento della rete di vendita diretta

Trenitalia ha avviato un processo di razionalizzazione della rete di vendita per il territorio anche in ragione dell'attivazione dell'assistenza ai viaggiatori dei servizi regionali.

In tale ottica il PEF, coerentemente con quanto esplicitato nell'Allegato 2 “*Servizi Connessi al trasporto*”, prevede un efficientamento della rete di vendita diretta e dell'assistenza, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri.

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 sta introducendo sul sistema di vendita funzionalità volte a soddisfare le attese dei passeggeri, proponendo soluzioni di viaggio più adeguate ai bisogni espressi.

A titolo d'esempio, il viaggiatore con bici al seguito impostando in fase di acquisto tale requisito visualizza così le sole combinazioni di viaggio che consentono il trasporto della bicicletta.

AZIONE - Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati)

La piattaforma di vendita PICO gestisce centralmente tutti i sistemi di vendita diretti Trenitalia e il sistema di controllo e verifica a bordo treno, nonché, con appositi sistemi di interfacciamento, con altre reti informatiche di distribuzione, come nel caso delle attività commerciali aderenti alle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, attivi già da diversi anni e che hanno consentito di estendere la rete di vendita terza a circa 70.000 punti vendita in Italia.

Il sistema di vendita Pico ha inoltre sviluppato la modalità Multicompany, che consente di commercializzare i prodotti di altre imprese, con indicazione del logo e della partita iva del vettore di riferimento (Trenitalia si qualifica quindi come distributore di titoli altrui).

Tale funzionalità consente di estendere i prodotti e quindi le possibilità di viaggio offerte dal motore di vendita, ampliando i confini di operabilità dall'offerta di Trenitalia a – potenzialmente – l'offerta di tutti i vettori di trasporto nazionali: Pico proietta il sistema di vendita Trenitalia quindi a portale nazionale della mobilità. Già oggi Pico offre soluzioni di vendita specifica per Trenord, Ferrovie del Sud Est e TrenitaliaTper con un buon riscontro da parte della clientela sia in termini di volumi di vendita che di soddisfazione.

Inoltre Trenitalia ha implementato a livello nazionale diverse soluzioni di viaggio di integrazione modale, 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.

Trenitalia ha inoltre la possibilità di promuovere la commercializzazione anche di prodotti diversi dal trasporto, candidandosi a portale nazionale di intrattenimento e viaggio.

AZIONE - Sviluppo canali di vendita disintermediata - canale di vendita TAP&TAP

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di credito, con un TAP nella stazione di partenza e un TAP nella stazione di arrivo, che si effettuerà alle validatrici e alle self service.

A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, che sarà condotta sulla direttrice Venezia – Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente 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 ha sviluppato il nuovo Biglietto Digitale Regionale, che prevede una funzione di check in. Il nuovo Biglietto Digitale assicura al passeggero un'esperienza paperless e notevole flessibilità. Con l'introduzione del check in, il viaggiatore registra la sua presenza a bordo del treno scelto. Questo sistema consente di valorizzare lo spostamento e le abitudini di viaggio del passeggero, migliorando le azioni di assistenza in fase di viaggio e di secondo contatto. Lo sviluppo del check in riguarda una "Biglietteria Green" e "Self Green", rafforzando l'acquisto attraverso i canali digitali (T.com, App Trenitalia).

ha il menu contestuale

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 Provincia Autonoma di Trento 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.

AZIONE – Attività di post vendita: la Conciliazione Paritetica

Dal 1° gennaio 2022 la Conciliazione paritetica è disponibile anche per i passeggeri dei servizi regionali. Il progetto, condiviso con le Associazioni dei consumatori, ha l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di promuovere il dialogo con i passeggeri, offrendo loro una soluzione rapida, semplice e gratuita per approfondire le loro contestazioni ed individuare, sulla base di criteri equitativi, la giusta composizione di eventuali controversie.

INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE

Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché sul sito internet aziendale e app, ma anche call center, biglietterie e in generale i punti di contatto in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

AZIONE – Rete di vendita: miglioramento della consultazione e geolocalizzazione

Trenitalia, per agevolare la consultazione da parte dei viaggiatori della propria rete di vendita, ha

adottato le seguenti azioni:

- miglioramento del contenuto informativo delle locandine già presenti nelle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita (cioè sprovviste di biglietteria, anche self service “full”, oltre che sprovviste di un punto vendita terzo entro i 350 metri stazioni), inserendo al loro interno un rimando alla sezione “*Info utenti IC/ICN e Regionali*”, dedicata alla delibera ART 106/2018, presente sul proprio sito internet;
- realizzazione dell’indirizzo internet www.puntivendita.info, *alias* della propria pagina “*punti vendita in Italia e all’estero*” https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html, fornendone adeguata informazione attraverso le locandine, ulteriormente integrate con apposito riferimento;
- sviluppo del sistema di geolocalizzazione dei punti vendita, rendendo fruibili mappe online per conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri, ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi (1km – 2,5km – 5km). La geolocalizzazione, è stata ulteriormente migliorata, rendendo fruibili sul sito <https://locator.ubiest.com/storeLocator/customers/trenitalia/biglietterie/>, gli orari di apertura e chiusura dei punti vendita autorizzati, grazie allo scambio dati con gli operatori Sisal e Tabaccai, i quali hanno proceduto all’aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita, raccolti nei rispettivi siti <https://locator.sisalpay.it/> e <http://serviziweb.tabaccai.it/trenitaliaitb/>.

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

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

Nel corso del 2022, superata la fase iniziale, tale possibilità è stata veicolata attraverso i canali di informazione, ivi comprese le locandine.

Trenitalia procederà al monitoraggio e verifica delle informazioni ai passeggeri, anche allo scopo di individuare forme di miglioramento.

AZIONE - Rifacimento del *look and feel* delle biglietterie, con rivisitazione degli spazi informativi.

In linea con l’efficientamento della rete di vendita di cui sopra e il piano di messa in sicurezza degli

ambientati da parte della FS Security del Gruppo ferrovie dello Stato Italiane, saranno rivisti gli spazi di biglietteria con un restyling generale interno ed esterno dei locali che possa fornire un lay-out unico e riconoscibile per tutta la rete di vendita. All'interno dei suddetti ambienti verrà garantita la fruizione dei servizi di assistenza alla clientela, anche grazie alla rivisitazione degli spazi informativi per adeguamento delle informazioni di cui alla Delibera ART 16/2018, con specifica installazione di bacheche (anche digitali) adibite all'informazione al cliente, con particolare riguardo alla promozione delle proposte *leisure*; oltre a prevedere tutti gli interventi necessari a garantire le norme di sicurezza con interventi di security e di riqualificazione degli ambienti. I costi di tale progetto non sono ancora stati quantificati, né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento.

AZIONE - Sviluppo dell'informazione dinamica Smartcaring

Con l'intenzione di dare seguito al processo evolutivo del sistema d'informazione alla clientela e nell'ottica di poter dare al cliente finale informazioni puntuali sullo stato della circolazione dei treni, nonché della linea, è stato implementato in App Trenitalia il servizio Smart caring. Attraverso notifiche push, a seguito di una sottoscrizione facile e veloce tramite App Trenitalia, i viaggiatori sono costantemente aggiornati sulle anomalie che superano i quindici minuti di ritardo del treno scelto e la rispettiva linea. Al servizio regionale risultano collegate in Trentino Alto Adige più di 1400 persone.

AZIONE – Sviluppo Social Caring digitale

L'evoluzione del caring digitale si concretizza con i canali Instagram Trenitalia Regionale e Facebook “Il Regionale di Trenitalia” già attivi e con l'eventuale futuro lancio di ulteriori nuovi profili social dedicati.

AZIONE – Informazione a bordo treno – Nuovo portale regionale Trenitalia ha introdotto, su parte della flotta circolante (Pop e Rock), un portale di bordo dinamico e interattivo, volto a fornire ai clienti contenuti legati all'esperienza di viaggio e di natura commerciale. Trenitalia sta valutando la possibilità di estendere tale funzionalità anche su altre tipologie di treni e di incrementarne le potenzialità attraverso l'implementazione della grafica, la personalizzazione dei contenuti su base regionale e l'integrazione con contenuti legati a *partner* commerciali. I costi di tale progetto non sono ancora stati quantificati, né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento.

AZIONE – Informazione servizi per persone con disabilità

Al fine di migliorare l'informazione al viaggiatore, Trenitalia ha avviato un progetto per superare la classificazione binaria dell'accessibilità dei treni (accessibile/non accessibile) per declinarla in più livelli: in una prima fase, avviata a giugno 2022, sono stati implementati 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 a partire dal 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 inoltre realizzato 19 Guide di viaggio, uno per singola Regione, nello specifico Regione Trentino-Alto Adige, acquistabili nelle 200 librerie Giunti.

AZIONE – Informazione e promozione: le *collaborazioni*

Trenitalia ha avviato in forma sperimentale tutta una serie di collaborazioni con grandi nomi internazionali, quali Giro d'Italia, Lego e Amuchina.

Tali collaborazioni favoriscono la conoscenza del servizio ferroviario regionale, valorizzandone l'impiego in particolar modo per un viaggio *leisure* e turistico, tipicamente al di fuori delle fasce di viaggio più frequentate per gli spostamenti sistematici.

Interventi di sviluppo di più lungo periodo

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

Pertanto, sulla scorta delle attività definite nel breve periodo, si possono delineare le possibili linee di sviluppo successive, che saranno oggetto di una definizione puntuale in occasione delle revisioni del Piano.

Linee di sviluppo:

- sviluppo della modalità di acquisto digitalizzata, integrata con altri supporti multifunzione;
- ottimizzazione della rete di vendita diretta, sia in termini di biglietterie che di self service;
- sviluppo dei punti vendita terzi.

Considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel

prossimo futuro l'informazione e la vendita digitalizzata siano ancora più capillari, fino a diventare di fatto l'unico canale di informazione ed acquisto. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico; tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del Piano.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF. Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti.

A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del presente Contratto di Servizio, nonché agli eventuali accantonamenti a credito della Provincia.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio, revisione ed aggiornamenti

Gli impegni assunti con il presente Piano sono oggetto di monitoraggio periodico, nell'ambito di incontro dedicato del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che valuterà l'impatto anche in termini di ACV% (di cui all'Allegato 7 "Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi"), nell'ambito della chiusura annuale del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Il Piano è aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso tra le Parti nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione.

Allegato 1 - Rete Vendita Provincia Autonoma di Trento

STAZIONE / FERMATA	Classificazione	Biglietteria Aperta 5 giorni la settimana	Biglietteria Self Service	Punto vendita autorizzato entro 350 metri
Ala	Stazione		2	
Avio	Fermata		1	
Borghetto all'Adige	Fermata			
Borgo Valsugana Centro	Stazione			1
Borgo Valsugana Est	Stazione		1	1
Calceranica	Fermata		1	1
Caldonazzo	Stazione		1	
Grigno	Stazione		1	
Lavis	Fermata		1	1
Levico Terme	Stazione		1	
Mezzocorona*	Stazione	07.00–10.30; 12.00–15.45 Escluso sabato e festivi	2	
Mori	Fermata		2	
Pergine Valsugana	Stazione		1	2
Povo-Mesiano	Fermata		1	
Roncegno Bagni-Marter	Stazione		1	
Rovereto*	Stazione	Lunedì–venerdì: 05.40–19.45 Sabato: 09.00–18.40 Festivi: 09.00–12.00; 13.00–17.15	4	1
S. Bartolameo	Fermata			
S. Chiara	Fermata		1	
S. Cristoforo al Lago- Ischia	Fermata		1	1
Serravalle all'Adige	Fermata		1	
Strigno	Stazione		1	1
Tezze di Grigno	Fermata		1	
Trento	Stazione	05.40 – 20.20	6	5
Villazzano	Stazione		1	1

Note:

Self Mori n. 2 di cui n. 1 self service di tipo Full e n. 1 self service solo POS

Self Rovereto n. 4 di cui n. 2 self service di tipo Full e n. 2 self service di tipo Moneta + POS

PVT Rovereto n. 1 agenzia viaggio

PVT Trento n. 5 di cui n. 2 agenzia viaggio

*** la chiusura biglietteria Mezzocorona comporterà pari incremento a Rovereto

Allegato 2 - Informazioni statiche a bordo

TRENITALIA INFORMA

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

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

INFORMATION FROM TRENITALIA

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

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

