

*Concessione in affidamento diretto art. 5 comma 6 reg. CE 1370/2007 del servizio ferroviario SFM Torino - "bacino metropolitano" - "procedura 2016/S 001-000062"*



**sfm** **REGIONE PIEMONTE**  
servizio ferroviario metropolitano

## **Contratto di Servizio Allegati**

## 1. ELENCO ALLEGATI

- Allegato 1. Proposte progettuali
- Allegato 2. Materiale Rotabile
- Allegato 3. Indicatori di efficienza e di efficacia
- Allegato 4. Qualità
- Allegato 5. Piano Economico finanziario
- Allegato 6. Proposte economiche
- Allegato 7. Tariffe
- Allegato 8. Azioni di mitigazione per la gestione dei rischi in capo all'EC
- Allegato 9. Programma di investimenti in materiale rotabile
- Allegato 10. Piano di promozione dell'immagine e dei servizi
- Allegato 11. Rete di vendita dei titoli di viaggio
- Allegato 12. Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico
- Allegato 13. Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso
- Allegato 14. Informazione ed assistenza agli utenti
- Allegato 15. Informazione in tempo reale
- Allegato 16. Formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio
- Allegato 17. Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) – Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne
- Allegato 18. Monitoraggio dell'utenza
- Allegato 19. Monitoraggio dell'esercizio
- Allegato 20. Certificazione UNI EN 13816
- Allegato 21. Organizzazione funzionale dei servizi
- Allegato 22. Organizzazione aziendale di Trenitalia



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 1**

## ***Proposte progettuali***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. per ciascuno scenario di riferimento, che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## Scenario SFM ATTUALE

### SCHEMA DEL SERVIZIO

Il modello di esercizio previsto dallo scenario SFM ATTUALE è articolato su 7 linee



SFM ATTUALE | schema servizio

## PRODUZIONE

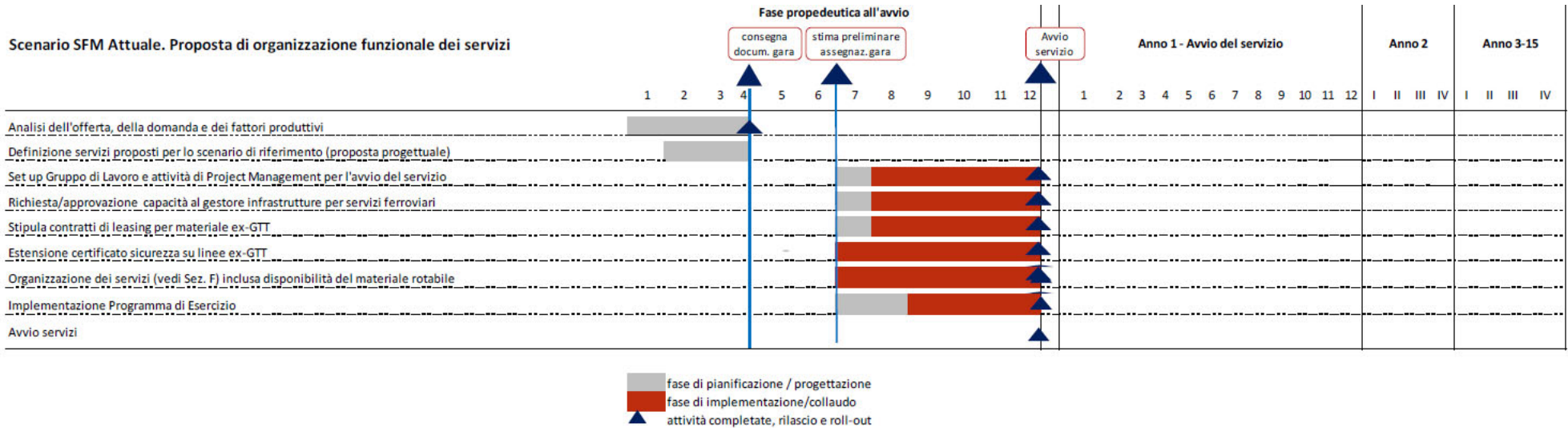
È prevista una produzione annuale di 6.183.990 treni\*km articolati su sette linee con cadenzamento a 30 e 60 minuti

LINEA	CADENZAMENTO in ora di punta	FASCIA DI SERVIZIO	TRENI	MISSIONE	PRODUZIONE (treni*km)
sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri	30	05-20	38 2 4 8	Rivarolo-Chieri Torino Lingotto-Chieri Torino Lingotto-Rivarolo Rivarolo-Pont	786.205
sfm2 Pinerolo-Chivasso	30	05-22	44 5	Pinerolo-Chivasso Chivasso-Torino Lingotto	916.990
sfm3 Torino-Susa/Bardonecchia	30 (60 per missione) + rinforzi	04-22	36 36 4	Torino PN-Susa Torino PN-Bardonecchia Torino PN-Bussoleno	1.745.787
sfm4 Torino-Bra-Alba	60 + rinforzi	05-20	31 2 1	Torino Stura-Alba Torino PN-Alba Bra-Alba	822.069
sfm6 Torino-Asti	60	05-20	31	Torino Stura-Asti	667.818
sfm7 Torino-Fossano	60	04-21	34	Torino Stura-Fossano	801.229
sfmA Torino-Aeroporto-Ceres	30	06-19	42 2 7	Torino Dora-Germagnano Torino Dora-Cirié Germagnano-Ceres	443.892

6.183.990

*SFM BASE / descrizione servizio giorno tipo*

## CRONOPROGRAMMA



Cronoprogramma Scenario SFM Attuale

## Scenario SFM BASE

### SCHEMA DEL SERVIZIO

Il modello di esercizio previsto dallo scenario SFM BASE<sup>1</sup> è articolato su 8 linee



SFM BASE | schema servizio

<sup>1</sup> Il servizio ferroviario dello scenario BASE con Bus Cooperativi corrisponde a quello previsto nello scenario BASE

## PRODUZIONE

È prevista una produzione annuale di 7.003.886 treni\*km.

LINEA	TOTALE (treni*km)	FERIALI (lu-ve) (treni*km)	SABATO (treni*km)	FESTIVI (treni*km)
sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri	1.048.750	838.339	160.891	49.519
sfm2 Torre Pellice-Pinerolo-Chivasso	1.194.801	938.581	186.792	69.429
sfm3 Torino-Susa/Bardonecchia	1.737.936	1.308.968	265.704	163.264
sfm4 Torino-Bra-Alba	820.560	628.269	118.029	74.262
sfm6 Torino-Asti	687.303	520.621	102.890	63.792
sfm7 Torino-Fossano	803.883	619.069	122.346	62.468
sfm8 Settimo-Torino	202.346	143.299	28.320	30.727
sfmA Torino-Aeroporto-Ceres	508.307	404.228	76.720	27.359
<b>TOTALE</b>	<b>7.003.886</b>	<b>5.401.374</b>	<b>1.061.691</b>	<b>540.821</b>

*SFM BASE | produzione*

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

È prevista la realizzazione in ogni linea di servizi cadenzati e simmetrici. In linea generale le missioni dei treni sono omogenee anche se sussistono alcune differenziazioni legate ai primi e ultimi treni della giornata e alla realizzazione di treni spot di rinforzo.

LINEA	CADENZAMENTO in ora di punta	FASCIA DI SERVIZIO	TRENI	MISSIONE
sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri	30	05-21	56 2 2 8	Rivarolo-Chieri Torino Lingotto-Chieri Torino Lingotto-Rivarolo Rivarolo-Pont
sfm2 Torre Pellice-Pinerolo-Chivasso	30	05-21	34 24 14	Pinerolo-Chivasso Pinerolo-Chivasso (diretti) Torre Pellice-Pinerolo
sfm3 Torino-Susa/Bardonecchia	30 (60 per missione) + rinforzi OdP	04-23	34 36 6 (12) (10)	Torino PN-Susa Torino PN-Bardonecchia Torino PN-Bussoleno Torino PN-Modane (sab) Torino PN-Modane (fest)
sfm4 Torino-Bra-Alba	60 + rinforzi OdP	05-20	30 2 2	Torino Stura-Alba Torino Stura-Bra Torino PN-Alba
sfm6 Torino-Asti	60	05-20	32	Torino Stura-Asti
sfm7 Torino-Fossano	60	04-20	34	Torino Stura-Fossano
sfm8 Settimo-Torino	60	05-21	32	Torino Stura-Settimo
sfmA Torino-Aeroporto-Ceres	30	05-19	50 8	Torino Dora-Germagnano Germagnano-Ceres

*SFM BASE | descrizione servizio giorno tipo*

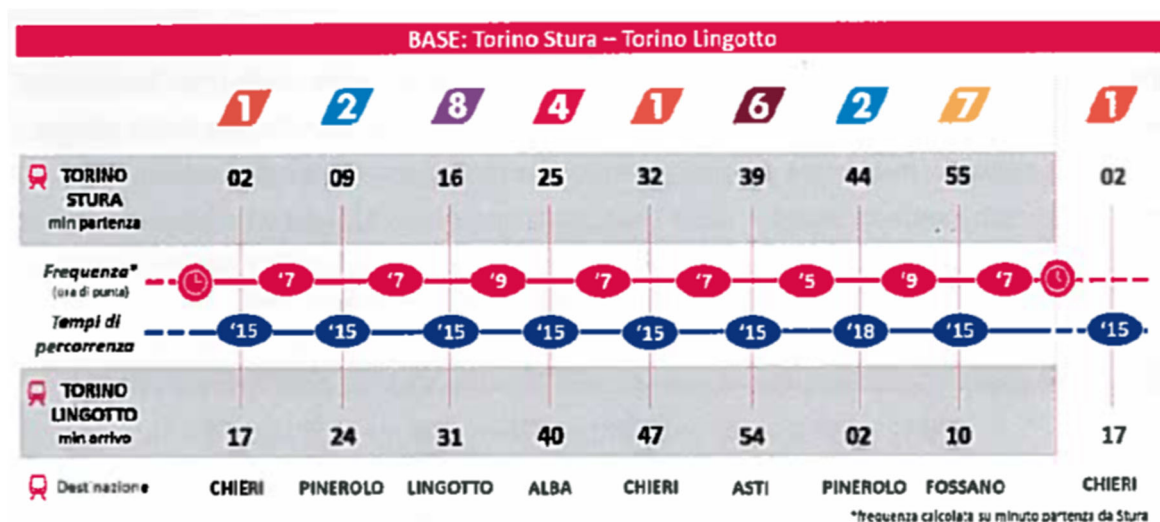


Nel giorno tipo sono realizzati 406 treni SFM. È prevista una riduzione del servizio nel mese di agosto (4 settimane). Non sono previste variazioni del servizio in altri periodi dell'anno. Nella tabella seguente sono individuati i treni effettuati ogni giorno nelle diverse linee.

SFM BASE LINEA	GIORNO TIPO			GIORNO TIPO MESE DI AGOSTO		
	FERIALI (lu-ve)	SABATO	FESTIVI	FERIALI (lu-ve)	SABATO	FESTIVI
sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri	68	60	14	32	32	14
sfm2 Torre Pellice-Pinerolo-Chivasso	72	72	18	34	34	18
sfm3 Torino-Susa/Bardonecchia	76	74	35	74	74	35
sfm4 Torino-Bra-Alba	34	32	16	32	32	16
sfm6 Torino-Asti	32	32	16	32	32	16
sfm7 Torino-Fossano	34	34	14	34	34	14
sfm8 Settimo-Torino	32	32	28	32	32	28
sfmA Torino-Aeroporto-Ceres	58	50	14	28	28	14
<b>TOTALE</b>	<b>406</b>	<b>386</b>	<b>155</b>	<b>298</b>	<b>298</b>	<b>155</b>

SFM BASE | numero di treni effettuati nel giorno tipo

L'articolazione dei servizi prevede la realizzazione nel Passante di Torino di una offerta in ora di punta di 8 treni/ora con una frequenza di 7/8 minuti.



SFM BASE | frequenze e tempi di percorrenza sul Passante di Torino

## DESCRIZIONE DELLE LINEE

### **sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri**

*servizio feriale* | Cadenzamento a 30 minuti in ora di punta e 60 minuti in ora di morbida tra Rivarolo e Chieri. A inizio e fine servizio sono previsti treni limitati alle sole tratte Rivarolo-Lingotto (2) e Chieri-Lingotto (2). La tratta Rivarolo-Pont è servita dal lunedì al venerdì con 8 treni/giorno.

*servizio feriale agosto* | Cadenzamento orario tra Rivarolo e Chieri. A inizio e fine servizio sono previsti due treni limitati alla sola tratta Rivarolo-Lingotto.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario tra Rivarolo e Chieri.

### **sfm2 Torre Pellice-Pinerolo-Chivasso**

*servizio feriale* | Cadenzamento a 30 minuti in ora di punta e 60 minuti in ora di morbida tra Pinerolo e Chivasso. In ora di punta il cadenzamento è ottenuto con l'inserimento di treni diretti con meno fermate intermedie. La tratta Torre Pellice-Pinerolo è servita da 14 treni/giorno.

*servizio feriale agosto* | Cadenzamento orario tra Pinerolo e Chivasso.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario tra Pinerolo e Chivasso.

### **sfm3 Torino-Susa/Bardonecchia**

*servizio feriale* | Cadenzamento a 30 minuti ottenuto dalla composizione di due missioni con cadenzamento orario (Torino-Susa e Torino-Bardonecchia). A inizio e fine servizio sono previsti alcuni treni limitati alla sola tratta Torino-Bussoleno. In ora di punta sono previsti due treni di rinforzo al sistema sulla tratta Torino-Bussoleno. Sono previsti prolungamenti dei treni Torino-Bardonecchia fino a Modane il sabato (12 treni) e i festivi (10 treni).

*servizio feriale agosto* | Servizio uguale a quello base, non sono solo effettuati i due treni di rinforzo Torino-Bussoleno dell'ora di punta.

*servizio festivo* | Cadenzamento orario ottenuto dalla composizione di due missioni con cadenzamento biorario (Torino-Susa e Torino-Bardonecchia).

### **sfm4 Torino-Bra-Alba**

*servizio feriale* | Cadenzamento orario. A inizio e fine servizio sono previsti due treni limitati alla sola tratta Torino-Bra. In ora di punta sono previsti due treni di rinforzo al sistema sulla tratta Torino Porta Nuova-Alba.

*servizio feriale agosto* | Servizio uguale a quello base, non sono solo effettuati i due treni di rinforzo Torino-Bra dell'ora di punta.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario.

### **sfm6 Torino-Asti**

*servizio feriale* | Cadenzamento orario.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario.

Non sono previste variazioni di servizio nel mese di agosto

### **sfm7 Torino-Fossano**

*servizio feriale* | Cadenzamento orario.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario.

Non sono previste variazioni di servizio nel mese di agosto

### **sfm8 Settimo-Torino**

*servizio feriale* | Cadenzamento orario.

*servizio festivo* | Cadenzamento orario.

Non sono previste variazioni di servizio nel mese di agosto

### **sfmA Torino-Aeroporto-Ceres**

*servizio feriale* | Cadenzamento a 30 minuti in ora di punta e 60 minuti in ora di morbida tra Torino e Germagnano. La tratta Germagnano-Ceres è servita dal lunedì al venerdì con 8 treni/giorno.

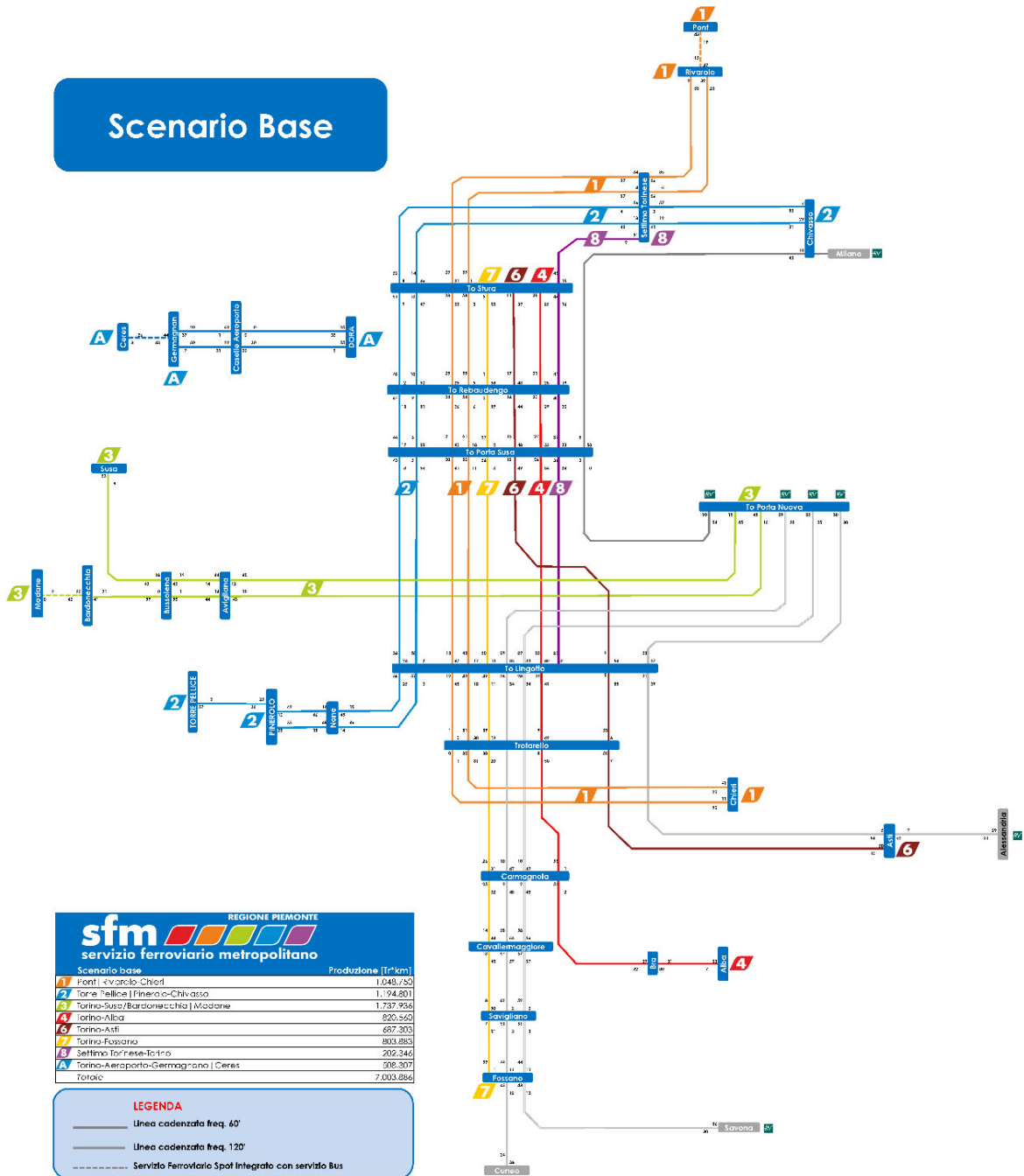
*servizio feriale agosto* | Cadenzamento orario tra Torino e Germagnano.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario tra Torino e Germagnano.



# ORARIO RETICOLARE

## Scenario Base



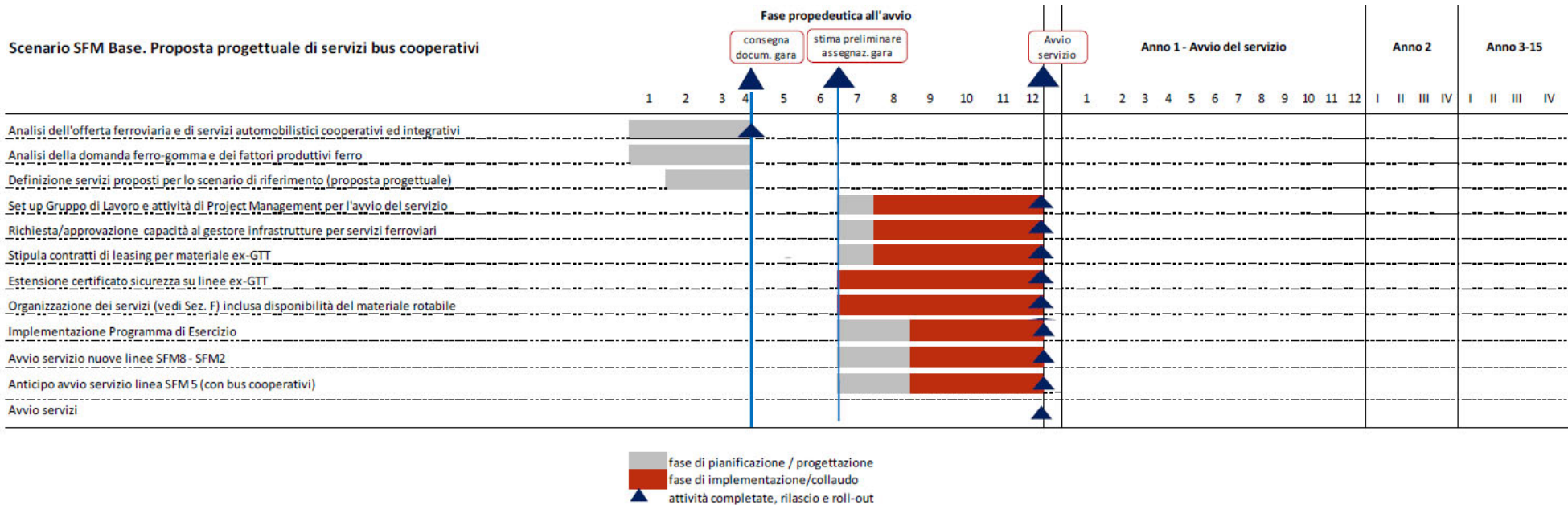
## **Scenario SFM BASE CON BUS COOPERATIVI**

### **SCHEMA DEL SERVIZIO**

Il modello di esercizio ferroviario dello scenario BASE con Bus Cooperativi corrisponde a quello previsto nello scenario BASE

Lo scenario BASE con Bus Cooperativi prevede un intervento di ridefinizione e programmazione delle esistenti linee di tpl su gomma al fine di ottimizzare l'integrazione modale e di realizzare un'offerta unica e coordinata treno+bus sulle direttrici servite dall'SFM

## CRONOPROGRAMMA SFM BASE CON BUS COOPERATIVI



*Cronoprogramma SFM BASE CON BUS COOPERATIVI*

# Scenario SFM EVOLUTIVO

## SCHEMA DEL SERVIZIO

Il modello di esercizio previsto dallo scenario SFM EVOLUTIVO è articolato su 8 linee





## PRODUZIONE

È prevista una produzione annuale di 7.783.829 treni\*km.

LINEA	TOTALE (treni*km)	FERIALI (lu-ve) (treni*km)	SABATO (treni*km)	FESTIVI (treni*km)
sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri	1.048.750	838.339	160.891	49.519
sfm2 Torre Pellice-Pinerolo-Chivasso	1.194.801	938.581	186.792	69.429
sfm3 Caselle-Susa/Bardonecchia	1.933.049	1.464.411	291.281	177.357
sfm4 Germagnano-Bra-Alba	1.103.414	842.527	160.372	100.515
sfm5 Torino-Orbassano	276.570	226.170	22.500	27.900
sfm6 Caselle-Asti	787.975	596.651	117.915	73.408
sfm7 Ceres-Germagnano-Fossano	1.105.626	853.860	164.757	87.010
sfm8 Chivasso-Torino	333.643	236.282	46.696	50.665
<b>TOTALE</b>	<b>7.783.829</b>	<b>5.996.821</b>	<b>1.151.204</b>	<b>635.803</b>

*SFM EVOLUTIVO | produzione*

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

È prevista la realizzazione in ogni linea di servizi cadenzati e simmetrici. In linea generale le missioni dei treni sono omogenee anche se sussistono alcune differenziazioni legate ai primi e ultimi treni della giornata e alla realizzazione di treni spot di rinforzo.

LINEA	CADENZAMENTO in ora di punta	FASCIA DI SERVIZIO	TRENI	MISSIONE
sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri	30	05-22	56 2 2 8	Rivarolo-Chieri Torino Lingotto-Chieri Torino Lingotto-Rivarolo Rivarolo-Pont
sfm2 Torre Pellice-Pinerolo-Chivasso	30	05-23	34 24 14	Pinerolo-Chivasso Pinerolo-Chivasso (diretti) Torre Pellice-Pinerolo
sfm3 Caselle-Susa/Bardonecchia	30 (60 per missione) + rinforzi OdP	04-24	34 32 8 4 (12)	Torino PN-Susa Caselle Aeroporto-Bardonecchia Torino PN-Bussoleno Torino Stura-Bardonecchia Modane-Caselle (sab-fest)
sfm4 Germagnano-Bra-Alba	60 + rinforzi OdP	05-21	26 2 2 4	Germagnano-Alba Germagnano-Bra Torino PN-Alba Torino Stura-Alba
sfm5 Torino-Orbassano	30	05-21	62	Torino Stura-Orbassano
sfm6 Caselle-Asti	60	05-22	30 2	Caselle Aeroporto-Asti Torino Stura-Asti
sfm7 Ceres-Germagnano-Fossano	60	04-22	30 4 8	Germagnano-Fossano Torino Stura-Fossano Germagnano-Ceres
sfm8 Chivasso-Torino	60	05-21	32	Chivasso-Torino Lingotto

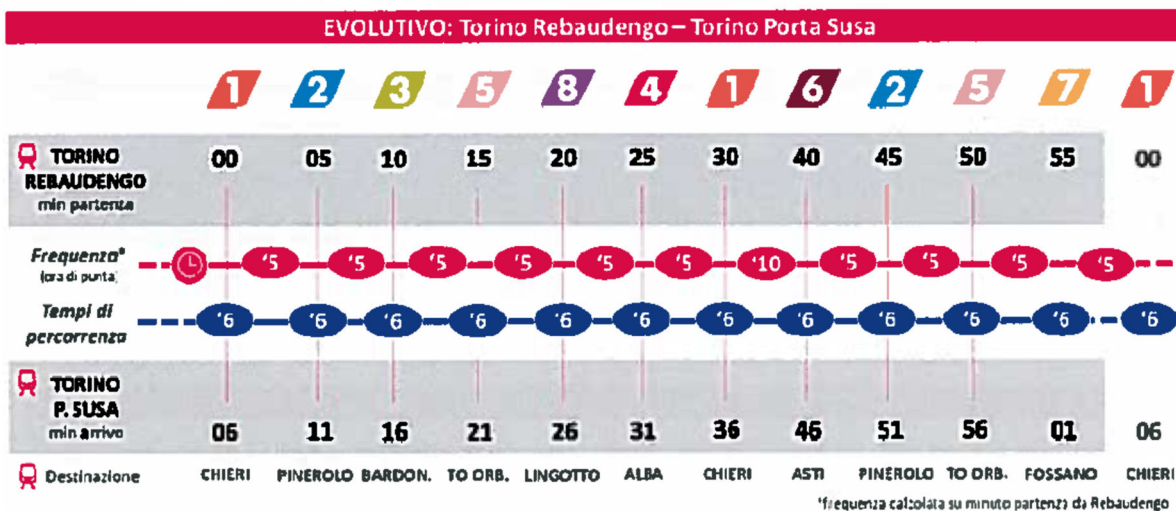
*SFM EVOLUTIVO | descrizione servizio giorno tipo*

Nel giorno tipo sono realizzati 420 treni SFM. È prevista una riduzione del servizio nel mese di agosto (4 settimane). Non sono previste variazioni del servizio in altri periodi dell'anno. Nella tabella seguente sono individuati i treni effettuati ogni giorno nelle diverse linee.

LINEA	GIORNO TIPO			GIORNO TIPO MESE DI AGOSTO		
	FERIALI (lu-ve)	SABATO	FESTIVI	FERIALI (lu-ve)	SABATO	FESTIVI
sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri	68	60	14	32	32	14
sfm2 Torre Pellice-Pinerolo-Chivasso	72	72	18	34	34	18
sfm3 Caselle-Susa/Bardonecchia	78	74	35	74	74	35
sfm4 Germagnano-Bra-Alba	34	32	16	32	32	16
sfm5 Torino-Orbassano	62	30	30	30	30	30
sfm6 Caselle-Asti	32	32	16	32	32	16
sfm7 Ceres-Germagnano-Fossano	42	34	14	42	34	14
sfm8 Chivasso-Torino	32	32	28	32	32	28
<b>TOTALE</b>	<b>420</b>	<b>366</b>	<b>171</b>	<b>308</b>	<b>300</b>	<b>171</b>

*SFM EVOLUTIVO | numero di treni effettuati nel giorno tipo*

L'articolazione dei servizi prevede la realizzazione nel Passante di Torino di una offerta in ora di punta di 11 treni/ora con una frequenza di 5 minuti.



SFM EVOLUTIVO | frequenze e tempi di percorrenza sul Passante di Torino

## DESCRIZIONE DELLE LINEE

### sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri

*servizio feriale* | Cadenzamento a 30 minuti in ora di punta e 60 minuti in ora di morbida tra Rivarolo e Chieri. A inizio e fine servizio sono previsti treni limitati alle sole tratte Rivarolo-Lingotto (2) e Chieri-Lingotto (2). La tratta Rivarolo-Pont è servita dal lunedì al venerdì con 8 treni/giorno.

*servizio feriale agosto* | Cadenzamento orario tra Rivarolo e Chieri. A inizio e fine servizio sono previsti due treni limitati alla sola tratta Rivarolo-Lingotto.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario tra Rivarolo e Chieri.

### sfm2 Torre Pellice-Pinerolo-Chivasso

*servizio feriale* | Cadenzamento a 30 minuti in ora di punta e 60 minuti in ora di morbida tra Pinerolo e Chivasso. In ora di punta il cadenzamento è ottenuto con l'inserimento di treni diretti con meno fermate intermedie. La tratta Torre Pellice-Pinerolo è servita da 14 treni/giorno.

*servizio feriale agosto* | Cadenzamento orario tra Pinerolo e Chivasso.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario tra Pinerolo e Chivasso.

### **sfm3 Caselle-Susa/Bardonecchia**

*servizio feriale* | Cadenzamento a 30 minuti ottenuto dalla composizione di due missioni con cadenzamento orario (Torino Porta Nuova-Susa e Caselle Aeroporto-Torino-Bardonecchia). A inizio e fine servizio sono previsti alcuni treni limitati alla sola tratte Torino Porta Nuova-Bussoleno (4) e Torino Stura-Bardonecchia (4). Dal lunedì al venerdì in ora di punta sono previsti 4 treni di rinforzo al sistema sulla tratta Torino Porta Nuova-Bussoleno che effettuano un numero limitato di fermate. Il sabato è previsti prolungamenti di 12 treni Caselle-Torino-Bardonecchia fino a Modane.

*servizio feriale agosto* | Servizio uguale a quello base, non sono solo effettuati i 4 treni di rinforzo Torino Porta Nuova-Bussoleno dell'ora di punta.

*servizio festivo* | Cadenzamento orario ottenuto dalla composizione di due missioni con cadenzamento biorario (Torino-Susa e Caselle-Torino-Bardonecchia). 12 treni Caselle-Torino-Bardonecchia sono prolungati fino a Modane.

### **sfm4 Germagnano-Bra-Alba**

*servizio feriale* | Cadenzamento orario. A inizio e fine servizio sono previsti 4 treni limitati alla sola tratte Torino Stura-Alba e 2 treni limitati alla tratta Germagnano-Bra. In ora di punta sono previsti due treni di rinforzo al sistema sulla tratta Torino Porta Nuova-Alba.

*servizio feriale agosto* | Servizio uguale a quello base, non sono solo effettuati i due treni di rinforzo Torino-Bra dell'ora di punta.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario.

### **sfm5 Torino-Orbassano**

*servizio feriale* | Cadenzamento a 30 minuti dal lunedì al venerdì. Cadenzamento orario il sabato feriale.

*servizio feriale agosto* | Cadenzamento orario.

*servizio festivo* | Cadenzamento orario.

### **sfm6 Caselle-Asti**

*servizio feriale* | Cadenzamento orario. A inizio e fine servizio sono previsti 2 treni limitati alla tratta Torino Stura-Asti.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario.

Non sono previste variazioni di servizio nel mese di agosto

### **sfm7 Ceres-Germagnano-Fossano**

*servizio feriale* | Cadenzamento orario. A inizio e fine servizio sono previsti 4 treni limitati alla tratta Torino Stura-Asti. La tratta Germagnano-Ceres è servita dal lunedì al venerdì con 8 treni/giorno.

*servizio festivo* | Cadenzamento biorario.

Non sono previste variazioni di servizio nel mese di agosto

### **sfm8 Chivasso-Torino**

*servizio feriale* | Cadenzamento orario.

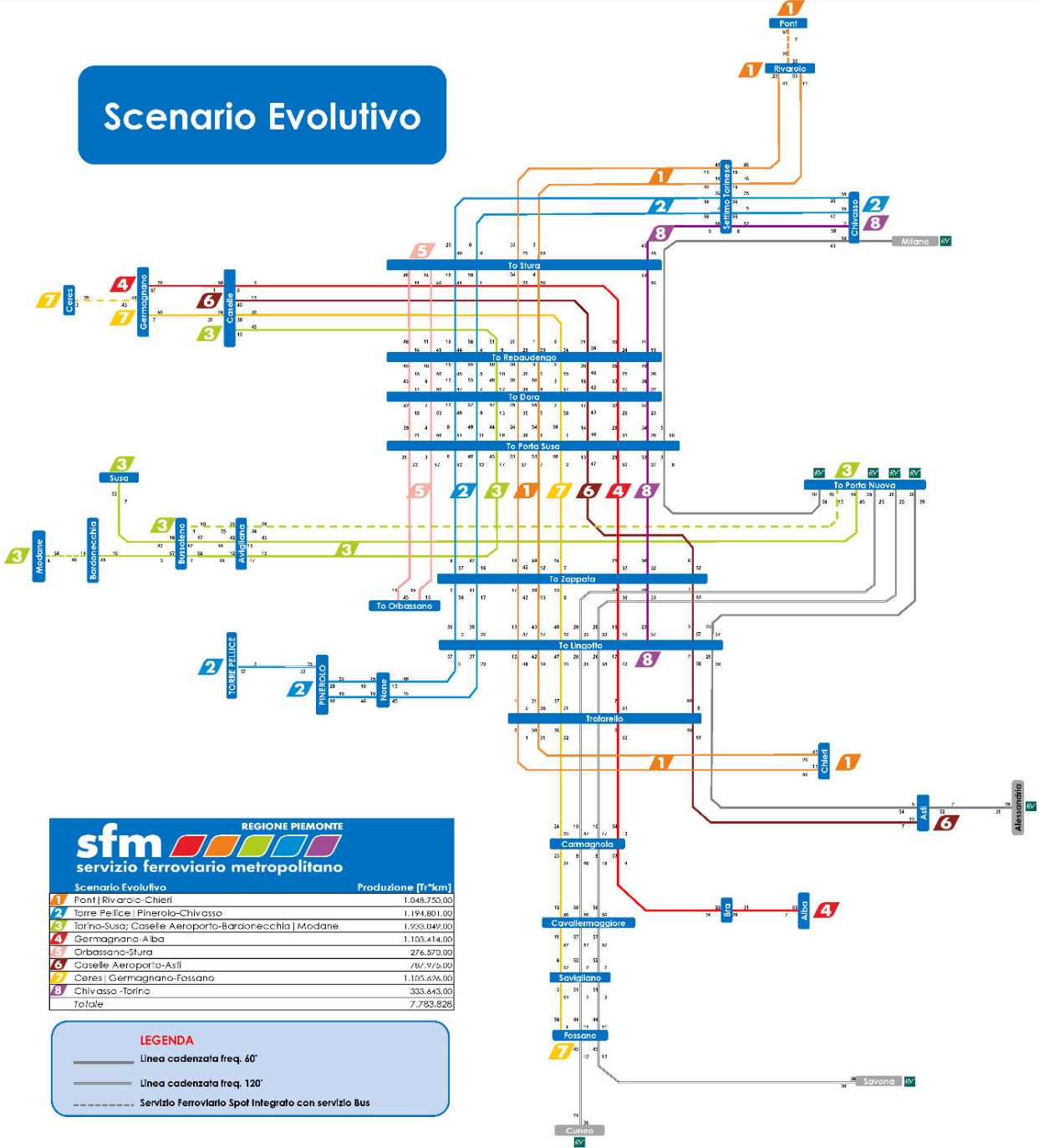
*servizio festivo* | Cadenzamento orario.

Non sono previste variazioni di servizio nel mese di agosto



# ORARIO RETICOLARE

## Scenario Evolutivo



## Aggiornamento Programma di Esercizio Annuale

Annualmente l'OE predispose il Programma di Esercizio Annuale (PEA). Il PEA viene fornito all'EC per l'approvazione sotto forma di tabella elaborabile (in formato Excel o analogo) strutturato con le seguenti informazioni minime

CAMPO	DESCRIZIONE CAMPO
treno	<i>numero treno (codice identificativo univoco)</i>
classificazione del treno	
direttrice	<i>linea SFM</i>
partenza	<i>stazione di partenza</i>
arrivo	<i>stazione di arrivo</i>
km linea	
treni-km	<i>treni-km di servizio</i>
fermate intermedie	
orario partenza	
orario arrivo	
tempo di percorrenza	
treni-ore	<i>ore-km di servizio</i>
FER	<i>giorni di effettuazione (lun-ven feriali)</i>
SAB	<i>giorni di effettuazione (sabato feriali)</i>
FEST	<i>giorni di effettuazione (festivi)</i>
TOT	<i>giorni di effettuazione (totali)</i>
periodicità	<i>descrizione della periodicità del treno</i>
materiale	<i>tipo di materiale rotabile utilizzato</i>
composizione programmata	
posti offerti	<i>numero dei posti a sedere offerti</i>
posti PRM	<i>numero di posti attrezzati per PRM</i>
posti Bici	<i>numero postazioni per trasporto bicicletta</i>
servizi igienici	<i>numero di servizi igienici disponibili sulla composizione</i>
sciopero	<i>treno garantito in caso di sciopero (si/no)</i>
ora di punta	<i>treno dell'ora di punta (mattino/pomeriggio/no)</i>



## Attivazione dei servizi Bus Integrativi e Cooperativi

L'EC richiede le variazioni del servizio ferroviario secondo le tempistiche previste dal PIR (cfr. Articolo 5, punto 5.4); entro 30 giorni l'OE formula una proposta di servizi bus che completano l'offerta. Sulla base della proposta pervenuta l'EC, effettuati gli opportuni approfondimenti, autorizza ed affida<sup>2</sup> la totalità o parte dei servizi proposti.

La proposta da parte dell'OE deve essere sotto forma di tabelle elaborabili (in formato Excel o analogo) strutturata con le seguenti informazioni minime

CAMPO	DESCRIZIONE CAMPO
Bus	<i>numero bus (codice identificativo univoco)</i>
classificazione del bus	<i>bus cooperativo/integrativo</i>
direttrice	<i>linea BUS</i>
nodi di interscambio con SFM	
partenza	<i>stazione di partenza</i>
Arrivo	<i>stazione di arrivo</i>
km linea	
bus-km	<i>bus-km di servizio</i>
fermate intermedie	
orario partenza	
orario arrivo	
tempo di percorrenza	
bus-ore	<i>ore-km di servizio</i>
FER	<i>giorni di effettuazione (lun-ven feriali)</i>
SAB	<i>giorni di effettuazione (sabato feriali)</i>
FEST	<i>giorni di effettuazione (festivi)</i>
TOT	<i>giorni di effettuazione (totali)</i>
periodicità	<i>descrizione della periodicità del bus</i>

<sup>2</sup> L'Ente Concedente affiderà direttamente una o più concessioni di servizi automobilisti cooperativi ai sensi dell'art. 5 paragrafo 4 del Regolamento CE 1370/2007 sulla base di coerenti proposte progettuali presentate OE. La durata delle Concessioni dei servizi cooperativi sarà biennale. Ulteriori affidamenti saranno definiti dall'Ente Concedente previa verifica dell'andamento degli obiettivi di efficacia individuati dall'OE nella proposta progettuale. L'individuazione dei concessionari dei servizi automobilistici cooperativi (di seguito "OEc") sarà effettuata dall'Ente Concedente sulla base di principi di efficienza ed economicità gestionale del servizio. Agli OEc saranno imposti obblighi di servizio discendenti dalla funzionalità cooperativa dei servizi oggetto della concessione. Gli OEc saranno compensati dall'Ente Concedente nel rispetto degli artt. 4 e 6 del Regolamento CE 1370/2007 e nei limiti previsti dall'art. 14, comma 1 della L.R. Piemonte 1/2000.

I ricavi da traffico "intra linea", ovvero generati dagli OEc nelle relazioni che non comportano l'accesso al servizio ferroviario, saranno trattenuti dagli OEc medesimi contribuendo a definire l'effetto finanziario netto da coprire con la compensazione. Sempre a titolo di ricavi, l'Agenzia riconoscerà agli OEc una quota parte dei maggiori ricavi da traffico dichiarati dall'OE in sede di presentazione del progetto, scomputati nel PEF ai fini del calcolo delle compensazioni economiche degli obblighi di servizio imposti all'OE. Tale quota è determinata in funzione di obiettivi annuali definiti dall'Ente Concedente in sede di affidamento della concessione agli OEc. Il contratto di servizio che regola la concessione dei servizi cooperativi, sarà stipulato previa consultazione e confronto con l'OE e conterrà le disposizioni atte a garantire la cooperazione del servizio automobilistico con quello ferroviario.



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 2** ***Materiale Rotabile***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita dall'OE per ciascuno scenario di riferimento, che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte dall'OE e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## Parco Materiale Rotabile

In tutti gli scenari è prevista una evoluzione del parco materiale rotabile fino ad una flotta composta da treni: ROCK 5 Casse, POP 4 Casse e JAZZ. Tali materiali consentono di:

- garantire prestazioni migliorative rispetto al servizio SFM Attuale in termini di qualità e pulizia;
- la dismissione integrale del materiale rotabile di vecchia generazione a partire dal secondo anno del servizio.

Nei paragrafi seguenti sono rappresentate le articolazioni del Parco Materiale Rotabile offerto dall'OE per i servizi SFM nei diversi scenari di riferimento.

## SCENARIO ATTUALE

La tabella seguente mostra lo sviluppo della flotta previsto per lo svolgimento dello scenario ATTUALE. Al termine del piano di investimenti, verranno utilizzare 47 composizioni.

SCENARIO ATTUALE	PERIODO	FLOTTA MATERIALE ROTABILE	TAF	JAZZ	MINUETTO	POP 4casse	CORADIA	ROCK 5casse	TOTALE
ANNUALITA' 1	ANNO SOLARE 2021	ANNO FERROVIARIO dic2020-dic2021	14	14	17		3	9	57
ANNUALITA' 2	ANNO SOLARE 2022	ANNO FERROVIARIO dic2021-dic2022	8	14		7	3	16	48
ANNUALITA' 3	ANNO SOLARE 2023	ANNO FERROVIARIO dic2022-dic2023		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 4	ANNO SOLARE 2024	ANNO FERROVIARIO dic2023-dic2024		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 5	ANNO SOLARE 2025	ANNO FERROVIARIO dic2024-dic2025		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 6	ANNO SOLARE 2026	ANNO FERROVIARIO dic2025-dic2026		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 7	ANNO SOLARE 2027	ANNO FERROVIARIO dic2026-dic2027		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 8	ANNO SOLARE 2028	ANNO FERROVIARIO dic2027-dic2028		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 9	ANNO SOLARE 2029	ANNO FERROVIARIO dic2028-dic2029		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 10	ANNO SOLARE 2030	ANNO FERROVIARIO dic2029-dic2030		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 11	ANNO SOLARE 2031	ANNO FERROVIARIO dic2030-dic2031		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 12	ANNO SOLARE 2032	ANNO FERROVIARIO dic2031-dic2032		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 13	ANNO SOLARE 2033	ANNO FERROVIARIO dic2032-dic2033		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 14	ANNO SOLARE 2034	ANNO FERROVIARIO dic2033-dic2034		14		7	3	23	47
ANNUALITA' 15	ANNO SOLARE 2035	ANNO FERROVIARIO dic2034-dic2035		14		7	3	23	47

*SFM ATTUALE Evoluzione del parco materiale rotabile*

## SCENARIO BASE E BASE CON BUS COOPERATIVI

La tabella seguente mostra lo sviluppo della flotta previsto per lo svolgimento dello scenario BASE e BASE con BUS COOPERATIVI. Al termine del piano di investimenti, verranno utilizzare 49 composizioni.

SCENARIO BASE	PERIODO	FLOTTA MATERIALE ROTABILE	TAF	JAZZ	MINUETTO	POP 4casse	CORADIA	ROCK 5casse	TOTALE
ANNUALITA' 1	ANNO SOLARE 2021	ANNO FERROVIARIO dic2020-dic2021	14	14	17		3	9	57
ANNUALITA' 2	ANNO SOLARE 2022	ANNO FERROVIARIO dic2021-dic2022	7	14		9	3	16	49
ANNUALITA' 3	ANNO SOLARE 2023	ANNO FERROVIARIO dic2022-dic2023		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 4	ANNO SOLARE 2024	ANNO FERROVIARIO dic2023-dic2024		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 5	ANNO SOLARE 2025	ANNO FERROVIARIO dic2024-dic2025		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 6	ANNO SOLARE 2026	ANNO FERROVIARIO dic2025-dic2026		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 7	ANNO SOLARE 2027	ANNO FERROVIARIO dic2026-dic2027		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 8	ANNO SOLARE 2028	ANNO FERROVIARIO dic2027-dic2028		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 9	ANNO SOLARE 2029	ANNO FERROVIARIO dic2028-dic2029		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 10	ANNO SOLARE 2030	ANNO FERROVIARIO dic2029-dic2030		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 11	ANNO SOLARE 2031	ANNO FERROVIARIO dic2030-dic2031		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 12	ANNO SOLARE 2032	ANNO FERROVIARIO dic2031-dic2032		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 13	ANNO SOLARE 2033	ANNO FERROVIARIO dic2032-dic2033		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 14	ANNO SOLARE 2034	ANNO FERROVIARIO dic2033-dic2034		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 15	ANNO SOLARE 2035	ANNO FERROVIARIO dic2034-dic2035		14		9	3	23	49

*SFM BASE E BASE con BUS COOPERATIVI Evoluzione del parco materiale rotabile*

## SCENARIO EVOLUTIVO

La tabella seguente mostra lo sviluppo della flotta previsto per lo svolgimento dello scenario EVOLUTIVO. il piano degli investimenti prevede l'utilizzo di:

- 57 composizioni nell'anno 1;
- 48 composizioni nell'anno 2;
- 49 composizioni negli anni 3-4;
- 55 composizioni negli anni 5-15.

SCENARIO EVOLUTIVO	PERIODO	FLOTTA MATERIALE ROTABILE	TAF	JAZZ	MINUETTO	POP 4casse	CORADIA	ROCK 5casse	TOTALE
ANNUALITA' 1	ANNO SOLARE 2021	ANNO FERROVIARIO dic2020-dic2021	14	14	17		3	9	57
ANNUALITA' 2	ANNO SOLARE 2022	ANNO FERROVIARIO dic2021-dic2022	8	14		7	3	16	48
ANNUALITA' 3	ANNO SOLARE 2023	ANNO FERROVIARIO dic2022-dic2023		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 4	ANNO SOLARE 2024	ANNO FERROVIARIO dic2023-dic2024		14		9	3	23	49
ANNUALITA' 5	ANNO SOLARE 2025	ANNO FERROVIARIO dic2024-dic2025		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 6	ANNO SOLARE 2026	ANNO FERROVIARIO dic2025-dic2026		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 7	ANNO SOLARE 2027	ANNO FERROVIARIO dic2026-dic2027		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 8	ANNO SOLARE 2028	ANNO FERROVIARIO dic2027-dic2028		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 9	ANNO SOLARE 2029	ANNO FERROVIARIO dic2028-dic2029		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 10	ANNO SOLARE 2030	ANNO FERROVIARIO dic2029-dic2030		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 11	ANNO SOLARE 2031	ANNO FERROVIARIO dic2030-dic2031		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 12	ANNO SOLARE 2032	ANNO FERROVIARIO dic2031-dic2032		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 13	ANNO SOLARE 2033	ANNO FERROVIARIO dic2032-dic2033		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 14	ANNO SOLARE 2034	ANNO FERROVIARIO dic2033-dic2034		14		9	3	29	55
ANNUALITA' 15	ANNO SOLARE 2035	ANNO FERROVIARIO dic2034-dic2035		14		9	3	29	55

*SFM EVOLUTIVO Evoluzione del parco materiale rotabile*

## Aggiornamento Annuale

Di seguito è riportata la scheda con gli elementi descrittivi singola composizione o veicolo ferroviario utilizzato per effettuare i servizi SFM. Le schede sono allegate dall'OE al Programma di Esercizio Annuale (PEA).

IDENTIFICATIVO CONTRATTUALE	
MATRICOLA	
TIPOLOGIA	
GRUPPO	
ANNO COSTRUZIONE	
<b>CARATTERISTICHE PRESTAZIONALI</b>	
VELOCITA' MASSIMA (km/h)	
POTENZA ORARIA (kw)	
POTENZA CONTINUATIVA (kw)	
ACCELERAZIONE MASSIMA (m/secq)	
<b>CARATTERISTICHE DIMENSIONALI</b>	
CONFIGURAZIONE	
NUMERO POSTI A SEDERE (n)	
NUMERO POSTI A SEDERE 1° classe (n)	
NUMERO POSTI A SEDILE RIBALTABILE (n)	
NUMERO POSTI IN PIEDI (n)	
NUMERO POSTI DISABILI/CARROZZINA (n)	
POSTI BICI (n.)	
CAPACITA' PASSEGGERI MASSIMA (n)	
PORTE PASSEGGERI (n. per lato)	
<b>DOTAZIONI DI BORDO</b>	
COMPLESSO TOILETTE HK CON IMPIANTI A CIRCUITO CHIUSO (n)	
PEDANA AUTOMATICA ACCESSO CARROZZELLA HK (n)	
CLIMATIZZAZIONE DIFFUSORI (n)	
<b>ESERCIZIO</b>	
KM PERCORSI AL 31/12 ultimo scorso (o data di uscita dal servizio)	
KM PERCORSI AL 1/1 ultimo scorso (o data di entrata in servizio)	
KM ESERCIZIO LINEE SFM	
ORE DI SERVIZIO ANNO	
GIORNI DI SERVIZIO ANNO	

SISTEMA INFORMATIVO DI BORDO	
APPARECCHIATURA CONTA-PASSEGGERI (caratteristiche)	n.
TELECAMERA VIDEOSORVEGLIANZA (caratteristiche)	n.
DIFFUSORI SONORI (caratteristiche)	n.
MONITOR (caratteristiche)	n.
DISPLAY LCD (caratteristiche)	n.
RETE WIFI ROUTER (caratteristiche)	n.
PRESE PER ALIMENTAZIONE PC/TABLET/SMARTPHONE (n)	
DATI ECONOMICI	
VALORE DI ACQUISTO (€)	
VALORE AMMORTAMENTO ANNUO (€)	
VALORE RESIDUO AL 1 GENNAIO (€)	
INTERVENTI MANUTENZIONE CICLICA NELL'ANNO (€)	
VALORE AMMORTAMENTO CICLICA (€)	
INTERVENTI MANUTENZIONE REVAMPING NELL'ANNO (€)	
VALORE AMMORTAMENTO REVAMPING (€)	
INTERVENTI MANUTENZIONE RESTYLING NELL'ANNO (€)	
VALORE AMMORTAMENTO RESTYLING (€)	
VALORE RESIDUO AL 31 DICEMBRE (€)	





## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 3**

## ***Indicatori di efficienza ed efficacia***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. per ciascuno scenario di riferimento, che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

SCENARIO ATTUALE	2021	2022	2023	2024	2025
treni-km	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00
ore servizio treni	123.985,44	123.985,44	123.985,44	123.985,44	123.985,44
posti-km a sedere	2.483.614.832,53	2.687.099.887,82	2.888.409.047,41	2.888.409.047,41	2.888.409.047,41
n. addetti operativi	413,13	411,28	409,26	407,02	405,26
n. addetti totale	583,41	580,05	575,76	571,71	568,36
costi operativi	€ 51.199.749,01	€ 51.593.712,42	€ 52.416.466,80	€ 52.824.693,90	€ 53.429.390,26
costi di manutenzione	€ 6.606.304,66	€ 7.045.410,79	€ 7.433.121,65	€ 7.538.859,25	€ 7.646.105,19
costi del lavoro totale	€ 35.957.825,47	€ 36.317.459,05	€ 36.626.034,07	€ 36.949.765,42	€ 37.316.122,23
pax-km	560.032.633,33	573.059.282,16	583.274.147,38	591.987.559,85	599.719.066,26
ricavi da traffico	€ 27.964.956,87	€ 28.615.436,24	€ 29.125.510,56	€ 30.792.272,37	€ 31.194.427,19
ricavi totali	€ 104.967.581,39	€ 106.139.269,37	€ 107.172.675,89	€ 109.365.559,10	€ 110.296.902,98

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO ATTUALE		2021	2022	2023	2024	2025
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€ 8,1691	€ 8,2319	€ 8,3632	€ 8,4283	€ 8,5248
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		0,769%	1,595%	0,779%	1,145%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO ATTUALE		2021	2022	2023	2024	2025
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€ 0,0206	€ 0,0192	€ 0,0181	€ 0,0183	€ 0,0185
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-6,861%	-5,486%	0,779%	1,145%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€ 0,0914	€ 0,0900	€ 0,0899	€ 0,0892	€ 0,0891
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-1,521%	-0,185%	-0,705%	-0,159%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€ 53,2829	€ 56,8245	€ 59,9516	€ 60,8044	€ 61,6694
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		6,647%	5,503%	1,423%	1,423%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€ 1,0541	€ 1,1241	€ 1,1860	€ 1,2028	€ 1,2200
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		6,647%	5,503%	1,423%	1,423%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€ 0,1290	€ 0,1366	€ 0,1418	€ 0,1427	€ 0,1431
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		5,832%	3,847%	0,639%	0,275%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO ATTUALE		2021	2022	2023	2024	2025
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€ 4,4619	€ 4,5657	€ 4,6471	€ 4,9130	€ 4,9772
E7- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		2,326%	1,783%	5,723%	1,306%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€ 0,0113	€ 0,0106	€ 0,0101	€ 0,0107	€ 0,0108
E8- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		-5,423%	-5,311%	5,723%	1,306%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€ 0,0499	€ 0,0499	€ 0,0499	€ 0,0520	€ 0,0520
E9- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,000%	4,167%	0,000%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€ 16,7478	€ 16,9348	€ 17,0997	€ 17,4496	€ 17,5982
E10- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		1,116%	0,974%	2,046%	0,852%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€ 0,0423	€ 0,0395	€ 0,0371	€ 0,0379	€ 0,0382
E11- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-6,541%	-6,064%	2,046%	0,852%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€ 0,1874	€ 0,1852	€ 0,1837	€ 0,1847	€ 0,1839
E12- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-1,182%	-0,795%	0,544%	-0,449%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	54,6193%	55,4630%	55,5656%	58,2914%	58,3844%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		1,545%	0,185%	4,906%	0,159%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO ATTUALE		2021	2022	2023	2024	2025
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€ 61.634,06	€ 62.611,28	€ 63.612,91	€ 64.629,90	€ 65.655,62
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		1,586%	1,600%	1,599%	1,587%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi	15.170,95	15.239,25	15.314,36	15.398,58	15.465,57
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,450%	0,493%	0,550%	0,435%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale	15.170,95	15.239,25	15.314,36	15.398,58	15.465,57
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,450%	0,493%	0,550%	0,435%

SCENARIO ATTUALE	2026	2027	2028	2029	2030
treni-km	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00
ore servizio treni	123.985,44	123.985,44	123.985,44	123.985,44	123.985,44
posti-km a sedere	2.888.409,047,41	2.888.409,047,41	2.888.409,047,41	2.888.409,047,41	2.888.409,047,41
n. addetti operativi	403,88	402,52	402,47	402,47	402,41
n. addetti totale	565,93	563,43	563,38	563,38	563,32
costi operativi	€ 54.095.944,97	€ 54.767.230,91	€ 55.597.954,70	€ 56.445.179,32	€ 57.302.070,88
costi di manutenzione	€ 7.754.881,05	€ 7.865.208,70	€ 7.977.110,35	€ 8.090.608,53	€ 8.205.726,07
costi del lavoro totale	€ 37.740.425,20	€ 38.165.477,48	€ 38.745.914,62	€ 39.338.727,11	€ 39.937.007,21
pax-km	606.740.023,50	613.214.999,45	619.253.557,00	624.933.400,36	630.312.200,12
ricavi da traffico	€ 31.559.622,75	€ 33.225.403,81	€ 33.552.586,79	€ 33.860.333,82	€ 35.574.724,98
ricavi totali	€ 111.194.512,29	€ 113.396.036,71	€ 114.262.370,78	€ 115.112.739,29	€ 117.373.275,40

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	8,6311	8,7383	8,8708	9,0060	9,1427
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,248%	1,241%	1,517%	1,524%	1,518%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0187	0,0190	0,0192	0,0195	0,0198
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,248%	1,241%	1,517%	1,524%	1,518%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0892	0,0893	0,0898	0,0903	0,0909
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		0,076%	0,172%	0,527%	0,601%	0,652%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	62,5467	63,4365	64,3391	65,2545	66,1830
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,423%	1,423%	1,423%	1,423%	1,423%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,2373	1,2549	1,2728	1,2909	1,3092
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,423%	1,423%	1,423%	1,423%	1,423%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1434	0,1436	0,1435	0,1433	0,1432
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		0,173%	0,180%	-0,093%	-0,100%	-0,094%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	5,0354	5,3012	5,3534	5,4025	5,6760
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		1,171%	5,278%	0,985%	0,917%	5,063%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0109	0,0115	0,0116	0,0117	0,0123
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		1,171%	5,278%	0,985%	0,917%	5,063%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0520	0,0542	0,0542	0,0542	0,0564
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,000%	4,167%	0,000%	0,000%	4,167%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	17,7414	18,0926	18,2309	18,3665	18,7272
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,814%	1,980%	0,764%	0,744%	1,964%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0385	0,0393	0,0396	0,0399	0,0406
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,814%	1,980%	0,764%	0,744%	1,964%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1833	0,1849	0,1845	0,1842	0,1862
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-0,353%	0,903%	-0,219%	-0,171%	1,094%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		58,3401%	60,6666%	60,3486%	59,9880%	62,0828%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		-0,076%	3,988%	-0,524%	-0,598%	3,492%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	66.688,01	67.737,29	68.774,44	69.826,69	70.895,84
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		1,572%	1,573%	1,531%	1,530%	1,531%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		15.518,47	15.570,57	15.572,78	15.572,78	15.575,00
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,342%	0,336%	0,014%	0,000%	0,014%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		15.518,47	15.570,57	15.572,78	15.572,78	15.575,00
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,342%	0,336%	0,014%	0,000%	0,014%

SCENARIO ATTUALE	2031	2032	2033	2034	2035
treni-km	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00	6.267.526,00
ore servizio treni	123.985,44	123.985,44	123.985,44	123.985,44	123.985,44
posti-km a sedere	2.888.409,047,41	2.888.409,047,41	2.888.409,047,41	2.888.409,047,41	2.888.409,047,41
n. addetti operativi	402,41	402,35	402,35	402,35	402,35
n. addetti totale	563,32	563,26	563,26	563,26	563,26
costi operativi	€ 58.175.993,23	€ 59.059.902,40	€ 59.961.389,92	€ 60.877.023,31	€ 61.807.031,42
costi di manutenzione	€ 8.322.486,15	€ 8.440.912,26	€ 8.561.028,26	€ 8.682.858,33	€ 8.806.426,98
costi del lavoro totale	€ 40.548.043,42	€ 41.164.714,99	€ 41.794.535,13	€ 42.433.991,52	€ 43.083.231,59
pax-km	635.434.244,13	640.334.458,56	645.040.979,26	649.576.871,31	653.961.321,34
ricavi da traffico	€ 35.863.812,37	€ 36.140.379,73	€ 37.922.895,01	€ 38.189.566,68	€ 38.447.334,86
ricavi totali	€ 118.212.077,85	€ 119.041.972,61	€ 121.381.466,72	€ 122.208.805,43	€ 123.030.963,90

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	9,2821	9,4232	9,5670	9,7131	9,8615
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,525%	1,519%	1,526%	1,527%	1,528%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0201	0,0204	0,0208	0,0211	0,0214
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,525%	1,519%	1,526%	1,527%	1,528%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0916	0,0922	0,0930	0,0937	0,0945
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		0,707%	0,742%	0,786%	0,818%	0,847%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	67,1247	68,0799	69,0487	70,0313	71,0279
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,423%	1,423%	1,423%	1,423%	1,423%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,3279	1,3468	1,3659	1,3854	1,4051
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,423%	1,423%	1,423%	1,423%	1,423%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1431	0,1429	0,1428	0,1426	0,1425
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		-0,101%	-0,095%	-0,102%	-0,102%	-0,103%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	5,7222	5,7663	6,0507	6,0932	6,1344
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,813%	0,771%	4,932%	0,703%	0,675%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0124	0,0125	0,0131	0,0132	0,0133
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,813%	0,771%	4,932%	0,703%	0,675%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0564	0,0564	0,0588	0,0588	0,0588
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,000%	4,167%	0,000%	0,000%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	18,8610	18,9935	19,3667	19,4987	19,6299
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,715%	0,702%	1,965%	0,682%	0,673%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0409	0,0412	0,0420	0,0423	0,0426
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,715%	0,702%	1,965%	0,682%	0,673%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1860	0,1859	0,1882	0,1881	0,1881
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-0,097%	-0,069%	1,221%	-0,021%	-0,002%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		61,6471%	61,1928%	63,2455%	62,7323%	62,2054%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		-0,702%	-0,737%	3,355%	-0,811%	-0,840%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	71.980,55	73.082,67	74.200,84	75.336,11	76.488,75
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		1,530%	1,531%	1,530%	1,530%	1,530%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		15.575,00	15.577,21	15.577,21	15.577,21	15.577,21
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,014%	0,000%	0,000%	0,000%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		15.575,00	15.577,21	15.577,21	15.577,21	15.577,21
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,014%	0,000%	0,000%	0,000%

SCENARIO ATTUALE	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
treni-km	31.337.630,00	31.337.630,00	31.337.630,00	62.675.260,00	94.012.890,00
ore servizio treni	619.927,22	619.927,22	619.927,22	1.239.854,45	1.859.781,67
posti-km a sedere	13.835.941.862,57	14.442.045.237,05	14.442.045.237,05	28.277.987.099,62	42.720.032.336,67
n. addetti operativi	2.045,94	2.013,74	2.011,82	4.059,68	6.071,50
n. addetti totale	2.879,29	2.819,43	2.816,37	5.698,73	8.515,09
costi operativi	€ 261.464.012,39	€ 278.208.380,78	€ 299.881.340,27	€ 539.672.393,17	€ 839.553.733,43
costi di manutenzione	€ 36.269.801,54	€ 39.893.534,70	€ 42.813.711,98	€ 76.163.336,25	€ 118.977.048,23
costi del lavoro totale	€ 183.167.206,26	€ 193.927.551,61	€ 209.024.516,64	€ 377.094.757,87	€ 586.119.274,52
pax-km	2.908.072.688,97	3.094.454.180,43	3.224.347.874,61	6.002.526.869,40	9.226.874.744,01
ricavi da traffico	€ 147.692.603,23	€ 167.772.672,15	€ 186.563.988,66	€ 315.465.275,39	€ 502.029.264,04
ricavi totali	€ 537.941.988,72	€ 571.338.934,47	€ 603.875.286,51	€ 1.109.280.923,20	€ 1.713.156.209,71

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	8,3435	8,8778	9,5694	8,6106	8,9302
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		4,355%	5,927%	6,241%	11,919%	20,717%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0189	0,0193	0,0208	0,0191	0,0197
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-10,270%	5,927%	6,241%	-3,766%	3,800%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0899	0,0899	0,0930	0,0899	0,0910
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-2,551%	1,965%	3,232%	-0,560%	3,379%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	58,5065	64,3520	69,0625	61,4293	63,9737
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		15,740%	5,814%	5,815%	24,211%	33,303%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,1574	1,2730	1,3662	1,2152	1,2655
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		15,740%	5,814%	5,815%	24,211%	33,303%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1387	0,1434	0,1428	0,1411	0,1417
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		10,910%	-0,107%	-0,402%	10,983%	10,426%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	4,7129	5,3537	5,9534	5,0333	5,3400
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		11,548%	12,722%	7,204%	27,212%	37,484%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0107	0,0116	0,0129	0,0112	0,0118
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		-4,085%	12,722%	7,204%	9,384%	18,216%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0508	0,0542	0,0579	0,0526	0,0544
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		4,167%	8,507%	4,167%	13,028%	17,737%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	17,1660	18,2317	19,2700	17,6989	18,2226
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		5,077%	5,557%	4,076%	11,819%	17,209%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0389	0,0396	0,0418	0,0392	0,0401
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-9,649%	5,557%	4,076%	-3,852%	0,782%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1850	0,1846	0,1873	0,1848	0,1857
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-1,876%	1,609%	1,128%	-0,649%	0,374%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		56,4868%	60,3047%	62,2126%	58,4550%	59,7972%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		6,893%	6,415%	0,906%	13,665%	13,889%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO ATTUALE		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	63.615,33	68.782,50	74.217,74	66.171,77	68.832,98
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		6,525%	6,310%	6,263%	15,027%	24,101%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		15.317,01	15.561,89	15.576,77	15.438,48	15.484,30
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		1,942%	0,364%	0,014%	2,663%	2,678%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		15.317,01	15.561,89	15.576,77	15.438,48	15.484,30
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		1,942%	0,364%	0,014%	2,663%	2,678%

SCENARIO ATTUALE	2021	2022	2023	2024	2025
treni-km	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00
ore servizio treni	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49
posti-km a sedere	2.851.850.272,50	3.104.249.346,32	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00
n. addetti operativi	432,13	430,28	428,26	426,02	424,26
n. addetti totale	602,41	599,05	594,76	590,71	587,36
costi operativi	€ 53.811.637,41	€ 54.388.296,12	€ 55.390.397,35	€ 55.844.854,70	€ 56.496.530,38
costi di manutenzione	€ 6.976.757,55	€ 7.562.587,91	€ 8.093.070,99	€ 8.207.849,90	€ 8.324.261,01
costi del lavoro totale	€ 37.278.657,12	€ 37.658.499,42	€ 37.987.592,36	€ 38.332.155,55	€ 38.719.662,93
pax-km	582.070.112,00	630.431.411,00	659.924.916,00	671.981.922,00	682.542.889,00
ricavi da traffico	€ 29.409.951,02	€ 31.853.476,99	€ 33.343.679,83	€ 35.367.546,28	€ 35.923.387,85
ricavi totali	€ 109.212.871,60	€ 112.213.882,19	€ 114.255.957,46	€ 116.826.810,84	€ 117.932.585,69

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO BASE		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025				
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	7,5970	€	7,6784	€	7,8198	€	7,8840	€	7,9760
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)				1,072%		1,842%		0,820%		1,167%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO BASE		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025				
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0189	€	0,0175	€	0,0171	€	0,0172	€	0,0174
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)				-7,146%		-2,505%		0,820%		1,167%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0924	€	0,0863	€	0,0839	€	0,0831	€	0,0828
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)				-6,682%		-2,709%		-0,989%		-0,398%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	49,7901	€	53,9709	€	57,7567	€	58,5758	€	59,4066
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)				8,397%		7,015%		1,418%		1,418%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	0,9850	€	1,0677	€	1,1426	€	1,1588	€	1,1752
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)				8,397%		7,015%		1,418%		1,418%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1297	€	0,1390	€	0,1461	€	0,1470	€	0,1473
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)				7,248%		5,079%		0,593%		0,248%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO BASE		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025				
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	4,1520	€	4,4970	€	4,7074	€	4,9931	€	5,0716
E7- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)				8,309%		4,678%		6,070%		1,572%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0103	€	0,0103	€	0,0103	€	0,0109	€	0,0111
E8- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)				-0,498%		0,210%		6,070%		1,572%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0505	€	0,0505	€	0,0505	€	0,0526	€	0,0526
E9- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)				0,000%		0,000%		4,167%		0,000%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	15,4183	€	15,8420	€	16,1303	€	16,4932	€	16,6494
E10- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)				2,748%		1,820%		2,250%		0,947%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0383	€	0,0361	€	0,0352	€	0,0360	€	0,0364
E11- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)				-5,606%		-2,527%		2,250%		0,947%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1876	€	0,1780	€	0,1731	€	0,1739	€	0,1728
E12- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)				-5,134%		-2,731%		0,415%		-0,615%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		54,6535%		58,5668%		60,1976%		63,3318%		63,5851%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)				7,160%		2,785%		5,207%		0,400%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO BASE		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025				
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	61.882,70	€	62.864,06	€	63.870,01	€	64.891,32	€	65.921,36
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)				1,586%		1,600%		1,599%		1,587%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		16.391,75		16.462,28		16.539,82		16.626,72		16.695,82
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)				0,430%		0,471%		0,525%		0,416%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		16.391,75		16.462,28		16.539,82		16.626,72		16.695,82
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)				0,430%		0,471%		0,525%		0,416%

SCENARIO ATTUALE	2026	2027	2028	2029	2030
treni-km	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00
ore servizio treni	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49
posti-km a sedere	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00
n. addetti operativi	422,88	421,52	421,47	421,47	421,41
n. addetti totale	584,93	582,43	582,38	582,38	582,32
costi operativi	€ 57.210.826,31	€ 57.930.628,42	€ 58.810.656,65	€ 59.707.987,50	€ 60.615.800,89
costi di manutenzione	€ 8.442.327,60	€ 8.562.073,27	€ 8.683.521,97	€ 8.806.697,99	€ 8.931.625,95
costi del lavoro totale	€ 39.165.440,07	€ 39.612.295,07	€ 40.214.868,52	€ 40.830.156,01	€ 41.451.254,98
pax-km	692.047.589,00	700.756.518,00	708.839.392,00	716.414.298,00	723.567.430,00
ricavi da traffico	€ 36.423.636,30	€ 38.418.714,25	€ 38.861.854,79	€ 39.277.146,19	€ 41.322.161,38
ricavi totali	€ 118.985.953,80	€ 121.537.491,95	€ 122.540.540,63	€ 123.519.272,60	€ 126.131.326,55

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO BASE		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	8,0768	8,1785	8,3027	8,4294	8,5576
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,264%	1,258%	1,519%	1,526%	1,520%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO BASE		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0176	0,0179	0,0181	0,0184	0,0187
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,264%	1,258%	1,519%	1,526%	1,520%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0827	0,0827	0,0830	0,0833	0,0838
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-0,126%	0,000%	0,361%	0,452%	0,517%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	60,2492	61,1038	61,9705	62,8495	63,7411
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,418%	1,418%	1,418%	1,419%	1,419%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,1919	1,2088	1,2259	1,2433	1,2609
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,418%	1,418%	1,418%	1,419%	1,419%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1476	0,1478	0,1477	0,1475	0,1473
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		0,152%	0,158%	-0,099%	-0,106%	-0,100%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO BASE		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	5,1422	5,4238	5,4864	5,5450	5,8337
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		1,393%	5,477%	1,153%	1,069%	5,207%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0112	0,0118	0,0120	0,0121	0,0127
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		1,393%	5,477%	1,153%	1,069%	5,207%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0526	0,0548	0,0548	0,0548	0,0571
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,000%	4,167%	0,000%	0,000%	4,167%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	16,7981	17,1583	17,2999	17,4381	17,8068
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,893%	2,144%	0,825%	0,799%	2,115%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0367	0,0375	0,0378	0,0381	0,0389
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,893%	2,144%	0,825%	0,799%	2,115%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1719	0,1734	0,1729	0,1724	0,1743
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-0,492%	0,875%	-0,324%	-0,267%	1,105%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		63,6656%	66,3185%	66,0796%	65,7821%	68,1706%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		0,127%	4,167%	-0,360%	-0,450%	3,631%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO BASE		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	66.958,03	68.011,67	69.053,03	70.109,54	71.183,01
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		1,573%	1,574%	1,531%	1,530%	1,531%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		16.750,35	16.804,06	16.806,34	16.806,34	16.808,62
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,327%	0,321%	0,014%	0,000%	0,014%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		16.750,35	16.804,06	16.806,34	16.806,34	16.808,62
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,327%	0,321%	0,014%	0,000%	0,014%

SCENARIO ATTUALE	2031	2032	2033	2034	2035
treni-km	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00
ore servizio treni	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49
posti-km a sedere	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00
n. addetti operativi	421,41	421,35	421,35	421,35	421,35
n. addetti totale	582,32	582,26	582,26	582,26	582,26
costi operativi	€ 61.541.474,69	€ 62.477.979,25	€ 63.432.920,66	€ 64.402.881,27	€ 65.388.105,06
costi di manutenzione	€ 9.058.330,86	€ 9.186.838,05	€ 9.317.173,23	€ 9.449.362,48	€ 9.583.432,24
costi del lavoro totale	€ 42.085.459,18	€ 42.725.653,21	€ 43.379.355,70	€ 44.043.059,84	€ 44.716.918,66
pax-km	730.364.030,00	736.854.911,00	743.080.563,00	749.073.869,00	754.861.956,00
ricavi da traffico	€ 41.710.307,93	€ 42.080.995,20	€ 44.204.680,99	€ 44.561.213,23	€ 44.905.537,32
ricavi totali	€ 127.090.169,89	€ 128.035.263,04	€ 130.737.108,06	€ 131.675.597,28	€ 132.605.714,69

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO BASE		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	8,6882	8,8204	8,9553	9,0922	9,2313
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,527%	1,522%	1,528%	1,529%	1,530%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO BASE		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0190	0,0193	0,0196	0,0199	0,0202
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,527%	1,522%	1,528%	1,529%	1,530%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0843	0,0848	0,0854	0,0860	0,0866
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		0,582%	0,627%	0,678%	0,717%	0,751%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	64,6453	65,5624	66,4926	67,4360	68,3928
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,419%	1,419%	1,419%	1,419%	1,419%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,2788	1,2970	1,3154	1,3340	1,3530
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,419%	1,419%	1,419%	1,419%	1,419%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1472	0,1470	0,1469	0,1467	0,1466
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		-0,107%	-0,102%	-0,108%	-0,109%	-0,109%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO BASE		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	5,8885	5,9409	6,2407	6,2910	6,3396
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,939%	0,889%	5,047%	0,807%	0,773%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0129	0,0130	0,0136	0,0137	0,0138
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,939%	0,889%	5,047%	0,807%	0,773%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0571	0,0571	0,0595	0,0595	0,0595
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,000%	4,167%	0,000%	0,000%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	17,9422	18,0756	18,4571	18,5896	18,7209
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,760%	0,744%	2,110%	0,718%	0,706%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0392	0,0395	0,0403	0,0406	0,0409
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,760%	0,744%	2,110%	0,718%	0,706%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1740	0,1738	0,1759	0,1758	0,1757
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-0,177%	-0,144%	1,255%	-0,088%	-0,066%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		67,7759%	67,3533%	69,6873%	69,1913%	68,6754%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		-0,579%	-0,624%	3,465%	-0,712%	-0,746%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO BASE		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	72.272,11	73.378,70	74.501,40	75.641,27	76.798,58
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		1,530%	1,531%	1,530%	1,530%	1,530%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		16.808,62	16.810,90	16.810,90	16.810,90	16.810,90
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,014%	0,000%	0,000%	0,000%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		16.808,62	16.810,90	16.810,90	16.810,90	16.810,90
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,014%	0,000%	0,000%	0,000%



SCENARIO ATTUALE	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
treni-km	35.416.560,00	35.416.560,00	35.416.560,00	70.833.120,00	106.249.680,00
ore servizio treni	700.617,43	700.617,43	700.617,43	1.401.234,86	2.101.852,28
posti-km a sedere	15.684.131.854,82	16.213.387.060,00	16.213.387.060,00	31.897.518.914,82	48.110.905.974,82
n. addetti operativi	2.140,94	2.108,74	2.106,82	4.249,68	6.356,50
n. addetti totale	2.974,29	2.914,43	2.911,37	5.888,73	8.800,09
costi operativi	€ 275.931.715,95	€ 294.275.899,77	€ 317.243.360,92	€ 570.207.615,73	€ 887.450.976,65
costi di manutenzione	€ 39.164.527,37	€ 43.426.246,78	€ 46.595.136,85	€ 82.590.774,15	€ 129.185.911,00
costi del lavoro totale	€ 189.976.567,39	€ 201.274.014,65	€ 216.950.446,58	€ 391.250.582,04	€ 608.201.028,62
pax-km	3.226.951.249,99	3.541.625.226,99	3.714.235.328,99	6.768.576.476,98	10.482.811.805,97
ricavi da traffico	€ 165.898.041,96	€ 194.303.512,91	€ 217.462.734,68	€ 360.201.554,87	€ 577.664.289,55
ricavi totali	€ 570.442.107,79	€ 612.714.585,53	€ 650.143.852,96	€ 1.183.156.693,32	€ 1.833.300.546,28

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO BASE		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	7,7910	8,3090	8,9575	8,0500	8,3525
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		4,989%	5,952%	6,250%	12,644%	21,513%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO BASE		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0176	0,0182	0,0196	0,0179	0,0184
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-7,665%	5,952%	6,250%	-0,932%	6,867%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0855	0,0831	0,0854	0,0842	0,0847
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-10,465%	1,336%	2,802%	-9,384%	-6,302%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	55,9000	61,9828	66,5058	58,9414	61,4629
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		19,314%	5,796%	5,797%	28,020%	37,362%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,1058	1,2262	1,3156	1,1660	1,2159
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		19,314%	5,796%	5,797%	28,020%	37,362%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1419	0,1476	0,1469	0,1448	0,1456
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		13,644%	-0,147%	-0,427%	13,649%	13,043%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO BASE		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	4,6842	5,4862	6,1401	5,0852	5,4369
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		22,147%	13,449%	7,661%	40,504%	52,688%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0106	0,0120	0,0134	0,0113	0,0120
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		7,425%	13,449%	7,661%	23,570%	34,285%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0514	0,0549	0,0585	0,0532	0,0551
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		4,167%	8,507%	4,167%	13,028%	17,737%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	16,1066	17,3002	18,3571	16,7034	17,2546
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		7,984%	6,005%	4,340%	15,491%	21,419%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0364	0,0378	0,0401	0,0371	0,0381
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-5,031%	6,005%	4,340%	1,572%	6,785%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1768	0,1730	0,1750	0,1748	0,1749
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-7,912%	1,387%	0,954%	-7,094%	-6,374%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		60,1229%	66,0277%	68,5476%	63,1702%	65,0925%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		16,342%	7,076%	1,327%	24,732%	25,656%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO BASE		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	63.872,83	69.061,15	74.518,37	66.440,62	69.113,01
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		6,526%	6,310%	6,263%	15,029%	24,103%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		16.542,56	16.795,11	16.810,44	16.667,88	16.715,13
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		1,855%	0,348%	0,014%	2,543%	2,557%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		16.542,56	16.795,11	16.810,44	16.667,88	16.715,13
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		1,855%	0,348%	0,014%	2,543%	2,557%

SCENARIO ATTUALE	2021	2022	2023	2024	2025
treni-km	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00
ore servizio treni	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49
posti-km a sedere	2.851.850.272,50	3.104.249.346,32	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00
n. addetti operativi	413,13	411,28	409,26	407,02	405,26
n. addetti totale	583,41	580,05	575,76	571,71	568,36
costi operativi	€ 51.199.749,01	€ 51.593.712,42	€ 52.416.466,80	€ 52.824.693,90	€ 53.429.390,26
costi di manutenzione	€ 6.974.416,10	€ 7.560.214,38	€ 8.090.757,56	€ 8.205.504,77	€ 8.321.883,76
costi del lavoro totale	€ 35.957.825,47	€ 36.317.459,05	€ 36.626.034,07	€ 36.949.765,42	€ 37.316.122,23
pax-km	582.070.112,00	630.431.411,00	659.924.916,00	671.981.922,00	682.542.889,00
ricavi da traffico	€ 31.514.257,12	€ 33.972.092,37	€ 35.476.701,80	€ 37.515.072,80	€ 38.085.517,55
ricavi totali	€ 109.199.253,72	€ 112.200.109,97	€ 114.242.027,75	€ 116.812.716,45	€ 117.918.326,46

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO BASE + BUS COOP		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	7,2282	€ 7,2838	€ 7,4000	€ 7,4576	€ 7,5430
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)			0,769%	1,595%	0,779%	1,145%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO BASE + BUS COOP		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0180	€ 0,0166	€ 0,0162	€ 0,0163	€ 0,0165
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)			-7,424%	-2,742%	0,779%	1,145%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0880	€ 0,0818	€ 0,0794	€ 0,0786	€ 0,0783
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)			-6,961%	-2,946%	-1,029%	-0,420%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	49,7734	€ 53,9539	€ 57,7402	€ 58,5591	€ 59,3896
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)			8,399%	7,018%	1,418%	1,418%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	0,9846	€ 1,0673	€ 1,1422	€ 1,1584	€ 1,1749
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)			8,399%	7,018%	1,418%	1,418%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1362	€ 0,1465	€ 0,1544	€ 0,1553	€ 0,1558
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)			7,572%	5,338%	0,634%	0,270%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO BASE + BUS COOP		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	4,4491	€ 4,7961	€ 5,0085	€ 5,2963	€ 5,3768
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)			7,799%	4,429%	5,746%	1,521%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0111	€ 0,0109	€ 0,0109	€ 0,0116	€ 0,0117
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)			-0,966%	-0,029%	5,746%	1,521%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0541	€ 0,0539	€ 0,0538	€ 0,0558	€ 0,0558
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)			-0,470%	-0,238%	3,848%	-0,050%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	15,4164	€ 15,8401	€ 16,1283	€ 16,4913	€ 16,6473
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)			2,748%	1,820%	2,250%	0,946%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0383	€ 0,0361	€ 0,0352	€ 0,0360	€ 0,0364
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)			-5,606%	-2,527%	2,250%	0,946%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1876	€ 0,1780	€ 0,1731	€ 0,1738	€ 0,1728
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)			-5,134%	-2,731%	0,416%	-0,615%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		61,5516%	65,8454%	67,6824%	71,0181%	71,2820%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)			6,976%	2,790%	4,928%	0,372%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO BASE + BUS COOP		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	61.634,06	€ 62.611,28	€ 63.612,91	€ 64.629,90	€ 65.655,62
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)			1,586%	1,600%	1,599%	1,587%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		17.145,62	17.222,80	17.307,69	17.402,87	17.478,58
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)			0,450%	0,493%	0,550%	0,435%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		17.145,62	17.222,80	17.307,69	17.402,87	17.478,58
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)			0,450%	0,493%	0,550%	0,435%

SCENARIO ATTUALE	2026	2027	2028	2029	2030
treni-km	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00
ore servizio treni	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49
posti-km a sedere	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00
n. addetti operativi	403,88	402,52	402,47	402,47	402,41
n. addetti totale	565,93	563,43	563,38	563,38	563,32
costi operativi	€ 54.095.944,97	€ 54.767.230,91	€ 55.597.954,70	€ 56.445.179,32	€ 57.302.070,88
costi di manutenzione	€ 8.439.917,78	€ 8.559.630,44	€ 8.681.045,67	€ 8.804.187,76	€ 8.929.081,33
costi del lavoro totale	€ 37.740.425,20	€ 38.165.477,48	€ 38.745.914,62	€ 39.338.727,11	€ 39.937.007,21
pax-km	692.047.589,00	700.756.518,00	708.839.392,00	716.414.298,00	723.567.430,00
ricavi da traffico	€ 38.600.468,48	€ 40.610.348,89	€ 41.068.392,55	€ 41.498.688,40	€ 43.558.810,08
ricavi totali	€ 118.971.528,52	€ 121.522.898,44	€ 122.525.778,67	€ 123.504.339,99	€ 126.116.223,06

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO BASE + BUS COOP		2026	2027	2028	2029	2030
Indicatore						
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€ 7,6371	€ 7,7319	€ 7,8491	€ 7,9688	€ 8,0897
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	1,248%	1,241%	1,517%	1,524%	1,518%

EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO BASE + BUS COOP		2026	2027	2028	2029	2030
Indicatore						
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€ 0,0167	€ 0,0169	€ 0,0171	€ 0,0174	€ 0,0177
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	1,248%	1,241%	1,517%	1,524%	1,518%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€ 0,0782	€ 0,0782	€ 0,0784	€ 0,0788	€ 0,0792
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	-0,143%	-0,017%	0,359%	0,450%	0,514%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€ 60,2320	€ 61,0863	€ 61,9528	€ 62,8316	€ 63,7229
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	1,418%	1,418%	1,418%	1,419%	1,419%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€ 1,1915	€ 1,2084	€ 1,2256	€ 1,2429	€ 1,2606
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	1,418%	1,418%	1,418%	1,419%	1,419%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€ 0,1560	€ 0,1563	€ 0,1561	€ 0,1560	€ 0,1558
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	0,169%	0,175%	-0,097%	-0,104%	-0,098%

EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO BASE + BUS COOP		2026	2027	2028	2029	2030
Indicatore						
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€ 5,4495	€ 5,7332	€ 5,7979	€ 5,8587	€ 6,1495
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	1,352%	5,207%	1,128%	1,048%	4,964%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€ 0,0119	€ 0,0125	€ 0,0127	€ 0,0128	€ 0,0134
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	1,352%	5,207%	1,128%	1,048%	4,964%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€ 0,0558	€ 0,0580	€ 0,0579	€ 0,0579	€ 0,0602
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	-0,040%	3,899%	-0,025%	-0,021%	3,927%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€ 16,7960	€ 17,1562	€ 17,2978	€ 17,4360	€ 17,8047
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	0,893%	2,145%	0,825%	0,799%	2,115%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€ 0,0367	€ 0,0375	€ 0,0378	€ 0,0381	€ 0,0389
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	0,893%	2,145%	0,825%	0,799%	2,115%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€ 0,1719	€ 0,1734	€ 0,1729	€ 0,1724	€ 0,1743
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	-0,493%	0,875%	-0,324%	-0,267%	1,105%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	71,3556%	74,1508%	73,8667%	73,5203%	76,0161%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)	0,103%	3,917%	-0,383%	-0,469%	3,395%

PRODUTTIVITA' - SCENARIO BASE + BUS COOP		2026	2027	2028	2029	2030
Indicatore						
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€ 66.688,01	€ 67.737,29	€ 68.774,44	€ 69.826,69	€ 70.895,84
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)	1,572%	1,573%	1,531%	1,530%	1,531%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi	17.538,36	17.597,25	17.599,75	17.599,75	17.602,25
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)	0,342%	0,336%	0,014%	0,000%	0,014%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale	17.538,36	17.597,25	17.599,75	17.599,75	17.602,25
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)	0,342%	0,336%	0,014%	0,000%	0,014%

SCENARIO ATTUALE	2031	2032	2033	2034	2035
treni-km	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.083.312,00
ore servizio treni	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49	140.123,49
posti-km a sedere	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00
n. addetti operativi	402,41	402,35	402,35	402,35	402,35
n. addetti totale	563,32	563,26	563,26	563,26	563,26
costi operativi	€ 58.175.993,23	€ 59.059.902,40	€ 59.961.389,92	€ 60.877.023,31	€ 61.807.031,42
costi di manutenzione	€ 9.055.751,38	€ 9.184.223,23	€ 9.314.522,59	€ 9.446.675,52	€ 9.580.708,47
costi del lavoro totale	€ 40.548.043,42	€ 41.164.714,99	€ 41.794.535,13	€ 42.433.991,52	€ 43.083.231,59
pax-km	730.364.030,00	736.854.911,00	743.080.563,00	749.073.869,00	754.861.956,00
ricavi da traffico	€ 43.962.165,84	€ 44.348.165,74	€ 46.487.268,29	€ 46.859.322,13	€ 47.219.273,36
ricavi totali	€ 127.074.893,29	€ 128.019.812,10	€ 130.721.482,53	€ 131.659.795,90	€ 132.589.735,20

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO BASE + BUS COOP		2031	2032	2033	2034	2035
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€ 8,2131	€ 8,3379	€ 8,4652	€ 8,5944	€ 8,7257
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	1,525%	1,519%	1,526%	1,527%	1,528%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO BASE + BUS COOP		2031	2032	2033	2034	2035
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€ 0,0179	€ 0,0182	€ 0,0185	€ 0,0188	€ 0,0191
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	1,525%	1,519%	1,526%	1,527%	1,528%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€ 0,0797	€ 0,0802	€ 0,0807	€ 0,0813	€ 0,0819
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	0,580%	0,625%	0,676%	0,715%	0,749%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€ 64,6269	€ 65,5438	€ 66,4737	€ 67,4168	€ 68,3733
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	1,419%	1,419%	1,419%	1,419%	1,419%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€ 1,2785	€ 1,2966	€ 1,3150	€ 1,3337	€ 1,3526
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	1,419%	1,419%	1,419%	1,419%	1,419%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€ 0,1557	€ 0,1555	€ 0,1553	€ 0,1552	€ 0,1550
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	-0,105%	-0,099%	-0,106%	-0,107%	-0,107%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO BASE + BUS COOP		2031	2032	2033	2034	2035
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€ 6,2064	€ 6,2609	€ 6,5629	€ 6,6155	€ 6,6663
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	0,926%	0,878%	4,823%	0,800%	0,768%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€ 0,0136	€ 0,0137	€ 0,0143	€ 0,0145	€ 0,0146
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	0,926%	0,878%	4,823%	0,800%	0,768%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€ 0,0602	€ 0,0602	€ 0,0626	€ 0,0626	€ 0,0626
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	-0,013%	-0,011%	3,945%	-0,006%	-0,005%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€ 17,9400	€ 18,0734	€ 18,4549	€ 18,5873	€ 18,7186
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	0,760%	0,744%	2,110%	0,718%	0,706%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€ 0,0392	€ 0,0395	€ 0,0403	€ 0,0406	€ 0,0409
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	0,760%	0,744%	2,110%	0,718%	0,706%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€ 0,1740	€ 0,1737	€ 0,1759	€ 0,1758	€ 0,1756
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	-0,178%	-0,144%	1,255%	-0,088%	-0,066%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	75,5675%	75,0901%	77,5287%	76,9737%	76,3979%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)	-0,590%	-0,632%	3,247%	-0,716%	-0,748%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO BASE + BUS COOP		2031	2032	2033	2034	2035
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€ 71.980,55	€ 73.082,67	€ 74.200,84	€ 75.336,11	€ 76.488,75
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)	1,530%	1,531%	1,530%	1,530%	1,530%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi	17.602,25	17.604,75	17.604,75	17.604,75	17.604,75
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)	0,000%	0,014%	0,000%	0,000%	0,000%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale	17.602,25	17.604,75	17.604,75	17.604,75	17.604,75
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)	0,000%	0,014%	0,000%	0,000%	0,000%

SCENARIO ATTUALE	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
treni-km	35.416.560,00	35.416.560,00	35.416.560,00	70.833.120,00	106.249.680,00
ore servizio treni	700.617,43	700.617,43	700.617,43	1.401.234,86	2.101.852,28
posti-km a sedere	15.684.131.854,82	16.213.387.060,00	16.213.387.060,00	31.897.518.914,82	48.110.905.974,82
n. addetti operativi	2.045,94	2.013,74	2.011,82	4.059,68	6.071,50
n. addetti totale	2.879,29	2.819,43	2.816,37	5.698,73	8.515,09
costi operativi	€ 261.464.012,39	€ 278.208.380,78	€ 299.881.340,27	€ 539.672.393,17	€ 839.553.733,43
costi di manutenzione	€ 39.152.776,57	€ 43.413.862,97	€ 46.581.881,18	€ 82.566.639,55	€ 129.148.520,73
costi del lavoro totale	€ 183.167.206,26	€ 193.927.551,61	€ 209.024.516,64	€ 377.094.757,87	€ 586.119.274,52
pax-km	3.226.951.249,99	3.541.625.226,99	3.714.235.328,99	6.768.576.476,98	10.482.811.805,97
ricavi da traffico	€ 176.563.641,64	€ 205.336.708,40	€ 228.876.195,38	€ 381.900.350,04	€ 610.776.545,42
ricavi totali	€ 570.372.434,35	€ 612.640.768,69	€ 650.065.719,02	€ 1.183.013.203,05	€ 1.833.078.922,07

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO BASE + BUS COOP		2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€ 7,3825	€ 7,8553	€ 8,4673	€ 7,6189	€ 7,9017
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	4,355%	5,927%	6,241%	11,919%	20,717%

EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO BASE + BUS COOP		2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€ 0,0167	€ 0,0172	€ 0,0185	€ 0,0169	€ 0,0175
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	-8,223%	5,927%	6,241%	-1,570%	6,168%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€ 0,0810	€ 0,0786	€ 0,0807	€ 0,0797	€ 0,0801
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)	-11,007%	1,312%	2,794%	-9,968%	-6,915%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€ 55,8832	€ 61,9651	€ 66,4869	€ 58,9242	€ 61,4451
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	19,320%	5,796%	5,797%	28,026%	37,369%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€ 1,1055	€ 1,2258	€ 1,3153	€ 1,1657	€ 1,2155
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	19,320%	5,796%	5,797%	28,026%	37,369%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€ 0,1497	€ 0,1560	€ 0,1553	€ 0,1530	€ 0,1538
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)	14,341%	-0,124%	-0,418%	14,392%	13,794%

EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO BASE + BUS COOP		2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€ 4,9853	€ 5,7978	€ 6,4624	€ 5,3916	€ 5,7485
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	20,852%	12,845%	7,409%	38,219%	49,835%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€ 0,0113	€ 0,0127	€ 0,0141	€ 0,0120	€ 0,0127
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	6,286%	12,845%	7,409%	21,560%	31,776%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€ 0,0547	€ 0,0580	€ 0,0616	€ 0,0564	€ 0,0583
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)	3,062%	7,930%	3,923%	11,190%	15,537%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€ 16,1047	€ 17,2981	€ 18,3549	€ 16,7014	€ 17,2526
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	7,985%	6,005%	4,340%	15,492%	21,420%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€ 0,0364	€ 0,0378	€ 0,0401	€ 0,0371	€ 0,0381
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	-5,030%	6,005%	4,340%	1,572%	6,786%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€ 0,1768	€ 0,1730	€ 0,1750	€ 0,1748	€ 0,1749
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)	-7,911%	1,388%	0,954%	-7,093%	-6,374%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	67,5289%	73,8068%	76,3223%	70,7652%	72,7501%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)	15,808%	6,531%	1,099%	23,500%	24,120%

PRODUTTIVITA' - SCENARIO BASE + BUS COOP		2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€ 63.615,33	€ 68.782,50	€ 74.217,74	€ 66.171,77	€ 68.832,98
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)	6,525%	6,310%	6,263%	15,027%	24,101%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi	17.310,69	17.587,44	17.604,25	17.447,96	17.499,75
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)	1,942%	0,364%	0,014%	2,663%	2,678%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale	17.310,69	17.587,44	17.604,25	17.447,96	17.499,75
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)	1,942%	0,364%	0,014%	2,663%	2,678%

SCENARIO ATTUALE	2021	2022	2023	2024	2025
treni-km	6.267.526,00	6.267.526,00	7.083.312,00	7.083.312,00	7.879.191,00
ore servizio treni	123.985,44	123.985,44	140.123,49	140.123,49	155.867,72
posti-km a sedere	2.483.614.832,53	2.687.099.887,82	3.242.677.412,00	3.242.677.412,00	3.632.626.784,00
n. addetti operativi	413,13	411,28	409,26	407,02	405,26
n. addetti totale	583,41	580,05	575,76	571,71	568,36
costi operativi	€ 51.199.749,01	€ 51.593.712,42	€ 52.416.466,80	€ 52.824.693,90	€ 53.429.390,26
costi di manutenzione	€ 6.606.304,66	€ 7.045.410,79	€ 8.052.340,32	€ 8.166.561,22	€ 9.043.715,14
costi del lavoro totale	€ 35.957.825,47	€ 36.317.459,05	€ 36.626.084,07	€ 36.949.765,42	€ 37.316.122,23
pax-km	560.032.633,33	573.059.282,16	683.626.776,00	695.703.304,00	796.771.011,28
ricavi da traffico	€ 27.964.956,87	€ 28.615.436,24	€ 35.348.764,41	€ 37.472.060,85	€ 43.490.689,19
ricavi totali	€ 106.317.581,39	€ 107.498.449,37	€ 114.801.896,26	€ 117.462.257,44	€ 124.076.779,40

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	8,1691	€ 8,2319	€ 7,4000	€ 7,4576	€ 6,7811
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)			0,769%	-10,106%	0,779%	-9,072%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0206	€ 0,0192	€ 0,0162	€ 0,0163	€ 0,0147
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)			-6,861%	-15,812%	0,779%	-9,713%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0914	€ 0,0900	€ 0,0767	€ 0,0759	€ 0,0671
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)			-1,521%	-14,837%	-0,971%	-11,685%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	53,2829	€ 56,8245	€ 57,4660	€ 58,2812	€ 58,0217
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)			6,647%	1,129%	1,418%	-0,445%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,0541	€ 1,1241	€ 1,1368	€ 1,1529	€ 1,1478
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)			6,647%	1,129%	1,418%	-0,445%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1290	€ 0,1366	€ 0,1536	€ 0,1546	€ 0,1693
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)			5,832%	12,498%	0,635%	9,487%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	4,4619	€ 4,5657	€ 4,9904	€ 5,2902	€ 5,5197
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)			2,326%	9,303%	6,007%	4,338%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0113	€ 0,0106	€ 0,0109	€ 0,0116	€ 0,0120
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)			-5,423%	2,366%	6,007%	3,603%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0499	€ 0,0499	€ 0,0517	€ 0,0539	€ 0,0546
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)			0,000%	3,551%	4,167%	1,340%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	16,9632	€ 17,1517	€ 16,2074	€ 16,5830	€ 15,7474
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)			1,111%	-5,505%	2,317%	-5,039%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0428	€ 0,0400	€ 0,0354	€ 0,0362	€ 0,0342
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)			-6,546%	-11,503%	2,317%	-5,708%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1898	€ 0,1876	€ 0,1679	€ 0,1688	€ 0,1557
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)			-1,188%	-10,479%	0,541%	-7,768%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		54,6193%	55,4630%	67,4383%	70,9366%	81,3984%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)			1,545%	21,591%	5,187%	14,748%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	61.634,06	€ 62.611,28	€ 63.612,91	€ 64.629,90	€ 65.655,62
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)			1,586%	1,600%	1,599%	1,587%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		15.170,95	15.239,25	17.307,69	17.402,87	19.442,47
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)			0,450%	13,573%	0,550%	11,720%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		15.170,95	15.239,25	17.307,69	17.402,87	19.442,47
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)			0,450%	13,573%	0,550%	11,720%

SCENARIO ATTUALE	2026	2027	2028	2029	2030
treni-km	7.879.191,00	7.879.191,00	7.879.191,00	7.879.191,00	7.879.191,00
ore servizio treni	155.867,72	155.867,72	155.867,72	155.867,72	155.867,72
posti-km a sedere	3.632.626.784,00	3.632.626.784,00	3.632.626.784,00	3.632.626.784,00	3.632.626.784,00
n. addetti operativi	403,88	402,52	402,47	402,47	402,41
n. addetti totale	565,93	563,43	563,38	563,38	563,32
costi operativi	€ 54.095.944,97	€ 54.767.230,91	€ 55.597.954,70	€ 56.445.179,32	€ 57.302.070,88
costi di manutenzione	€ 9.171.638,25	€ 9.301.375,48	€ 9.432.952,62	€ 9.566.395,83	€ 9.701.731,66
costi del lavoro totale	€ 37.740.425,20	€ 38.165.477,48	€ 38.745.914,62	€ 39.338.727,11	€ 39.937.007,21
pax-km	841.467.410,10	869.681.601,66	884.295.161,32	896.895.796,95	908.109.730,81
ricavi da traffico	€ 45.930.382,85	€ 49.448.302,46	€ 50.279.199,33	€ 50.995.645,49	€ 53.784.578,98
ricavi totali	€ 127.076.773,13	€ 131.150.580,96	€ 132.534.390,12	€ 133.806.473,70	€ 137.154.100,97

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	6,8657	€ 6,9509	€ 7,0563	€ 7,1638	€ 7,2726
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,248%	1,241%	1,517%	1,524%	1,518%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0149	€ 0,0151	€ 0,0153	€ 0,0155	€ 0,0158
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,248%	1,241%	1,517%	1,524%	1,518%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0643	€ 0,0630	€ 0,0629	€ 0,0629	€ 0,0631
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-4,130%	-2,044%	-0,161%	0,098%	0,264%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	58,8424	€ 59,6748	€ 60,5190	€ 61,3751	€ 62,2434
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,414%	1,415%	1,415%	1,415%	1,415%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,1640	€ 1,1805	€ 1,1972	€ 1,2141	€ 1,2313
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,414%	1,415%	1,415%	1,415%	1,415%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1695	€ 0,1698	€ 0,1697	€ 0,1695	€ 0,1693
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		0,165%	0,172%	-0,101%	-0,108%	-0,102%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	5,8293	€ 6,2758	€ 6,3813	€ 6,4722	€ 6,8262
E7- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		5,610%	7,659%	1,680%	1,425%	5,469%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0126	€ 0,0136	€ 0,0138	€ 0,0140	€ 0,0148
E8- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		5,610%	7,659%	1,680%	1,425%	5,469%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0546	€ 0,0569	€ 0,0569	€ 0,0569	€ 0,0592
E9- Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,000%	4,167%	0,000%	0,000%	4,167%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	16,1281	€ 16,6452	€ 16,8208	€ 16,9823	€ 17,4071
E10- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		2,418%	3,206%	1,055%	0,960%	2,502%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0350	€ 0,0361	€ 0,0365	€ 0,0368	€ 0,0378
E11- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		2,418%	3,206%	1,055%	0,960%	2,502%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1510	€ 0,1508	€ 0,1499	€ 0,1492	€ 0,1510
E12- Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-3,022%	-0,142%	-0,615%	-0,459%	1,236%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		84,9054%	90,2881%	90,4335%	90,3454%	93,8615%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		4,308%	6,340%	0,161%	-0,097%	3,892%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	66.688,01	€ 67.737,29	€ 68.774,44	€ 69.826,69	€ 70.895,84
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		1,572%	1,573%	1,531%	1,530%	1,531%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		19.508,97	19.574,47	19.577,25	19.577,25	19.580,03
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,342%	0,336%	0,014%	0,000%	0,014%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		19.508,97	19.574,47	19.577,25	19.577,25	19.580,03
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,342%	0,336%	0,014%	0,000%	0,014%

SCENARIO ATTUALE	2031	2032	2033	2034	2035
treni-km	7.879.191,00	7.879.191,00	7.879.191,00	7.879.191,00	7.879.191,00
ore servizio treni	155.867,72	155.867,72	155.867,72	155.867,72	155.867,72
posti-km a sedere	3.632.626.784,00	3.632.626.784,00	3.632.626.784,00	3.632.626.784,00	3.632.626.784,00
n. addetti operativi	402,41	402,35	402,35	402,35	402,35
n. addetti totale	563,32	563,26	563,26	563,26	563,26
costi operativi	€ 58.175.993,23	€ 59.059.902,40	€ 59.961.389,92	€ 60.877.023,31	€ 61.807.031,42
costi di manutenzione	€ 9.838.987,01	€ 9.978.189,19	€ 10.119.365,88	€ 10.262.545,17	€ 10.407.755,54
costi del lavoro totale	€ 40.548.043,42	€ 41.164.714,99	€ 41.794.535,13	€ 42.433.991,52	€ 43.083.231,59
pax-km	918.296.961,29	927.685.854,22	936.431.709,07	944.645.737,42	952.410.810,94
ricavi da traffico	€ 54.387.937,68	€ 54.944.013,26	€ 57.772.863,62	€ 58.279.625,55	€ 58.758.689,35
ricavi totali	€ 138.319.413,22	€ 139.440.838,72	€ 142.838.537,09	€ 143.917.725,07	€ 144.972.861,06

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	7,3835	7,4957	7,6101	7,7263	7,8443
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,525%	1,519%	1,526%	1,527%	1,528%
EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0160	0,0163	0,0165	0,0168	0,0170
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		1,525%	1,519%	1,526%	1,527%	1,528%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0634	0,0637	0,0640	0,0644	0,0649
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		0,399%	0,492%	0,578%	0,644%	0,700%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	63,1240	64,0170	64,9228	65,8414	66,7730
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,415%	1,415%	1,415%	1,415%	1,415%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,2487	1,2664	1,2843	1,3025	1,3209
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		1,415%	1,415%	1,415%	1,415%	1,415%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1691	0,1690	0,1688	0,1686	0,1684
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		-0,109%	-0,103%	-0,110%	-0,110%	-0,111%
EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	6,9027	6,9733	7,3323	7,3967	7,4575
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		1,122%	1,022%	5,149%	0,877%	0,822%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0150	0,0151	0,0159	0,0160	0,0162
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		1,122%	1,022%	5,149%	0,877%	0,822%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0592	0,0592	0,0617	0,0617	0,0617
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,000%	4,167%	0,000%	0,000%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	17,5550	17,6974	18,1286	18,2655	18,3995
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,850%	0,811%	2,437%	0,756%	0,733%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0381	0,0384	0,0393	0,0396	0,0399
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		0,850%	0,811%	2,437%	0,756%	0,733%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1506	0,1503	0,1525	0,1524	0,1522
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-0,269%	-0,210%	1,480%	-0,121%	-0,088%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		93,4886%	93,0310%	96,3501%	95,7334%	95,0680%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		-0,397%	-0,490%	3,568%	-0,640%	-0,695%
PRODUTTIVITA' - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2031	2032	2033	2034	2035
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	71.980,55	73.082,67	74.200,84	75.336,11	76.488,75
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		1,530%	1,531%	1,530%	1,530%	1,530%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		19.580,03	19.582,81	19.582,81	19.582,81	19.582,81
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,014%	0,000%	0,000%	0,000%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		19.580,03	19.582,81	19.582,81	19.582,81	19.582,81
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		0,000%	0,014%	0,000%	0,000%	0,000%



SCENARIO ATTUALE	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
treni-km	34.580.867,00	39.395.955,00	39.395.955,00	73.976.822,00	113.372.777,00
ore servizio treni	684.085,58	779.338,61	779.338,61	1.463.424,19	2.242.762,81
posti-km a sedere	15.288.696.328,35	18.163.133.920,00	18.163.133.920,00	33.451.830.248,35	51.614.964.168,35
n. addetti operativi	2.045,94	2.013,74	2.011,82	4.059,68	6.071,50
n. addetti totale	2.879,29	2.819,43	2.816,37	5.698,73	8.515,09
costi operativi	€ 261.464.012,39	€ 278.208.380,78	€ 299.881.340,27	€ 539.672.393,17	€ 839.553.733,43
costi di manutenzione	€ 38.914.332,13	€ 47.174.093,83	€ 50.606.842,78	€ 86.088.425,96	€ 136.695.268,74
costi del lavoro totale	€ 183.167.206,26	€ 193.927.551,61	€ 209.024.516,64	€ 377.094.757,87	€ 586.119.274,52
pax-km	3.309.193.006,77	4.400.449.700,84	4.679.471.072,94	7.709.642.707,61	12.389.113.780,55
ricavi da traffico	€ 172.891.907,56	€ 250.438.109,12	€ 284.143.129,45	€ 423.330.016,68	€ 707.473.146,13
ricavi totali	€ 570.156.963,86	€ 661.722.318,87	€ 709.489.375,16	€ 1.231.879.282,74	€ 1.941.368.657,90

EFFICIENZA OPERATIVA - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E1 - Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	€	7,5609	7,0619	7,6120	7,2952	7,4052
E1 - Adeguamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-16,991%	5,927%	6,241%	-10,974%	-3,975%

EFFICIENZA - COSTI - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E2 - Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	€	0,0171	0,0153	0,0165	0,0161	0,0163
E2 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-28,653%	5,927%	6,241%	-23,482%	-17,466%
E3 - Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	€	0,0790	0,0632	0,0641	0,0700	0,0678
E3 - Andamento costi operativi	(Anno2/Anno1)		-26,651%	-1,847%	2,436%	-30,980%	-29,016%
E4 - Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi manutenzione/ore servizio treni	€	56,8852	60,5309	64,9356	58,8267	60,9495
E4 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		8,894%	5,780%	5,781%	16,817%	25,318%
E5 - Costi Manutenzione per treno-km	costi manutenzione/treni-km	€	1,1253	1,1974	1,2846	1,1637	1,2057
E5 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		8,894%	5,780%	5,781%	16,817%	25,318%
E6 - Costi manutenzione per costi operativi	costi di manutenzione / costi operativi	€	0,1488	0,1696	0,1688	0,1595	0,1628
E6 - Andamento costi manutenzione	(Anno2/Anno1)		31,182%	-0,139%	-0,434%	31,216%	30,505%

EFFICIENZA - RICAVI - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E7 - Ricavi da Traffico per treno-km	ricavi da traffico/treni-km	€	4,9996	6,3569	7,2125	5,7225	6,2402
E7 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		23,708%	17,100%	8,036%	52,988%	67,137%
E8 - Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	€	0,0113	0,0138	0,0156	0,0127	0,0137
E8 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		6,327%	17,100%	8,036%	31,494%	43,655%
E9 - Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	€	0,0522	0,0569	0,0607	0,0549	0,0571
E9 - Andamento ricavi da traffico	(Anno2/Anno1)		9,311%	8,507%	4,167%	18,609%	23,551%
E10 - Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	€	16,4876	16,7967	18,0092	16,6522	17,1238
E10 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-7,168%	7,930%	4,810%	2,617%	8,467%
E11 - Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	€	0,0373	0,0364	0,0391	0,0368	0,0376
E11 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-20,210%	7,930%	4,810%	-11,800%	-6,772%
E12 - Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	€	0,1723	0,1504	0,1516	0,1598	0,1567
E12 - Andamento ricavi	(Anno2/Anno1)		-17,971%	0,010%	1,056%	-20,443%	-19,819%
E13 - Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi		66,1246%	90,0182%	94,7519%	78,4420%	84,2678%
E13 - Andamento Rapporto di Copertura	(Anno2/Anno1)		49,029%	10,548%	1,689%	71,847%	74,056%

PRODUTTIVITA' - SCENARIO EVOLUTIVO		Indicatore	2021-2025	2026-2030	2031-2035	2021-2030	2021-2035
E14 - Costi del lavoro totale per n. addetti totale	Costi del lavoro totale/n. addetti totale	€	63.615,33	68.782,50	74.217,74	66.171,77	68.832,98
E14 - Andamento costi	(Anno2/Anno1)		6,525%	6,310%	6,263%	15,027%	24,101%
E15 - Treni-km per n. addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi		16.902,22	19.563,56	19.582,26	18.222,34	18.672,95
E15 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		28,156%	0,364%	0,014%	29,063%	29,081%
E16 - Treni-km per n. addetti totale	treni-km/n. addetti totale		16.902,22	19.563,56	19.582,26	18.222,34	18.672,95
E16 - Andamento produttività	(Anno2/Anno1)		28,156%	0,364%	0,014%	29,063%	29,081%

EFFICACIA - TUTTI GLI SCENARI		Indicatore	2021	2022	2023	2024	2025
E17.1 - Puntualità di sistema (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 3 min.)/n. treni circolati						
E17.2 - Puntualità nella fascia oraria di punta (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 3 min.)/n. treni circolati						
E17.3 - Puntualità di sistema (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 5 min.)/n. treni circolati		95,250%	95,500%	95,500%	95,525%	95,525%
E17.4 - Puntualità nella fascia oraria di punta (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 5 min.)/n. treni circolati		95,500%	95,525%	95,525%	95,550%	95,550%
E17.5 - Puntualità nella fascia oraria di punta (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 10 min.)/n. treni circolati		97,500%	97,500%	97,525%	97,525%	97,550%
E18.1 - Scostamento da orario (solo causa OE e IF)	tempo di ritardo/tempo di percorrenza						
E18.2 - pax-km con scostamento da orario (solo causa OE e IF)	pax-km in ritardo * tempo di ritardo						
E19 - Regolarità treni	n. treni circolati/n. treni programmati		99,700%	99,700%	99,725%	99,725%	99,750%

EFFICACIA - TUTTI GLI SCENARI		Indicatore	2026	2027	2028	2029	2030
E17.1 - Puntualità di sistema (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 3 min.)/n. treni circolati		93,550%	93,575%	93,575%	93,600%	93,600%
E17.2 - Puntualità nella fascia oraria di punta (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 3 min.)/n. treni circolati		93,575%	93,600%	93,600%	93,625%	93,625%
E17.3 - Puntualità di sistema (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 5 min.)/n. treni circolati						
E17.4 - Puntualità nella fascia oraria di punta (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 5 min.)/n. treni circolati						
E17.5 - Puntualità nella fascia oraria di punta (solo causa OE e IF)	n. treni in orario (ritardo inferiore a 10 min.)/n. treni circolati		97,550%	97,575%	97,575%	97,600%	97,600%
E18.1 - Scostamento da orario (solo causa OE e IF)	tempo di ritardo/tempo di percorrenza						
E18.2 - pax-km con scostamento da orario (solo causa OE e IF)	pax-km in ritardo * tempo di ritardo						
E19 - Regolarità treni	n. treni circolati/n. treni programmati		99,750%	99,775%	99,775%	99,800%	99,800%



## ***Contratto di Servizio***

### **Allegato 4** ***Qualità***

## Indice

1	Introduzione.....	3
2	Definizioni .....	4
3	Il percorso della qualità per il servizio ferroviario metropolitano.....	7
4	Selezione dei fattori di qualità del servizio erogato .....	10
4.1	Regolarità del servizio .....	10
4.1.a	Definizioni: affidabilità e puntualità .....	11
4.1.b	Modalità di rilevazione .....	15
4.1.c	Obiettivi .....	15
4.1.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi .....	16
4.1.e	Penalità contrattuali.....	16
4.1.f	Ritardi per rallentamenti programmati .....	20
4.2	Informazione all’utenza.....	20
4.2.a	Definizione .....	20
4.2.b	Modalità di rilevazione .....	21
4.2.c	Obiettivi rispetto all’informazione.....	22
4.2.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi .....	23
4.2.e	Penalità contrattuali.....	23
4.3	Servizi di vendita.....	29
4.3.a	Definizione .....	29
4.3.b	Modalità di rilevazione .....	30
4.3.c	Obiettivi rispetto alla vendita dei titoli di viaggio.....	30
4.3.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi .....	31
4.3.e	Penalità contrattuali.....	31
4.4	Qualità del servizio .....	34
4.4.a	Definizioni.....	34
4.4.b	Modalità di rilevazione .....	37
4.4.c	Obiettivi .....	38
4.4.d	Trend di miglioramento e interventi correttivi .....	38
4.4.e	Penalità contrattuali.....	38
	Allegato 1 – Indennizzi agli utenti (bonus) in caso di non raggiungimento degli indici di regolarità del servizio.....	49
	Allegato 2 – Cause di forza maggiore .....	52
	Allegato 3 – Contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi ferroviari .....	54
	Allegato 4 – Contenuti minimi della registrazione del reclamo .....	62

## 1 INTRODUZIONE

Il presente Allegato è strutturato nei seguenti capitoli:

- Il percorso della qualità: si descrive sinteticamente l'intero percorso previsto nel contratto di servizio che va dalla definizione della qualità del servizio, al monitoraggio della stessa, alla individuazione delle azioni per il miglioramento della qualità;
- Fattori di qualità del servizio: individuazione degli indicatori e degli standard di qualità del servizio attraverso:
  - a. definizioni;
  - b. modalità di rilevazione;
  - c. obiettivi;
  - d. trend di miglioramento e interventi correttivi;
  - e. penalità contrattuali

Per quanto riguarda le penalità da applicarsi in presenza del mancato conseguimento degli obiettivi, le somme derivanti dall'applicazione di penali per cause differenti dal mancato raggiungimento dei livelli minimi di prestazione di regolarità, trattenute dall'EC in sede di liquidazione delle fatture, possono essere destinati dall'EC al miglioramento dei livelli prestazionali di qualità dei servizi oggetto del Contratto di Servizio, a promuovere azioni a sostegno delle aree e dei collegamenti oggetto di maggiori disservizi, ad incentivare interventi di innovazione tecnologica volti alle medesime finalità, nonché ad azioni in favore degli utenti a ristoro di disagi subiti.

Il Sistema di Qualità complessivo sarà realizzato attraverso quanto previsto all'interno del presente documento ed anche integrato con quanto previsto da Trenitalia S.p.A. nella propria proposta progettuale per quanto attiene ai temi della qualità.

Nel seguito del presente documento sono identificati :

- Trenitalia S.p.A. con OE
- AMP con EC

## 2 DEFINIZIONI

Si richiamano le definizioni delle dizioni notevoli che ricorrono nel presente documento; un elenco più completo delle definizioni è contenuto nel documento *Definizioni e del Contratto*.

Campagne di monitoraggio	Specifici monitoraggi degli elementi del servizio ferroviario SFM (a titolo di esempio non esaustivo di menzionano campagne di rilevamento delle frequentazioni, campagne di misurazione della qualità erogata, indagini di customer satisfaction, ecc.) che l'EC commissiona a terzi.
Cause esterne (CE)	Cause di ritardo o di soppressione di treni indipendenti dall'Impresa Ferroviaria. Sono definite all'Allegato 2 al presente documento.
Consuntivo Economico del Contratto (CEC)	Il consuntivo economico finanziario annuale, raffrontabile con il PEF
Elementi	Cose e condizioni che incidono sulla qualità del servizio
Fattori della qualità	Fattori di qualità del servizio sono gli indicatori di qualità del servizio.
Ispettori	Incaricati di imprese terze impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche condotte dall'EC.
Livello di conformità	E' dato dal rapporto tra gli elementi definiti conformi dall'EC (che rispondono positivamente alle aspettative dell'OE) e il totale degli elementi misurati.
Misura Diretta della Prestazione (MDP)	Come definita nella norma UNI EN 13816, punto C.6
Piano economico-finanziario (PEF)	Il Piano Economico Finanziario predisposto dall'OE nel corso della durata del contratto
Orario programmato (teorico)	Orario previsto per la marcia di un treno.
Orario reale	Orario effettivo realizzato da un treno.

Stazioni di rilevamento:

Punti dell'infrastruttura ferroviaria di riferimento per l'identificazione dei treni dell'ora di punta e per la rilevazione degli indicatori di puntualità. Si tratta di: a) Stazione di origine o destinazione del treno: ovviamente variabile in funzione del treno considerato; b) Stazione Torino Porta Susa e, a far data dall'entrata in funzione dell'interconnessione di c.so Grosseto, Stazione Caselle Aeroporto: si tratta di località intermedie che ricoprono un ruolo importante dal punto di vista commerciale.

Treno

Specifico servizio di trasporto ferroviario costituito da un viaggio tra una stazione di origine e una stazione di destinazione caratterizzato da

- un definito orario di partenza dalla stazione di origine,
- un definito orario di arrivo alla stazione di destinazione,
- una definita sequenza di fermate intermedie,
- definiti orari di arrivo e partenza ad ogni fermata intermedia,
- una definita distanza percorsa,
- una definita composizione di materiale rotabile impiegato,

che si ripete nel tempo con identiche caratteristiche con una definita periodicità.

E' identificato nell'orario ferroviario dell'OE da un numero treno (esempio: treno 4196 da Rivarolo a Torino Lingotto che si effettua nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e non circola dal 23/12/2015 al 6/1/2016).

Treno dell'ora di punta	<p>treno programmato in arrivo in una stazione di rilevamento nella fascia oraria 6:30-8:30 o in partenza da una stazione di rilevamento nella fascia oraria 17:30-19.30, nelle giornate dal lunedì al venerdì.</p> <p>Le fasce orarie indicate sono coerenti con l'attuale complesso di servizi SFM; nel corso della durata del Contratto di Servizio l'andamento dell'offerta di servizi SFM potrà rendere necessario rimodulare le fasce dell'ora di punta.</p>
Treno in orario	<p>treno che nella località di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato pari o inferiore a 3 minuti.</p>
Treno non in orario	<p>treno che nella località di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato superiore a 3 minuti.</p>
Treno in ritardo	<p>treno che nella località di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato superiore a 5 minuti.</p>
Treno in grave ritardo	<p>treno che nella località di rilevamento ha una differenza tra l'orario reale e quello programmato superiore a 10 minuti.</p>
Treno effettuato (Teff)	<p>treno partito dalla stazione di origine programmata ed arrivato alla stazione di destinazione programmata</p>
Treno non effettuato	<p>treno non partito dalla stazione di origine programmata e/o non arrivato alla stazione di destinazione programmata.</p>



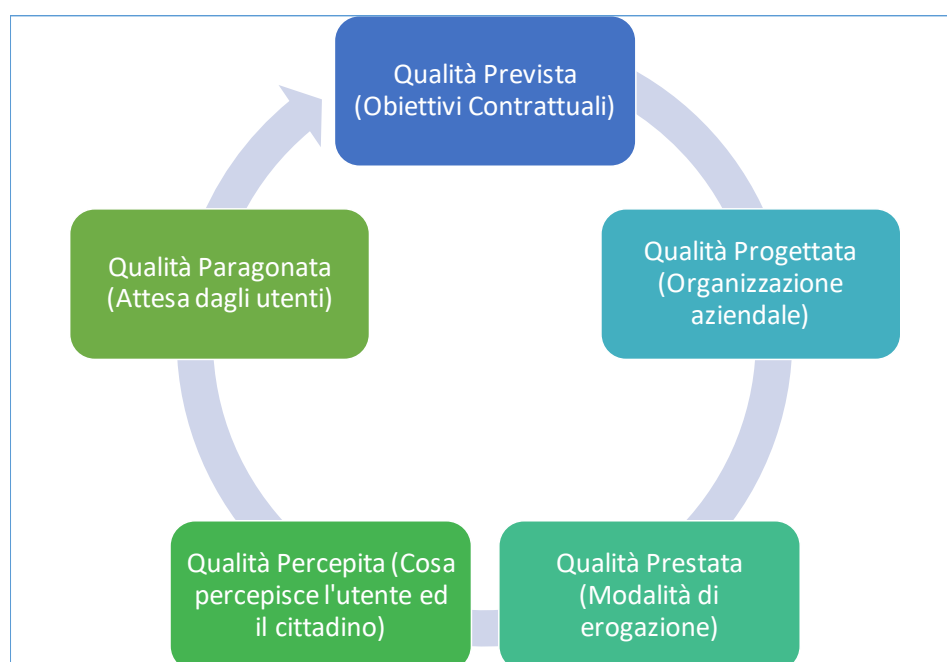
### 3 IL PERCORSO DELLA QUALITÀ PER IL SERVIZIO FERROVIARIO METROPOLITANO

Per rappresentare al meglio quella che *“deve essere la qualità del Servizio Ferroviario Metropolitano”* è necessario descrivere il complesso sistema di attività che sono previste nel contratto di servizio fra l’EC e l’OE e che coinvolgono i cittadini-utenti del servizio.

E’ stato progettato un apposito percorso di gestione del processo di qualità per SFM che si ispira ai modelli sviluppati negli ultimi anni sulle tematiche della qualità nei servizi pubblici, ed individua approcci formalizzati e quantitativi.

Si tratta di un percorso dinamico, finalizzato a perseguire il miglioramento continuo del servizio di trasporto pubblico SFM, che deve essere applicato a livello di sistema, ma anche a livello del singolo fattore della qualità, e che individua le azioni e le priorità di intervento.

Il percorso della qualità può essere rappresentato con lo schema seguente



Sono state individuate le seguenti dimensioni della qualità:

#### **Qualità obiettivo o Qualità prevista dall’EC**

Rappresenta il livello di qualità che il *“Contratto di servizio”* descrive e che si intende fornire agli utenti del servizio in coerenza con le condizioni al contorno e con le risorse messe a disposizione; ha alla base il livello di qualità che si aspettano gli utenti e che può essere definito in termini d’aspettative implicite

ed esplicite; il contratto di servizio rappresenta quindi il modello interpretativo della qualità prevista;

### **Qualità progettata dall'OE**

Rappresenta il livello di qualità che l'OE si impegna a fornire ai propri utenti. Dipende dalla organizzazione che l'OE mette in campo per la produzione del servizio sia in funzione della qualità attesa dai passeggeri, sia dalle condizioni interne ed esterne, sia dai vincoli di bilancio. L'organizzazione viene descritta attraverso i percorsi di *"Certificazione della qualità"* (ad esempio la norma UNI EN 13816) e viene comunicata nella *"Carta dei servizi"*;

### **Qualità erogata o Qualità prestata dall'OE**

Rappresenta il livello di qualità raggiunto quotidianamente, in normali condizioni operative; ogni criticità nell'esercizio penalizza il livello della qualità erogata ed influenza la percezione della qualità; l'EC nel *"Contratto di servizio"* deve individuare idonee leve per promuovere il miglioramento dell'organizzazione interna dell'OE nonché per mitigare gli effetti delle criticità che si sono realizzate; l'EC individua inoltre le modalità di monitoraggio (Indagine Qualità dei servizi, Monitoraggio attraverso PIC WEB, ...) e le modalità di misura degli scostamenti;

### **Qualità percepita dagli utenti e dai cittadini**

Rappresenta il livello di qualità percepito dai passeggeri per i loro viaggi. Il modo in cui i passeggeri percepiscono il servizio dipende dalle loro precedenti esperienze personali con il servizio, o con i servizi ad esso associati, da tutte le informazioni che ricevono sul servizio – non solo quelle fornite dall'OE ma anche quelle provenienti da altre fonti – dal loro ambiente di provenienza; la qualità percepita dagli utenti influenza anche la qualità del servizio percepita dai cittadini e costituisce pertanto un fattore di successo o meno del servizio; questa dimensione della qualità deve essere attentamente affrontata nel *"Piano di marketing e comunicazione"* da parte dell'OE e deve essere costantemente e periodicamente misurata attraverso *"indagini di customer satisfaction"*;

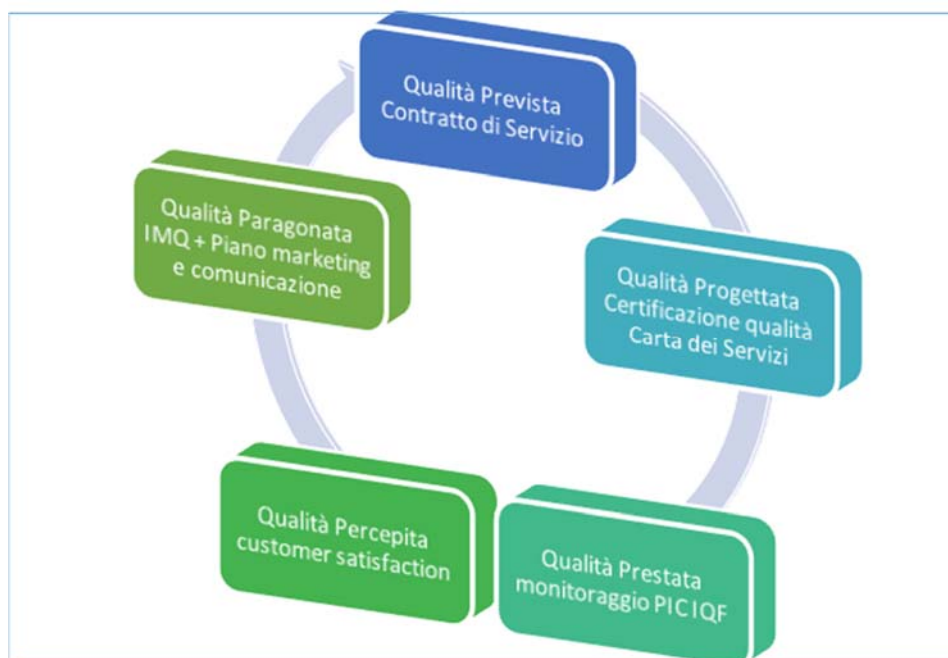
### **Qualità paragonata**

Rappresenta il livello di qualità che viene utilizzato come benchmark dall'EC per promuovere nuove azioni e nuovi obiettivi di miglioramento della qualità, dall'OE per posizionarsi verso le modalità di trasporto pubblico e privato concorrenti, dagli utenti del servizio per effettuare le proprie scelte di mobilità, dai cittadini per valutare il sistema di trasporto pubblico; la qualità paragonata è misurata periodicamente dall'EC con *"Indagini Mobilità e Qualità IMQ"*, effettuate a propria cura e spese. L'IMQ viene utilizzata per individuare la percezione del livello di qualità dell'offerta di mobilità sia pubblica che privata e nonché per misurare il peso relativo dei fattori di qualità.

Il percorso della qualità ha un andamento ciclico; il monitoraggio e le risultanze della *"Qualità Paragonata"* rappresentano nuovi input per la *"Qualità Prevista"*

riattivando pertanto il percorso della Qualità, e contribuendo così a realizzare il “miglioramento continuo” che l’EC si prefigge.

Nello schema seguente si richiamano gli “*Strumenti*” che il Contratto di servizio ha previsto per la realizzazione del percorso di miglioramento continuo della qualità di Sfm.



## 4 SELEZIONE DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il capitolo focalizza l'attenzione sulla necessità di misurare la qualità erogata mediante l'individuazione di approcci formalizzati e quantitativi della qualità del servizio SFM erogato. Tale passaggio si fonda sulle indicazioni/prescrizioni del quadro normativo (comunitario, nazionale e regionale) e sull'esperienza maturata nello specifico contesto regionale nel monitoraggio e gestione dei servizi ferroviari (Contratti di servizio stipulati con gli OE e Rapporto monitoraggio dei fattori della qualità).

La selezione dei fattori della qualità tiene conto della coerenza con le indicazioni formulate nei documenti di supporto alla procedura in oggetto ed in particolare:

- Progetto dei servizi che fissa le quantità e le caratteristiche dell'offerta di trasporto;
- Piano economico finanziario che determina gli impegni assunti dall'operatore e la loro scansione temporale in relazione alle condizioni di quantità e qualità dei servizi ferroviari oggetto della procedura;
- Criteri di valutazione proposti nell'ambito della procedura di affidamento dei servizi ferroviari metropolitani.

La sintesi di quanto sopra richiamato ha portato a selezionare i fattori della qualità con riferimento alla:

- **Regolarità del servizio;**
- **Informazione all'utenza;**
- **Servizi di vendita;**
- **Qualità del servizio.**

Nell'ottica del miglioramento continuo con cadenza quinquennale durante il periodo di validità contrattuale l'EC e l'OE operano un'analisi:

- dell'andamento della misura della qualità erogata,
- dello scostamento delle prestazioni dell'OE rispetto ai livelli minimi richiesti,
- delle misure intraprese dall'OE per raggiungere i livelli minimi richiesti.

L'analisi ha l'obiettivo di valutare in contraddittorio l'adeguatezza dei livelli minimi di prestazione richiesti e potrebbe portare una loro motivata rimodulazione per il periodo contrattuale successivo.

### 4.1 Regolarità del servizio

La regolarità del servizio erogato è individuata come parametro di qualità dalle norme nazionali-regionali e comunitarie nonché specificatamente dalla delibera ART n.16/2018 del 08/02/2018.

Si evidenzia che l’Autorità di regolazione dei trasporti con la pubblicazione della Delibera n. 16/2018 - Atto di regolazione recante “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” – ha descritto i criteri di carattere generale per le definizioni delle condizioni minime di qualità dei servizi da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti.

La medesima Delibera (alla Misura 1) specifica che nel caso di affidamento diretto gli Enti affidanti hanno facoltà di stabilire nei Contratti di Servizio sia livelli minimi di performance superiori a quelli definiti come minimi nella Delibera, sia prevedere ulteriori indicatori.

#### 4.1.a DEFINIZIONI: AFFIDABILITÀ E PUNTUALITÀ

La regolarità del servizio è determinata attraverso:

- Affidabilità,
- Puntualità,

**Affidabilità:** è data dal rapporto tra i treni effettuati e i treni programmati a meno dei treni non partiti e/o non arrivati a destinazione per cause esterne (CE). Gli *indici di affidabilità* sono calcolati mensilmente secondo la formula:

$$AFF = \frac{\sum T_{eff}}{\sum (T_{pro} - T_{sCE})}$$

Dove

- $T_{eff}$ : treni effettuati
- $T_{pro}$ : treni programmati
- $T_{sCE}$ : treni non effettuati (non partiti dalla stazione di origine programmata e/o non arrivati alla stazione di destinazione programmata) per cause esterne.

Nella formula i servizi non resi dall’OE per cause esterne non sono considerati.

A seconda dell’insieme di treni considerato, vengono calcolati i seguenti indici di affidabilità:

Indicatore	Definizione
<b>Indice di affidabilità di sistema</b> [AFF-S]	Affidabilità calcolata su tutti treni programmati dell’SFM
<b>Indice di affidabilità per linea</b> [AFF-L]	Affidabilità calcolata su tutti treni programmati di una linea

<b>Indice di affidabilità di sistema nella fascia oraria di punta</b> [AFF-SP]	Affidabilità calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati dell'SFM
<b>Indice di affidabilità per linea nella fascia oraria di punta</b> [AFF-LP]	Affidabilità calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati di una linea.

Tabella 1

Per il calcolo delle penalità contrattuali è utilizzato l'Indice di affidabilità di sistema [AFF-S] (cfr 4.1.e Penalità contrattuali)

**Puntualità** è in generale data dal rapporto fra il numero di arrivi di treni in orario nelle stazioni di rilevamento e il numero di arrivi di treni nelle medesime stazioni di rilevamento; il numero dei treni non in orario/in ritardo/in grave ritardo per cause esterne (CE) viene escluso dal rapporto, sia a numeratore sia a denominatore.

Sono calcolati gli *indici di puntualità 0-3* con riferimento ai treni non in orario (in arrivo con più di 3 minuti di ritardo), gli *indici di puntualità 0-5* con riferimento ai treni in ritardo (in arrivo con più di 5 minuti di ritardo) e gli *indici di puntualità 0-10* con riferimento ai treni in grave ritardo (in arrivo con più di 10 minuti di ritardo).

- Gli *indici di puntualità 0-3* sono calcolati secondo la seguente formula:

$$P03 = \frac{\sum(A - (A_{r>3} - A_{rCE}))}{\sum(A - A_{rCE})}$$

dove:

- *A*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento
- *A<sub>r>3</sub>*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 3 minuti
- *A<sub>rCE</sub>*: arrivo di un treno in una stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 3 minuti per cause esterne.

- Gli *indici di puntualità 0-5* sono calcolati secondo la seguente formula:

$$P05 = \frac{\sum(A - (A_{r>5} - A_{rCE}))}{\sum(A - A_{rCE})}$$

dove:

- *A*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento
- *A<sub>r>5</sub>*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 5 minuti
- *A<sub>rCE</sub>*: arrivo di un treno in una stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 5 minuti per cause esterne.

- Gli *indici di puntualità 0-10* sono calcolata secondo la seguente formula:

$$P10 = \frac{\sum(A - (A_{r>10} - A_{rCE}))}{\sum(A - A_{rCE})}$$

dove:

- *A*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento
- *A<sub>r>10</sub>*: arrivo di un treno nella stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 10 minuti
- *A<sub>rCE</sub>*: arrivo di un treno in una stazione di rilevamento con un ritardo superiore a 10 minuti per cause esterne.

Si precisa che nelle formule sono contati gli arrivi nelle stazioni di rilevamento e non i treni, in quanto a seconda del percorso programmato uno stesso treno può essere conteggiato più volte, ad esempio nella stazione di Porta Susa e nella stazione di destinazione.

A seconda dell'insieme di treni considerato, vengono calcolati i seguenti indici di puntualità:

<b>Indicatore</b>	<b>Definizione</b>
<b>Indice di puntualità 0-3 di sistema [P03-S]</b>	Puntualità entro 3 minuti calcolata su tutti treni programmati del SFM
<b>Indice di puntualità 0-3 di sistema nella fascia oraria di punta [P03-SP]</b>	Puntualità entro 3 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati del SFM
<b>Indice di puntualità 0-3 per linea [P03-L]</b>	Puntualità entro 3 minuti calcolata su tutti treni programmati di una linea del SFM
<b>Indice di puntualità 0-3 per linea nella fascia oraria di punta [P03-LP]</b>	Puntualità entro 3 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati di una linea del SFM
<b>Indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S]</b>	Puntualità entro 5 minuti calcolata su tutti treni programmati del SFM
<b>Indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP]</b>	Puntualità entro 5 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati del SFM
<b>Indice di puntualità 0-5 per linea [P05-L]</b>	Puntualità entro 5 minuti calcolata su tutti treni programmati di una linea del SFM
<b>Indice di puntualità 0-5 per linea nella fascia oraria di punta [P05-LP]</b>	Puntualità entro 5 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati di una linea del SFM
<b>Indice di puntualità 0-10 di sistema [P10-S]</b>	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutti treni programmati del SFM
<b>Indice di puntualità 0-10 di sistema nella fascia oraria di punta [P10-SP]</b>	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati del SFM
<b>Indice di puntualità 0-10 per linea [P10-L]</b>	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutti treni programmati di una linea del SFM
<b>Indice di puntualità 0-10 per linea nella fascia oraria di punta [P03-LP]</b>	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutti treni dell'ora di punta programmati di una linea del SFM

*Tabella 2*

Per il calcolo delle penalità contrattuali per i primi cinque anni di validità contrattuale sono utilizzati l'indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S] e l'indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP] (cfr.4.1.e Penalità contrattuali ).

Per il calcolo delle penalità contrattuali per i secondi cinque anni di validità contrattuale (dal sesto anno al decimo anno compresi) sono utilizzati l'indice di puntualità 0-3 di sistema [P03-S] e l'indice di puntualità 0-3 di sistema nella fascia oraria di punta [P03-SP] (cfr.4.1.e Penalità contrattuali ).

Per il calcolo del "bonus" a favore degli utenti sono utilizzati l'Indice di puntualità 0-3 per linea nella fascia oraria di punta [P03-LP] e l'Indice di puntualità 0-10 per linea nella fascia oraria di punta [P03-LP] (cfr. l'Allegato 1 - Bonus).



#### **4.1.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

Il sistema di monitoraggio utilizzato come riferimento è quello disponibile sul PORTALE APPLICAZIONI CIRCOLAZIONE di RFI (ex PIC WEB). Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata da RFI come da “Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010”, che recepisce la codifica europea delle cause di ritardo “Fiche UIC 450 -2 – edizione 2009” e s.m.i.

I risultati derivanti dalla consultazione di detto sistema costituiscono una prima informazione da confermare in sede di Comitato Tecnico di gestione del Contratto; le cause definite dal GI sono meritorie di approfondimento nel caso in cui l’EC o l’OE siano in possesso di ulteriori informazioni sulla singola fattispecie.

In ogni caso, al fine del monitoraggio, l’OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile con la periodicità di cui al punto 2, lettere dalla A alla G, dell’Allegato 5 al presente documento.

Per agevolare il monitoraggio continuo della regolarità dei servizi, l’OE cura gli adempimenti presso RFI affinché l’EC e la Regione Piemonte siano abilitati per l’accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione di RFI con il profilo di “Committente/cliente di Impresa Ferroviaria”.

Per le tratte Dora-Ciriè-Germagnano-Ceres e Settimo-Rivarolo-Pont, in via transitoria fino a quando non sarà presente un sistema di monitoraggio automatico e certificato della circolazione dei treni, l’OE invierà con cadenza mensile un report con l’indicazione per ogni treno e giorno di circolazione dell’orario di arrivo e partenza in tutte le fermate/stazioni. Analogo report dovrà indicare nel dettaglio le soppressioni totali o parziali. Nei report dovranno essere specificate le cause dei ritardi e soppressioni con la stessa classificazione adottata da RFI. I report saranno realizzati nel formato indicato dall’EC.

Per le due tratte innanzi citate non è previsto l’obbligo per l’OE di implementare i sistemi di monitoraggio automatico e certificato della circolazione dei treni sull’infrastruttura.

La proposta dell’OE prevedrà uno specifico progetto denominato “SFM – Monitoraggio dell’Esercizio” (Allegato 19 al Contratto di Servizio) che descriverà le modalità con cui l’OE garantirà il monitoraggio dell’esercizio. Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti relativa alle modalità di rilevazione con la proposta dell’OE.

#### **4.1.c OBIETTIVI**

Attraverso il parametro di regolarità l’EC verifica la corrispondenza tra servizio erogato e il servizio programmato.

L’Indicatore di regolarità è dunque rappresentativo degli obiettivi:

- previsti dall’EC, rispetto delle condizioni di servizio contrattualizzate con l’OE e di conseguenza dell’efficacia nell’uso delle risorse pubbliche;

- degli utenti, rispetto delle condizioni di viaggio stabilite dal contratto tra l'OE e l'utente.

#### 4.1.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Il valore degli standard minimi a cui associare l'indicatore prevede un piano di miglioramento graduale e continuo durante il periodo di validità del Contratto di Servizio in funzione dei programmi di servizio che saranno adottati, degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dal Gestore dell'Infrastruttura durante il periodo contrattuale e del piano di rinnovo del parco rotabile oggetto del contratto di servizio.

L'OE dovrà analizzare le cause di cancellazione dei servizi e di ritardo che hanno determinato lo scostamento rilevato rispetto agli standard contrattuali per attuare specifici programmi di interventi sulla manutenzione dei rotabili, sulla turnazione delle componenti produttive e sulle altre macro cause che hanno determinato i disservizi con l'obiettivo del miglioramento continuo.

#### 4.1.e PENALITÀ CONTRATTUALI

Per l'**indice di affidabilità del sistema**, monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	99,700%	99,700%	99,725%	99,725%	99,750%
Anno	6^anno	7^anno	8^anno	9^anno	10^anno
livello minimo di prestazione richiesto	99,750%	99,775%	99,775%	99,800%	99,800%

*Tabella 3 - standard indice di affidabilità di sistema*

Gli indici di affidabilità sono calcolati mensilmente e le eventuali penali sono calcolate mensilmente.

Ai fini del calcolo dell'eventuale penale si calcola lo scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indice mensile conseguito; lo scostamento si arrotonda per eccesso all'unità decimale di secondo ordine (ad esempio: obiettivo 99,700%, indice mensile conseguito 98,887%, scostamento 0,813 punti percentuali, scostamento 81,3 centesimi di punto percentuale, scostamento arrotondato 82 centesimi di punto percentuale).

Nel caso in cui l'indice di affidabilità mensile sia inferiore al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale per il mese di riferimento pari ad Euro 2.000,00 per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento mancante rispetto

al livello minimo prefissato; lo scostamento in valore assoluto è arrotondato per eccesso al centesimo di punto.

Per l'**indice di puntualità 0-3 di sistema [P03-S]** monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	6^anno	7^anno	8^anno	9^anno	10^anno
livello minimo di prestazione richiesto	93,550%	93,575%	93,575%	93,600%	93,600%

*Tabella 4 – standard indice di puntualità 0-3 di sistema*

Per l'**indice di puntualità 0-3 di sistema nella fascia oraria di punta [P03-SP]**, monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	6^anno	7^anno	8^anno	9^anno	10^anno
livello minimo di prestazione richiesto	93,575%	93,600%	93,600%	93,625%	93,625%

*Tabella 5 - standard indice di puntualità 0-3 di sistema nella fascia oraria di punta*

Per l'**indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S]** monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	95,250%	95,500%	95,500%	95,525%	95,525%

*Tabella 6 - standard indice di puntualità 0-5 di sistema*

Per l'**indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP]**, monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	95,500%	95,525%	95,525%	95,550%	95,550%

*Tabella 7 - standard indice di puntualità 0-3 di sistema nella fascia oraria di punta*

Per l'indice di puntualità 0-10 di sistema nella fascia oraria di punta [P10-SP], monitorato con frequenza mensile, sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno
livello minimo di prestazione richiesto	97,500%	97,500%	97,525%	97,525%	97,550%
Anno	6^anno	7^anno	8^anno	9^anno	10^anno
livello minimo di prestazione richiesto	97,550%	97,575%	97,575%	97,600%	97,600%

*Tabella 8 - standard indice di puntualità 0-10 di sistema nella fascia oraria di punta*

Ai fini del calcolo della eventuale penale per mancato rispetto della puntualità prevista, per i primi cinque anni di validità contrattuale sono utilizzati l'indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S] e l'indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP]; per i secondi cinque anni di validità contrattuale (dal sesto anno al decimo anno compresi) sono utilizzati l'indice di puntualità 0-3 di sistema [P03-S] e l'indice di puntualità 0-3 di sistema nella fascia oraria di punta [P03-SP].

Per i primi cinque anni di validità contrattuale ai fini del calcolo dell'eventuale penale per mancato rispetto del livello minimo di prestazione dell'indice di puntualità 0-5 di sistema [P05-S] e/o dell'indice di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP] si calcola lo scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indice mensile conseguito; lo scostamento si arrotonda per eccesso all'unità decimale di secondo ordine (ad esempio: obiettivo 95,500%, indice mensile conseguito 95,187%, scostamento 0,413 punti percentuali, scostamento 41,3 centesimi di punto percentuale, scostamento arrotondato 42 centesimi di punto percentuale).

Nel caso in cui gli indici di puntualità 0-5 di sistema [P05-S] e/o gli indici di puntualità 0-5 di sistema nella fascia oraria di punta [P05-SP] siano inferiori al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale per il mese di riferimento pari ad Euro 200,00 per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento mancante rispetto al livello minimo prefissato; lo scostamento in valore assoluto è arrotondato per eccesso al centesimo di punto.

L'eventuale penale è calcolata mensilmente per ognuno dei due indici con la seguente formula:

$$Penale = S * p_u$$

dove

$S$  = Scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indice mensile conseguito arrotondato per eccesso all'unità decimale di secondo ordine

$p_u$  = penale unitaria pari a 200,00 euro

Per i secondi cinque anni di validità contrattuale (dal sesto anno al decimo anno compresi) ai fini del calcolo dell'eventuale penale per mancato rispetto del livello minimo di prestazione dell'indice di puntualità 0-3 di sistema [P03-S] e/o dell'indice di puntualità 0-3 di sistema nella fascia oraria di punta [P03-SP] si calcola lo scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indice mensile conseguito; lo scostamento si arrotonda per eccesso all'unità decimale di secondo ordine.

Nel caso in cui gli indici di puntualità 0-3 di sistema [P03-S] e/o gli indici di puntualità 0-3 di sistema nella fascia oraria di punta [P03-SP] siano inferiori al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale per il mese di riferimento pari ad Euro 200,00 per ogni centesimo di punto percentuale di scostamento mancante rispetto al livello minimo prefissato; lo scostamento in valore assoluto è arrotondato per eccesso al centesimo di punto.

L'eventuale penale è calcolata mensilmente per ognuno dei due indici con la seguente formula:

$$Penale = S * p_u * C_g$$

Dove

$S$  = Scostamento fra la prestazione minima richiesta e l'indice mensile conseguito arrotondato per eccesso all'unità decimale di secondo ordine

$p_u$  = penale unitaria pari a 200,00 euro

$C_g$  = coefficiente di gradualità definito come da Tabella 9 in funzione dell'anno contrattuale in corso

	coefficiente di gradualità ( $C_g$ )
6^ anno	0,60
7^ anno	0,70
8^ anno	0,80
9^ anno	0,90
10^ anno	1,00

Tabella 9

Le penali sono in detrazione rispetto ai corrispettivi contrattuali.

Non sono previste forme di mitigazione delle penali per over-performance. Gli importi che saranno trattenuti dall'EC a titolo di penali per mancato rispetto dei livelli minimi di prestazione richiesti in materia di regolarità del servizio saranno utilizzati per l'erogazione del "bonus" a favore degli utenti di cui all'Allegato 1 - Bonus

Al termine del quinto anno contrattuale (*ed eventualmente anche al decimo anno in caso di contratto di durata pari a 15 anni*) l'EC si riserva di operare un'analisi dell'andamento della regolarità del servizio in contraddittorio con l'OE. Nel corso di tale analisi saranno verificate:

- le prestazioni dell'OE rispetto ai livelli minimi richiesti,
- le eventuali criticità,
- le misure intraprese dall'OE per raggiungere i livelli minimi richiesti.

L'analisi ha l'obiettivo di valutare l'adeguatezza dei livelli minimi richiesti e potrebbe portare a una loro motivata rimodulazione salvaguardando il principio del miglioramento continuo del servizio.

#### **4.1.f RITARDI PER RALLENTAMENTI PROGRAMMATI**

Nel caso in cui per lavori di potenziamento infrastrutturale il GI applica rallentamenti alla marcia dei treni, nel calcolo dell'indice di puntualità al ritardo dei treni assoggettati al rallentamento sono detratti i minuti di ritardo causati dal rallentamento medesimo.

Per ottenere tale riduzione l'OE deve comunicare preventivamente all'avvio del rallentamento:

- La stazione o la tratta interessata;
- La data e l'ora di attivazione del rallentamento e la data e l'ora della sua rimozione;
- Il ritardo in minuti causato dal rallentamento.

## **4.2 Informazione all'utenza**

L'informazione resa all'utenza e le modalità di accesso e di vendita dei servizi sono parte integrante dei parametri di qualità del servizio erogato a cui fanno riferimento sia il Regolamento 1371/2007 che le norme nazionali (cfr. l.r 1/2000). Più di recente, la delibera ART n. 16/ 2018, fornisce principi e precisazioni che vengono ripresi nel seguito.

### **4.2.a DEFINIZIONE**

L'**informazione** è qui definita sia nei confronti dell'utente dell'SFM sia, più in generale, di tutti gli utenti potenziali. Si può distinguere tra:

- *Informazione a distanza*: comprende tutte le informazioni utili per avere una completa conoscenza del servizio offerto e per pianificare il proprio

spostamento con l'SFM. La comunicazione potrà avvenire secondo modalità e media differenti e dovrà fornire per quanto possibile informazioni utili sull'intera catena dello spostamento, valorizzando, laddove presenti, le condizioni di integrazione con le altre modalità di trasporto.

- *Informazione in stazione*: comprende le informazioni base sull'SFM, le indicazioni per accedere al treno una volta arrivati in stazione e per utilizzare i servizi presenti in stazione e nelle immediate vicinanze. Comprende inoltre tutte le informazioni da trasmettere all'utente in caso di circolazione perturbata.
- *Informazione a bordo del treno*: comprende tutte le informazioni utili durante il viaggio con l'SFM, In questo caso l'informazione riguarda in modo particolare gli aspetti correlati alla regolarità del servizio (e più specificatamente la puntualità) ed all'integrazione con altri servizi a completamento della catena dello spostamento.

Si può inoltre distinguere tra *informazione statica*, focalizzata nel trasmettere la conoscenza del servizio (mappa della rete, orari, tariffe, informazioni utili ecc.) e una *informazione dinamica in tempo reale*, focalizzata a comunicare i binari di arrivo/partenza del treno, l'andamento del viaggio, le eventuali perturbazioni rispetto a quanto programmato da orario, le cause che hanno generato le condizioni di anomalia; le opzioni che permetteranno al viaggiatore la prosecuzione del viaggio.

L'informazione comprende tutte le misure che l'OE ha esplicitato nei seguenti documenti presentati in sede di Proposta Progettuale e richiamati nel documento "Criteri":

- Piano di marketing e comunicazione: "SFM – Piano di promozione dell'immagine e dei servizi".
- Piano di informazione: "SFM – Informazione ed assistenza alla clientela".
- Piano dell'informazione in tempo reale: "SFM – Informazione in tempo reale"

#### **4.2.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

Le modalità e la qualità delle informazioni erogate a favore dell'utenza sono misurate attraverso Misure Dirette della Prestazione (MDP) e si basano su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicano il servizio rispetto a standard predefiniti.

Per agevolare il monitoraggio continuo dell'informazione all'utenza, il Contratto di servizio preciserà il numero di credenziali e l'elenco nominativo che sarà aggiornato annualmente.

Inoltre il Contratto di Servizio preciserà il numero massimo di credenziali per gli ispettori di imprese terze impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche condotte dall'EC specificando nome, cognome e periodo di validità.

#### **4.2.c OBIETTIVI RISPETTO ALL'INFORMAZIONE**

Attraverso l'informazione l'OE rende più agevole l'accesso all'SFM e di conseguenza massimizza l'efficacia nell'uso delle risorse pubbliche.

Dal punto di vista dell'utenza, l'informazione contribuisce a determinare la scelta modale, permettendo la migliore conoscenza delle relazioni servite, delle performance del servizio offerto, delle condizioni di accesso al servizio, delle tariffe ecc. L'informazione ha inoltre un ruolo particolare nel favorire l'accesso al servizio da parte delle utenze deboli, in particolar modo le Persone a Mobilità Ridotta (PMR)

Un ruolo fondamentale nell'informazione hanno gli aspetti legati all'integrazione tra le diverse modalità di trasporto. Per tale ragione, anche in considerazione delle indicazioni formulate nell'ambito della delibera ART n. 16/18, nei fattori di qualità selezionati sono ricompresi le informazioni che caratterizzano l'integrazione tra le differenti forme di mobilità.

Le informazioni statiche, sia precedenti il viaggio sia a bordo treno, devono essere disponibili in lingua italiana e, almeno nei contenuti principali, in lingua inglese.

Le informazioni dinamiche, sia precedenti il viaggio sia a bordo treno, devono garantire la corretta e tempestiva comunicazione all'utenza sia rispetto al servizio erogato che alle eventuali anomalie che si dovessero riscontrare durante l'erogazione dello stesso. In caso di perturbazioni l'informazione concernerà l'orario dei servizi in ritardo, le relative motivazioni del ritardo, la presenza di servizi sostitutivi in caso di cancellazione del servizio, la presenza di servizi integrativi/cooperativi automobilistici.

In particolare per quanto riguarda le informazioni dinamiche rese in stazioni/fermate si ritiene che l'OE sia responsabile delle comunicazioni e, pertanto, nel rispetto delle sue competenze, l'OE medesimo, con il supporto dell'EC, è tenuto a richiedere di partecipare al presidio della centrale informativa del gestore dell'infrastruttura per predisporre e coordinare le informazioni da diffondere.

In sintesi l'organizzazione dell'OE deve essere in grado di diffondere informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, in assenza di disservizi, sia in forma dinamica a terra presso gli impianti di stazione e fermata e a bordo dei treni in occasione di ogni singolo disservizio, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

L'OE in tutto il processo è tenuto a prestare una particolare attenzione a garantire la massima accessibilità alle informazioni con particolare riferimento alle persone con disabilità visiva ed uditiva.



#### 4.2.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Nell'ottica del miglioramento continuo, i tre piani:

- “SFM – Piano di promozione dell'immagine e dei servizi”.
- “SFM – Informazione ed assistenza alla clientela”.
- “SFM – Informazione in tempo reale”

devono essere costantemente monitorati ed aggiornati nel corso della durata del contratto in funzione delle scadenze previste nei piani medesimi, degli obiettivi e degli esiti del monitoraggio e rimessi all'approvazione dell'EC.

Per quanto riguarda il piano “SFM – Piano di promozione dell'immagine e dei servizi”, si deve tener conto dell'efficacia delle azioni proposte misurate dai KPI definiti dall'OE nella propria proposta progettuale (Allegato 10 al Contratto di Servizio).

Per quanto riguarda il piano “SFM – Informazione ed assistenza alla clientela”, l'OE dovrà attivare e gestire il sistema di ascolto previsto alla Delibera n.16/2018 dell'ART, in particolare alla Misura 3, Punto 2.

#### 4.2.e PENALITÀ CONTRATTUALI

Di seguito sono descritti gli elementi minimi che incidono sulla qualità del sistema informativo valutati dall'EC, con le rispettive penali in caso di non raggiungimento degli obiettivi previsti.

La presenza di ogni elemento sarà monitorata con il metodo delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) e le risultanze dell'indagine saranno inviate periodicamente all'OE affinché possa effettuare tutti gli interventi correttivi.

Per quanto riguarda l'**informazione a distanza**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

### INFORMAZIONE A DISTANZA

n.	definizione
<i>Informazione statica a distanza</i>	
D1	<b>Sito internet.</b> Deve essere realizzato un apposito sito internet (o una sezione dedicata del sito aziendale) in cui sono contenute tutte le informazioni sull'SFM. Tra le varie funzioni presenti nel sito deve essere possibile visualizzare e stampare gli orari aggiornati ed effettuare una ricerca di viaggio per origine e destinazione. Tale ricerca deve comprendere tutti i servizi ferroviari (compresi quelli regionali e a lunga distanza). Il sito deve essere ottimizzato per la consultazione con dispositivi portatili (smartphone e tablet).
D2	<b>Call center:</b> deve essere disponibile un numero di telefono per ottenere informazioni sul servizio. Per l'accesso al servizio l'utente non deve sostenere costi aggiuntivi rispetto alla propria normale tariffa telefonica.
<i>Informazione dinamica a distanza</i>	
D3	<b>Informazioni in tempo reale:</b> deve essere resa disponibile (eventualmente all'interno del sito internet dell'SFM) una completa informazione in tempo reale dell'andamento del servizio. Per ogni treno deve essere possibile individuare la posizione del treno, con eventuali ritardi o modifiche della circolazione.

Tabella 10

Per quanto riguarda gli elementi D1 (sito internet), D2 (Call center), D3 (Informazioni in tempo reale) sono considerati funzionanti quando non si verificano interruzioni superiori a 60 minuti per motivi imputabili all'OE. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei sistemi, purché precedentemente comunicati o le interruzioni del servizio dovute a problemi tecnici purché l'interruzione, la causa e la successiva riattivazione siano comunicate tempestivamente all'EC.

Il funzionamento è verificato con la metodologia delle MDP; l'ispettore verificherà mensilmente il funzionamento dei sistemi e, nel caso in cui l'esito della verifica sia negativa, l'operazione sarà ripetuta ogni 60' per almeno 3 volte. L'EC comunicherà tempestivamente all'OE l'eventuale non funzionamento dei sistemi. Il monitoraggio dell'EC potrà anche essere effettuato in contraddittorio con l'OE.

In caso di mancato funzionamento per la misurazione della penale l'unità di misura adottata è l'ora indivisibile con i suoi multipli come da Tabella 11; le frazioni di ora sono arrotondate per eccesso.

ore di mancato funzionamento	1	2	3	> 3
Importo della penale	1.000,00	2.000,00	4.000,00	8.000,00

Tabella 11

In ogni caso la proposta dell'OE prevedrà uno specifico progetto SFM – Informazioni ed assistenza alla clientela - che descriverà le modalità con cui l'OE

fornirà informazioni a distanza. Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti della tabella 10 con il progetto specifico dell'OE (Allegato 14 al Contratto di Servizio).

Per quanto riguarda l'**informazione in stazione**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

<b>INFORMAZIONE IN STAZIONE</b>	
n.	definizione
<i>Informazione statica in stazione</i>	
D1	<b>Mappa della rete SFM.</b> con indicazioni dell'interscambio con i servizi ferroviari (SFR/IC/AV) ed altri servizi TPL
D2	<b>Orario murale</b> aggiornato dei treni (arrivi/partenze)
D3	<b>Indicazione fermata bus sostitutivi:</b> deve essere indicata la localizzazione della fermata dei bus sostitutivi del servizio ferroviario in caso di mancata effettuazione della corsa ed il percorso per il suo raggiungimento.
D4	<b>Indicazione delle modalità di acquisto dei titoli di viaggio:</b> sia secondo le modalità tradizionali come biglietterie in stazione (ivi comprese le biglietterie automatiche) e rivendite (di cui deve essere indicata in modo chiaro localizzazione e orari di apertura) sia utilizzando il sito internet o applicazioni dell'OE
D5	<b>Estratto della Carta della qualità del servizio ferroviario:</b> predisposto dall'OE d'intesa con l'EC che conterrà anche le modalità di consultazione
D6	<b>Numeri di telefono/siti internet</b> di riferimento fra cui la centrale operativa dell'OE intesa come centrale in grado di fornire una informazione completa sul servizio
D7	<b>Orari di apertura della biglietteria</b> (se presente)
D8	<p><b>Mappa dell'interscambio modale:</b> in ogni stazione/fermata dovrà essere indicata attraverso una cartografia semplice e chiara la presenza e la localizzazione dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fermata bus di interscambio: localizzazione, linee e destinazioni raggiungibili con i bus.</li> <li>• Parcheggio di interscambio (localizzato a 350m massimo dalla stazione): localizzazione, numero di posti auto, numero posti riservati a PMR, tariffa applicata ed eventuale integrazione con abbonamento ferroviario (se presente), orario di apertura-chiusura (se previsto)</li> <li>• Stalli per le biciclette e/o velostazione adiacente alla stazione (con orari apertura/chiusura, eventuali tariffe applicate, servizi accessori disponibili)</li> <li>• Postazioni car sharing localizzate a 350m massimo dalla stazione</li> <li>• Postazioni bike sharing localizzate a 350m massimo dalla stazione</li> <li>• Colonnine di ricarica elettrica in prossimità della stazione (max 350m di distanza).</li> </ul> <p>Le informazioni presenti nella mappa dovranno essere aggiornate in caso di variazioni.</p>
<i>Informazione dinamica in stazione</i>	
D9	<b>Teleindicatori/monitor</b> sulle banchine di stazione/fermata funzionanti
D10	<b>Diffusori sonori</b> sulle banchine di stazione/fermata funzionanti

Tabella 12

L'OE dovrà acquisire spazi informativi adeguati a garantire le informazioni minime previste dall'EC.

Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti della Tabella 12 con il progetto specifico dell'OE.

Ogni stazione sarà oggetto di almeno 2 monitoraggi nel corso del semestre di riferimento; ogni fermata sarà oggetto di almeno 1 monitoraggio nel corso del semestre di riferimento. Ad ogni monitoraggio l'ispettore compilerà un check-list con la definizione di positività o negatività dei 10 elementi da verificare (da D1 a D10).

Semestralmente l'EC provvederà ad elaborare il Livello di conformità risultante dai monitoraggi di tutte le località della rete Sfm effettuati nel medesimo periodo.

Il monitoraggio è effettuato per ogni stazione/fermata e per singolo elemento della Tabella 12; il totale delle rilevazioni positive, nel semestre di riferimento, rapportate al totale degli elementi verificati, esprime il livello di conformità di tutte le località della rete Sfm.

La condizione di qualità ammessa dall'EC per quanto riguarda l'informazione statica in stazione corrisponde alla presenza del 100% degli elementi.

La penale si calcola con lo scostamento in valore assoluto fra il livello di conformità misurato (arrotondato per eccesso al centesimo di punto) e il limite inferiore della fascia di scostamento precedente a quella a cui appartiene il livello di conformità misurato e cumulando al valore della penale così ottenuta (scostamento in centesimi di punto percentuale per penale unitaria della fascia di appartenenza del livello di conformità misurato) il valore della penale massima prevista nella fascia di scostamento precedente a quella a cui appartiene il livello di conformità misurato.

La penale è calcolata con la seguente formula:

$$Penale = C_g \cdot [ Max_{f(x)-1} + p_{f(x)} \cdot (Inf_{f(x)-1} - X) ]$$

Dove:

$C_g$  = coefficiente di gradualità

$p_i$  = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia  $i$

$Inf_i$  = estremo inferiore della fascia  $i$  di livello di conformità misurato

$Max_i$  = valore massimo della penale nella fascia  $i$ , con  $Max_0 = 0$

$X$  = valore del livello di conformità misurato

$f(X)$  = fascia nella quale ricade il valore  $X$

**Livello di conformità**

		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia	4^ fascia
	<b>Fasce di scostamento</b>	99,99% - 92,00%	91,99% - 85,00%	84,99% - 78,50%	<=78,50%
	<b>coefficiente di gradualità (<math>C_g</math>)</b>	<b>Penale unitaria (<math>p_u</math>)</b>			
1^ semestre 1^ anno	0,50	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
2^ semestre 1^ anno	0,65	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
1^ semestre 2^ anno	0,80	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
	<b>valore max penale in fascia</b>	€ 80.000	€ 220.000	€ 415.000	

Tabella 13

A titolo di esempio, ipotizzando di monitorare 2 stazioni per 3 volte nel semestre, ed ipotizzando che la stazione Alfa abbia 9 elementi da verificare e la stazione Beta abbia 12 elementi da verificare, il totale delle verifiche effettuate è pari a  $21 \times 3 = 63$ ; ipotizzando inoltre che gli esiti positivi siano complessivamente 57, il livello di conformità è pari  $57/63$  ed esprime in percentuale il livello pari a 90,476%, arrotondato a 90,48%. Rispetto alla Tabella 13 il livello si colloca nella seconda fascia di scostamento.

Lo scostamento fra livello di conformità atteso (100%) e il livello misurato (90,48%) è pari a 8,00 punti percentuali riferiti alla prima fascia (ovvero 800 centesimi di punto percentuale) e 1,52 punti percentuali riferiti alla seconda fascia (ovvero 152 centesimi di punto percentuale); la penale risultante è pari a  $100 \text{ euro} \times 800 \text{ centesimi di scostamento} + 200 \text{ euro} \times 152 \text{ centesimi di scostamento} = 110.400 \text{ euro}$  per il semestre di riferimento.

Ipotizzando inoltre che il semestre di riferimento sia il secondo semestre del primo anno di esercizio è applicato il coefficiente di gradualità di 0,65 e la penale applicata è pari a 71.760 euro.

Per quanto riguarda l'**informazione a bordo treno**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

### INFORMAZIONI A BORDO TRENO

n.	definizione
<i>Informazione statica a bordo treno</i>	
T1	<b>Mappa della rete SFM.</b> con indicazioni dell'interscambio con i servizi ferroviari (SFR/IC/AV) ed altri servizi TPL
T2	<b>Estratto della Carta della qualità del servizio ferroviario:</b> predisposto dall'OE d'intesa con l'EC che conterrà anche le modalità di consultazione
T3	Indicazione della linea, della stazione di destinazione e della numerazione di treno nei <b>display presenti sulla fiancata del veicolo ferroviario</b> e indicazione della linea e della stazione di destinazione sui <b>display in testa e coda della composizione</b> , ove presenti.
<i>Informazione dinamica a bordo treno:</i>	
T4	<p><b>Impianto di informazione sonoro e visivo</b></p> <p>L'impianto informativo a bordo treno deve offrire informazioni corrette ed esaustive relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni di viaggio programmate (orario di arrivo e indicazione prossima fermata/stazione);</li> <li>• Segnalazione dei servizi ferroviari e automobilistici integrati offerti nei principali nodi del SFM, ovvero nelle stazioni di destinazioni della corsa del treno, nelle fermate ferroviarie intermedie che presentano un'offerta di servizi di trasporto integrata con il servizio SFM.</li> <li>• Segnalazione delle condizioni di viaggio perturbate (ritardi rispetto all'orario programmato, cancellazioni) nonché le modalità di risoluzione e la mitigazione del danno arrecato al passeggero. Comunicazione della predisposizione dei servizi sostitutivi e indicazione delle modalità di accesso da parte degli utenti coinvolti a garanzia del completamento del proprio viaggio.</li> </ul>

Tabella 14

La proposta dell'OE prevedrà specifici progetti sia relativamente alla definizione dell'assetto dei servizi "Scenario SFM Base. Proposta progettuale di servizi bus cooperativi", sia relativamente all'integrazione "SFM – Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico" ed "SFM – interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce e condiviso", sia relativamente alle modalità di rendere le informazioni "SFM – Informazione ed assistenza agli utenti" ed "SFM – Informazione in tempo reale"

Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti della Tabella 14 con i progetti specifici dell'OE (Allegati 12, 13 e 14 al Contratto di Servizio).

Per determinare la conformità dei treni per l'informazione a bordo, la modalità di valutazione e le eventuali penali sono calcolate secondo le modalità previste per il confort del viaggio secondo quanto indicato al punto B Comfort del viaggio del paragrafo 4.4 Qualità del servizio.

## 4.3 Servizi di vendita

Gli strumenti e le modalità di vendita dei titoli di viaggio costituiscono un fattore di qualità del servizio erogato in rapporto alle condizioni di accesso all'SFM. In particolare deve essere garantita la massima facilità di acquisto sia attraverso una pluralità dei canali di vendita tradizionali, sia mediante l'utilizzo di strumenti di vendita telematici (sito, applicazioni ecc.)

### 4.3.a DEFINIZIONE

Con riferimento alla fase prima del viaggio dell'utente che utilizza il servizio SFM, l'accessibilità commerciale è garantita con l'obbligo da parte dell'OE di:

- attivare una dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete;
- attivare la vendita con sistemi telematici (per biglietti di corsa semplice e per abbonamenti);
- attivare una dotazione adeguata di validatrici.

La proposta dell'OE prevedrà uno specifico progetto "SFM – Rete di Vendita dei titoli di viaggio" che descriverà le modalità con cui l'OE garantisce la vendita di titoli di viaggio. Detto piano specifica l'organizzazione:

- delle **biglietterie di stazione** (con indicati orari e giorni di apertura);
- delle **biglietterie self service** (specificando se sono accettati pagamenti in contanti e/o con bancomat e carta di credito/debito e l'eventuale accessibilità alle stesse per gli utenti con disabilità);
- dei **punti vendita convenzionati** (con indicati orari e giorni di apertura) che possono essere:
  - *interni alla stazione*, se localizzati all'interno del fabbricato viaggiatori della stazione
  - *presso la stazione*, se raggiungibili a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri dalla stazione
  - *altri punti vendita convenzionati* che non rientrano nei casi precedenti.

L'EC ha individuato quelle che ritiene le condizioni minime di vendita a terra, individuando modalità anche fra loro alternative. Il Contratto di Servizio coordinerà i contenuti della Tabella 15 con il progetto specifico dell'OE (Allegato 11 al Contratto di Servizio) e, in particolare, individuerà per ogni stazione/fermata le dotazioni previste.

I viaggiatori devono essere sempre adeguatamente informati (anche attraverso chiare indicazioni presso le stazioni/fermate, come indicato nel paragrafo 4.2 Informazione all'utenza) delle diverse modalità di acquisto dei titoli di viaggio.

L'OE deve consentire l'acquisto di biglietti di corsa semplice a bordo treno senza maggiorazione:

- *sempre, con l'incremento di prezzo fissato dalle norme regionali;*
- *senza incremento di prezzo alle persone la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;*
- *senza incremento di prezzo per tutti i viaggiatori se non è possibile acquistare i titoli di viaggio nella stazione di partenza o vicino ad essa, cioè in assenza di biglietterie di stazione, di biglietterie self service e di punti vendita convenzionati interni alla stazione o presso la stazione.*

#### **4.3.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

L'accessibilità alla rete di vendita dell'OE è verificata mediante il metodo delle Misure Dirette della Prestazione (MDP) che si basa su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori indipendenti adeguatamente addestrati con lo scopo di verificare il servizio offerto rispetto alla programmazione dell'OE.

Per agevolare il monitoraggio continuo dell'informazione all'utenza, il Contratto di servizio preciserà il numero di credenziali e l'elenco nominativo che sarà aggiornato annualmente.

Inoltre il Contratto di Servizio preciserà il numero massimo di credenziali per gli ispettori di imprese terze impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche condotte dall'EC specificando nome, cognome e periodo di validità.

#### **4.3.c OBIETTIVI RISPETTO ALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO**

La facilità di accesso ai differenti canali del sistema di vendita è un obiettivo sia dell'EC sia dell'OE. Più specificatamente l'EC è chiamata a monitorare la corretta implementazione di quanto stabilito nel contratto di servizio e accertare che il sistema di vendita pianificato dall'OE e descritto all'utenza sia rispettato; in caso di mancato rispetto dei vincoli contrattuali l'EC può mettere in atto le azioni che tendano al risultato atteso.



#### 4.3.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Nell’ottica del miglioramento continuo, il piano “SFM – Rete di Vendita dei titoli di viaggio” deve essere costantemente aggiornato e rimesso all’approvazione dell’EC nel corso della durata del contratto. In particolare si deve tenere conto delle lacune e anomalie eventualmente evidenziate dal monitoraggio degli ispettori, dall’introduzione e diffusione di nuove tecnologie, dall’emergere di nuove opportunità e necessità.

Sulla base di segnalazioni dell’utenza, delle Amministrazioni pubbliche insite sul territorio del SFM e/o a seguito del monitoraggio del sistema di vendita, l’EC può chiedere all’OE adeguati interventi correttivi che l’OE medesimo è tenuto ad esaminare.

#### 4.3.e PENALITÀ CONTRATTUALI

La descrizione degli elementi del sistema di vendita che sono monitorati dall’EC in ciascuna stazione/fermata è riportata alla seguente Tabella 15. Tutti gli elementi devono essere accessibili alle persone a ridotta mobilità (PRM). Il monitoraggio è effettuato con il metodo dell’Monitoraggio Diretto della Prestazione (MDP).

L’EC ha individuato quelle che ritiene essere le condizioni minime del sistema di vendita elencando modalità anche tra loro alternative. Il Contratto di Servizio coordinerà i contenuti della Tabella 15 con il progetto specifico dell’OE “SFM – Rete di vendita dei titoli di viaggio” (Allegato 11 al Contratto di Servizio) e, in particolare, individuerà per ogni stazione/fermata le dotazioni previste.

Elementi del sistema di vendita	Dotazione (quantità)	% minima di funzionamento ammessa
Biglietteria di stazione	Se prevista	100%
Biglietteria self service	N <sub>1</sub>	75%
Punti vendita convenzionati ad una distanza < 350 mt	N <sub>2</sub>	75%
Validatrici di biglietti	N <sub>3</sub>	75%

Tabella 15

Dove:

- N<sub>1</sub> è il numero delle apparecchiature di vendita self service per stazione/fermata previsto;
- N<sub>2</sub> è il numero dei punti vendita convenzionati per stazione/fermata previsto posizionati ad una distanza massima di 350 mt dal fabbricato viaggiatori;
- N<sub>3</sub> è il numero delle validatrici di biglietti;
- % funzionamento: è la percentuale minima di funzionamento dei relativi elementi ammessa dall’EC.

Ogni stazione sarà oggetto di almeno 2 monitoraggi nel corso del semestre di riferimento, ogni fermata sarà oggetto di almeno 1 monitoraggio nel corso del semestre di riferimento.

L'ispettore verificherà la presenza della biglietteria e dei punti vendita convenzionati all'interno o presso la stazione e il loro orario di apertura nonché il funzionamento delle apparecchiature correlate alla bigliettazione (vendita e validazione).

Ad ogni verifica della stazione/fermata l'ispettore compilerà un check-list con la definizione di positività o negatività dei 4 elementi da verificare.

Non saranno considerate:

- Le biglietterie di stazione in caso di chiusura per ristrutturazione dei locali purché preventivamente comunicata agli utenti e all'EC (con una previsione definita di riapertura) in data antecedente a quella in cui è stato effettuato dall'EC il monitoraggio che ha riscontrato difformità;
- le biglietterie self service e le validatrici di biglietti non funzionanti a seguito di atti vandalici purché preventivamente comunicato agli utenti e all'EC (con una previsione definita di ripristino della funzionalità) in data antecedente a quella in cui è stato effettuato dall'EC il monitoraggio che ha riscontrato difformità; allo scadere di detto termine l'apparecchiatura non ripristinata sarà considerata guasta.

Semestralmente l'EC provvederà ad elaborare il Livello di conformità risultante dal monitoraggio di tutte le località della rete Sfm.

Il totale delle rilevazioni positive, nel semestre di riferimento, rapportate al totale degli elementi verificati, esprime il livello di conformità di tutte le località della rete Sfm.

La condizione di qualità ammessa dall'EC per quanto riguarda il sistema di vendita corrisponde alla presenza del 100% degli elementi.

L'eventuale penale è calcolata semestralmente con la seguente formula e con la Tabella 16 (vedasi l'esempio di cui al punto **4.2.e - INFORMAZIONE IN STAZIONE**):

$$Penale = C_g \cdot [ Max_{f(x)-1} + p_{f(x)} \cdot (Inf_{f(x)-1} - X) ]$$

Dove:

$C_g$  = coefficiente di gradualità

$p_i$  = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia  $i$

$Inf_i$  = estremo inferiore della fascia  $i$  di livello di conformità misurato

$Max_i$  = valore massimo della penale nella fascia  $i$ , con  $Max_0 = 0$

$X$  = valore del livello di conformità misurato

$f(X)$  = fascia nella quale ricade il valore  $X$

		Livello di conformità		
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
Fasce di scostamento		99,99% - 75,00%	74,99% - 50,00%	< 50,00%
	coefficiente di gradualità ( $C_g$ )	Penale unitaria ( $p_u$ )		
1^ semestre 1^ anno	0,50	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00
2^ semestre 1^ anno	0,65	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00
1^ semestre 2^ anno	0,80	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00
dal 2^ sem. 2^ anno	1,00	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00
	valore max penale in fascia	€ 250.000	€ 750.000	

Tabella 16

Qualora l'OE nella sua proposta progettuale scelga di installare le Validatrici e/o le Biglietterie self service a bordo treno e non in stazione, le modalità di verifica del funzionamento delle apparecchiature e le eventuali penali saranno inserite con modalità analoghe a quelle previste per i rilievi di conformità dei treni (cfr. paragrafo 4.4.e).

#### **Funzionamento canali telematici**

Il canale di vendita telematico è considerato funzionante quando non si verificano interruzioni superiori a 60 minuti per motivi imputabili all'OE.

Il funzionamento è verificato con la metodologia delle MDP; l'ispettore verificherà mensilmente il funzionamento dei sistemi. Nel caso l'azione di vendita non giunga a buon fine l'EC comunicherà tempestivamente all'OE l'eventuale esito negativo dell'ispezione non funzionamento dei sistemi.

Successivamente l'EC riproverà ad acquistare un titolo di viaggio a distanza di 60 minuti ed in caso di ulteriore esito negativo ripeterà l'operazione ogni 60 minuti per almeno 3 volte.

Il monitoraggio dell'EC potrà essere effettuato anche in contraddittorio con l'OE.

In caso di mancato funzionamento per la misurazione della penale l'unità di misura adottata è l'ora indivisibile con i suoi multipli come da Tabella 1117; le frazioni di ora sono arrotondate per eccesso.

L'OE monitora in tempo reale il funzionamento del canale di vendita telematico; è in grado quindi di comunicare tempestivamente all'EC il mal funzionamento e le tempistiche di riattivazione. Le verifiche non sono effettuate durante gli interventi di manutenzione dei sistemi, o durante periodi di malfunzionamento, purché precedentemente comunicati.

ore di mancato funzionamento	1	2	3	> 3
Importo della penale	1.000,00	2.000,00	4.000,00	8.000,00

Tabella 17

## 4.4 Qualità del servizio

La qualità del servizio erogato raccoglie l'insieme dei fattori che più direttamente mettono in relazione la domanda con le *performace* di offerta del trasporto. Il D.lgs. 422/97 e ss.mm.ii. richiama la qualità del servizio erogata quale obbligo di servizio cui correlare le compensazioni economiche.

In ambito comunitario la Norma UNI EN 13816 precisa i contenuti e stabilisce le modalità di misurazione e rilevazione della qualità erogata sia dal punto di vista di misure dirette che di qualità percepita da parte degli utenti.

La selezione dei fattori di qualità del servizio ha inoltre tenuto conto della esperienza di contrattazione e monitoraggio della qualità dei servizi da parte dell'EC.

### 4.4.a DEFINIZIONI

La qualità del servizio erogato è declinata secondo 8 componenti ritenute di primaria importanza per determinare le condizioni di qualità dell'offerta dei servizi ferroviari:

- A. Velocità commerciale. La velocità commerciale è rappresentata dal tempo di percorrenza programmato dei servizi SFM dall'origine a destinazione del treno.
- B. Comfort del viaggio. Il comfort è valutato in funzione alle caratteristiche del materiale rotabile, alle sue condizioni di funzionamento ed alla corretta manutenzione. L'OE deve garantire la pulizia e l'integrità delle componenti del materiale rotabile.
- C. Accessibilità ai servizi ferroviari. L'accessibilità è rappresentata attraverso il grado di affollamento dei treni e restituisce in modo sintetico la corretta programmazione (dimensionamento dell'offerta) rispetto alla domanda servita. Inoltre l'EC vigila affinché l'OE rispetti le composizioni programmate nell'esercizio del servizio.
- D. Accessibilità a bordo da parte delle persone con disabilità. L'OE deve programmare un servizio accessibile e fruibile agli utenti con particolare riferimento alle persone con disabilità;
- E. Sicurezza del viaggio per i passeggeri. La sicurezza per i passeggeri è ricercata attraverso la messa in atto di misure volte a tutelare i viaggiatori con particolare attenzione agli utenti più deboli (donne, minori, anziani, persone disabili). L'OE è chiamato a mettere in atto tutti gli strumenti che possono agire come deterrente verso quei viaggiatori che mettono a rischio la sicurezza degli altri

passaggeri (pratiche vessatorie, furti, accattonaggio, molestie, danni materiali, ecc.); con le proprie pratiche l'OE deve assicurare i viaggiatori rispetto alla vigilanza e alla capacità di intervento della sicurezza aziendale e delle forze di pubblica sicurezza qualora si verificassero condizioni di rischio e di reale pericolo.

- F. Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio. Il fattore intende rappresentare la capacità dell'OE di operare a favore di una corretta verifica dei titoli di viaggio e quindi indirettamente di scoraggiare forme di evasione con conseguente riduzione degli introiti tariffari;
- G. Gestione adeguata dei reclami. L'OE attiva un sistema di ascolto del cliente che raccolga e analizzi i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti.
- H. Carta della qualità dei servizi ferroviari ha l'obiettivo di fornire un punto di vista civico sui servizi del trasporto pubblico ferroviario al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

Fattori di qualità	Definizione
A. <b>Velocità commerciale</b>	<p>Il tempo di percorrenza in minuti fra la stazione di origine e la stazione di destinazione di ogni linea SFM è concordato fra le parti a priori come elemento di riferimento fisso per ciascuna categoria omogenea di servizio. Tale "tempo di riferimento del servizio" non potrà aumentare per tutto il periodo di validità del Contratto. Il "tempo di riferimento del servizio" potrà aumentare temporaneamente a seguito di rallentamenti per interventi di manutenzione programmata, di manutenzione straordinaria non programmata o a seguito di adeguamento a nuove normative sulla sicurezza dell'esercizio.</p> <p>Eventuali allungamenti predisposti di iniziativa dal GI non dovranno essere accettati<sup>1</sup> dalle parti. A seguito dei rilasci infrastrutturali che avranno luogo nel corso di validità del Contratto le parti potranno rivedere il tempo di riferimento dei servizi delle diverse missioni come da progetto evolutivo proposto dall'OE in sede di procedura di affidamento del SFM.</p>
B. <b>Comfort del viaggio</b>	<p>Il comfort del viaggio è definito rispetto ai parametri di corretto funzionamento e manutenzione degli spazi destinati ai viaggiatori. Per ogni corsa effettuata il materiale rotabile impiegato deve essere funzionante e deve essere garantita l'accessibilità alle dotazioni da parte di tutti gli utenti.</p>

<sup>1</sup> La frase "non .. accettati" non deve essere intesa come "rinuncia alla traccia da parte dell'OE"; deve essere inteso come l'impegno dell'OE a non assecondare le modifiche unilateralmente imposte dal GI ed ad intraprendere, anche con la partecipazione dell'EC, tutte le iniziative atte a far recedere il GI dalle variazioni non richieste.

Fattori di qualità	Definizione
<p><b>C. Accessibilità ai servizi ferroviari</b></p>	<p>Stante le composizioni programmate, l'accessibilità ai servizi ferroviari è rappresentata dall'indice di affollamento delle carrozze. L'indicatore esprime il grado di attenzione dell'OE circa la programmazione dell'uso del materiale rotabile per l'offerta di servizi rispetto alla domanda di mobilità.</p> <p>Considerato che il SFM è baricentrico rispetto all'area metropolitana torinese l'indice di affollamento è misurato nelle seguenti tratte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alpignano – Torino Porta Nuova</li> <li>2. Candiolo – Torino Lingotto</li> <li>3. Settimo T.se – Torino Stura</li> <li>4. Trofarello – Torino Lingotto</li> <li>5. Venaria – Madonna di Campagna/Grosseto</li> </ol> <p>Per ogni linea ad assetto attuale del SFM la stazione di Torino da considerare è la stazione dell'area urbana più esterna rispetto alla tratta (la prima ad essere incontrata nel viaggio con destinazione Torino).</p> <p>L'indice di affollamento è pari al carico massimo di utenti nelle succitate tratte rispetto al numero di posti a sedere offerti al netto degli strapuntini.</p> <p>Il valore massimo ammesso dall'EC è 120%. Nel caso in cui il valore dell'indice di affollamento superi il valore massimo ammesso l'OE è tenuto a rimodulare la programmazione dell'uso del materiale rotabile al fine di ridurre progressivamente l'indice di affollamento.</p>
<p><b>D. Accessibilità a bordo da parte delle persone con disabilità</b></p>	<p>Per accessibilità si intende la fruizione in totale autonomia e sicurezza delle infrastrutture, l'affidabilità e comprensione delle informazioni, la formazione del personale in ogni ambito e ruolo del settore (in particolare quello incaricato dell'uso dei vari dispositivi tecnici) ed infine il tempestivo intervento risolutivo nel caso gli stessi si rendessero inoperanti.</p>
<p><b>E. Sicurezza del viaggio per i passeggeri</b></p>	<p>La sicurezza del viaggio deve essere garantita per tutti gli utenti con particolare attenzione alle persone con disabilità e alle persone della cs fascia debole (anziani, donne, bambini).</p> <p>L'azione svolta dall'OE deve mirare alla deterrenza di comportamenti a rischio e al tempo stesso dare fiducia e attenzione ai passeggeri trasportati. Per garantire le condizioni di sicurezza dei viaggiatori è installato un apparecchio salva vita (DAE Defibrillatore Automatico Esterno) a bordo di ciascun treno.</p> <p>L'installazione a bordo dei rotabili del DAE non implica automaticamente responsabilità in capo al personale di bordo. Tale responsabilità può essere assegnata dall'OE nell'ambito del proprio assetto organizzativo. Si ricorda che la proposta progettuale dovrà esplicitamente trattare il tema dell'organizzazione aziendale come previsto dal punto F del documento Criteri.</p>

Fattori di qualità	Definizione
	Si precisa tuttavia che le caratteristiche tecniche del DAE, che fornisce automaticamente la diagnosi e la terapia più indicata, non lasciano alcun margine di discrezionalità all'operatore. In altri termini, quando le circostanze impongono un intervento di urgenza (certamente è il caso dell'arresto cardiaco improvviso), quando la situazione non consenta di intervenire altrimenti, viene in rilievo innanzitutto l'Art.593 C.P. che impone a chiunque, allorché trovi "un corpo umano che sia o sembri inanimato, ovvero una persona ferita o altrimenti in pericolo" di prestare l'assistenza occorrente.
F. <b>Efficacia controlli dei titoli di viaggio</b>	L'efficacia dei controlli dei titoli di viaggio è un fattore di qualità del servizio erogato in quanto capace di rappresentare il rapporto di fiducia tra l'utente e il gestore del servizio e contrastare l'evasione tariffaria.
G. <b>Gestione adeguata dei reclami</b>	La gestione adeguata dei reclami - catalogati per motivo di reclamo come individuato dal "Modulo reclamo" presente sul sito dell'ART alla sezione "Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)" - è una delle componenti del sistema qualità dell'OE. Nelle more dell'entrata in funzione definitiva del sistema i reclami sono protocollati e presi in carico dagli Uffici competenti almeno con le informazioni di cui all'Allegato 4 al presente documento.
H. <b>Carta della Qualità dei servizi ferroviari</b>	La Carta è da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le Associazioni dei consumatori e le Associazioni delle persone con disabilità; la Carta deve indicare fra l'altro: gli standard di qualità e quantità; la modalità di accesso alle informazioni, alle procedure di reclamo ed alle procedure conciliative e giudiziarie e di ristoro parziale o totale; la procedura per il recupero degli oggetti/bagagli smarriti.

*Tabella 18 - Qualità del servizio: sintesi descrittiva dei fattori*

#### **4.4.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

Il rispetto del fattore A (Velocità commerciale) è rilevato in occasione della trasmissione del programma di esercizio. Per i restanti fattori la qualità del servizio è misurata mediante Misure dirette della Prestazione (MDP) e si basa su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori indipendenti addestrati per verificare il servizio rispetto a standard predefiniti.

Per agevolare il monitoraggio continuo dell'informazione all'utenza, il Contratto di servizio preciserà il numero di credenziali e l'elenco nominativo che sarà aggiornato annualmente.

Inoltre il Contratto di Servizio preciserà il numero massimo di credenziali per gli Ispettori di imprese terze impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche condotte dall'EC specificando nome, cognome e periodo di validità.

#### **4.4.c OBIETTIVI**

Dal punto di vista degli utenti e dell'EC vi è una sostanziale coincidenza degli obiettivi legati alla qualità del servizio. Per entrambi i soggetti si tratta infatti di massimizzare i fattori di qualità del servizio erogato.

#### **4.4.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI**

È richiesto all'OE un trend di miglioramento continuo. A tal proposito l'EC ha previsto un valore unitario delle penali crescente all'aumentare delle non-conformità ed un coefficiente annuale calmierante delle penali scalante nel corso della validità contrattuale.

La qualità percepita dagli utenti sarà misurata con indagini di *customer satisfaction*.

Le indagini di *customer satisfaction* sono effettuate dall'OE; anche l'EC svilupperà indagini di *customer* all'interno dell'IMQ o ove lo ritenesse necessario e opportuno. In ogni caso i risultati delle indagini saranno condivisi.

Nel caso in cui il livello di conformità scenda al di sotto del 78,49% (cfr Tabella 20) l'OE deve elaborare un piano operativo, per ciascun fattore della qualità il cui livello di conformità ha influenzato negativamente il risultato, al fine di ristabilire un livello adeguato.

#### **4.4.e PENALITÀ CONTRATTUALI**

##### **A. Velocità commerciale**

Non sono ammesse riduzioni rispetto allo standard definito.

##### **B. Comfort del viaggio**

Ai fini del computo delle penali, la base statistica è costituita dal totale dei rilievi nel semestre. L'universo di riferimento è costituito da tutte le corse previste nel programma di esercizio del Contratto di servizio. Le rilevazioni vengono svolte secondo criteri di stratificazione campionaria sulla base della numerosità dei treni circolanti, su tutte le direttrici del SFM, in numero minimo di 1000 rilievi.

I rilievi saranno effettuati o con la metodologia del "rilievo in stazione", vale a dire prima della partenza del treno dalla stazione capolinea, in modo da escludere eventuali criticità che possano sorgere nel corso del viaggio, o secondo la metodologia del "rilievo in viaggio" tra due stazioni intermedie della tratta.

Per ciascun aspetto del servizio lo standard richiesto è la piena qualità.

La Tabella 19 illustra per ciascun fattore il livello minimo del servizio, i relativi standard e le modalità di rilevazione.



Caratteristica del servizio	Livello minimo del servizio
i. Pulizia dei locali	Treno senza carrozze che presentano sporcizia su più di 1/3 della superficie interna
ii. Esterno carrozza	Treno senza carrozze con superficie esterna sporca
iii. Pulizia ed integrità dei sedili	Treno senza carrozze che presentano più di 5 sedili sporchi o danneggiati nelle loro componenti
iv. Servizi Igienici	Treno con almeno il 50% dei servizi igienici presenti funzionanti e fruibili (compreso il funzionamento e la fruibilità del servizio igienico a disposizione delle persone con disabilità)
v. Riscaldamento/ Climatizzazione	Treno con temperatura adeguata nel 100% delle carrozze
vi. Porte esterne di accesso	Treno con il 75% porte di accesso funzionanti su ciascun lato monitorato
vii. Porte intercomunicanti	Treno con il 75% delle porte intercomunicanti funzionanti
viii. Illuminazione	Treno adeguatamente illuminato in tutte le carrozze
ix. Dispositivi di alimentazione elettrica	Treno con prese elettriche per gli utenti funzionanti
x. Posti riservati alle persone disabili	Treno con alcuni posti a sedere contrassegnati e riservati prioritariamente agli utenti con disabilità
xi. Dispositivi di sicurezza per carrozzine	Treno con il 100% dei dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine integri e funzionanti
xii. Informazione statica a bordo treno (cfr. par. 4.2 Informazione all'utenza)	Treno con informazioni presenti e correttamente riportate
xiii. Informazione dinamica a bordo treno (cfr. par. 4.2 Informazione all'utenza)	Treno con impianti di informazione sonora e visiva funzionanti

*Tabella 19*

**Note:**

- i.** in materia di pulizia dei locali il treno si intende conforme quando in ciascuna carrozza la sporcizia non si estende su più di 1/3 della superficie dei locali; i locali si intendono sporchi quando è presente sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti, su vetri, pavimenti e soffitto;
- ii.** In materia di pulizia esterna delle carrozze il treno si considera conforme quando non presenta carrozze esternamente sporche; le carrozze si intendono sporche quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, con macchie localizzabili; una superficie si intende sporca quando è possibile restituirle lo stato di pulizia procedendo alla rimozione meccanica dello sporco medesimo con detergenti; per sporco diffuso si intende lo sporco che si estende ovunque o in modo uniforme; per macchia localizzata si intende sporco delimitato nella sua diffusione. Il monitoraggio della qualità sarà effettuato sui treni e nelle giornate

costituenti il campione rappresentativo dell'orario. Le superfici con graffiti e/o scritte circoscritte o diffuse si intendono sporche.

- iii. In materia di pulizia ed integrità dei sedili il treno si intende conforme quando il numero di sedili sporchi e/o danneggiati nelle loro componenti (seduta, schienale, braccioli, poggiatesta) è in numero non maggiore a cinque. I sedili si intendono sporchi quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, scritte;
- iv. Il treno si intende conforme quando almeno il 50% dei servizi igienici ha caratteristiche di accessibilità e fruibilità; laddove nella composizione sia presente un solo servizio igienico questo deve essere accessibile e fruibile; al minimo deve essere accessibile e fruibile il servizio igienico in disponibilità delle persone con disabilità;
- v. Il treno è conforme quanto tutte le vetture adibite al trasporto passeggeri sono dotate di impianto funzionante di riscaldamento nel periodo invernale e di raffrescamento nel periodo estivo, garantendo nelle aree con posti a sedere una temperatura variabile fra 20°-22°; la temperatura si misura con termometro digitale a bordo, nel centro della vettura, a porte esterne chiuse;
- vi. Il treno è conforme se almeno il 75% delle porte di accesso su ciascun lato monitorato risulta funzionante. Le porte sono considerate funzionanti se apertura e chiusura avvengono correttamente automaticamente o agendo sull'apposito comando (pulsante o maniglia); in caso di porta a 2 battenti, la porta è considerata funzionante se entrambi i battenti sono funzionanti;
- vii. Il treno si intende conforme se almeno il 75% del totale delle porte intercomunicanti risulta funzionante; in caso sia prevista l'apertura elettropneumatica con apposito comando (pulsante o maniglia) la porta intercomunicante è ritenuta funzionante solo se il dispositivo è a sua volta funzionante;
- viii. Il treno si intende conforme ovvero adeguatamente illuminato se nelle aree con posti a sedere in tutte le vetture in composizione è consentito leggere un qualunque scritto;
- ix. Il treno si intende conforme se in tutte le vetture sono attive le prese di corrente a disposizione dell'utenza per l'alimentazione delle proprie apparecchiature elettroniche; l'ispettore effettuerà 2 prove per ogni vettura scegliendo casualmente 2 prese posizionate in maniera opposta rispetto al corridoio centrale;
- x. Il treno si intende conforme se in tutte le vetture in composizione alcuni posti a sedere sono contrassegnati con apposito pittogramma indicante la priorità dell'uso alle persone con disabilità;
- xi. Il treno si intende conforme se tutti i dispositivi di sicurezza per l'arresto delle carrozzine per persone con disabilità sono integri e funzionanti;

- xii. Il treno si intende conforme se la mappa della rete SFM e l'Estratto della Carta dei Servizi (quest'ultima dal secondo semestre del primo anno contrattuale) sono presenti e leggibili in ogni veicolo ferroviario, i display presenti sulla fiancata indicano correttamente la linea, la stazione di destinazione e il numero di treno e i display in testa e coda della composizione indicano correttamente la linea e la stazione di destinazione;
- xiii. Il treno si intende conforme se gli impianti di informazione sonora e visiva presenti a bordo funzionano regolarmente, sono comprensibili e riproducono correttamente le informazioni sul servizio.

La verifica del livello di conformità è semestrale e considera il risultato dei monitoraggi effettuati nel medesimo periodo; il monitoraggio è effettuato per ogni treno e per singolo elemento della Tabella 19; il totale delle rilevazioni positive dei singoli elementi, nel semestre di riferimento, rapportate al totale degli elementi verificati, esprime il livello di conformità dei treni Sfm.

L'eventuale penale è calcolata semestralmente con la seguente formula e con la Tabella 20 (vedasi l'esempio di cui al punto **4.2.e - INFORMAZIONE IN STAZIONE**):

$$Penale = C_g \cdot [ Max_{f(x)-1} + p_{f(x)} \cdot (Inf_{f(x)-1} - X) ]$$

Dove:

$C_g$  = coefficiente di gradualità

$p_i$  = penale unitaria per centesimo di scostamento nella fascia  $i$

$Inf_i$  = estremo inferiore della fascia  $i$  di livello di conformità misurato

$Max_i$  = valore massimo della penale nella fascia  $i$ , con  $Max_0 = 0$

$X$  = valore del livello di conformità misurato

$f(X)$  = fascia nella quale ricade il valore  $X$

		Livello di conformità			
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia	4^ fascia
Fasce di scostamento		99,99% - 92,00%	91,99% - 85,00%	84,99% - 78,50%	≤ 78,49%
coefficiente di gradualità ( $C_g$ )		Penale unitaria ( $p_u$ )			
1^ anno	0,50	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
2^ anno	0,55	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
3^ anno	0,60	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
4^ anno	0,65	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
5^ anno	0,70	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
6^ anno	0,75	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
7^ anno	0,80	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
8^ anno	0,85	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
9^ anno	0,90	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
10^ anno	1,00	€ 100,00	€ 200,00	€ 300,00	€ 400,00
valore max penale in fascia		€ 80.000	€ 220.000	€ 415.000	

Tabella 20

Al termine del decimo anno contrattuale l'EC si riserva di operare un'analisi dell'andamento della regolarità del servizio in contraddittorio con l'OE. Nel corso di tale analisi saranno verificate:

- le prestazioni dell'OE rispetto ai livelli minimi richiesti,
- le eventuali criticità,
- le misure intraprese dall'OE per raggiungere i livelli minimi richiesti.

L'analisi ha l'obiettivo di valutare l'adeguatezza dei livelli minimi richiesti e potrebbe portare a una loro motivata rimodulazione salvaguardando il principio del miglioramento continuo del servizio.

### C. Accessibilità ai servizi ferroviari

Si è introdotto questo indicatore definito "accessibilità ai servizi ferroviari" per descrivere la corrispondenza fra il numero di posti a sedere a bordo, previsto dalla programmazione dell'uso del materiale rotabile, e la domanda servita.

Il rapporto fra passeggeri a bordo e numero di posti a sedere offerti rappresenta l'affollamento a bordo e quindi la condizione per garantire l'accesso di altri passeggeri.

Le composizioni programmate per singolo treno e i relativi posti offerti sono allegate al Contratto di Servizio. Le possibili composizioni sono aggregate nelle categorie descritte nella Tabella 21, in funzione del numero dei posti offerti.

Ogni qualvolta il treno sia effettuato con una composizione di 1 categoria inferiore rispetto a quella programmata si applica la penale corrispondente alla categoria programmata del treno, come da Tabella 21; ad esempio una composizione in categoria C8 ridotta ad una composizione di categoria C7 prevede una penale di € 250,00 per evento.

Ogni qualvolta il treno sia effettuato con una composizione di più categorie inferiori rispetto a quella programmata si applica la penale corrispondente alla somma della penale per la categoria programmata e per le altre categorie fino al raggiungimento della composizione effettivamente utilizzata; ad esempio una composizione in categoria C8 ridotta ad una composizione di categoria C5 prevede una penale di € 250,00 + € 200,00 + 180,00 = € 630,00 per evento.

CATEGORIA	ESEMPI DI COMPOSIZIONE	POSTI A SEDERE	PENALITÀ
C2	<i>Minuetto</i>	da 80 a 159	€ 100,00
C3	<i>Coradia</i>	da 160 a 279	€ 120,00
C4	<i>Jazz (5 casse), Minuetto (2 pz), Coradia (2 pz.), MD (4 e 5 pz)</i>	da 280 a 399	€ 140,00
C5	<i>Vetture MD (6 pz), TAF, ETR Y (3 pz)</i>	da 400 a 489	€ 160,00
C6	<i>Vivalto (5 pz), Coradia (3 pz.)</i>	da 490 a 599	€ 180,00
C7	<i>vetture MD (8pz)</i>	da 600 a 749	€ 200,00
C8	<i>vetture MD (11pz)</i>	oltre 750	€ 250,00

Tabella 21

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile con la periodicità di cui al punto 2, lettera H, dell'Allegato 5 al presente documento.

Ai dati si aggiungono le rilevazioni dirette dell'EC mediante il MDP.

#### **D. Accessibilità a bordo delle persone con disabilità**

Si premette che per accessibilità si intende la fruizione in totale autonomia e sicurezza delle infrastrutture e dei rotabili, l'affidabilità e comprensione delle informazioni, la formazione del personale in ogni ambito e ruolo del settore (in particolare quello incaricato dell'uso dei vari dispositivi tecnici).

Tuttavia allo stato l'accessibilità all'infrastruttura e ai rotabili è garantita dal gestore dell'infrastruttura mediante un circuito di accoglienza e prenotazione regionale e l'assistenza in alcune stazioni della rete.

Pertanto l'EC e l'OE dovranno farsi parte attiva nei confronti del GI per elevare la quantità delle stazioni su cui è possibile effettuare l'assistenza.

In ogni caso l'IOE è tenuto a:

- contrassegnare adeguatamente le vetture dotate di posti dedicati ai passeggeri con disabilità motoria;
- contrassegnare opportunamente i posti riservati prioritariamente ai passeggeri con disabilità con a fianco uno spazio eventualmente dedicato all'accomodamento del cane da guida in modo da non riservare alle persone non vedenti i posti con dispositivi di ritenuta, aumentando l'accessibilità delle persone con sedia a rotelle.
- accertare periodicamente il funzionamento degli annunci visivi e vocali di prossima fermata;
- accertare periodicamente il funzionamento degli avvisatori acustici di apertura e chiusura porte;
- prevedere un segnale acustico per l'individuazione delle porte e del pulsante di apertura percepibile al tatto;
- prevedere dei dispositivi per facilitare in autonomia la salita e la discesa dai terni ai passeggeri con disabilità motoria;
- prevedere servizi igienici utilizzabili dai passeggeri disabili con comandi delle porte e dell'acqua percepibili al tatto.

Nondimeno l'OE deve prevedere:

- una procedura di verifica delle prenotazioni già effettuate presso il circuito di accoglienza del GI e le azioni di riparazione nel caso di servizi (corse) individuate da programma di esercizio come accessibili ma momentaneamente non accessibili (ad es. le azioni in capo all'OE nel caso di treni con unica carrozza a pianale ribassato con porte non funzionanti o nel caso di treni accessibili ma con toilette temporaneamente non fruibile);
- una procedura che garantisca l'utilizzo di autobus accessibili alle persone con disabilità motoria nel caso di servizi sostitutivi.

Il Contratto misura semestralmente l'accessibilità a bordo delle persone con disabilità motoria (nella giornata del cambio orario invernale e del cambio orario estivo) con un indicatore di accessibilità la cui misura è data dalla seguente equazione:

$$I_{acc} = \frac{\sum(\text{treni con posti attrezzati} \times \text{giornate di effettuazione})}{\sum(\text{treni programmati} \times \text{giornate di effettuazione})} \times 100\%$$

Dove:

- i treni con posti attrezzati sono quelli di cui i rotabili in composizione hanno posti attrezzati per i passeggeri con disabilità motoria ed uso di carrozzine;
- i treni programmati sono i servizi programmati nel PEA, ciascuno con propria periodicità di effettuazione;
- le giornate di effettuazione sono le giornate in cui è prevista la circolazione dei treni in base alla periodicità nel PEA.

Si prevede che  $I_{acc}$  sia almeno pari all'80%.

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo con la periodicità di cui al punto 2, lettera I, dell'Allegato 5 al presente documento.

La penale è calcolata semestralmente ed è pari a € 100,00 per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento.

Il valore dell'indicatore sarà revisionato in occasione di modifiche significative dell'offerta di rotabili, in relazione al piano investimenti dell'OE (dismissione di materiale rotabile ed acquisto di materiale nuovo).

In ogni caso il valore dell'indicatore di accessibilità a bordo delle persone con disabilità sarà pari al 100% al tempo in cui la flotta in disponibilità dell'OE sarà composta esclusivamente da rotabili di costruzione successiva all'anno 2014 compreso.

## **E. Sicurezza del viaggio per i passeggeri**

La condizione minima di "sicurezza del viaggio e del viaggiatore" è garantita attraverso l'obbligo da parte dell'OE di adottare un "Piano Operativo di sicurezza" da attivare all'avvio del Contratto di Servizio e da presentare all'EC.

Il contenuto minimo del Piano deve prevedere azioni congiunte per:

- la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
- l'incremento e la formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata alla assistenza dei passeggeri;
- il progressivo incremento di dotazione tecnologica del materiale rotabile funzionale all'incremento del livello di sicurezza;

Il Piano deve prevedere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili ed eventualmente confrontabili ai dati già esistenti presso ANSF, Ministero degli Interni, OE, GI e GS relativi a:

- numero di incidenti dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti;

- indicatori della progressiva dotazione e del corretto funzionamento dei dispositivi acustici di apertura e chiusura delle porte;
- variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in stazione e a bordo treno da misurare con appositi indicatori;

Il progressivo incremento del livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio sarà misurato attraverso indagini di *customer satisfaction*.

La domanda posta ai viaggiatori è la seguente:

*“Parlando della permanenza a bordo treno, come giudica con un voto da 1 a 9 il livello di sicurezza garantito a lei e ai suoi beni contro il rischio di furti, aggressioni o molestie?”.*

Viene considerata positiva una valutazione compresa tra 7 e 9.

L'indicatore è misurato semestralmente (con indagini effettuate sia nel primo sia nel secondo semestre); l'indicatore si ritiene conforme se la percentuale di viaggiatori che danno un giudizio positivo è pari ad almeno il 90% degli utenti intervistati.

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo e con la periodicità di cui al punto 2, lettera j, dell'Allegato 5 al presente documento.

L'eventuale penale per una misura insufficiente dell'indice è pari a € 100,00 per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento.

## **F. Efficacia dei controlli dei titoli di viaggio**

La condizione minima di “Efficacia dei controlli” è garantita attraverso l'obbligo da parte dell'OE di adottare un “Piano di controlleria” da attivare all'avvio del Contratto di Servizio e da presentare all'EC.

Il contenuto minimo del Piano deve prevedere azioni congiunte per:

- verificare all'utente il possesso del titolo di viaggio valido in banchina, prima della salita a bordo;
- verificare all'utente il possesso del titolo di viaggio valido durante il viaggio;
- aumentare la percezione che la probabilità di controlleria sia elevata, eventualmente con l'utilizzo di steward con formazione specifica alla assistenza dei passeggeri;

Il Piano deve prevedere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari e quantificabili



Il progressivo incremento dell'efficacia del controllo dei biglietti percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il viaggio sarà misurato attraverso indagini di *customer satisfaction*.

La domanda posta ai viaggiatori è la seguente:

*“Parlando del suo viaggio in treno, come giudica con un voto da 1 a 9 l'efficacia del sistema di contolleria contro l'evasione?”*

Viene considerata positiva una valutazione compresa tra 7 e 9.

L'indicatore è misurato semestralmente (con indagini effettuate sia nel primo sia nel secondo semestre); l'indicatore si ritiene conforme se la percentuale di viaggiatori che danno un giudizio positivo è pari ad almeno il 90% degli utenti intervistati.

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo e con la periodicità di cui al punto 2, lettera L, dell'Allegato 5 al presente documento.

L'eventuale penale per misura insufficiente dell'indice è pari a € 100,00 per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento come descritto in precedenza.

## **G. Gestione adeguata dei reclami**

Il Fattore di qualità è misurato semestralmente e si ritiene conforme se il rapporto tra il numero dei reclami a cui si è data risposta entro 30gg dal ricevimento ed il numero di reclami ricevuti nello stesso periodo è pari ad almeno 100%.

L'OE fornisce entro 30 gg dalla data di ricevimento, una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il cittadino della data, nell'ambito di un periodo inferiore ai tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale il cittadino può aspettarsi una risposta.

Entro 45 giorni dalla fine del semestre l'OE renderà all'EC AMP i reclami pervenuti nel semestre. Si specifica che la gestione di un reclamo pervenuto l'ultimo giorno del semestre (ad esempio 31 dicembre) sarà conforme se il cittadino che ha inviato il reclamo riceve riscontro entro i trenta giorni successivi (ad esempio entro il 30 gennaio); i reclami pervenuti successivamente al termine del semestre di riferimento, anche se l'OE ha già fornito riscontro al cittadino, saranno rendicontati nel semestre successivo.

L'OE trasmette mensilmente un report sui reclami pervenuti organizzato in database editabile. La struttura di base del report mensile è specificata all'Allegato 4 al presente documento. Le parti potranno concordare l'adozione, in sua vece, della struttura del "Customer Database" aziendale, qualora questo mostri di rispondere adeguatamente alle esigenze di informazione dell'OE.

Nel caso di intermediazione delle Associazioni per l'inoltro dei reclami, i termini di risposta ai cittadini decorrono dalla data di arrivo del reclamo all'OE.

La penale è pari a € 5.000,00 per centesimo di punto di scostamento, con arrotondamento per eccesso al centesimo di punto del valore raggiunto dallo scostamento.

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre i dati di consuntivo e con la periodicità di cui al punto 2, lettera M, dell'Allegato 5 al presente documento.

## **H. Carta della Qualità dei servizi ferroviari**

L'EC, congiuntamente con l'OE, concorderà con le Associazioni dei consumatori le modalità di partecipazione degli utenti e le attività delle Associazioni medesime circa la verifica dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio.

L'OE elabora la "Carta dei Servizi" in conformità alla normativa vigente e con standard e obiettivi allineati a quelli del contratto di servizio.

Per gli anni successivi alla prima pubblicazione l'OE si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi all'EC, entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento. La Carta dei servizi è approvata dall'EC nel termine di trenta giorni dal ricevimento del documento. In fase di elaborazione ed aggiornamento della Carta dei Servizi l'EC e l'OE coinvolgono gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni delle persone con disabilità ponendo particolare attenzione all'attuazione delle norme di cui alla Legge Regionale 23 marzo 2016, n. 5 anche ai sensi e per gli effetti della Legge 1 marzo 2006, n. 67.

È obbligo dell'OE concordare con l'EC e con le Associazioni dei consumatori e con le Associazioni delle persone disabili il testo di un estratto della Carta dei Servizi che dovrà essere reso disponibile entro 3 mesi dalla pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito internet dell'OE ed esposto presso le biglietterie e a bordo treno.

I contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi ferroviari a cui l'OE deve attenersi sono riportati all'Allegato 3 – Contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi ferroviari.

Nel caso in cui la Carta dei servizi approvata, il suo aggiornamento annuale e l'estratto non siano pubblicati nei termini previsti l'EC applicherà una penale di € 10.000,00 per ogni mese di ritardo indivisibile.

## ALLEGATO 1 – INDENNIZZI AGLI UTENTI (BONUS) IN CASO DI NON RAGGIUNGIMENTO DEGLI INDICI DI REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Qualora gli indici di affidabilità e puntualità mensili non siano rispettati, in toto o in parte, dall'OE, lo stesso si fa carico di disporre a favore dei clienti abbonati il "bonus" ovvero un valore espresso in percentuale di sconto applicabile per eventuali successivi acquisti di titoli di viaggio a favore degli abbonati dell'SFM.

**Il bonus è calcolato mensilmente per ogni linea e può essere applicato contestualmente con valori differenti su più linee.**

Ai fini del calcolo del bonus sono considerati **solo i treni delle ore di punta** come definiti nel paragrafo 4.1. Il calcolo del bonus dipende dagli indici di puntualità mensile nella fascia oraria di punta entro 3 minuti ed entro 10 minuti.

Il calcolo del bonus avviene con la seguente formula:

$$\%bonus = (0,25 * bonus3) + bonus10$$

Dove

*%bonus*: è il valore percentuale del bonus che sarà sottoposto agli opportuni arrotondamenti per la sua applicazione (vedi sotto)

*bonus3* e *bonus10*: sono i due addendi del bonus calcolati rispettivamente in funzione degli indici di puntualità entro 3 minuti ed entro 10 minuti. Gli addendi *bonus3* e *bonus10* si annullano (cioè sono considerati di valore zero) se hanno un valore negativo (infatti assumono un valore negativo quando sono rispettati gli standard attesi).

Gli addendi *bonus3* e *bonus10* sono calcolati secondo le seguenti formule:

$$bonus3 = \left\{ L_3 - \left[ P_3 - \frac{(2 * T_{Spar} + 3 * T_{Stot})}{T_{eff}} \right] \right\}$$

$$bonus10 = \left\{ L_{10} - \left[ P_{10} - \frac{(2 * T_{Spar} + 3 * T_{Stot})}{T_{eff}} \right] \right\}$$

dove:

$P_3$  indice di puntualità 0-3 per linea nella fascia oraria di punta [P03-LP]

$P_{10}$  indice di puntualità 0-10 per linea nella fascia oraria di punta [P10-LP]

$T_{Spar}$  = numero di treni dell'ora di punta parzialmente soppressi;

$T_{\text{tot}}$  = numero di treni dell'ora di punta soppressi intera tratta;

$T_{\text{eff}}$  = numero di treni dell'ora di punta effettuati;

$L_3$  = livelli minimi di prestazione richiesti per i treni con ritardo non superiore a 3 minuti di cui alla Tabella 5.

$L_{10}$  = livelli minimi di prestazione richiesti per i treni con ritardo non superiore a 10 minuti di cui alla Tabella 6

Sono esclusi dal calcolo del bonus le soppressioni e i ritardi per Cause Esterne (CE) e le soppressioni e i ritardi programmati per manutenzione dell'infrastruttura purché comunicati all'EC con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi a condizione che siano adeguatamente segnalate all'utenza. Nel caso delle soppressioni programmate deve essere programmato un servizio di bus sostitutivi tale da garantire la mobilità dell'utenza.

#### Procedura per la verifica dell'applicazione del bonus.

L'OE si impegna a trasmettere i dati necessari al calcolo del bonus all'EC entro il 15° giorno del mese successivo a quello rilevato.

Entro il 15° giorno del secondo mese successivo a quello rilevato il Comitato Tecnico di gestione del Contratto si riunisce per approvare i dati e determinare le eventuali percentuali di riduzione "bonus" per linea. Dal 26° giorno del secondo mese successivo a quello rilevato l'OE deve garantire l'applicazione del "bonus" nella vendita di abbonamenti.

#### Arrotondamenti

Il bonus sarà applicato a scaglioni del 5%, calcolati arrotondando i valori ottenuti per difetto fino a valori percentuali inferiori al 2,5% e per eccesso per valori pari o superiori a 2,5%; tale meccanismo si applica a tutti i multipli di 5.

#### Ambito di applicazione del bonus

Il bonus è applicato ai possessori dei seguenti abbonamenti mensili o plurimensili a tariffa regionale per l'utilizzo del servizio SFM:

- abbonamenti mensili e plurimensili a tariffa ferroviaria regionale;
- abbonamenti mensili e plurimensili a tariffa integrata "Formula", nella misura percentuale pari alla ripartizione dei ricavi dell'OE rispetto al valore di Bonus determinato (Es. Bonus 20%, Ripartizione dei ricavi dell'OE 22%, Bonus Formula=20%\*22%=

4,4%, arrotondamento 5%). Sono esclusi dall'applicazione del bonus gli abbonamenti validi solo nella zona U;

- abbonamenti mensili e plurimensili "Formula" con espansioni ferroviarie, nella misura percentuale pari alla ripartizione dei ricavi dell'OE rispetto al valore di Bonus determinato (Es. Bonus 20%, Ripartizione dei ricavi dell'OE 40% Bonus Formula=20%\*40%= 8,0%, arrotondamento 10%).

Il valore del bonus non potrà superare il 30% (trenta per cento) del valore complessivo dell'abbonamento.

L'utente che utilizza con abbonamento il servizio ferroviario fra due stazioni/fermate comuni a più linee avrà diritto ad un solo bonus.

### Modalità di erogazione

Lo sconto sul prezzo degli abbonamenti con validità mensile dovrà essere applicato contestualmente al rilascio dei documenti di viaggio.

Lo sconto sul prezzo degli abbonamenti con validità annuale e plurimensile dovrà essere applicato mediante:

- rimborso in contanti presso le biglietterie previa richiesta dell'utente che sia in grado di dimostrare mediante tessera BIP (o da altri titoli di viaggio compatibili con il sistema BIP) di aver acquistato un abbonamento annuale o plurimensile con validità almeno di un mese in cui è maturato il bonus;
- forme diverse di erogazione (eventualmente sotto forma di sconti sui successivi abbonamenti o di altri titoli di viaggio) che oltre a far percepire un risarcimento dei disagi subito conducano ad una fidelizzazione della clientela.

Il valore dello sconto sulla frazione mensile dell'abbonamento è su base 9/12 per l'abbonamento annuale e su base 8/10 per l'abbonamento studenti. Lo sconto complessivo è dato dalla somma del valore dello sconto dei singoli mesi di validità dell'abbonamento da rinnovare in cui è dovuto il bonus;

Al termine di ogni annualità del Contratto l'OE potrà inviare all'EC un consuntivo economico con numero dei titoli di viaggio venduti per tariffa, i relativi ricavi e la valorizzazione del rimborso effettuato.

In sede di CEC, l'EC rimborserà all'OE i mancati ricavi dovuti all'applicazione del "bonus" fino ad esaurimento del valore delle penali trattenute nella medesima annualità per l'insufficiente regolarità del servizio rispetto ai livelli minimi attesi. Non è previsto il medesimo utilizzo per le annualità successive dell'eventuale frazione di penali non rimborsata.

Le penali ed i mancati introiti per l'utilizzo del bonus non saranno portate in detrazione dal monte ricavi da traffico in sede annuale di CEC.

## ALLEGATO 2 – CAUSE DI FORZA MAGGIORE

L'esecuzione dei servizi di trasporto può essere condizionata da

- a) sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche o disposizione delle Autorità competenti sulla sicurezza e l'ordine pubblico;
- b) eventi naturali quali calamità naturali, terremoti, allagamenti, frane, uragani, trombe d'aria che insistono sull'infrastruttura ferroviaria del servizio interrotto;
- c) eventi non prevedibili, fortuiti o di forza maggiore e/o non imputabili all'OE.

Queste cause sono configurabili ai fini contrattuali quali Cause Esterne (CE). La cancellazione dei servizi o il ritardo dei medesimi rispetto all'orario programmato determinato da dette cause non rientrano nel calcolo degli indici di affidabilità e puntualità.

Gli eventi non configurabili come CE sono quelli:

- che dipendono dall'organizzazione, dalla logistica e dalla buona conservazione delle componenti produttive dell'OE;
- che dipendono da altre Imprese Ferroviarie (IF) che effettuano servizi sulla medesima infrastruttura dell'SFM, sub-appaltatrici dell'OE per il SFM
- che dipendono da azioni sindacali e/o scioperi nazionali o territoriali del personale dell'OE derivanti da cause imputabili all'attività aziendale.

A titolo di esempio non sono configurabili come CE i seguenti eventi:

- rottura degli impianti di bordo per vetustà o per effetto di variazione termiche e/o di sollecitazioni dinamiche durante la marcia dei rotabili;
- precipitazioni atmosferiche che non provocano l'allagamento o l'occultamento della sede ferroviaria;
- interruzione della circolazione a seguito di perturbazioni causate dall'esercizio dei servizi ferroviarie di altre Imprese, diverse dall'OE, che operano per l'esercizio di SFM;
- indisponibilità di personale, anche contingente, o di indisponibilità di materiale rotabile a seguito dei mancati legamenti dei turni programmati.

Nell'ambito del sistema di rivisitazione del performance regime, L'EC e l'OE, si fanno parte attiva, ciascuno per le proprie competenze per concludere un accordo con il GI che consenta il recupero delle somme eventualmente trattenute a titolo di penale ad altre IF che hanno condizionato l'esercizio dell'OE; all'esito positivo della

richiesta saranno ridefinite le Cause Esterne e non saranno configurabili come CE i seguenti eventi:

- che dipendono dal Gestore dell'Infrastruttura;
- che dipendono da altre IF a cui il GI può attribuire normativamente la responsabilità dell'evento;

## ALLEGATO 3 – CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FERROVIARI

A riferimento del paragrafo 4.4 Qualità del servizio con il presente Allegato si forniscono indicazioni circa i contenuti minimi da illustrare ed approfondire nella Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari.

Si richiama che la normativa di riferimento, in ordine cronologico, è la seguente:

- **D.P.C.M. 27.01.1994** *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*, direttiva che ha definito i principi fondamentali nell'erogazione di servizi pubblici (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), principi e obblighi di adozione di standard generali e specifici della qualità del servizio, per la semplificazione delle procedure, relativi al diritto di informazione e rapporti con gli utenti, doveri di valutazione della qualità dei servizi, forme di rimborso e procedure di reclamo.
- **DPCM 30.12.1998** *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti (Carta della mobilità)”*, adottato in attuazione di quanto previsto dal DECRETO-LEGGE 12 maggio 1995, n. 163 (in Gazz. Uff., 12 maggio, n. 109). - Decreto convertito con modificazioni, in legge 11 luglio 1995, n. 273. – *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*.
- **D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286** *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”*, in particolare con riferimento a quanto previsto al Capo III *“Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”*, art. 11<sup>2</sup>.
- **D.lgs 18 agosto 2000, n. 267** *“Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali a norma dell'articolo 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265”*, il cui art. 112 (*“Servizi pubblici locali”*) prevede, al comma 3, che ai servizi pubblici locali si

---

<sup>2</sup> Capo III

Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi

Art. 11.

*Qualità dei servizi pubblici*

1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

2. Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

3. Le iniziative di coordinamento, supporto operativo alle amministrazioni interessate e monitoraggio sull'attuazione del presente articolo sono adottate dal Presidente del Consiglio dei Ministri, supportato da apposita struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri. E' ammesso il ricorso a un soggetto privato, da scegliersi con gara europea di assistenza tecnica, sulla base di criteri oggettivi e trasparenti.

4. Sono in ogni caso fatte salve le funzioni e i compiti legislativamente assegnati, per alcuni servizi pubblici, ad autorità indipendenti.



applica il capo III del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, relativo alla qualità dei servizi pubblici locali e carte dei servizi.

- **L.R. (Piemonte) 4 gennaio 2000, n. 1** *“Norme in materia di trasporto pubblico locale”, art. 13 comma 4 bis che prevede “incontri periodici con gli utenti e le associazioni di utenti dei servizi offerti dalla Regione, incui avviare tavoli di confronto aventi come scopo la raccolta di dati e segnalazioni e il coinvolgimento dei fruitori finali del servizio al fine di apportare correzioni alla programmazione in modo da aumentare l’efficienza generale del servizio”.*
- **D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo)** che riconosce e garantisce i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne promuove in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, e ne favorisce le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, “anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni”. L’art. 2 comma 2 del medesimo d.lgs. riconosce inoltre ai consumatori il fondamentale diritto all’erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.
- **Reg. (CE) 1371/2007 del 23 ottobre 2007** *“relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario”,* con particolare riferimento agli obblighi di informazione che devono essere resi ai passeggeri.
- **L. 244/2007 art. 2 c. 461** che definisce il ruolo delle associazioni dei consumatori con riferimento all’emanazione, pubblicazione aggiornamento annuale della carta della servizi<sup>3</sup>.
- **L.R. (Piemonte) 24/2009** *“Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti”,* art. 6 che individua in Piemonte le associazioni dei consumatori legittimate a svolgere le attività previste dall’art. 2 c. 461 l. 244/2007.
- **D.L. 24 gennaio 2012 n. 1** *“Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”* che all’art. 8 ha previsto che le carte dei

<sup>3</sup> 461. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

servizi “nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

- **Linee guida della Conferenza unificata Stato Regioni** di cui al d.lgs. 28 agosto 1997 n. 281, sottoscritto in data 26 settembre 2013 presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito per brevità anche “**Linee Guida**”), relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei Consumatori, ai sensi dell’art. 2 comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244;
- **D.L. 17 aprile 2014 n. 70** “*Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*”.
- **DGR 8 – 4564** del 16 gennaio 2017, “*Approvazione protocollo d’intesa per il recepimento e l’attuazione dell’accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013 e pubblicato sulla G.U. del 29.10.2013*” tra la Regione Piemonte, l’Agenzia per la mobilità piemontese e le Associazioni dei consumatori iscritte nell’elenco di cui all’art. 6 della l.r. 26 ottobre 2009 n. 24”.
- **L. 21 giugno 2017, n. 96**, che, nel convertire in Legge, con modificazioni, il D.L. 24 aprile 2017, n. 50 (“*Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo*”), ha introdotto il comma 12-ter all’articolo 48 (*Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all’evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale*).
- **L. 4 agosto 2017 n. 124 art. 1 c. 167-168<sup>4</sup>**, in particolare con riferimento a quanto previsto in merito all’obbligo di rendere note agli utenti le modalità di accesso alla carta dei servizi e in particolare alle ipotesi che danno loro diritto a rimborsi e indennizzi.
- **Delibera n. 16/2018 e All. A delibera n. 43/2018** Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi dell’art. 37, comma 2, Lettera e) del D.L. 6 dicembre 2011 n.

---

<sup>4</sup> “Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le regioni provvedono, secondo irrispettivi ordinamenti, a prevedere, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, clausole idonee a stabilire l'obbligo per il concessionario del servizio, pena l'applicazione di specifiche sanzioni, di istituire e fornire all'utenza un servizio di **biglietteria telematica direttamente accessibile dagli utenti attraverso un sito internet dedicato**. 168. I concessionari e i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, **le modalità per accedere alla carta dei servizi** e in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente **includere la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità**. I concessionari e i gestori di cui al primo periodo garantiscono inoltre una maggiore efficienza e semplificazione delle procedure, in particolare attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per le fasi di acquisto ed emissione dei biglietti. 169. I soggetti di cui al comma 168 adeguano o integrano le proprie carte dei servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni di cui al medesimo comma.”

201, convertito con modificazioni dalla L. 22 dicembre 2011 n. 214, con le quali è stato definito il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, 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 (fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi).

\*\*\*\*\*

A riferimento del d.p.c.m. 30 dicembre 1998 la “struttura tipo” della Carta deve essere articolata nelle seguenti sezioni:

- **Sezione I** Peculiarità dell’azienda: presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture e sui servizi forniti
- **Sezione II** Indicatori valorizzati: definizione di impegni e standard (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica e aggiornamento
- **Sezione. III** Diritti dei passeggeri, procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.

Oltre a quanto indicato nella Schema tipo devono essere inserite le informazioni che si sintetizzano nel seguito:

## **SEZIONE I**

La Carta deve segnalare **le modalità di partecipazione degli Utenti e le attività delle associazioni dei consumatori** (riferimento L. 244/2007 art. 2 c. 461). In particolare deve indicare che le Associazioni dei Consumatori piemontesi, iscritte all’elenco regionale di cui all’art. 6 l.R. 26 ottobre 2009, sono legittimate a svolgere le attività previste dal Contratto di Servizio, in attuazione di quanto stabilito dalla L. 244/2007 art. 2 c. 461. Tale norma detta una serie di misure (che devono essere citate) volte a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e garantire la qualità, universalità ed economicità delle relative prestazioni. L’ottemperanza è monitorata dal Tavolo Permanente di Consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale, istituito dalla Regione Piemonte con Protocollo di intesa stipulato dalla Regione, l’Agenzia per la Mobilità Regionale e le Associazioni dei Consumatori per il recepimento e l’attuazione dell’accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013, approvato con D.G.R. n. 8 – 4564 del 16 gennaio 2017.

## **SEZIONE II**

La Carta deve elencare gli indicatori del Contratto di servizio, precisando il loro significato, il metodo di misurazione e il livello di qualità atteso (con riferimento della L. 244/2007 art. 2 c. 461 lett. c). Deve essere specificata la modalità di verifica circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio da parte delle Associazioni dei consumatori.

## **SEZIONE III**

### **1 Informazioni obbligatorie**

Devono essere contenute le informazioni in maniera trasparente e analitica, escludendo richiami alle Condizioni Generali di Trasporto dell'OE o alla normativa applicabile, circa:

- a. le informazioni obbligatorie di carattere commerciale prima del viaggio; durante il viaggio e in caso di irregolarità o modifiche del servizio. Il tipo di informazione è dettagliata dalle norme di riferimento che saranno riscontrate in sede di redazione della Carta;
- b. le procedure per il recupero degli oggetti/bagagli smarriti e per la denuncia della perdita totale o parziale di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta<sup>5</sup>;

---

<sup>5</sup> Nello specifico degli oggetti/bagagli smarriti si propone la seguente procedura per il recupero:  
"In caso di smarrimento di oggetti, bagagli a mano o di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o mobilità ridotta, il passeggero dovrà contattare l'impresa ferroviaria, descrivendo le circostanze dello smarrimento, l'oggetto e/o il bagaglio ed il suo contenuto, al fine di agevolare la ricerca:

- I. al numero verde \_\_\_\_\_ (negli orari \_\_\_\_\_);
- II. via email all'indirizzo \_\_\_\_\_ (ipotizzare la creazione di indirizzo email ad hoc);
- III. rivolgendosi all'Ufficio Oggetti Smarriti di Torino, presso \_\_\_\_\_ (negli orari \_\_\_\_\_)

In caso di richiesta via email, il Gestore fornirà riscontro immediato sulla presa in carico della stessa e risposta sull'esito delle proprie ricerche entro giorni 5 lavorativi decorrenti dalla richiesta.

I bagagli e gli oggetti ritrovati a bordo treno, registrati dal Gestore, saranno trattenuti dal medesimo Gestore per 30 giorni decorrenti da quello successivo al rinvenimento.

Il passeggero che ne abbia fatto richiesta di consegna entro tale termine sarà tenuto a ritirare l'oggetto e/o il bagaglio presso l'Ufficio indicato dall'impresa ferroviaria previa esibizione di documento di identità in corso di validità e descrizione analitica e precisa dell'oggetto perduto.

In alternativa il passeggero può richiederne la spedizione (presso la propria residenza o domicilio) facendosi carico delle relative spese.

In caso di rinvenimento e consegna, in data successiva al giorno dello smarrimento, dell'oggetto e/o bagaglio (ad eccezione di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta) è richiesto al passeggero il pagamento di un contributo spese per le ricerche, recupero e deposito forfettariamente di € 5,00 (oltre alle eventuali spese di spedizione).

Laddove, entro detto termine, gli stessi non dovessero essere reclamati, l'impresa ferroviaria procederà a norma dell'art. 927 c.c. con conseguente consegna all'Autorità competente.

In tale ipotesi, al passeggero che ne dovesse fare successivamente richiesta sarà indicato dall'impresa ferroviaria a quale Autorità i bagagli e/o gli oggetti smarriti sono stati consegnati.

- c. il diritto all'accessibilità e fruibilità del servizio;
- d. il diritto alla sicurezza del servizio;
- e. gli indennizzi, rimborsi e risarcimenti e relative modalità (procedure di reclamo e di conciliazione).

## **2 Diritto all'accessibilità e fruibilità del servizio**

La Carta deve riportare analiticamente:

- gli obblighi imposti al Gestore dall'allegato A alla delibera n. 43/2018 dell'ART misura 5
- i diritti fondamentali riconosciuti alle persone con disabilità ed alle persone a mobilità ridotta, elencati al capo V (artt. da 19 a 25) Reg. (CE)1371/2007.

## **3 Diritto alla sicurezza del servizio**

La carta deve esplicitare che le imprese ferroviarie hanno il dovere di garantire la sicurezza personale dei passeggeri nei treni e nelle stazioni, cooperando con le autorità pubbliche, conformemente a quanto stabilito dall'art. 26 Reg. (CE) n. 1371/2007

## **4. Indennizzi, rimborsi e risarcimenti e relative modalità (procedure di reclamo e di conciliazione)<sup>6</sup>**

### ***4.1 Ritardi e soppressioni***

La Carta deve riportare analiticamente:

- i diritti dei passeggeri in caso sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sia superiore a 60 minuti (art. 16 Reg. (CE) n. 1371/2007)

---

Gli oggetti deteriorabili o pericolosi saranno immediatamente distrutti.

Per agevolare l'identificazione e consegna, si consiglia di etichettare i bagagli scrivendo in maniera chiara nome, cognome, indirizzo, telefono e email.

Nel caso di ritrovamento di oggetti altrui da parte di passeggeri gli stessi provvederanno ad effettuarne la consegna al personale del Gestore a bordo treno o in stazione.

<sup>6</sup> Si fa riferimento anche alle misure che l'OE ha esplicitato nel documento presentato in sede di proposta progettuale: "SFM – Formule di rimborso alla clientela, emissione dei duplicati dei titoli di viaggio").

- i diritti dei passeggeri in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti (art. 17 par. 1 Reg. (CE) n. 1371/2007);

in caso di rimborso la soglia minima per cui non si procede al risarcimento degli utenti è definita nella proposta progettuale: "SFM – Formule di rimborso alla clientela, emissione dei duplicati dei titoli di viaggio".

La Carta deve segnalare:

- che *"Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo i gestori dei servizi consentono agli utenti di segnalare la presenza sul treno in ritardo sia rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione sia, prima dell'apertura delle porte del treno, tramite modalità telematiche (APP mobile o sito web) appositamente dedicate, rese disponibili anche per gli utenti in possesso di un titolo di viaggio convalidato senza obbligo di prenotazione"* (come da Allegato A alla delibera n. 43/2018 dell'ART misura 6.2);
- che *"Il ritardo utile ai fini del riconoscimento del diritto all'indennizzo viene calcolato secondo le seguenti modalità:*
  - a. con dispositivi automatici di registrazione dell'arrivo del treno;*
  - b. attraverso la registrazione dell'orario di apertura delle porte effettuata dal capotreno"* (come da Allegato A alla delibera n. 43/2018 dell'ART misura 6.3) *quando i dispositivi automatici non lo consentono;*
- che *"I titolari di abbonamento che nel periodo di validità dello stesso siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo come precisato nel Contratto di servizio"*;
- *le modalità di per il rimborso agli utenti in caso di servizi pagati e non resi;*
- *le modalità di rilascio dei duplicati dei titoli di viaggio nominativi (in caso di furto o smarrimento).*

#### **4.2 Indennizzo a favore degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta**

La Carta deve segnalare che:

- *Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nelle tempistiche comunicate dal gestore dei servizi, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto ad un indennizzo da definire (come da Allegato A alla delibera n. 43/2018 dell'ART misura 5.2)*
- *Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo pari da definire (come da Allegato A alla delibera n. 43/2018 dell'ART misura 5.3)*
- *Gli indennizzi sono determinati tenendo conto dei seguenti criteri: durata dell'indisponibilità dell'infrastruttura o dotazione; distanza da percorrere per*

*raggiungere la prima stazione, la cui accessibilità risulta garantita, funzionale al viaggio programmato; la possibilità per l'utente di fruire di un trasporto alternativo accessibile ed economicamente equivalente.*

#### **4.3. Risarcimento in caso di decesso o lesioni. Pagamento anticipato.**

La Carta deve riportare analiticamente i diritti riconosciuti ai passeggeri dall'art. Art. 13, parr. 1-2, Reg. (CE) n. 1371/2007.

### **PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE**

Contestualmente all'adozione della Carta deve essere adottato un modello di Protocollo di conciliazione contenente gli strumenti atti a garantire l'adempimento degli obblighi previsti nelle Carte della qualità, quali la garanzia all'indennizzo in caso di disservizi, sulla base dello schema allegato sub all. 3 alle Linee guida della Conferenza unificata Stato Regioni di cui al d.lgs. 28 agosto 1997 n. 281.

Come previsto dalle Linee guida il Protocollo di conciliazione dovrà prevedere un rimborso spese per le attività delle associazioni dei consumatori di assistenza nelle procedure di conciliazione coinvolte nelle attività anche sopra specificate in attuazione dell'art. 2 c. 461 l. 244/2007.

La Carta della Qualità deve indicare l'esistenza del protocollo di conciliazione e indicare le modalità di funzionamento.

### **ELENCO E RECAPITI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

Deve essere contenuto l'elenco e i recapiti delle Associazioni iscritte all'elenco dei consumatori e dovrà essere specificato che i reclami al Gestore potranno essere presentati per il tramite delle medesime (come da Art. 6 L.R. (Piemonte) 24/2009).

## ALLEGATO 4 – CONTENUTI MINIMI DELLA REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

La struttura da seguire per la fornitura dei dati è riportata nella tabella sottostante.

Codice	Codice identificativo del reclamo
Data segnalazione	Data segnalazione da parte del cliente
Data risposta	Data risposta da parte di IF
Tempo risposta	Tempo di risposta da parte di IF
Origine	Indicare la modalità di ricezione reclamo (esempio e-mail, fax, ecc.)
Treno	Numero treno di riferimento
Impianto	Nome stazione/fermata di riferimento
Linea	Nome linea di riferimento
Causale	Indicare il motivo del reclamo fra:
1	trasporto di bicicletta
2	clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto
3	informazioni sulla soppressione di servizi
4	informazioni relative al viaggio
5	modalità di vendita dei biglietti
6	informazioni di viaggio e di prenotazione
7	assicurazione minima
8	pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero
9	ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
10	mancata assistenza al viaggiatore
11	inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta
12	mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
13	trattamento dei reclami
14	qualità del servizio
15	informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti





## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 5**

## ***Piano Economico finanziario***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. per ciascuno scenario di riferimento, che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'Allegato sono oggetto di aggiornamento annuale, con riferimento allo specifico Scenario adottato nell'esercizio, secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto preventivato, degli eventuali scostamenti, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare negli esercizi futuri.*

## Piano Economico Finanziario

Nelle tabelle seguenti sono rappresentati Piani Economici Finanziari (PEF) relativi all'offerta di Trenitalia per i servizi SFM nei diversi scenari di riferimento

### SCENARIO ATTUALE

SCENARIO ATTUALE Conto Economico (euro)	Anno 1 2021	Anno 2 2022	Anno 3 2023	Anno 4 2024	Anno 5 2025
<b>Ricavi</b>	€ 104.967.581,39	€ 106.139.269,37	€ 107.172.675,89	€ 109.365.559,10	€ 110.296.902,98
Ricavi da traffico	€ 27.964.956,87	€ 28.615.436,24	€ 29.125.510,56	€ 30.792.272,37	€ 31.194.427,19
Ricavi da compensazioni CdS	€ 75.710.000,00	€ 76.224.828,00	€ 76.743.156,83	€ 77.265.010,30	€ 77.790.412,37
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penalità (recupero evasione tariffaria)	€ 274.310,92	€ 280.691,53	€ 285.694,90	€ 289.962,83	€ 293.749,82
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 90.583.386,40	€ 92.697.893,39	€ 97.144.419,52	€ 98.645.736,82	€ 98.472.129,83
Costi esercizio	€ 34.147.176,40	€ 34.561.607,23	€ 34.971.339,10	€ 35.372.808,15	€ 35.806.144,41
Manutenzione	€ 6.606.304,66	€ 7.045.410,79	€ 7.433.121,65	€ 7.538.859,25	€ 7.646.105,19
Costi di struttura	€ 7.568.102,12	€ 7.044.896,29	€ 7.005.101,29	€ 6.839.505,50	€ 6.835.457,78
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 22.321.199,25	€ 22.443.222,90	€ 22.775.499,07	€ 23.112.945,05	€ 23.455.647,03
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 5.324.059,94	€ 1.970.917,85	€ 1.982.712,42	€ 1.994.668,58	€ 2.006.788,54
Ammortamenti	€ 14.616.544,03	€ 19.631.838,33	€ 22.976.645,99	€ 23.786.950,29	€ 22.721.986,87
<b>EBIT</b>	€ 14.384.194,99	€ 13.441.375,98	€ 10.028.256,37	€ 10.719.822,28	€ 11.824.773,15
Gestione finanziaria	-€ 2.047.810,07	-€ 3.352.101,36	-€ 6.098.359,46	-€ 7.977.245,74	-€ 7.853.912,27
Imposte dell'esercizio	€ 3.564.408,28	€ 2.971.147,61	€ 1.364.041,12	€ 1.108.107,87	€ 1.437.405,89
<b>Reddito Netto</b>	€ 8.771.976,64	€ 7.118.127,00	€ 2.565.855,79	€ 1.634.468,67	€ 2.533.454,99
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprendive calcolate da CE	€ 12,07973	€ 12,16187	€ 12,24457	€ 12,32783	€ 12,41166
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprendive calcolate da CE	€ 0,03048	€ 0,02837	€ 0,02657	€ 0,02675	€ 0,02693
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L1</i>	€ 10,94740				
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR	€ 10,61657	€ 10,68876	€ 10,76145	€ 10,83463	€ 10,90830
<b>Quota parte dei costi di produzione per progetti aggiuntivi</b>					
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata da CE	€ 0,41792	€ 0,35756	€ 0,35986	€ 0,33793	€ 0,32995
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	6.267.526	6.267.526	6.267.526	6.267.526	6.267.526
Produzione (h-vett/anno)	123.985	123.985	123.985	123.985	123.985
posti-km anno	2.483.614.833	2.687.099.888	2.888.409.047	2.888.409.047	2.888.409.047
pax-km anno	560.032.633	573.059.282	583.274.147	591.987.560	599.719.066
n° composizioni	57	48	47	47	47

SCENARIO ATTUALE	Anno 6	Anno 7	Anno 8	Anno 9	Anno 10
Conto Economico (euro)	2026	2027	2028	2029	2030
<b>Ricavi</b>	€ 111.194.512,29	€ 113.396.036,71	€ 114.262.370,78	€ 115.112.739,29	€ 117.373.275,40
Ricavi da traffico	€ 31.559.622,75	€ 33.225.403,81	€ 33.552.586,79	€ 33.860.333,82	€ 35.574.724,98
Ricavi da compensazioni CdS	€ 78.319.387,17	€ 78.851.959,00	€ 79.388.152,32	€ 79.927.991,76	€ 80.471.502,10
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penali (recupero evasione tariffaria)	€ 297.188,77	€ 300.360,30	€ 303.318,06	€ 306.100,11	€ 308.734,72
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 96.725.562,49	€ 98.239.329,45	€ 100.078.449,45	€ 102.792.771,15	€ 105.951.932,34
Costi esercizio	€ 36.267.101,62	€ 36.735.586,39	€ 37.289.050,60	€ 37.854.407,67	€ 38.424.741,52
Manutenzione	€ 7.754.881,05	€ 7.865.208,70	€ 7.977.110,35	€ 8.090.608,53	€ 8.205.726,07
Costi di struttura	€ 6.862.534,97	€ 6.883.643,63	€ 6.975.977,52	€ 7.069.623,98	€ 7.164.601,71
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 23.803.692,79	€ 24.157.171,70	€ 24.516.174,73	€ 24.880.794,55	€ 25.251.125,49
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 2.019.074,55	€ 3.239.975,91	€ 3.269.156,58	€ 3.298.737,03	€ 3.328.722,73
Ammortamenti	€ 20.018.277,50	€ 19.357.743,13	€ 20.050.979,66	€ 21.598.599,39	€ 23.577.014,81
<b>EBIT</b>	€ 14.468.949,81	€ 15.156.707,26	€ 14.183.921,33	€ 12.319.968,14	€ 11.421.343,07
Gestione finanziaria	-€ 7.377.556,81	-€ 6.915.697,61	-€ 6.501.320,48	-€ 6.121.842,47	-€ 5.761.438,81
Imposte dell'esercizio	€ 2.282.177,60	€ 2.570.113,85	€ 2.384.913,45	€ 1.943.772,98	€ 1.770.408,40
<b>Reddito Netto</b>	€ 4.809.215,40	€ 5.670.895,80	€ 5.297.687,40	€ 4.254.352,70	€ 3.889.495,86
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da CE	€ 12,49606	€ 12,58103	€ 12,66659	€ 12,75272	€ 12,83944
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da CE	€ 0,02712	€ 0,02730	€ 0,02749	€ 0,02767	€ 0,02786
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L1</i>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR	€ 10,98248	€ 11,05716	€ 11,13235	€ 11,20805	€ 11,28426
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi	€ 791.512,25	€ 684.313,13	€ 675.704,49	€ 666.739,49	€ 624.720,99
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata da CE	€ 0,12629	€ 0,10918	€ 0,10781	€ 0,10638	€ 0,09968
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	6.267.526	6.267.526	6.267.526	6.267.526	6.267.526
Produzione (h-vett/anno)	123.985	123.985	123.985	123.985	123.985
posti-km anno	2.888.409.047	2.888.409.047	2.888.409.047	2.888.409.047	2.888.409.047
pax-km anno	606.740.024	613.214.999	619.253.557	624.933.400	630.312.200
n° composizioni	47	47	47	47	47

SCENARIO ATTUALE	Anno 11	Anno 12	Anno 13	Anno 14	Anno 15
Conto Economico (euro)	2031	2032	2033	2034	2035
<b>Ricavi</b>	€ 118.212.077,85	€ 119.041.972,61	€ 121.381.466,72	€ 122.208.805,43	€ 123.030.963,90
Ricavi da traffico	€ 35.863.812,37	€ 36.140.379,73	€ 37.922.895,01	€ 38.189.566,68	€ 38.447.334,86
Ricavi da compensazioni CdS	€ 81.018.708,32	€ 81.569.635,54	€ 82.124.309,06	€ 82.682.754,36	€ 83.244.997,09
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penali (recupero evasione tariffaria)	€ 311.243,56	€ 313.643,74	€ 315.949,06	€ 318.170,79	€ 320.318,35
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 109.125.545,13	€ 110.942.591,12	€ 109.404.743,60	€ 108.117.352,70	€ 108.374.015,25
Costi esercizio	€ 39.007.332,17	€ 39.595.050,23	€ 40.195.400,16	€ 40.804.860,72	€ 41.423.570,28
Manutenzione	€ 8.322.486,15	€ 8.440.912,26	€ 8.561.028,26	€ 8.682.858,33	€ 8.806.426,98
Costi di struttura	€ 7.260.929,71	€ 7.358.627,20	€ 7.457.713,73	€ 7.558.209,09	€ 7.660.133,37
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 25.627.263,62	€ 26.009.306,76	€ 26.397.354,54	€ 26.791.508,41	€ 27.191.871,69
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 3.359.119,23	€ 3.389.932,16	€ 3.421.167,23	€ 3.452.830,22	€ 3.484.927,00
Ammortamenti	€ 25.548.414,26	€ 26.148.762,50	€ 23.372.079,67	€ 20.827.085,93	€ 19.807.085,93
<b>EBIT</b>	€ 9.086.532,72	€ 8.099.381,49	€ 11.976.723,12	€ 14.091.452,73	€ 14.656.948,65
Gestione finanziaria	-€ 5.406.974,05	-€ 5.065.762,64	-€ 4.735.205,78	-€ 4.403.774,69	-€ 4.089.576,75
Imposte dell'esercizio	€ 1.187.900,72	€ 981.423,82	€ 2.142.819,71	€ 2.803.653,43	€ 3.024.277,12
<b>Reddito Netto</b>	€ 2.491.657,96	€ 2.052.195,02	€ 5.098.697,63	€ 6.884.024,61	€ 7.543.094,77
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da CE	€ 12,92674	€ 13,01465	€ 13,10315	€ 13,19225	€ 13,28195
<b>Compensazioni unitarie €/post-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da CE	€ 0,02805	€ 0,02824	€ 0,02843	€ 0,02863	€ 0,02882
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L1</i>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR					
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi	€ 568.672,43	€ 531.159,24	€ 531.406,54	€ 533.604,11	€ 535.831,79
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata da CE	€ 0,09073	€ 0,08475	€ 0,08479	€ 0,08514	€ 0,08549
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	6.267.526	6.267.526	6.267.526	6.267.526	6.267.526
Produzione (h-vett/anno)	123.985	123.985	123.985	123.985	123.985
post-km anno	2.888.409.047	2.888.409.047	2.888.409.047	2.888.409.047	2.888.409.047
pax-km anno	635.434.244	640.334.459	645.040.979	649.576.871	653.961.321
n° composizioni	47	47	47	47	47

## SCENARIO BASE

SCENARIO BASE	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
Conto Economico (euro)	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Ricavi</b>	€ 109.212.871,60	€ 112.213.882,19	€ 114.255.957,46	€ 116.826.810,84	€ 117.932.585,69
Ricavi da traffico	€ 29.409.951,02	€ 31.853.476,99	€ 33.343.679,83	€ 35.367.546,28	€ 35.923.387,85
Ricavi da compensazioni CdS	€ 78.499.501,99	€ 79.033.298,60	€ 79.570.725,03	€ 80.111.805,96	€ 80.656.566,24
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penali (recupero evasione tariffaria)	€ 285.105,00	€ 308.793,00	€ 323.239,00	€ 329.145,00	€ 334.318,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 95.769.384,05	€ 98.281.207,89	€ 103.283.570,43	€ 104.866.987,46	€ 104.776.720,69
Costi esercizio	€ 35.821.021,83	€ 36.260.497,67	€ 36.695.650,01	€ 37.122.920,61	€ 37.582.445,24
Manutenzione	€ 6.976.757,55	€ 7.562.587,91	€ 8.093.070,99	€ 8.207.849,90	€ 8.324.261,01
Costi di struttura	€ 7.761.067,91	€ 7.240.505,72	€ 7.203.390,56	€ 7.040.511,34	€ 7.039.217,40
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 25.159.389,50	€ 25.296.897,85	€ 25.671.497,88	€ 26.051.927,94	€ 26.438.285,28
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 5.434.603,23	€ 2.082.975,58	€ 2.096.305,34	€ 2.109.817,73	€ 2.123.515,23
Ammortamenti	€ 14.616.544,03	€ 19.837.743,16	€ 23.523.655,65	€ 24.333.959,95	€ 23.268.996,53
<b>EBIT</b>	€ 13.443.487,55	€ 13.932.674,29	€ 10.972.387,03	€ 11.959.823,38	€ 13.155.865,00
Gestione finanziaria	-€ 2.047.810,07	-€ 3.413.141,54	-€ 6.412.172,69	-€ 8.391.062,87	-€ 8.260.147,31
Imposte dell'esercizio	€ 3.299.158,88	€ 3.095.028,37	€ 1.554.940,58	€ 1.358.432,39	€ 1.714.335,20
<b>Reddito Netto</b>	€ 8.096.518,60	€ 7.424.504,38	€ 3.005.273,76	€ 2.210.328,12	€ 3.181.382,50
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprendenti calcolate da CE	€ 11,08232	€ 11,15768	€ 11,23355	€ 11,30994	€ 11,38684
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprendenti calcolate da CE	€ 0,02753	€ 0,02546	€ 0,02454	€ 0,02471	€ 0,02487
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L2	€ 10,02710				
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR	€ 9,72408	€ 9,79021	€ 9,85678	€ 9,92381	€ 9,99129
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi	€ 2.619.294,50	€ 2.241.009,80	€ 2.255.456,36	€ 2.118.008,28	€ 2.067.952,55
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata da CE	€ 0,36978	€ 0,31638	€ 0,31842	€ 0,29901	€ 0,29195
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312
Produzione (h-vett/anno)	140.123	140.123	140.123	140.123	140.123
posti-km anno	2.851.850.273	3.104.249.346	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412
pax-km anno	582.070.112	630.431.411	659.924.916	671.981.922	682.542.889
n° composizioni	57	49	49	49	49

SCENARIO BASE	Anno 6	Anno 7	Anno 8	Anno 9	Anno 10
Conto Economico (euro)	2026	2027	2028	2029	2030
<b>Ricavi</b>	€ 118.985.953,80	€ 121.537.491,95	€ 122.540.540,63	€ 123.519.272,60	€ 126.131.326,55
Ricavi da traffico	€ 36.423.636,30	€ 38.418.714,25	€ 38.861.854,79	€ 39.277.146,19	€ 41.322.161,38
Ricavi da compensazioni CdS	€ 81.205.030,89	€ 81.757.225,10	€ 82.313.174,23	€ 82.872.903,82	€ 83.436.439,57
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penali (recupero evasione tariffaria)	€ 338.973,00	€ 343.239,00	€ 347.198,00	€ 350.909,00	€ 354.412,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 103.114.753,61	€ 104.483.965,57	€ 107.548.832,39	€ 111.115.201,99	€ 114.617.732,76
Costi esercizio	€ 38.069.983,43	€ 38.565.447,70	€ 39.146.295,92	€ 39.739.447,58	€ 40.337.992,77
Manutenzione	€ 8.442.327,60	€ 8.562.073,27	€ 8.683.521,97	€ 8.806.697,99	€ 8.931.625,95
Costi di struttura	€ 7.069.086,10	€ 7.093.024,50	€ 7.188.226,91	€ 7.284.781,18	€ 7.382.706,58
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 26.830.668,92	€ 27.229.179,68	€ 27.633.920,20	€ 28.044.995,03	€ 28.462.510,58
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 2.137.400,39	€ 3.255.287,62	€ 3.284.678,06	€ 3.314.471,15	€ 3.344.672,41
Ammortamenti	€ 20.565.287,17	€ 19.778.952,79	€ 21.612.189,32	€ 23.924.809,05	€ 26.158.224,48
<b>EBIT</b>	€ 15.871.200,19	€ 17.053.526,39	€ 14.991.708,24	€ 12.404.070,62	€ 11.513.593,79
Gestione finanziaria	-€ 8.064.169,58	-€ 7.866.059,03	-€ 7.695.226,13	-€ 7.570.458,23	-€ 7.446.222,10
Imposte dell'esercizio	€ 2.498.457,32	€ 2.850.148,71	€ 2.286.925,55	€ 1.575.270,03	€ 1.341.993,02
<b>Reddito Netto</b>	€ 5.308.573,29	€ 6.337.318,65	€ 5.009.556,55	€ 3.258.342,36	€ 2.725.378,68
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da CE	€ 11,46427	€ 11,54223	€ 11,62072	€ 11,69974	€ 11,77930
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da CE	€ 0,02504	€ 0,02521	€ 0,02538	€ 0,02556	€ 0,02573
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L2</i>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR	€ 10,05923	€ 10,12763	€ 10,19650	€ 10,26584	€ 10,33564
Quota parte dei costi di produzione per progetti aggiuntivi	€ 791.512,25	€ 684.313,13	€ 675.704,49	€ 666.739,49	€ 624.720,99
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata da CE	€ 0,11174	€ 0,09661	€ 0,09539	€ 0,09413	€ 0,08820
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312
Produzione (h-vett/anno)	140.123	140.123	140.123	140.123	140.123
posti-km anno	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412
pax-km anno	692.047.589	700.756.518	708.839.392	716.414.298	723.567.430
n° composizioni	49	49	49	49	49

SCENARIO BASE	Anno 11	Anno 12	Anno 13	Anno 14	Anno 15
Conto Economico (euro)	2031	2032	2033	2034	2035
<b>Ricavi</b>	€ 127.090.169,89	€ 128.035.263,04	€ 130.737.108,06	€ 131.675.597,28	€ 132.605.714,69
Ricavi da traffico	€ 41.710.307,93	€ 42.080.995,20	€ 44.204.680,99	€ 44.561.213,23	€ 44.905.537,32
Ricavi da compensazioni CdS	€ 84.003.807,35	€ 84.575.033,24	€ 85.150.143,47	€ 85.729.164,45	€ 86.312.122,76
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penalità (recupero evasione tariffaria)	€ 357.741,00	€ 360.921,00	€ 363.970,00	€ 366.906,00	€ 369.741,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 116.606.057,79	€ 117.874.180,03	€ 115.798.794,44	€ 113.840.273,22	€ 115.212.235,63
Costi esercizio	€ 40.949.217,75	€ 41.565.999,51	€ 42.195.848,95	€ 42.835.251,37	€ 43.484.351,79
Manutenzione	€ 9.058.330,86	€ 9.186.838,05	€ 9.317.173,23	€ 9.449.362,48	€ 9.583.432,24
Costi di struttura	€ 7.482.022,60	€ 7.582.749,08	€ 7.684.906,07	€ 7.788.513,97	€ 7.893.593,42
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 28.886.575,24	€ 29.317.299,38	€ 29.754.795,39	€ 30.199.177,74	€ 30.650.563,00
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 3.375.287,42	€ 3.406.321,86	€ 3.437.781,47	€ 3.469.672,07	€ 3.501.999,58
Ammortamenti	€ 26.854.623,92	€ 26.814.972,16	€ 23.408.289,33	€ 20.098.295,59	€ 20.098.295,59
<b>EBIT</b>	€ 10.484.112,10	€ 10.161.083,01	€ 14.938.313,62	€ 17.835.324,06	€ 17.393.479,06
Gestione finanziaria	-€ 7.299.972,27	-€ 7.120.009,00	-€ 6.944.534,10	-€ 6.784.931,27	-€ 6.627.515,47
Imposte dell'esercizio	€ 1.069.356,09	€ 995.752,72	€ 2.360.097,43	€ 3.194.119,78	€ 3.086.532,77
<b>Reddito Netto</b>	€ 2.114.783,74	€ 2.045.321,29	€ 5.633.682,09	€ 7.856.273,01	€ 7.679.430,82
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da CE	€ 11,85940	€ 11,94004	€ 12,02123	€ 12,10298	€ 12,18528
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da CE	€ 0,02591	€ 0,02608	€ 0,02626	€ 0,02644	€ 0,02662
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L2</i>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR					
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi	€ 568.672,43	€ 531.159,24	€ 531.406,54	€ 533.604,11	€ 535.831,79
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata da CE	€ 0,08028	€ 0,07499	€ 0,07502	€ 0,07533	€ 0,07565
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312
Produzione (h-vett/anno)	140.123	140.123	140.123	140.123	140.123
posti-km anno	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412
pax-km anno	730.364.030	736.854.911	743.080.563	749.073.869	754.861.956
n° composizioni	49	49	49	49	49

## SCENARIO BASE CON BUS COOPERATIVI

SCENARIO BASE CON BUS COOPERATIVI Conto Economico (euro)	Anno 1 2021	Anno 2 2022	Anno 3 2023	Anno 4 2024	Anno 5 2025
<b>Ricavi</b>	€ 109.199.253,72	€ 112.200.109,97	€ 114.242.027,75	€ 116.812.716,45	€ 117.918.326,46
Ricavi da traffico	€ 31.514.257,12	€ 33.972.092,37	€ 35.476.701,80	€ 37.515.072,80	€ 38.085.517,55
Ricavi da compensazioni CdS	€ 76.370.000,00	€ 76.889.316,00	€ 77.412.163,35	€ 77.938.566,06	€ 78.468.548,31
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penali (recupero evasione tariffaria)	€ 296.683,00	€ 320.388,00	€ 334.849,00	€ 340.764,00	€ 345.947,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 95.767.042,60	€ 98.278.834,36	€ 103.281.257,00	€ 104.864.642,33	€ 104.774.343,44
Costi esercizio	€ 35.821.021,83	€ 36.260.497,67	€ 36.695.650,01	€ 37.122.920,61	€ 37.582.445,24
Manutenzione	€ 6.974.416,10	€ 7.560.214,38	€ 8.090.757,56	€ 8.205.504,77	€ 8.321.883,76
Costi di struttura	€ 7.761.067,91	€ 7.240.505,72	€ 7.203.390,56	€ 7.040.511,34	€ 7.039.217,40
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 25.159.389,50	€ 25.296.897,85	€ 25.671.497,88	€ 26.051.927,94	€ 26.438.285,28
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 5.434.603,23	€ 2.082.975,58	€ 2.096.305,34	€ 2.109.817,73	€ 2.123.515,23
Ammortamenti	€ 14.616.544,03	€ 19.837.743,16	€ 23.523.655,65	€ 24.333.959,95	€ 23.268.996,53
<b>EBIT</b>	€ 13.432.211,12	€ 13.921.275,61	€ 10.960.770,75	€ 11.948.074,12	€ 13.143.983,02
Gestione finanziaria	-€ 2.047.810,07	-€ 3.398.457,29	-€ 6.395.747,06	-€ 8.373.112,87	-€ 8.242.293,25
Imposte dell'esercizio	€ 3.295.979,29	€ 3.095.338,53	€ 1.555.607,31	€ 1.359.427,47	€ 1.715.252,95
<b>Reddito Netto</b>	€ 8.088.421,76	€ 7.427.479,79	€ 3.009.416,38	€ 2.215.533,77	€ 3.186.436,83
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprendive calcolate da PEF	€ 10,78168	€ 10,85499	€ 10,92881	€ 11,00312	€ 11,07795
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprendive calcolate da PEF	€ 0,02678	€ 0,02477	€ 0,02387	€ 0,02404	€ 0,02420
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L2	€ 10,02710				
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR	€ 9,72408	€ 9,79021	€ 9,85678	€ 9,92381	€ 9,99129
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi	€ 2.619.294,50	€ 2.241.009,80	€ 2.255.456,36	€ 2.118.008,28	€ 2.067.952,55
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata	€ 0,36978	€ 0,31638	€ 0,31842	€ 0,29901	€ 0,29195
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312
Produzione (h-vett/anno)	140.123	140.123	140.123	140.123	140.123
posti-km anno	2.851.850.273	3.104.249.346	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412
pax-km anno	582.070.112	630.431.411	659.924.916	671.981.922	682.542.889
n° composizioni	50	43	43	43	43



SCENARIO BASE CON BUS COOPERATIVI	Anno 6	Anno 7	Anno 8	Anno 9	Anno 10
Conto Economico (euro)	2026	2027	2028	2029	2030
<b>Ricavi</b>	€ 118.971.528,52	€ 121.522.898,44	€ 122.525.778,67	€ 123.504.339,99	€ 126.116.223,06
Ricavi da traffico	€ 38.600.468,48	€ 40.610.348,89	€ 41.068.392,55	€ 41.498.688,40	€ 43.558.810,08
Ricavi da compensazioni CdS	€ 79.002.134,44	€ 79.539.348,95	€ 80.080.216,52	€ 80.624.762,00	€ 81.173.010,38
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penali (recupero evasione tariffaria)	€ 350.612,00	€ 354.887,00	€ 358.856,00	€ 362.576,00	€ 366.089,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 103.112.343,79	€ 104.481.522,73	€ 107.546.356,09	€ 111.112.691,76	€ 114.615.188,14
Costi esercizio	€ 38.069.983,43	€ 38.565.447,70	€ 39.146.295,92	€ 39.739.447,58	€ 40.337.992,77
Manutenzione	€ 8.439.917,78	€ 8.559.630,44	€ 8.681.045,67	€ 8.804.187,76	€ 8.929.081,33
Costi di struttura	€ 7.069.086,10	€ 7.093.024,50	€ 7.188.226,91	€ 7.284.781,18	€ 7.382.706,58
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 26.830.668,92	€ 27.229.179,68	€ 27.633.920,20	€ 28.044.995,03	€ 28.462.510,58
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 2.137.400,39	€ 3.255.287,62	€ 3.284.678,06	€ 3.314.471,15	€ 3.344.672,41
Ammortamenti	€ 20.565.287,17	€ 19.778.952,79	€ 21.612.189,32	€ 23.924.809,05	€ 26.158.224,48
<b>EBIT</b>	€ 15.859.184,74	€ 17.041.375,71	€ 14.979.422,59	€ 12.391.648,24	€ 11.501.034,92
Gestione finanziaria	-€ 8.046.412,80	-€ 7.848.398,88	-€ 7.677.661,97	-€ 7.552.989,42	-€ 7.428.848,03
Imposte dell'esercizio	€ 2.499.297,89	€ 2.850.911,98	€ 2.287.611,95	€ 1.575.879,43	€ 1.342.525,83
<b>Reddito Netto</b>	€ 5.313.474,04	€ 6.342.064,85	€ 5.014.148,67	€ 3.262.779,39	€ 2.729.661,07
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da PEF	€ 11,15328	€ 11,22912	€ 11,30548	€ 11,38235	€ 11,45975
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da PEF	€ 0,02436	€ 0,02453	€ 0,02470	€ 0,02486	€ 0,02503
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L2</i>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR	€ 10,05923	€ 10,12763	€ 10,19650	€ 10,26584	€ 10,33564
Quota parte dei costi di produzione per progetti aggiuntivi	€ 791.512,25	€ 684.313,13	€ 675.704,49	€ 666.739,49	€ 624.720,99
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata	€ 0,11174	€ 0,09661	€ 0,09539	€ 0,09413	€ 0,08820
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312
Produzione (h-vett/anno)	140.123	140.123	140.123	140.123	140.123
posti-km anno	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412
pax-km anno	692.047.589	700.756.518	708.839.392	716.414.298	723.567.430

SCENARIO BASE CON BUS COOPERATIVI	Anno 11	Anno 12	Anno 13	Anno 14	Anno 15
Conto Economico (euro)	2031	2032	2033	2034	2035
<b>Ricavi</b>	€ 127.074.893,29	€ 128.019.812,10	€ 130.721.482,53	€ 131.659.795,90	€ 132.589.735,20
Ricavi da traffico	€ 43.962.165,84	€ 44.348.165,74	€ 46.487.268,29	€ 46.859.322,13	€ 47.219.273,36
Ricavi da compensazioni CdS	€ 81.724.986,85	€ 82.280.716,76	€ 82.840.225,63	€ 83.403.539,17	€ 83.970.683,23
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penalità (recupero evasione tariffaria)	€ 369.427,00	€ 372.616,00	€ 375.675,00	€ 378.621,00	€ 381.465,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	€ 116.603.478,31	€ 117.871.565,21	€ 115.796.143,80	€ 113.837.586,27	€ 115.209.511,86
Costi esercizio	€ 40.949.217,75	€ 41.565.999,51	€ 42.195.848,95	€ 42.835.251,37	€ 43.484.351,79
Manutenzione	€ 9.055.751,38	€ 9.184.223,23	€ 9.314.522,59	€ 9.446.675,52	€ 9.580.708,47
Costi di struttura	€ 7.482.022,60	€ 7.582.749,08	€ 7.684.906,07	€ 7.788.513,97	€ 7.893.593,42
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 28.886.575,24	€ 29.317.299,38	€ 29.754.795,39	€ 30.199.177,74	€ 30.650.563,00
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 3.375.287,42	€ 3.406.321,86	€ 3.437.781,47	€ 3.469.672,07	€ 3.501.999,58
Ammortamenti	€ 26.854.623,92	€ 26.814.972,16	€ 23.408.289,33	€ 20.098.295,59	€ 20.098.295,59
<b>EBIT</b>	€ 10.471.414,98	€ 10.148.246,89	€ 14.925.338,73	€ 17.822.209,63	€ 17.380.223,34
Gestione finanziaria	-€ 7.282.692,34	-€ 7.102.822,61	-€ 6.927.440,66	-€ 6.767.930,23	-€ 6.610.606,26
Imposte dell'esercizio	€ 1.069.812,17	€ 996.132,22	€ 2.360.400,75	€ 3.194.347,05	€ 3.086.683,84
<b>Reddito Netto</b>	€ 2.118.910,47	€ 2.049.292,07	€ 5.637.497,32	€ 7.859.932,36	€ 7.682.933,24
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da PEF	€ 11,53768	€ 11,61614	€ 11,69513	€ 11,77465	€ 11,85472
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da PEF	€ 0,02520	€ 0,02537	€ 0,02555	€ 0,02572	€ 0,02590
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 10 anni) offerta L2</i>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR					
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi	€ 568.672,43	€ 531.159,24	€ 531.406,54	€ 533.604,11	€ 535.831,79
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata	€ 0,08028	€ 0,07499	€ 0,07502	€ 0,07533	€ 0,07565
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312	7.083.312
Produzione (h-vett/anno)	140.123	140.123	140.123	140.123	140.123
posti-km anno	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412	3.242.677.412
pax-km anno	730.364.030	736.854.911	743.080.563	749.073.869	754.861.956
n° composizioni	43	43	43	43	43

## SCENARIO EVOLUTIVO

SCENARIO EVOLUTIVO Conto Economico (euro)	Anno 1 2021	Anno 2 2022	Anno 3 2023	Anno 4 2024	Anno 5 2025
<b>Ricavi</b>	<b>€ 106.317.581,39</b>	<b>€ 107.498.449,37</b>	<b>€ 114.801.896,26</b>	<b>€ 117.462.257,44</b>	<b>€ 124.076.779,40</b>
Ricavi da traffico	€ 27.964.956,87	€ 28.615.436,24	€ 35.348.764,41	€ 37.472.060,85	€ 43.490.689,19
Ricavi da compensazioni CdS	€ 77.060.000,00	€ 77.584.008,00	€ 78.111.579,25	€ 78.642.737,99	€ 79.177.508,61
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penalità (recupero evasione tariffaria)	€ 274.310,92	€ 280.691,53	€ 323.239,00	€ 329.145,00	€ 390.268,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	<b>€ 90.583.386,40</b>	<b>€ 92.697.893,39</b>	<b>€ 102.969.734,93</b>	<b>€ 104.825.698,78</b>	<b>€ 114.535.306,05</b>
Costi esercizio	€ 34.147.176,40	€ 34.561.607,23	€ 36.695.650,01	€ 37.122.920,61	€ 41.927.925,79
Manutenzione	€ 6.606.304,66	€ 7.045.410,79	€ 8.052.340,32	€ 8.166.561,22	€ 9.043.715,14
Costi di struttura	€ 7.568.102,12	€ 7.044.896,29	€ 7.203.390,56	€ 7.040.511,34	€ 7.213.373,68
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 22.321.199,25	€ 22.443.222,90	€ 25.671.497,88	€ 26.051.927,94	€ 29.772.652,00
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 5.324.059,94	€ 1.970.917,85	€ 2.096.305,34	€ 2.109.817,73	€ 2.123.515,23
Ammortamenti	€ 14.616.544,03	€ 19.631.838,33	€ 23.250.550,82	€ 24.333.959,95	€ 24.454.124,21
<b>EBIT</b>	<b>€ 15.734.194,99</b>	<b>€ 14.800.555,98</b>	<b>€ 11.832.161,33</b>	<b>€ 12.636.558,66</b>	<b>€ 9.541.473,35</b>
Gestione finanziaria	-€ 2.047.810,07	-€ 3.323.010,85	-€ 6.070.701,01	-€ 8.209.300,23	-€ 8.176.545,69
Imposte dell'esercizio	€ 3.945.065,08	€ 3.361.374,60	€ 1.879.322,62	€ 1.592.873,12	€ 720.158,10
<b>Reddito Netto</b>	<b>€ 9.741.319,84</b>	<b>€ 8.116.170,52</b>	<b>€ 3.882.137,70</b>	<b>€ 2.834.385,32</b>	<b>€ 644.769,55</b>
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da PEF	€ 12,29512	€ 12,37873	€ 11,02755	€ 11,10254	€ 10,04894
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive calcolate da PEF	€ 0,03103	€ 0,02887	€ 0,02409	€ 0,02425	€ 0,02180
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 15 anni) offerta L3</i>					
	€ 9,09050				
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR	€ 10,33634	€ 10,40663	€ 9,27071	€ 9,33375	€ 8,44800
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi	€ 2.619.294,50	€ 2.241.009,80	€ 2.255.456,36	€ 2.118.008,28	€ 2.067.952,55
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata	€ 0,41792	€ 0,35756	€ 0,31842	€ 0,29901	€ 0,26246
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	6.267.526	6.267.526	7.083.312	7.083.312	7.879.191
Produzione (h-vett/anno)	123.985	123.985	140.123	140.123	155.868
posti-km anno	2.483.614.833	2.687.099.888	3.242.677.412	3.242.677.412	3.632.626.784
pax-km anno	560.032.633	573.059.282	683.626.776	695.703.304	796.771.011
n° composizioni	57	48	49	49	55

SCENARIO EVOLUTIVO	Anno 6	Anno 7	Anno 8	Anno 9	Anno 10
Conto Economico (euro)	2026	2027	2028	2029	2030
<b>Ricavi</b>	<b>€ 127.076.773,13</b>	<b>€ 131.150.580,96</b>	<b>€ 132.534.390,12</b>	<b>€ 133.806.473,70</b>	<b>€ 137.154.100,97</b>
Ricavi da traffico	€ 45.930.382,85	€ 49.448.302,46	€ 50.279.199,33	€ 50.995.645,49	€ 53.784.578,98
Ricavi da compensazioni CdS	€ 79.715.915,67	€ 80.257.983,90	€ 80.803.738,19	€ 81.353.203,61	€ 81.906.405,39
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penalità (recupero evasione tariffaria)	€ 412.161,00	€ 425.981,00	€ 433.139,00	€ 439.311,00	€ 444.803,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	<b>€ 114.185.691,49</b>	<b>€ 114.455.788,40</b>	<b>€ 115.551.589,33</b>	<b>€ 119.406.687,06</b>	<b>€ 124.989.971,06</b>
Costi esercizio	€ 42.481.374,62	€ 43.043.750,08	€ 43.692.525,24	€ 44.354.635,02	€ 45.023.185,17
Manutenzione	€ 9.171.638,25	€ 9.301.375,48	€ 9.432.952,62	€ 9.566.395,83	€ 9.701.731,66
Costi di struttura	€ 7.245.628,32	€ 7.271.985,35	€ 7.369.639,52	€ 7.468.679,15	€ 7.569.123,94
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 30.214.107,39	€ 30.662.446,61	€ 31.117.784,78	€ 31.580.239,13	€ 32.049.929,00
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 2.137.400,39	€ 3.301.222,75	€ 3.331.242,51	€ 3.361.673,53	€ 3.392.521,46
Ammortamenti	€ 22.935.542,53	€ 20.875.008,15	€ 20.607.444,68	€ 23.075.064,41	€ 27.253.479,84
<b>EBIT</b>	<b>€ 12.891.081,64</b>	<b>€ 16.694.792,56</b>	<b>€ 16.982.800,79</b>	<b>€ 14.399.786,64</b>	<b>€ 12.164.129,92</b>
Gestione finanziaria	-€ 8.658.873,18	-€ 8.480.434,25	-€ 8.244.037,08	-€ 8.028.020,24	-€ 7.854.299,54
Imposte dell'esercizio	€ 1.556.742,94	€ 2.656.345,90	€ 2.765.547,61	€ 2.066.158,15	€ 1.465.689,56
<b>Reddito Netto</b>	<b>€ 2.675.465,51</b>	<b>€ 5.558.012,41</b>	<b>€ 5.973.216,11</b>	<b>€ 4.305.608,26</b>	<b>€ 2.844.140,81</b>
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprendenti calcolate da PEF	€ 10,11727	€ 10,18607	€ 10,25533	€ 10,32507	€ 10,39528
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprendenti calcolate da PEF	€ 0,02194	€ 0,02209	€ 0,02224	€ 0,02240	€ 0,02255
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 15 anni) offerta L3</i>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR	€ 8,50545	€ 8,56329	€ 8,62152	€ 8,68014	€ 8,73917
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi	€ 791.512,25	€ 684.313,13	€ 675.704,49	€ 666.739,49	€ 624.720,99
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi calcolata	€ 0,10046	€ 0,08685	€ 0,08576	€ 0,08462	€ 0,07929
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	7.879.191	7.879.191	7.879.191	7.879.191	7.879.191
Produzione (h-vett/anno)	155.868	155.868	155.868	155.868	155.868
posti-km anno	3.632.626.784	3.632.626.784	3.632.626.784	3.632.626.784	3.632.626.784
pax-km anno	841.467.410	869.681.602	884.295.161	896.895.797	908.109.731
n° composizioni	55	55	55	55	55

SCENARIO EVOLUTIVO	Anno 11	Anno 12	Anno 13	Anno 14	Anno 15
Conto Economico (euro)	2031	2032	2033	2034	2035
<b>Ricavi</b>	<b>€ 138.319.413,22</b>	<b>€ 139.440.838,72</b>	<b>€ 142.838.537,09</b>	<b>€ 143.917.725,07</b>	<b>€ 144.972.861,06</b>
Ricavi da traffico	€ 54.387.937,68	€ 54.944.013,26	€ 57.772.863,62	€ 58.279.625,55	€ 58.758.689,35
Ricavi da compensazioni CdS	€ 82.463.368,95	€ 83.024.119,86	€ 83.588.683,87	€ 84.157.086,92	€ 84.729.355,11
Pubblicità	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Multe e penalità (recupero evasione tariffaria)	€ 449.793,00	€ 454.392,00	€ 458.676,00	€ 462.699,00	€ 466.503,00
Altri ricavi	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60	€ 1.018.313,60
Ricavi da attività di mercato	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Costi di produzione</b>	<b>€ 129.666.105,99</b>	<b>€ 132.604.126,88</b>	<b>€ 131.495.761,30</b>	<b>€ 127.741.414,57</b>	<b>€ 125.784.739,64</b>
Costi esercizio	€ 45.705.477,88	€ 46.394.406,27	€ 47.097.497,62	€ 47.811.253,90	€ 48.535.837,00
Manutenzione	€ 9.838.987,01	€ 9.978.189,19	€ 10.119.365,88	€ 10.262.545,17	€ 10.407.755,54
Costi di struttura	€ 7.670.993,89	€ 7.774.309,26	€ 7.879.090,64	€ 7.985.358,86	€ 8.093.135,09
Costi di accesso all'infrastruttura e trazione	€ 32.526.975,94	€ 33.011.503,69	€ 33.503.638,29	€ 34.003.508,07	€ 34.511.243,73
Costi beni essenziali e strumentali (subentro)	€ 3.423.792,00	€ 3.455.490,95	€ 3.487.624,18	€ 3.520.197,63	€ 3.553.217,33
Ammortamenti	€ 30.499.879,28	€ 31.990.227,52	€ 29.408.544,69	€ 24.158.550,95	€ 20.683.550,95
<b>EBIT</b>	<b>€ 8.653.307,23</b>	<b>€ 6.836.711,84</b>	<b>€ 11.342.775,79</b>	<b>€ 16.176.310,49</b>	<b>€ 19.188.121,42</b>
Gestione finanziaria	-€ 7.798.559,16	-€ 7.726.485,47	-€ 7.609.333,51	-€ 7.461.103,97	-€ 7.296.834,48
Imposte dell'esercizio	€ 478.309,39	-€ 31.266,47	€ 1.242.034,62	€ 2.607.764,36	€ 3.459.921,77
<b>Reddito Netto</b>	<b>€ 376.438,69</b>	<b>-€ 858.507,16</b>	<b>€ 2.491.407,65</b>	<b>€ 6.107.442,16</b>	<b>€ 8.431.365,16</b>
<b>Compensazioni unitarie €/treno-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive					
calcolate da PEF	€ 10,46597	€ 10,53714	€ 10,60879	€ 10,68093	€ 10,75356
<b>Compensazioni unitarie €/posti-km</b>					
Compensazioni unitarie omnicomprensive					
calcolate da PEF	€ 0,02270	€ 0,02286	€ 0,02301	€ 0,02317	€ 0,02332
<b>Incidenza compensazioni per programmi di investimento €/treno-km</b>					
<i>Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR (media 15 anni) offerta L3</i>					
Compensazione unitaria al netto programma investimenti MR					
Quota parte dei costi di produzione per Costi per progetti aggiuntivi					
calcolata	€ 568.672,43	€ 531.159,24	€ 531.406,54	€ 533.604,11	€ 535.831,79
Compensazione unitaria Progetti aggiuntivi					
calcolata	€ 0,07217	€ 0,06741	€ 0,06744	€ 0,06772	€ 0,06801
<b>Dimensioni del servizio</b>					
Produzione (vett-km/anno)	7.879.191	7.879.191	7.879.191	7.879.191	7.879.191
Produzione (h-vett/anno)	155.868	155.868	155.868	155.868	155.868
posti-km anno	3.632.626.784	3.632.626.784	3.632.626.784	3.632.626.784	3.632.626.784
pax-km anno	918.296.961	927.685.854	936.431.709	944.645.737	952.410.811
n° composizioni	55	55	55	55	55

## RIEPILOGO COMPENSAZIONI UNITARIE E PRODUZIONI COMPLESSIVE

Riepilogo Compensazioni unitarie	PEF Scenario Attuale	PEF Scenario Base	PEF Scenario Base Cooperativo	PEF Scenario Evolutivo
<b>Compensazione Full (inclusi progetti aggiuntivi)</b>				
	Media 2021-2030	Media 2021-2030	Media 2021-2030	Media 2021-2035
Compensazione annua media (milioni €)	€ 78,0693	€ 80,9457	€ 78,7498	€ 80,8384
Compensazione media unitaria (€/treno-km)	€ 12,4561	€ 11,4277	€ 11,1176	€ 10,6955
Compensazione media unitaria netto ammortamenti (€/treno-km)	€ 10,9474	€ 10,0271	€ 9,7171	€ 9,0905
<b>Compensazione Light (al netto dei progetti aggiuntivi)</b>				
	Media 2021-2030	Media 2021-2030	Media 2021-2030	Media 2021-2035
Compensazione annua media (milioni €)	€ 76,4091	€ 79,5393	€ 77,0690	€ 79,1599
Compensazione media unitaria (€/treno-km)	€ 12,1913	€ 11,2291	€ 10,8804	€ 10,4734
Compensazione media unitaria netto ammortamenti (€/treno-km)	€ 10,6825	€ 9,8286	€ 9,4798	€ 8,8730
<b>Produzione Complessiva</b>				
	Periodo 2021-2030	Periodo 2021-2030	Periodo 2021-2030	Periodo 2021-2035
Produzione Complessiva (milioni treni-km)	61,8400	70,0300	70,0300	111,9980

## RIEPILOGO INVESTIMENTI PER PROGETTI SPECIFICI

PROGETTI SPECIFICI		
B1	PIANO DI PROMOZIONE DELL'IMMAGINE E DEI SERVIZI	€ 8.260.000,00
B2	RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO. PUNTI DI VENDITA FISICI	€ 2.921.064,00
B2	RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO. CONTRASTO ALL'EVASIONE	€ 79.303,00
B2	RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO. FACILITAZIONI ALL'ACQUISTO	€ 923.150,00
B2	RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO. PUNTI DI VENDITA ON LINE	€ 1.157.068,00
B3	INTEGRAZIONE FUNZIONALE E TARIFFARIA CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO PUBBLICO	€ 1.252.500,00
B4	INTERVENTI PER L'INTEGRAZIONE CON MODALITÀ DI TRASPORTO DOLCE O CONDIVISO	€ 365.709,00
C1	INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	€ 1.485.493,00
C2	INFORMAZIONI IN TEMPO REALE	€ 81.000,00
C3	FORMULE DI RIMBORSO ALLA CLIENTELA. EMISSIONE DEI DUPLICATI DEI TITOLI DI VIAGGIO	€ 236.566,00
C4	ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ. ASSISTENZA AI VIAGGIATORI NELLE ORE SERALI E NOTTURNE	€ 83.013,00
C5	MONITORAGGIO DELL'UTENZA	€ 531.060,00
C6	MONITORAGGIO DELL'ESERCIZIO	€ 34.478,00
C7	CERTIFICAZIONE UNI EN 183816	€ 100.000,00
<b>TOTALE</b>		<b>€ 17.510.404,00</b>

## Aggiornamento Annuale

Di seguito sono riportate le schede di monitoraggio da aggiornare annualmente.

<b>Conto Economico (euro) PER MONITORAGGIO</b>		<b>Anno i-esimo</b>
Il monitoraggio del PEF fornisce i seguenti dettagli del conto economico		
riferimenti T3	Grandezza	
	<b>Ricavi</b>	
<b>a.i</b>	Ricavi da traffico	
		<i>di cui per corsa semplice</i>
		<i>di cui per abbonamenti</i>
		<i>di cui per integrazione tariffaria</i>
		<i>di cui per altri titoli</i>
<b>a.ii</b>	Ricavi da corrispettivo CdS	
		<i>di cui penali e detrazioni</i>
<b>a.iii</b>	Altri ricavi	
		<i>Publicità</i>
		<i>Multe e penalità (recupero evasione tariffaria)</i>
		<i>Altri ricavi</i>
<b>a.iv</b>	Ricavi da attività di mercato	
	<b>Costi esercizio</b>	
<b>b.i</b>	personale di condotta	
<b>b.i</b>	personale di scorta	
<b>b.i</b>	addetti alla gestione equipaggi	
<b>b.i</b>	addetti alla manovra	
<b>b.vii</b>	Altri costi di esercizio	
<b>b.vii</b>	specificare 1... (bus sostitutivi)	
<b>b.vii</b>	specificare 2...	
<b>b.vii</b>	specificare 3...	
	<b>Manutenzione</b>	
<b>b.i</b>	addetti alla manutenzione	
<b>b.i</b>	addetti alla verifica	
<b>b.i</b>	addetti alla pulizia	
<b>b.v</b>	Materie prime, sussidiarie e di consumo, ricambi	
<b>b.v</b>	Costo per servizi di manutenzioni materiale rotabile	
<b>b.v</b>	Canoni di manutenzione per materiale rotabile	
<b>b.v</b>	Altri costi di manutenzione	
<b>b.v</b>	specificare 1...	
<b>b.v</b>	specificare 2...	
<b>b.v</b>	specificare 3...	
	<b>Costi di struttura</b>	
<b>b.i</b>	personale di vendita	
<b>b.i</b>	addetti di sala operativa	
<b>b.i</b>	personale in staff	
<b>b.i</b>	addetti amministrazione	
<b>B</b>	Spese per servizi	
<b>B</b>	Canoni locazione immobili	
<b>b.viii</b>	Altri costi di struttura	
<b>b.viii</b>	specificare 1...	
<b>b.viii</b>	specificare 2...	
<b>b.viii</b>	specificare 3...	



<b>Costi di accesso all'infrastruttura e trazione</b>	
<i>b.iii</i>	Utilizzazione infrastruttura (pedaggio)
<i>b.ii</i>	Utilizzazione infrastruttura (energia)
	Costi per servizi di terzi [di cui parking]
	Costi per servizi di terzi [di cui sosta]
<i>b.ii</i>	Carburenti da trazione
<i>B</i>	Altri costi
<i>B</i>	specificare 1...
<i>B</i>	specificare 2...
<i>B</i>	specificare 3...
<b>Costi beni essenziali e strumentali</b>	
<i>b.vi</i>	Noleggio materiale rotabile
<i>B</i>	Canoni accesso agli impianti di manutenzione e deposito
<b>Ammortamenti</b>	
<i>c.i</i>	Ammortamenti materiale rotabile
<i>c.i</i>	Ammortamenti materiale rotabile cofinanziato
<i>c.ii</i>	Ammortamenti ciclica e revamping
<i>c.iii</i>	Ammortamenti altre imm. materiali
<i>c.iii</i>	Ammortamenti altre imm. immateriali
<i>c.iv</i>	Ammortamenti progetti specifici
<i>c.v</i>	Accantonamenti
<i>c.v</i>	Lavori interni capitalizzati
	Variazioni rimanenze materie prime
<b>Totale costi di produzione</b>	
<b>Gestione finanziaria</b>	
	Proventi finanziari
	(Oneri finanziari)
<b>Imposte dell'esercizio</b>	
	<b>EBIT</b>
<i>I.a</i>	<b>Reddito Netto</b>
	<i>Produzione (vett*km/anno)</i>
	<i>Produzione (h*vett/anno)</i>
	<i>posti-km anno</i>
	<i>pax-km anno</i>
	<i>n° composizioni</i>

Monitoraggio indicatori CEC	UdM	Anno i-esimo quantità	Anno i-esimo €
<b>Corrispettivi da contratto di servizio</b>			
Corrispettivo unitario chilometrico	€/treno*Km		
<b>Altri ricavi</b>			
Affitto spazi pubblicitari	€/mq		
Stima evasione tariffaria	n passeggeri/anno		
Valore medio unitario sanzioni per evasioni tariffarie	€		
<b>Ricavi da attività da mercato</b>			
Titoli di viaggio venduti per servizi aggiuntivi offerti- tipologie di servizio	n		
Percorrenze per tipologia di servizio aggiuntivo	vett*km		
Tariffe medie per tipologia di servizio aggiuntivo (Ricavi/titoli viaggio)	€		
<b>Costo del personale</b>			
Personale di condotta	€/anno* dipendente		
Personale di scorta	€/anno* dipendente		
Personale di supporto all'esercizio	€/anno* dipendente		
Personale di manutenzione	€/anno* dipendente		
Personale commerciale	€/anno* dipendente		
Personale di struttura	€/anno* dipendente		
Costo unitario complessivo	€/anno* dipendente		
Rapporto forza-turni medio per categoria	%		
Ore condotta/turno medio	h/turno		
Ore scorta/turno medio	h/turno		
Ore commerciale/turno medio commerciale	h/turno		
Ore manutenzione/turno medio manutenzione	h/turno		
Giorni di presenza/anno medio per categoria	gg		
Turnover	%		
<b>Costi energetici</b>			
Costo chilometrico del gasolio	€/treno*km		
Consumo medio specifico gasolio	litri-km		
Costo medio specifico gasolio	€/litro		
Costo chilometrico dell'energia elettrica di trazione	€/treno*km		
<b>Costi pedaggio</b>			
Pedaggio infrastruttura	€/treno*km		
Spazio impianti manutenzione e deposito	mq		
Accesso impianti manutenzione e deposito	€/mq		
<b>Costi manutenzione</b>			
Costo per ricambi per tipologia di linea e veicolo	€/posto*km		
TAF			
JAZZ			
ROCK			
POP			
Manutenzione corrente e programmata e correttiva gestita internamente per tipologia di veicolo	€/posto*km		
TAF			
JAZZ			
ROCK			
POP			
Service manutentivi esternalizzati per tipologia di veicolo	€/posto*km		
TAF			
JAZZ			
ROCK			
POP			
Manutenzioni relative alle tecnologie di bordo e di controllo - costo medio annuo	€/anno		
Servizio di pulizia veicoli e immobili	€/posto*km		
TAF			
JAZZ			
ROCK			
POP			
Servizi ingegneria e costi di processo - costo medio annuo	€/anno		
<b>Altri costi</b>			
Assicurazioni veicoli per tipologia di veicolo - costo medio annuo	€/anno		
Consulenze in ambito ICT (software e hardware) - costo medio annuo	€/anno		
Attività di marketing e comunicazione - costo medio annuo	€/anno		
Spazi immobiliari presi in locazione	mq		
Canoni godimento beni di terzi	€/mq		
Costi tecnologia ed innovazione - costo medio annuo	€/anno		
Costi commerciali - costo medio annuo	€/anno		
Service amministrativi - costo medio annuo	€/anno		
Altri costi generali di struttura - costo medio annuo	€/anno		
Altri costi generali di esercizio - costo medio annuo	€/anno		
Altri costi generali di infrastruttura - costo medio annuo	€/anno		
Altri costi generali di subentro - costo annuo	€/anno		

Monitoraggio Indicatori di sostenibilità	Anno i-esimo
<b>I)</b> <i>Ragionevole Margine di Utile</i>	
<b>I.a</b> Utile	
<b>I.b</b> Patrimonio Netto	
<b>I.b iniziale</b> Patrimonio netto iniziale	
<b>I.c</b> Aumenti di capitale	
<b>Utile/Patrimonio Netto</b> Sostenibilità	
<b>II)</b> <i>Rapporto di indebitamento</i>	
<b>II.a</b> Indebitamento netto	
<b>I.b</b> Equity	
<b>Rapporto di indebitamento D/E</b> Sostenibilità	
<b>III)</b> <i>DSCR - Debt Service Cover Ratio</i>	
<b>III.a</b> Free Cash Flow Operativo	
<b>III.b</b> Oneri finanziari	
<b>III.c</b> Rimborso del debito finanziario	
<b>DSCR</b> Sostenibilità	

Monitoraggio del Costo Standard	Anno i-esimo
Quantità posti a sedere per treno	
Velocità commerciale (Km/h)	
Quantità posto a sedere-km di servizio (in milioni)	
Ammodernamento del materiale rotabile per posto a sedere-km di servizio	
V1	
Costo standard unitario (€/treno-km)	
<i>calcolo dell'Ammodernamento del materiale rotabile per posto a sedere-km di servizio</i>	
Totale costo di acquisto materiale rotabile	
Quota di ammortamento dei convogli di proprietà	
Canoni di noleggio e leasing	
Totale	
Quantità posto a sedere-km di servizio	
Ammodernamento del materiale rotabile per posto a sedere-km di servizio	



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 6** ***Proposte economiche***

*L'allegato riproduce le proposte economiche di Trenitalia S.p.A. – componenti H,K,L,M*



L'Amministratore Delegato e Direttore Generale

ALLEGATO 2. PROPOSTA PER LA REMUNERAZIONE DEL CAPITALE INVESTITO  
(COMPONENTE H)

Concessione in affidamento diretto art. 5 comma 6 reg. CE 1370/2007 del servizio ferroviario SFM Torino -  
"bacino metropolitano" procedura 2016/S 001-000062 - CIG 763101619E  
modalità di compilazione descritte in par. P2

Il sottoscritto

Orazio Iacono, nato a Modica il 23/12/1967 - C.F. CNIRZO67T23F2580		
In qualità di (specificare poteri)		
Amministratore Delegato, Direttore Generale e Legale Rappresentante		
dell'OE (denominazione / ragione sociale)	Partita Iva	
Trenitalia S.p.A. - Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma	05403151003	
OFFRE LA SEGUENTE PROPOSTA ECONOMICA		
Macro Fattore	H	
Valore percentuale adottata per il ragionevole margine di utile	%/cifre	5,9559 %

Sono ammessi valori del ragionevole margine di utile pari o superiori al 2%

Nome / Firma Orazio Iacono  data 09 aprile 2019

Allegare copia documento identità sottoscrittore \_\_\_\_\_

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Trenitalia S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento  
di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.  
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro 1.417.782.000,00  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma -  
Cod. Fisc. e P. Iva 05403151003 - R.E.A. 0883047





L'Amministratore Delegato e Direttore Generale

ALLEGATO 3. PROPOSTA PER GLI INVESTIMENTI (Componente K)

Concessione in affidamento diretto art. 5 comma 6 reg. CE 1370/2007 del servizio ferroviario SFM Torino - "bacino metropolitano" procedura 2016/S 001-000062 - CIG 763101619E  
modalità di compilazione descritte in par. P2

Il sottoscritto

Orazio Iacono, nato a Modica il 23/12/1967 - C.F. CNIRZO67T23F2580

In qualità di (specificare poteri)

Amministratore Delegato, Direttore Generale e Legale Rappresentante

dell'OE (denominazione / ragione sociale) Partita Iva

Trenitalia S.p.A. - Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma 05403151003

OFFRE LA SEGUENTE PROPOSTA ECONOMICA

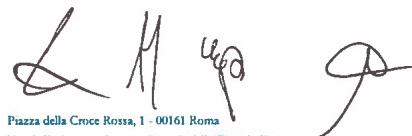
Macro Fattore	
	K

Proposta per gli investimenti	€/cifre	157.105.604,27
-------------------------------	---------	----------------

Il valore minimo dell'investimento in materiale rotabile e € 57.620.000,00

Nome / Firma Orazio Iacono  data 09 aprile 2019

Allegare copia documento identità sottoscrittore \_\_\_\_\_



Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Trenitalia S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento  
di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.  
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro 1.417.782.000,00  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma -  
Cod. Fisc. e P. Iva 05403151003 - R.E.A. 0883047





L'Amministratore Delegato e Direttore Generale

**ALLEGATO 4. PROPOSTA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI PROGRAMMATI  
(Componente L)**

Concessione in affidamento diretto art. 5 comma 6 reg. CE 1370/2007 del servizio ferroviario SFM Torino - "bacino metropolitano" procedura 2016/S 001-000062 - CIG 7631031619E  
*modalità di compilazione descritte in par. P2*

Il sottoscritto

Orazio Iacono, nato a Modica il 23/12/1967 - C.F. CNIRZO67T23F2580

In qualità di (specificare poteri)

Amministratore Delegato, Direttore Generale e Legale Rappresentante

dell'OE (denominazione / ragione sociale)

Partita Iva

Trenitalia S.p.A. - Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma      05403151003

OFFRE LA SEGUENTE PROPOSTA ECONOMICA

Macro Fattore	L
---------------	---

Compensazione a treno-km per l'effettuazione dei servizi ferroviari L1 SFM Attuale	€/treno-km in cifre	10,9474
---	------------------------	---------

*valore medio calcolato su 10 anni di esercizio (anno 1 - anno 10)*

Compensazione a treno-km per l'effettuazione dei servizi ferroviari L2 SFM BASE	€/treno-km in cifre	10,0271
--	------------------------	---------

*valore medio calcolato su 10 anni di esercizio (anno 1 - anno 10)*

Compensazione a treno-km per l'effettuazione dei servizi ferroviari L3 SFM EVOLUTIVO	€/treno-km in cifre	9,0905
---	------------------------	--------

*valore medio calcolato su 15 anni di esercizio (anno 1 - anno 15)*

Nome / Firma      Orazio Iacono        
Data      09 aprile 2019

Allegare copia documento identità sottoscrittore

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Trenitalia S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.  
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro 1.417.782.000,00  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma -  
Cod. Fisc. e P. Iva 05403151003 - R.E.A. 0883047







L'Amministratore Delegato e Direttore Generale

**ALLEGATO 5. PROPOSTA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AGGIUNTIVI  
(Componente M)**

Concessione in affidamento diretto art. 5 comma 6 reg. CE 1370/2007 del servizio ferroviario SFM Torino -  
"bacino metropolitano" procedura 2016/S 001-000062 - CIG 763101619E

modalità di compilazione descritte in par. P2

Il sottoscritto

Orazio Iacono, nato a Modica il 23/12/1967 - C.F. CNIRZO67T23F2580

In qualità di (specificare poteri)

Amministratore Delegato, Direttore Generale e Legale Rappresentante

dell'OE (denominazione / ragione sociale)

Partita Iva

Trenitalia S.p.A. - Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma 05403151003

OFFRE LA SEGUENTE PROPOSTA ECONOMICA

Macro Fattore	M
---------------	---

Compensazione marginale a treno-km per l'effettuazione dei servizi ferroviari aggiuntivi M1 SFM Attuale	€/treno-km in cifre	5,2246
--	------------------------	--------

valore medio calcolato su 10 anni di esercizio (anno 1 - anno 10)

Compensazione marginale a treno-km per l'effettuazione dei servizi ferroviari aggiuntivi M2 SFM Base	€/treno-km in cifre	4,9910
---	------------------------	--------

valore medio calcolato su 10 anni di esercizio (anno 1 - anno 10)

Nome / Firma

Orazio Iacono

*Iacono*

Data 09 aprile 2019

*[Signature]*

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Trenitalia S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento  
di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.  
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro 1.417.782.000,00  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma -  
Cod. Fisc. e P. Iva 05403151003 - R.E.A. 0883047

*[Signature]*

*[Signature]*





## ***Contratto di Servizio***

### **Allegato 7** ***Tariffe***

*L'allegato è redatto sulla base del sistema tariffario attualmente vigente (derivante dalla DGR 13-6608 del 4 novembre 2013 adeguata al tasso di inflazione programmata con Deliberazione dell'Assemblea AMP N. 6/2019 e da altri atti deliberativi indicati nel testo) e della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A., che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio al Capo III, in particolare art. 11 ed art. 12. Inoltre, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## Parte 1 – Tariffe regionali

Le tariffe in vigore all’atto della stesura del presente contratto sono quelle approvate dalla Regione Piemonte con Deliberazione della Giunta Regionale 4 novembre 2013, n. 13-6608 riportate nell’Allegato A alla D.G.R. stessa adeguata al tasso di inflazione programmata con Deliberazione dell’Assemblea AMP N. 6/2019, ovvero, in casi specifici, quelle previste dagli altri atti deliberativi di seguito citati<sup>1</sup>.

### 1. CORSA SEMPLICE A FASCE CHILOMETRICHE

Le tariffe riportate nella Tabella 1 sono valide per la determinazione dei prezzi di trasporto per viaggi di corsa semplice nell’area regionale del Piemonte.

FASCIA KM	Corsa Semplice (euro)
0-5 Km	1,50
5,1-10 Km	2,00
10,1-15 Km	2,20
15,1-20 Km	2,80
20,1-25 Km	3,10
25,1-30 Km	3,70
30,1-35 Km	3,90
35,1-40 Km	4,30
40,1-45 Km	4,50
45,1-50 Km	4,70
50,1-60 Km	5,40
60,1-70 Km	5,90
70,1-80 Km	6,50
80,1-90 Km	7,20
90,1-100 Km	8,00
100,1-125 Km	8,90
125,1-150 Km	9,50

*Tabella 1 Tariffe di corsa semplice a fasce chilometriche*

Per i viaggi con origine e destinazione in una delle seguenti stazioni dell’area urbana di Torino: Torino Porta Nuova, Torino Porta Susa, Torino Rebaudengo Fossata, Torino Stura, Torino Lingotto, i biglietti riportano l’indicazione generica “Torino” e il loro costo è calcolato in base alla distanza esistente fra la stazione di origine / destinazione e Torino Porta Nuova.

<sup>1</sup> Dove presente non è indicata la tariffa di 1 classe (non prevista nell’SFM) ma solo quella di 2 classe. Per le tariffe chilometriche non sono riportati le tariffe per distanze superiori ai 150 chilometri.

## 2. CORSA SEMPLICE A ZONE

Nelle tratte ferroviarie Settimo – Rivarolo – Pont (linea sfm1 dello Scenario base) e Torino – Germagnano – Ceres (linea sfmA dello Scenario base) sono in vigore le tariffe di corsa semplice riportate nella Tabella 2, basate sulle zone di appartenenza delle singole località. Le zone sono quelle del sistema tariffario Formula (area integrata e espansioni) così come descritta in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**,

ZONE	Corsa Semplice (euro)
1	1,50
2	2,30
3	2,40
4	2,80
5	3,10
6	3,40
7	3,60
8	3,90
9	4,20
10	4,70

Tabella 2 Tariffe di corsa semplice a zone

L'OE prevede fin dall'attivazione del servizio la semplificazione del profilo tariffario, applicando anche alle tratte ferroviarie Settimo – Rivarolo – Pont e Torino – Germagnano – Ceres la tariffa di Corsa Semplice a Fasce Chilometriche

## 3. CORSA SEMPLICE SULLA TRATTA FERROVIARIA SETTIMO T.SE – TORINO – CHIERI

Ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale 26 settembre 2016, n. 23-3968, per i viaggi con origine e destinazione nella tratta ferroviaria Settimo T.se – Torino – Chieri, ad eccezione di quanto riportato nella Tabella 1 Tariffe di corsa semplice a fasce chilometriche e nella Tabella 2, vigono le tariffe di cui alla Tabella 3.

Settimo					
2,40	Torino (tutte)				
2,40	2,40	Moncalieri			
2,40	2,40	1,50	Trofarello		
2,40	2,40	1,50	1,50	Chieri	

Tabella 3 Tariffe di corsa semplice sulla tratta ferroviaria Settimo Torinese – Torino – Chieri

#### 4. CORSA SEMPLICE NEL NODO DI TORINO

Ai sensi della Deliberazione di Giunta Regionale n. 22-5362 del 21 febbraio 2013 è istituito il biglietto ferroviario urbano di corsa semplice, valevole sui servizi ferroviari di seconda classe tra le stazioni/fermate situate nell'area urbana di Torino, la cui tariffa è indicata nella Tabella 4.

Tariffa urbana 14/TO	1,70
----------------------	------

Tabella 4 Tariffa di corsa semplice nel nodo di Torino

## Parte 2 – Tariffe integrate

#### 5. BIGLIETTO INTEGRATO METROPOLITANO

Con Deliberazione n. 4 del 16 settembre 2013 l'Assemblea dell'AMM ha approvato l'istituzione del "Biglietto di corsa semplice integrato nell'area metropolitana".

Il Biglietto Integrato Metropolitano consente all'utilizzatore di viaggiare nelle zone U, A, B, F, L, O, R dell'area integrata descritta in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, utilizzando indifferentemente tutti i servizi ferroviari, di metropolitana (1 sola corsa), di tram e di bus urbani e suburbani, nonché alcuni servizi di bus extraurbani, operanti all'interno dell'area stessa nel limite di validità temporale previsto in funzione delle zone attraversate.

##### 5.1. Tipologie di biglietti

Trattasi di un biglietto a tempo, articolato nelle tipologie esposte nella Tabella 5.

Tipo di biglietto	Tempo di validità	Tariffa (in euro)
BIM U (zona U)	90 minuti dalla convalida	2,00
BIM A (zone U, A)	90 minuti dalla convalida	2,50
BIM B (zone U, A, B, F, L, O, R)	120 minuti dalla convalida	3,00

Tabella 5 Biglietto Integrato Metropolitano

##### 5.2. Ripartizione degli introiti

Il Biglietto Integrato Metropolitano consente di viaggiare sui servizi afferenti ai seguenti Contratti di Servizio:

- Contratto di servizio per il trasporto urbano e suburbano di Torino

- Contratto di servizio per il trasporto extraurbano nel bacino Metropolitano di Torino
- Contratto di servizio per il trasporto ferroviario metropolitano (SFM)
- Contratto di servizio per il trasporto ferroviario regionale SFR (treni che effettuano servizio viaggiatori nelle stazioni su corona A e B, F, L, O, R)

Le quote di ripartizione per ciascun titolo di viaggio venduto, basate sui livelli tariffari in vigore dal 16/10/2013, sono riportate nella Tabella 6:

TARIFFA	QUOTE UNITARIE		
	Vettori ferroviari	Vettore urbano/suburbano	Servizio bus extraurbano
BIM U - € 2,00	€ 1,00	€ 1,00	
BIM A - € 2,50	€ 1,40	€ 1,10	
BIM B - € 3,00	€ 1,61	€ 1,20	€ 0,19

Tabella 6 Biglietto integrato metropolitano - quote di ripartizione introiti

## 6. ABBONAMENTI INTEGRATI

Formula è un sistema tariffario a zone applicato agli abbonamenti. La tariffa pagata dal cliente è funzione del numero di zone attraversate. Le zone sono organizzate su cinque cerchi concentrici a partire da Torino. In particolare si hanno:

- Una zona centrale, contraddistinta con la lettera U, coincidente con i confini del Comune di Torino;
- Una zona suburbana, contraddistinta con la lettera A;
- 16 zone situate in 3 corone concentriche e contraddistinte con le lettere alfabetiche B, C, D, E, F, G, H, L, M, N, O, P, Q, R, S, T.

Le prime due corone concentriche (Torino - zona U e Cintura - zona A) sono prive di setti divisorii, le altre tre sono invece suddivise in zone anche da setti radiali. Esiste inoltre una ulteriore zona tariffaria denominata PIN (Area Vasta di Pinerolo), comprendente il comune sopraddetto più i seguenti comuni limitrofi: Buriasco, Cantalupa, Frossasco, Macello, Osasco, Prarostino, Roletto, San Pietro Val Lemina e San Secondo.

Per la mappa della zonizzazione si veda la **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

- Le tariffe si calcolano contando il numero di zone interessate dal percorso scelto, comprese quelle di partenza e di arrivo.
- Ogni zona attraversata comporta uno scatto di tariffa, eccetto la zona U (area urbana di Torino) e la zona PIN (area vasta di Pinerolo) che comportano due scatti. La zona PIN vale una zona solo se in transito: in questo caso è consentito l'uso dei soli servizi SFM.

- Ogni zona si conta una volta sola anche se attraversata più volte. Oltre le sette zone è previsto l'abbonamento Formula i, che dà diritto a spostarsi nell'intera area integrata senza limiti di zone.
- Per viaggiare solo in Torino l'abbonamento da acquistare è FORMULA U<sup>2</sup>.
- Per viaggiare solo nell'area vasta di Pinerolo l'abbonamento da acquistare è FORMULA PIN.

I livelli tariffari sono riportati nella Tabella 7.

ABBONAMENTI	settimanali	mensili	annuali	plurimensili 10 mesi studenti
1 ZONA	10,10	36,50	328,50	292,00
2 ZONE - PIN	11,50	41,00	369,00	328,00
3 ZONE	16,10	58,00	522,00	464,00
4 ZONE	19,60	71,00	639,00	568,00
5 ZONE	23,10	81,50	733,50	652,00
6 ZONE	25,20	89,50	805,50	716,00
7 ZONE	26,80	95,00	855,00	760,00
INTERA AREA	28,20	99,50	895,50	796,00

*Tabella 7 Tariffe del sistema Formula (estratto)*

- Le tariffe plurimensili rappresentano un'offerta commerciale definita dai vettori che attualmente gestiscono i servizi.
- Gli abbonamenti per studenti possono essere rilasciati solo a coloro che non hanno compiuto 26 anni di età.

<sup>2</sup> L'OE fin dall'avvio del servizio ammetterà tutti i possessori di un abbonamento gomma valido per la zona "U" con speciale agevolazione per giovani sui servizi SFM all'interno dell'area urbana di Torino. L'OE, quale soggetto partner commerciale di Formula, propone di estendere la condizione commerciale sopra descritta anche per gli abbonamenti studenti di tipo "A", a condizione che il riparto dell'integrazione tariffaria venga ridisegnata in base all'applicazione del clearing (cfr. ALLEGATO 12 | Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico)



Aggiornamento febbraio 2013

Figura 1 L'area integrata Formula

## 7. ESPANSIONI DEL SISTEMA FORMULA

Il sistema tariffario integrato è esteso anche alle linee ferroviarie ed automobilistiche che si diramano dall'area metropolitana torinese per relazioni aventi come origine una località posta al di fuori dell'area metropolitana stessa e come destinazione una località dell'area metropolitana compresa entro le seguenti stazioni "porta": Pinerolo, Ceresnasco, Racconigi, Sommariva del Bosco, Villafranca - Cantarana, Crescentino, Torrazza Piemonte, Rodallo, S. Ambrogio, o viceversa.

Le tariffe degli abbonamenti integrati Formula con l'aggiunta delle estensioni sono riportate nelle tabelle seguenti:



### 7.1. Abbonamenti settimanali

ZONE DI VALIDITÀ	Servizi su gomma servizi ferroviari GTT (sfm1 e sfmA)				Servizi ferroviari Trenitalia					
	1 fascia	2 fasce	3 fasce	4 fasce	1 tratta	2 tratte	3 tratte	4 tratte	5 tratte	6 tratte
2 ZONE	14,00	16,30	18,60	20,80	13,70	15,60	17,60	19,40	21,20	22,80
3 ZONE	18,60	20,90	23,20	25,40	18,30	20,20	22,20	24,00	25,80	27,40
4 ZONE	22,10	24,40	26,70	28,90	21,80	23,70	25,70	27,50	29,30	30,90
5 ZONE	25,60	27,90	30,20	32,40	25,30	27,20	29,20	31,00	32,80	34,40
6 ZONE	27,70	30,00	32,30	34,50	27,40	29,30	31,30	33,10	34,90	36,50
7 ZONE	29,30	31,60	33,90	36,10	29,00	30,90	32,90	34,70	36,50	38,10
INTERA AREA	30,70	33,00	35,30	37,50	30,40	32,30	34,30	36,10	37,90	39,50

### 7.2. Abbonamenti mensili

ZONE DI VALIDITÀ	Servizi su gomma servizi ferroviari GTT (sfm1 e sfmA)				Servizi ferroviari Trenitalia					
	1 fascia	2 fasce	3 fasce	4 fasce	1 tratta	2 tratte	3 tratte	4 tratte	5 tratte	6 tratte
2 ZONE	49,00	57,50	65,00	72,50	48,50	55,50	63,00	69,50	75,50	81,00
3 ZONE	66,00	74,50	82,00	89,50	65,50	72,50	80,00	86,50	92,50	98,00
4 ZONE	79,00	87,50	95,00	102,50	78,50	85,50	93,00	99,50	105,50	111,00
5 ZONE	89,50	98,00	105,50	113,00	89,00	96,00	103,50	110,00	116,00	121,50
6 ZONE	97,50	106,00	113,50	121,00	97,00	104,00	111,50	118,00	124,00	129,50
7 ZONE	103,00	111,50	119,00	126,50	102,50	109,50	117,00	123,50	129,50	135,00
INTERA AREA	107,50	116,00	123,50	131,00	107,00	114,00	121,50	128,00	134,00	139,50

### 7.3. Abbonamenti 10 mesi studenti

ZONE DI VALIDITÀ	Servizi su gomma servizi ferroviari GTT (sfm1 e sfmA)				Servizi ferroviari Trenitalia					
	1 fascia	2 fasce	3 fasce	4 fasce	1 tratta	2 tratte	3 tratte	4 tratte	5 tratte	6 tratte
2 ZONE	441,00	517,50	585,00	652,50	436,50	499,50	567,00	625,50	679,50	729,00
3 ZONE	594,00	670,50	738,00	805,50	589,50	652,50	720,00	778,50	832,50	882,00
4 ZONE	711,00	787,50	855,00	922,50	706,50	769,50	837,00	895,50	949,50	999,00
5 ZONE	805,50	882,00	949,50	1.017,00	801,00	864,00	931,50	990,00	1.044,00	1.093,50
6 ZONE	877,50	954,00	1.021,50	1.089,00	873,00	936,00	1.003,50	1.062,00	1.116,00	1.165,50
7 ZONE	927,00	1.003,50	1.071,00	1.138,50	922,50	985,50	1.053,00	1.111,50	1.165,50	1.215,00
INTERA AREA	967,50	1.044,00	1.111,50	1.179,00	963,00	1.026,00	1.093,50	1.152,00	1.206,00	1.255,50

### 7.4. Abbonamenti annuali

ZONE DI VALIDITÀ	Servizi su gomma servizi ferroviari GTT (sfm1 e sfmA)				Servizi ferroviari Trenitalia					
	1 fascia	2 fasce	3 fasce	4 fasce	1 tratta	2 tratte	3 tratte	4 tratte	5 tratte	6 tratte
2 ZONE	392,00	460,00	520,00	580,00	388,00	444,00	504,00	556,00	604,00	648,00
3 ZONE	528,00	596,00	656,00	716,00	524,00	580,00	640,00	692,00	740,00	784,00
4 ZONE	632,00	700,00	760,00	820,00	628,00	684,00	744,00	796,00	844,00	888,00
5 ZONE	716,00	784,00	844,00	904,00	712,00	768,00	828,00	880,00	928,00	972,00
6 ZONE	780,00	848,00	908,00	968,00	776,00	832,00	892,00	944,00	992,00	1.036,00
7 ZONE	824,00	892,00	952,00	1.012,00	820,00	876,00	936,00	988,00	1.036,00	1.080,00
INTERA AREA	860,00	928,00	988,00	1.048,00	856,00	912,00	972,00	1.024,00	1.072,00	1.116,00

## 8. Abbonamenti non integrati

Per i viaggi effettuati con origine e destinazione al di fuori dell'area integrata Formula, si applicano le tariffe indicate nella Tabella 8.

FASCIA CHILOMETRICA	ABBONAMENTO SETTIMANALE	ABBONAMENTO MENSILE	ABBONAMENTO ANNUALE	ABBONAMENTO ANNUALE U26 PER SERVIZI FERROVIARI
0-5 Km	8,80	31,50	281,50	253,50
5,1-10 Km	11,00	39,00	355,00	319,50
10,1-15 Km	13,30	48,00	428,00	385,00
15,1-20 Km	16,70	60,00	539,00	485,00
20,1-25 Km	19,00	67,50	606,00	545,50
25,1-30 Km	20,60	74,50	666,50	600,00
30,1-35 Km	22,00	79,00	714,00	642,50
35,1-40 Km	23,50	86,00	768,00	691,00
40,1-45 Km	25,90	92,00	828,50	745,50
45,1-50 Km	27,20	96,00	864,50	778,00
50,1-60 Km	28,50	103,50	933,00	839,50
60,1-70 Km	29,60	107,00	967,00	870,50
70,1-80 Km	30,50	110,50	998,00	898,00
80,1-90 Km	31,40	113,50	1.026,50	924,00
90,1-100 Km	32,20	116,50	1.054,00	948,50
100,1-125 Km	33,00	119,50	1.079,00	971,00
125,1-150 Km	34,30	131,50	1.184,50	1.066,00

*Tabella 8 Abbonamenti non integrati*

## 9. Introiti nel sistema Formula

### *9.1. Rilevazione delle informazioni sull'effettivo utilizzo dei servizi da parte degli abbonati*

Il sistema di bigliettazione elettronica consente di ottenere, per ciascuna validazione o sequenza di validazioni, le seguenti informazioni:

- tipo di abbonamento utilizzato distinto per numero di zone di validità (Formula U, 1, 2-PIN, ..., 7, Intera area)
- durata dell'abbonamento (settimanale, mensile, plurimensile studenti, annuale)
- elenco delle zone di validità dell'abbonamento
- OE presso il cui circuito di vendita è stato acquistato l'abbonamento
- località (fermata/stazione) di salita;

- località (fermata/stazione) di discesa (effettiva o virtuale/convenzionale) del segmento viaggio effettuato;
- “peso del segmento di viaggio” costituito dalla somma del numero di zone attraversate ciascuna ponderata con il proprio “peso di zona” nel segmento di viaggio effettuato (si ricorda che tutte le zone Formula hanno peso 1 tranne che le zone “U” e “PIN” che hanno peso 2).

In assenza o in caso di incompletezza dei dati desumibili dal sistema di bigliettazione elettronica BIP informazioni analoghe a quelle sopra elencate possono essere ottenute con indagini campionarie, effettuate congiuntamente dall’EC e dagli OE con costi a carico dell’EC.

### 9.2. *Importo spettante*

L’importo spettante ad ogni OE è commisurato all’effettivo utilizzo dei relativi servizi operati (derivante dal numero di segmenti di viaggio ponderati rilevati dagli OE ciascuno sui propri servizi operati) ed agli introiti complessivi del sistema Formula (derivante dai ricavi introitati dagli OE per la vendita degli abbonamenti ciascuno sul proprio circuito di vendita).

## Parte 3 - Agevolazioni tariffarie

La Regione Piemonte e gli altri Enti possono individuare eventuali beneficiari di agevolazioni tariffarie (diversamente abili, anziani, disoccupati, ecc.) definendo le relative condizioni e modalità, con oneri a carico dei propri bilanci.

La Regione Piemonte in particolare ha individuato nelle persone diversamente abili, in possesso di requisiti specificati nei provvedimenti istitutivi, i beneficiari di agevolazione tariffaria regionale. I titolari di tale agevolazione, resi riconoscibili dal possesso di una tessera cartacea o “contactless ticket” personalizzata secondo specifici layout, hanno libero accesso a tutti i servizi regionali sia automobilistici che ferroviari.

Con riferimento alla normativa vigente al momento della stipulazione del presente Atto, sono previste le seguenti agevolazioni/gratuità:

- libero accesso ai servizi ferroviari oggetto del presente Contratto alle persone diversamente abili in possesso dei requisiti previsti titolari di tessere regionali di libera circolazione rilasciate ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale 31 luglio 2015, n. 62-1987. Nella delibera sono definite le caratteristiche e modalità di

emissione delle nuove smart card Bip e definizione del nuovo sistema di controllo per la verifica della permanenza delle iniziali condizioni di rilascio.

- libero accesso ai treni regionali, a garanzia della sicurezza dei viaggiatori, agli agenti e funzionari delle Forze dell'Ordine e assimilati ai sensi delle leggi regionali n. 9 del 14 maggio 2004, n. 9 del 23 aprile 2007, e delle D.G.R. n. 56-6346 del 5 luglio 2007, e n. 8-4065 del 2 luglio 2012.
- bambini fino a 4 anni non compiuti.

## 10. RECIPROCO RICONOSCIMENTO AGEVOLAZIONI REGIONI PIEMONTE E VALLE D'AOSTA

È ammessa l'ammissione ai servizi ferroviari regionali della relazione Ivrea – Chivasso – Torino, indipendentemente dalla Regione competente sui singoli servizi di trasporto, ai possessori della tessera Vd'A Transports rilasciata dalla Regione Valle d'Aosta ed ai possessori della Smart Card Bip per disabili. La libera circolazione è consentita solo nella 2<sup>a</sup> classe. I viaggiatori che intendano prendere posto in prima classe dovranno munirsi di un biglietto di cambio classe a tariffa competente.

## 11. IRREGOLARITÀ E ABUSI

Sono in vigore le sanzioni previste dalla Regione Piemonte all'articolo 20 della L.R. 1/2000 così come modificata dalla legge n. 16 del 31/10/2017. In particolare gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio da esibire, a richiesta, agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, ed a:

- a. validarlo all'inizio del viaggio in conformità alle prescrizioni del gestore;
- b. validarlo ad ogni singola uscita, laddove previsto, ed in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati, in conformità alle prescrizioni del gestore;
- c. conservarlo per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa.

Per quanto riguarda in particolare i servizi di trasporto pubblico ferroviario, gli utenti in partenza da località sprovviste di biglietterie o di punti vendita alternativi o di emittitrici self-service, attivi e funzionanti al momento della salita a bordo, previa comunicazione al personale di bordo, potranno poi acquistare il biglietto a bordo mezzo (c.d. regolarizzazione a bordo) senza costi aggiuntivi.

### *11.1. Utente sprovvisto di valido e idoneo titolo di viaggio*

- Euro 25,00 in caso di regolarizzazione a bordo, cioè se si paga direttamente al controllore
- Euro 45,00 se il pagamento avviene entro 7 giorni
- Euro 90,00 se il pagamento è effettuato entro 60 giorni
- Euro 270,00 + spese di procedimento (euro 5,16 + spese postali) se il pagamento avviene dopo 60 giorni

Per il servizio urbano, suburbano, extraurbano e metropolitana occorre aggiungere il pagamento di 1,50 euro pari al costo del biglietto ordinario; per il servizio ferroviario occorre aggiungere il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dalla stazione di partenza a quella di arrivo.

#### *11.2. Abbonamento o tessera di libera circolazione nominativa dimenticati*

- Euro 16,50 (euro 1,50 + euro 15,00 di spese di procedimento) se il pagamento della sanzione avviene entro 7 giorni
- Euro 30 (comprese spese di procedimento di euro 15) se il pagamento della sanzione avviene dopo 7 giorni.

Gli abbonati o possessori di tessera di libera circolazione dovranno dimostrare agli uffici aziendali che hanno diritto alla riduzione della sanzione.

#### *11.3. Mancata validazione abbonamento o tessera di libera circolazione nominativa*

- Euro 1,50 in caso di regolarizzazione a bordo (cioè se si paga la sanzione sul momento al controllore) e se il pagamento avviene entro 7 giorni
- Euro 15,00 + spese di procedimento (euro 5,16 + spese postali), se il pagamento della sanzione si effettua dopo 7 giorni

#### *11.4. Sanzioni per danneggiamenti del mezzo*

- Euro 90,00 + risarcimento del danno, se il pagamento della sanzione viene effettuato entro 60 giorni
- Euro 270,00 + risarcimento del danno + spese di procedimento (euro 5,16 + spese postali) se il pagamento della sanzione avviene dopo 60 giorni.

## **Parte 4 - Nuovi modelli di struttura tariffaria**

Al momento della stesura del presente documento (luglio 2018) la Regione Piemonte ha allo studio, con il supporto tecnico di SITI, nuovi modelli per l' "integrazione" tariffaria, a livello, regionale del TPL.

In una prima fase lo studio ha generato una Proposta di modello di struttura tariffaria; in una seconda fase (di recente avvio) si è iniziato a condividere lo studio con Enti e Aziende.

La vision individua un sistema tariffario integrato valido per tutto il trasporto pubblico regionale che offra più libertà, più semplicità e più equità.

Gli obiettivi dichiarati sono:

1. attrarre utenza
2. incrementare la fidelizzazione
3. favorire integrazione e interscambio modale
4. garantire un sistema equo e in linea con le esigenze della domanda
5. rendere più evidente la relazione tariffa-qualità dei servizi
6. promuovere la bigliettazione elettronica.

I principi cardine per lo sviluppo di un nuovo modello di struttura tariffaria sono i seguenti:

1. titoli di viaggio svincolati dalle OD e sliding (Nessun vincolo legato alle zone/linee o al mese/settimana)
2. criterio di tariffazione unico, semplice, ed equo: distanza
3. tariffa proporzionale all'effettivo utilizzo (es. "pago solo se viaggio" e "più viaggio meno pago")
4. sistema di tariffazione integrato personalizzabile (L'utente può costruirsi il proprio "piano tariffario" con i modi che gli servono)
5. tariffa proporzionale al livello di servizio offerto (es. la morbida costa meno della punta)
6. bigliettazione elettronica in post payment.

I vincoli ai quali il nuovo modello di struttura tariffaria dovrà sottostare (almeno in una prima fase di durata adeguata) sono i seguenti:

1. titoli di viaggio aggiuntivi che si affiancano e non si sostituiscono a quelli in uso
2. livelli tariffari tali da non cannibalizzare i titoli attualmente in uso
3. garanzia di mantenimento (e sperabile incremento) degli introiti

Un "titolo di viaggio dummy" è attualmente (luglio 2018) in corso di utilizzo per il test di nuovi modelli tariffari nell'ambito di una sperimentazione in corso nella Provincia di Cuneo.

Vi sono più modelli di struttura tariffaria allo studio, al momento l'attenzione è focalizzata su un modello basato sul "best fare", cioè un modello che in base al tempo di utilizzo (giorni, settimana, 4 settimane/mese), al numero di viaggi effettuati e alla distanza percorsa (fascia di percorrenza chilometrica media), indipendente dalle O/D,

determina un costo per l'utente parametrato sui costi dei corrispondenti titoli di viaggio "singoli" che dovrebbero essere utilizzati in assenza di un titolo "integrato".

SiTI sta lavorando alla definizione dei modelli e al settaggio dei relativi parametri, effettuando opportune simulazioni per comprendere gli impatti delle diverse alternative.

## Parte 5 – Promozioni tariffarie

Al fine di garantire un maggior utilizzo dei servizi SFM, L'OE offrirà sin dall'avvio del servizio le seguenti promozioni tariffarie<sup>3</sup>:

**Nuovi titoli turistici SFM Daily/Week:** Trenitalia proporrà all'EC e al gestore del TPL di Torino, l'istituzione di nuovi titoli turistici "integrati" che consentiranno di viaggiare su tutta la rete SFM e TPL, nell'arco temporale di:

- 24h al prezzo di €16,50
- 48h al prezzo di €27,00
- 72h al prezzo di €32,50

**Biglietto "unico":** Trenitalia consentirà l'acquisto in un'unica soluzione di viaggio per spostamenti che comprendano una tratta sulla rete SFM e una tratta sulla rete del trasporto regionale e sovraregionale, mantenendo la regressività chilometrica. A titolo puramente esemplificativo, con Trenitalia il costo del biglietto Pinerolo-Milano - a tariffe vigenti - manterrà l'attuale costo di €13, a fronte di un costo di €17 per biglietti acquistati separatamente.

**Promo "Baby":** si conferma il mantenimento della gratuità per i bambini fino ai 4 anni non compiuti.

**Sconto Junior:** si conferma il mantenimento dello sconto sul biglietto del 50% per i bambini tra i 4 e 12 anni compiuti.

**Promo Junior:** per i bambini tra i 4 e 12 anni non compiuti, inoltre, se accompagnati da un genitore in possesso di un titolo di viaggio valido, abbonamento annuale a 30€ valido per tutta l'area SFM.

**Promo Weekend:** in alcuni periodi dell'anno o in occasione di particolari campagne promozionali (comunicate da Trenitalia all'OE 2 mesi prima dall'attivazione) e con l'obiettivo di incentivare la mobilità durante i giorni pre-festivi e festivi, sarà data la

---

<sup>3</sup> Il cronoprogramma di attivazione delle promozioni tariffarie è riportato nell'allegato 10 | Piano di promozione dell'Immagine e dei Servizi

possibilità a chi è già utilizzatore del servizio (abbonato), di viaggiare liberamente sui treni del perimetro SFM se accompagnati da un adulto pagante.

**Promo Bici e Animali in fascia di morbida:** a partire dal 2022, ovvero con il completamento della fornitura dei nuovi treni Rock e Pop, entrerà in vigore la gratuità per il trasporto della propria bici non pieghevole (bici pieghevole già gratuita) nelle fasce orarie comprese tra le 9:00 e le 16:59 e tra le 20:01 e le 5:59. La stessa gratuità si applicherà anche al trasporto animali.

**Rateizzazione delle tariffe tramite Mobility Manager (B2M):** al fine di incentivare il target dei commuter all'utilizzo del servizio SFM, Trenitalia farà utilizzo della propria leva commerciale per replicare anche in Piemonte il programma Corporate (già implementato da Trenitalia in altre realtà regionali). Tale sistema consentirà alle aziende di acquistare gli abbonamenti del trasporto ferroviario per conto dei propri dipendenti, attraverso un portale web dedicato, e le stesse provvederanno a rateizzare il costo dell'abbonamento in busta paga. Il progetto mira a creare un circolo virtuoso di cui beneficeranno sia i dipendenti dal punto di vista economico, sia le aziende aderenti che potranno offrire ai propri collaboratori un benefit volto ad incrementare il welfare aziendale.

Pur avendo elaborato il PEF dei diversi scenari sulla base del sistema tariffario vigente, come richiesto nel capitolato, Trenitalia propone alla Regione Piemonte la differenziazione delle tariffe tra fasce di punta e fasce di morbida (sul modello londinese) al fine di incentivare l'utilizzo del servizio SFM e agevolare lo spostamento della domanda leisure durante i servizi di morbida, con l'obiettivo di aumentare il carico medio e stimolare la penetrazione del servizio anche dei non utilizzatori.





## ***Contratto di Servizio***

# ***Allegato 8***

## ***Azioni di mitigazione per la gestione dei rischi in capo ad AMP (EC)***

## 1. MATRICE DEI RISCHI

In questa sezione si affronta il tema previsto dalla Delibera 49/2015 dell'ART (Prospetto 3 dell'Allegato A) analizzando le tipologie di rischio per eventi che possono verificarsi durante l'arco temporale dell'affidamento e definendone la ripartizione tra AMP (EC) e Trenitalia (OE).

Rischio valutato	Trenitalia	AMP
Ricavi da mercato: quota imputabile alla politica tariffaria		✓
Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità successive alla stipula del contratto		✓
Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero della evasione	✓	
Riduzione compensazioni		✓
Rischio mancato adeguamento inflattivo dei compensazioni		✓
Dinamica negativa dei costi di produzione per inefficienze gestionali/organizzative	✓	
Dinamica negativa dei ricavi da tariffa per inefficienze commerciali	✓	
Variazioni del costo unitario del personale per effetto dell'applicazione del CCNL e della contrattazione integrativa aziendale	✓	
Variazioni costi operativi	✓	
Variazione approvvigionamento del carburante per trazione	✓	
Incremento oneri finanziari, tranne quelli maturati per tardati pagamenti da parte dell'Ente	✓	
Incremento oneri finanziari maturati per tardati pagamenti da parte dell'Ente		✓
Investimenti in capo a Impresa	✓	
Investimenti in capo all'Ente		✓
Riduzione delle produzioni chilometriche diverse da quelle qualificate sostenibili nel Contratto di Servizio		✓
Modifiche legislative incluse quelle relative al regime fiscale delle attività svolte		✓

## 2. AZIONI DI MITIGAZIONE

In seguito si analizzano i rischi che permangono in capo all'Ente Concedente, e esprimono i connessi danni/benefici per l'OE Affidatario, identificando le eventuali azioni di mitigazione che sono prevedibili all'interno del Contratto di servizio.

Le azioni di mitigazioni sotto indicate sono riferite al verificarsi di un singolo evento; il contemporaneo verificarsi di più eventi può prevedere la contemporanea attivazione di più azioni congiuntamente.

Il Comitato di Gestione del Contratto verifica le condizioni per l'attivazione delle azioni di mitigazione; l'EC è tenuto ad attivare le azioni di mitigazione connesse allo specifico rischio; trascorsi 60 giorni senza che l'EC abbia attivato quanto previsto l'OE procederà ad una riprogrammazione quantitativo/qualitativa dei servizi o dei programmi di investimento secondo i criteri previsti dal Contratto di servizio.

### 2.1. Rischio associato alle modifiche del sistema tariffario previsto all'atto della predisposizione della proposta progettuale

*Danno/Beneficio Potenziale per l'OE:* Le modifiche della politica tariffaria stabilita nel Contratto di Servizio potrebbero determinare sia un beneficio per l'Affidatario (aumento delle tariffe) che un danno (decremento delle tariffe) con conseguente impatto sul Valore della Produzione in relazione ai maggiori/minori introiti.

*Eventuali azioni di mitigazione:* Il danno derivante da un decremento (o mancato aumento) dei ricavi da mercato imputabile alla politica tariffaria trova mitigazione nell'aumento delle compensazioni o, in alternativa, nella revisione/riduzione della produzione secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio.

### 2.2. Rischio associato all'introduzione di agevolazioni/gratuità successivamente alla stipula del contratto

*Danno/Beneficio Potenziale per l'OE:* l'introduzione di agevolazioni o gratuità successive alla stipula del contratto porterebbero a riduzioni dei ricavi da mercato per i servizi precedentemente assoggettati a politica tariffaria, con conseguente impatto negativo sui risultati economici dell'Affidatario.

*Eventuali azioni di mitigazione:* il danno per l'Affidatario è mitigato dalle compensazioni provenienti dall'EC a copertura del mancato ricavo.

### 2.3. Rischio associato alla riduzione delle compensazioni

*Danno/Beneficio Potenziale per l'OE:* La riduzione delle compensazioni determina un impatto negativo sui ricavi per l'Affidatario che vede ridursi la possibilità di copertura dei costi operativi.

*Eventuali azioni di mitigazione:* A fini compensativi, il Contratto di Servizio prevede la messa in atto di azioni quali la riduzione della produzione chilometrica e/o l'adeguamento delle tariffe e/o la ridefinizione del programma di investimenti.

#### **2.4. Rischio associato al mancato adeguamento inflattivo**

*Danno/Beneficio Potenziale per l'OE:* Il mancato adeguamento inflattivo può tradursi nell'incapacità da parte dell'Affidatario di operare in condizioni di sostenibilità economica con conseguente impatto negativo sul servizio offerto.

*Eventuali azioni di mitigazione:* A fini compensativi, il Contratto di Servizio prevede la messa in atto di azioni quali la riduzione della produzione chilometrica e l'aumento delle tariffe.

#### **2.5. Rischio associato all'incremento degli oneri finanziari maturati per ritardati pagamenti da parte dell'Ente Concedente.**

*Danno/Beneficio Potenziale per l'OE:* l'incremento degli oneri finanziari maturati per il ritardo nei pagamenti da parte dell'Ente provoca un impatto negativo sulla dinamica finanziaria dell'Affidatario, nonché un conseguente incremento della posizione creditoria a livello patrimoniale. Questo potrebbe a lungo termine pregiudicarne l'operatività.

*Eventuali azioni di mitigazione:* A fini compensativi, il Contratto di Servizio prevede la messa in atto di azioni quali la riduzione della produzione chilometrica e l'aumento delle tariffe.

#### **2.6. Rischio associato alla riduzione delle produzioni chilometriche diverse da quelle qualificate sostenibili nella proposta progettuale dell'OE e/o nel Contratto di Servizio**

*Danno/Beneficio Potenziale per l'OE:* L'impatto negativo della riduzione delle produzioni chilometriche è legato all'incapacità di soddisfare una determinata fascia di domanda a causa della riduzione del servizio e/o del peggioramento degli standard qualitativi del servizio.

*Eventuali azioni di mitigazione:* Il Contratto di Servizio prevede, a fronte della riduzione della produzione chilometrica, la possibilità di prevedere un incremento tariffario, o di autorizzare una revisione del servizio proposta dall'OE.

#### **2.7. Rischio associato alle modifiche legislative, incluse quelle relative al regime fiscale delle attività svolte**

*Danno/Beneficio Potenziale per l'OE:* Le modifiche relative al regime fiscale delle attività svolte potrebbero tradursi in effetti sia negativi che positivi per l'Affidatario, andando ad incidere sui risultati economici della gestione

*Eventuali azioni di mitigazione:* Il perimetro delle azioni di mitigazione in caso di impatto negativo può prevedere un aumento delle tariffe, la riduzione della produzione chilometrica e/o un aumento delle compensazioni sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

### **3. INCAPENZA DEI FONDI ART. 40 CDS**

Si considera l'ipotesi di sopravvenuta incapienza dei fondi nel caso di ritardo di oltre due mesi nel pagamento di una fattura rispetto ai termini previsti dal Contratto di Servizio. In caso di sopravvenuta incapienza dei fondi stanziati a copertura del contratto e di mancato accordo entro 60 giorni sulla rimodulazione del PEF e della produzione quali/quantitativa dei servizi L'OE procederà, anche in corso d'orario e previa comunicazione all'EC, ad una riprogrammazione quantitativa/qualitativa dei servizi.

A titolo esemplificativo, i criteri generali per la riprogrammazione dei servizi possono essere:

- aumento delle riduzioni stagionali dei servizi;
- riduzione del cadenzamento programmato al sabato fino a portarlo alla produzione dei giorni festivi;
- riduzione del cadenzamento nelle fasce orarie di minor afflusso;
- ridefinizione dell'articolazione dei servizi sulle linee in cui sono presenti altri servizi ferroviari o altre forme di trasporto pubblico;
- riduzione dei servizi maggiormente costosi a livello industriale a parità di produzione.

Ogni provvedimento dovrà comunque essere attivato a seguito di analisi puntuale delle esigenze e necessità del servizio, delle offerte alternative per garantire la mobilità, anche attraverso bus cooperativi, e dell'efficienza industriale dell'OE.

Tali interventi, finalizzati a mantenere l'originario equilibrio economico del Contratto, dovranno essere tali da compensare integralmente la parte di corrispettivo non erogata o che non potrà essere erogata all'OE.



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 9** ***Programma degli investimenti in materiale rotabile***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. per ciascuno scenario di riferimento, che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## Programma degli investimenti in materiale rotabile

Nelle tabelle seguenti sono rappresentati i programmi degli investimenti in materiale rotabile nei diversi scenari di riferimento

### SCENARIO ATTUALE

SCENARIO ATTUALE	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Piano Investimento Treni	Anno0	Anno1	Anno2	Anno3	Anno4	Anno5	Anno6	Anno7
Numero Treni Ordinati								
	9	14	7	0	0	0	0	0
NumeroTreni entrati in servizio								
	0	9	14	7	0	0	0	0
Valore treni nuovi entrati in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che entrano in servizio quell'anno)								
	€ -	€ 88.884.576	€ 117.380.185	€ 69.586.840	€ -	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti								
	€ -	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383
			€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207
			€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474
<b>TOTALE</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 3.555.383</b>	<b>€ 8.250.590</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>
Numero Treni nuovi presenti in servizio								
	0	9	23	30	30	30	30	30
Valore Treni nuovi presenti in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che sono in servizio)								
	€ 8.888.458	€ 97.956.057	€ 209.702.039	€ 273.783.995	€ 275.851.601	€ 275.851.601	€ 275.851.601	€ 275.851.601
Pagamenti								
	€ 8.888.458	€ 89.067.600	€ 111.745.982	€ 64.061.956	€ 2.087.605	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti								
	€ -	€ 3.555.383	€ 8.250.590	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064
Dinamica Immobilizzazione								
	€ -	€ 85.329.193	€ 194.458.788	€ 253.011.563	€ 241.977.499	€ 230.943.435	€ 219.909.371	€ 208.875.307

SCENARIO ATTUALE	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Piano Investimento Treni	Anno8	Anno9	Anno10	Anno11	Anno12	Anno13	Anno14	Anno15
Numero Treni Ordinati								
	0	0	0	0	0	0	0	0
NumeroTreni entrati in servizio								
	0	0	0	0	0	0	0	0
Valore treni nuovi entrati in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che entrano in servizio quell'anno)								
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti								
	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383
	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207
	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474
<b>TOTALE</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>	<b>€ 11.034.064</b>
Numero Treni nuovi presenti in servizio								
	30	30	30	30	30	30	30	30
Valore Treni nuovi presenti in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che sono in servizio)								
	€ 275.851.601	€ 275.851.601	€ 275.851.601	€ 275.851.601	€ 275.851.601	€ 275.851.601	€ 275.851.601	€ 275.851.601
Pagamenti								
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti								
	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064	€ 11.034.064
Dinamica Immobilizzazione								
	€ 197.841.243	€ 186.807.179	€ 175.773.115	€ 164.739.051	€ 153.704.987	€ 142.670.923	€ 131.636.859	€ 120.602.795

SCENARIO ATTUALE	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Manutenzione ciclica Treni	Anno0	Anno1	Anno2	Anno3	Anno4	Anno5	Anno6	Anno7
Numero treni noleggiati netti		16	3	3	3	3	3	3
Valore medio associato a treni noleggiati	€ 4.416.105	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000
NumeroTreni noleggiati mantenuti		3,2	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
Valore medio associato ad 1/5 treni noleggiati	€ 883.221	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000
NumeroTreni entrati in servizio		9	14	7	-	-	-	-
NumeroTreni nuovi mantenuti		-	-	-	-	-	9	14
Valore manutenzione ciclica treni noleggiati	€ -	€ 2.550.000	€ 1.275.000	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Valore manutenzione ciclica treni nuovi	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Pagamenti	€ -	€ 2.550.000	€ 1.275.000	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti ciclica treni noleggio	€ -	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000	€ -
<b>Totale</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 510.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 255.000</b>
Ammortamenti ciclica treni nuovi	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
Dinamica Immobilizzazione	€ -	€ 2.040.000	€ 2.550.000	€ 1.785.000	€ 1.020.000	€ 255.000	€ -	€ -
<b>SCENARIO ATTUALE</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>	<b>2033</b>	<b>2034</b>	<b>2035</b>
Manutenzione ciclica Treni	Anno8	Anno9	Anno10	Anno11	Anno12	Anno13	Anno14	Anno15
Numero treni noleggiati netti	3	3	3	3	3	3	3	3
Valore medio associato a treni noleggiati	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000
NumeroTreni noleggiati mantenuti	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
Valore medio associato ad 1/5 treni noleggiati	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000
NumeroTreni entrati in servizio	-	-	-	-	-	-	-	-
NumeroTreni nuovi mantenuti	7	-	-	-	-	-	-	-
Valore manutenzione ciclica treni noleggiati	€ 2.550.000	€ 1.275.000	€ -	€ 1.275.000	€ 1.275.000	€ -	€ -	€ -
Valore manutenzione ciclica treni nuovi	€ -	€ 6.375.000	€ 8.925.000	€ 10.200.000	€ 10.200.000	€ 2.550.000	€ -	€ -
Pagamenti	€ 2.550.000	€ 7.650.000	€ 8.925.000	€ 10.200.000	€ 10.200.000	€ 3.825.000	€ 1.275.000	€ -
Ammortamenti ciclica treni noleggio	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000	€ -	€ -	€ -
€ -	€ 255.000	€ 255.000	€ 255.000	€ 255.000	€ 255.000	€ 255.000	€ -	€ -
€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 255.000	€ 255.000
€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 255.000	€ 255.000
<b>Totale</b>	<b>€ 510.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 510.000</b>	<b>€ 510.000</b>	<b>€ 510.000</b>
Ammortamenti ciclica treni nuovi	€ -	€ 1.275.000	€ 1.275.000	€ 1.275.000	€ 1.275.000	€ 1.275.000	€ -	€ -
€ -	€ -	€ 1.785.000	€ 1.785.000	€ 1.785.000	€ 1.785.000	€ 1.785.000	€ 1.785.000	€ 1.785.000
€ -	€ -	€ -	€ 2.040.000	€ 2.040.000	€ 2.040.000	€ 2.040.000	€ 2.040.000	€ 2.040.000
€ -	€ -	€ -	€ -	€ 2.040.000	€ 2.040.000	€ 2.040.000	€ 2.040.000	€ 2.040.000
€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000	€ 510.000
<b>Totale</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 1.275.000</b>	<b>€ 3.060.000</b>	<b>€ 5.100.000</b>	<b>€ 7.140.000</b>	<b>€ 7.650.000</b>	<b>€ 6.375.000</b>	<b>€ 6.375.000</b>
Dinamica Immobilizzazione	€ 2.040.000	€ 7.650.000	€ 12.750.000	€ 17.085.000	€ 19.380.000	€ 15.045.000	€ 9.435.000	€ 2.550.000



SCENARIO ATTUALE	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Piano Investimento Contapasseggeri	Anno0	Anno1	Anno2	Anno3	Anno4	Anno5	Anno6	Anno7
N. Sistemi conteggio passeggeri - vetture (in servizio)		14	8					
Investimento	€ 110.500,00							
Sistemi conteggio passeggeri -(corrispettivo monetario a costo storico dei sistemi in servizio)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Ammortamento Sistemi conteggio passeggeri	€ 22.100	€ 22.100	€ 22.100	€ 22.100	€ 22.100	€ 22.100	€ -	€ -
Dinamica Immobilizzazione	€ 88.400	€ 66.300	€ 44.200	€ 22.100	€ -	€ -	€ -	€ -

## SCENARIO BASE E SCENARIO BASE BUS COOPERATIVI

SCENARIO BASE & BASE COOP	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Piano Investimento Treni	Anno0	Anno1	Anno2	Anno3	Anno4	Anno5	Anno6	Anno7
Numero Treni Ordinati								
	9	16	7	0	0	0	0	0
NumeroTreni entrati in servizio								
	0	9	16	7	0	0	0	0
Valore treni nuovi entrati in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che entrano in servizio quell'anno)								
	€ -	€ 88.884.576	€ 131.035.427	€ 69.586.840	€ -	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti								
	€ -	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383
			€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417
				€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474
<b>TOTALE</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 3.555.383</b>	<b>€ 8.796.800</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>
Numero Treni nuovi presenti in servizio								
	0	9	25	32	32	32	32	32
Valore Treni nuovi presenti in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che sono in servizio)								
	€ 8.888.458	€ 99.321.581	€ 222.947.624	€ 287.419.237	€ 289.506.842	€ 289.506.842	€ 289.506.842	€ 289.506.842
Pagamenti								
	€ 8.888.458	€ 90.433.124	€ 123.626.043	€ 64.471.613	€ 2.087.605	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti								
	€ -	€ 3.555.383	€ 8.796.800	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274
Dinamica Immobilizzazione								
	€ -	€ 85.329.193	€ 207.567.820	€ 265.574.385	€ 253.994.112	€ 242.413.838	€ 230.833.564	€ 219.253.291
<b>SCENARIO BASE &amp; BASE COOP</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>	<b>2033</b>	<b>2034</b>	<b>2035</b>
<b>Piano Investimento Treni</b>	<b>Anno8</b>	<b>Anno9</b>	<b>Anno10</b>	<b>Anno11</b>	<b>Anno12</b>	<b>Anno13</b>	<b>Anno14</b>	<b>Anno15</b>
Numero Treni Ordinati								
	0	0	0	0	0	0	0	0
NumeroTreni entrati in servizio								
	0	0	0	0	0	0	0	0
Valore treni nuovi entrati in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che entrano in servizio quell'anno)								
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti								
	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383
	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417	€ 5.241.417
	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474	€ 2.783.474
<b>TOTALE</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>	<b>€ 11.580.274</b>
Numero Treni nuovi presenti in servizio								
	32	32	32	32	32	32	32	32
Valore Treni nuovi presenti in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che sono in servizio)								
	€ 289.506.842	€ 289.506.842	€ 289.506.842	€ 289.506.842	€ 289.506.842	€ 289.506.842	€ 289.506.842	€ 289.506.842
Pagamenti								
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti								
	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 11.580.274
Dinamica Immobilizzazione								
	€ 207.673.017	€ 196.092.743	€ 184.512.470	€ 172.932.196	€ 161.351.922	€ 149.771.649	€ 138.191.375	€ 126.611.101



SCENARIO BASE & BASE COOP	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Piano Investimento Contapasseggeri	Anno0	Anno1	Anno2	Anno3	Anno4	Anno5	Anno6	Anno7
N. Sistemi conteggio passeggeri - vetture (in servizio)								
		14	7					
Investimento								
		€	110.500,00					
Sistemi conteggio passeggeri - (corrispettivo monetario a costo storico dei sistemi in servizio)								
		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Ammortamento Sistemi conteggio passeggeri								
	€	22.100	€	22.100	€	22.100	€	22.100
							€	-
		€	-	€	-	€	-	€
Dinamica Immobilizzazione								
	€	88.400	€	66.300	€	44.200	€	22.100
							€	-
							€	-
							€	-

## SCENARIO EVOLUTIVO

SCENARIO EVOLUTIVO	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Piano Investimento Treni	Anno0	Anno1	Anno2	Anno3	Anno4	Anno5	Anno6	Anno7
Numero Treni Ordinati	9	14	9	0	6	0	0	0
NumeroTreni entrati in servizio	0	9	14	9	0	6	0	0
Valore treni nuovi entrati in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che entrano in servizio quell'anno)	€ -	€ 88.884.576	€ 117.380.185	€ 83.242.081	€ -	€ 59.256.384	€ -	€ -
<b>Ammortamenti</b>								
€ -	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383
€ -	€ -	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207
€ -	€ -	€ -	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683
€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 2.370.255	€ 2.370.255	€ 2.370.255
<b>TOTALE</b>	€ -	€ 3.555.383	€ 8.250.590	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529
Numero Treni nuovi presenti in servizio	0	9	23	32	32	38	38	38
Valore Treni nuovi presenti in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che sono in servizio)	€ 8.888.458	€ 97.956.057	€ 211.067.564	€ 287.009.580	€ 295.432.481	€ 346.985.535	€ 348.763.226	€ 348.763.226
<b>Pagamenti</b>	€ 8.888.458	€ 89.067.600	€ 113.111.507	€ 75.942.016	€ 8.422.901	€ 51.553.054	€ 1.777.692	€ -
<b>Ammortamenti</b>	€ -	€ 3.555.383	€ 8.250.590	€ 11.580.274	€ 11.580.274	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529
<b>Dinamica Immobilizzazione</b>	€ -	€ 85.329.193	€ 194.458.788	€ 266.120.595	€ 254.540.321	€ 299.846.176	€ 285.895.647	€ 271.945.118
<b>SCENARIO EVOLUTIVO</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>	<b>2033</b>	<b>2034</b>	<b>2035</b>
<b>Piano Investimento Treni</b>	<b>Anno8</b>	<b>Anno9</b>	<b>Anno10</b>	<b>Anno11</b>	<b>Anno12</b>	<b>Anno13</b>	<b>Anno14</b>	<b>Anno15</b>
Numero Treni Ordinati	0	0	0	0	0	0	0	0
NumeroTreni entrati in servizio	0	0	0	0	0	0	0	0
Valore treni nuovi entrati in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che entrano in servizio quell'anno)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Ammortamenti</b>	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383	€ 3.555.383
€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207	€ 4.695.207
€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683	€ 3.329.683
€ 2.370.255	€ 2.370.255	€ 2.370.255	€ 2.370.255	€ 2.370.255	€ 2.370.255	€ 2.370.255	€ 2.370.255	€ 2.370.255
<b>TOTALE</b>	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529
Numero Treni nuovi presenti in servizio	38	38	38	38	38	38	38	38
Valore Treni nuovi presenti in servizio (corrispettivo monetario a costo storico del valore dei treni che sono in servizio)	€ 348.763.226	€ 348.763.226	€ 348.763.226	€ 348.763.226	€ 348.763.226	€ 348.763.226	€ 348.763.226	€ 348.763.226
<b>Pagamenti</b>	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Ammortamenti</b>	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529	€ 13.950.529
<b>Dinamica Immobilizzazione</b>	€ 257.994.589	€ 244.044.060	€ 230.093.531	€ 216.143.002	€ 202.192.473	€ 188.241.944	€ 174.291.415	€ 160.340.886

SCENARIO EVOLUTIVO	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Manutenzione ciclica Treni	Anno0	Anno1	Anno2	Anno3	Anno4	Anno5	Anno6	Anno7
Numero treni noleggiati netti		16	3	3	3	3	3	3
Valore medio associato a treni noleggiati	€ 4.416.105	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000	€ 1.110.000
NumeroTreni noleggiati mantenuti		3,2	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
Valore medio associato ad 1/5 treni noleggiati	€ 883.221	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000	€ 222.000
NumeroTreni entrati in servizio		9	14	9	-	6	-	-
NumeroTreni nuovi mantenuti		-	-	-	-	-	9	14
Valore manutenzione ciclica treni noleggiati	€ -	€ -	€ 3.825.000	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Valore manutenzione ciclica treni nuovi	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Pagamenti	€ -	€ -	€ 3.825.000	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Ammortamenti ciclica treni noleggio	€ -	€ -	€ 765.000	€ 765.000	€ 765.000	€ 765.000	€ 765.000	€ 765.000
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Totale</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>	<b>€ 765.000</b>
Ammortamenti ciclica treni nuovi	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
<b>Totale</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
Dinamica Immobilizzazione	€ -	€ -	€ 3.060.000	€ 2.295.000	€ 1.530.000	€ 765.000	€ -	€ -

SCENARIO EVOLUTIVO	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Piano Investimento Contapasseggeri	Anno0	Anno1	Anno2	Anno3	Anno4	Anno5	Anno6	Anno7
N. Sistemi conteggio passeggeri - vetture (in servizio)		14	8					
Investimento	€ 110.500,00							
Sistemi conteggio passeggeri -(corrispettivo monetario a costo storico dei sistemi in servizio)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Ammortamento Sistemi conteggio passeggeri	€ 22.100	€ 22.100	€ 22.100	€ 22.100	€ 22.100	€ 22.100	€ -	€ -
Dinamica Immobilizzazione	€ 88.400	€ 66.300	€ 44.200	€ 22.100	€ -	€ -	€ -	€ -

## PIANO INVESTIMENTI (COMPONENTE K)

SFM Programma di investimenti in materiale rotabile			
<i>Prima tranche 9 Rock</i>		31/12/2021	
<i>Seconda tranche 7 Rock</i>		31/12/2022	
<i>Prima tranche 9 Pop</i>		31/12/2022	
<i>Terza tranche 7 Rock</i>		31/12/2023	
<i>Quarta tranche 6 Rock</i>		31/12/2025	
Materiale acquistato	Numero mesi dall'avvio del servizio	Costo do acquisto unitario	Valori ammortamento periodo contrattuale
<i>n. 9 Rock 5 Casse</i>	-	€ 9.876.063,99	€ 51.553.054,01
<i>n. 7 Rock 5 Casse</i>	12	€ 9.940.977,08	€ 37.576.893,38
<i>n. 9 Pop 4 Casse</i>	12	€ 6.827.620,80	€ 33.182.273,09
<i>n. 7 Rock 5 Casse</i>	24	€ 9.940.977,08	€ 34.793.419,79
TOTALE VALORE AMMORTAMENTI SCENARIO BASE			€ 157.105.640,27
<i>n. 6 Rock 5 Casse</i>	48	€ 9.876.063,99	€ 24.887.681,25
TOTALE VALORE AMMORTAMENTI SCENARIO EVOLUTIVO			€ 181.993.321,52



## ***Contratto di Servizio***

# ***Allegato 10***

## ***Piano di promozione dell'immagine e dei servizi***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*



## OBIETTIVI

*Trenitalia S.p.A.* sviluppa un qualificato piano di marketing basato sia sui fabbisogni dei viaggiatori, sia su una nuova brand identity, che promuova il servizio SFM come valida, efficace ed ecologica alternativa al mezzo privato.

Il piano di marketing è declinato su 3 aspetti:

- azioni di promozione e comunicazione per affermare un'immagine unitaria e coordinata dei servizi sotto il logo SFM (i.e. brand strategy, content strategy e canali di comunicazione declinati per ciascun target di clienti a cui ci rivolgiamo);
- azioni di promozione e comunicazione per affermare il ruolo del SFM come strumento di valorizzazione e promozione del territorio;
- azioni di promozione per stimolare l'utilizzo dei servizi SFM.

La brand identity per il servizio SFM prevede l'utilizzo, in tutte le forme di comunicazione, del seguente logo:



*Logo SFM*

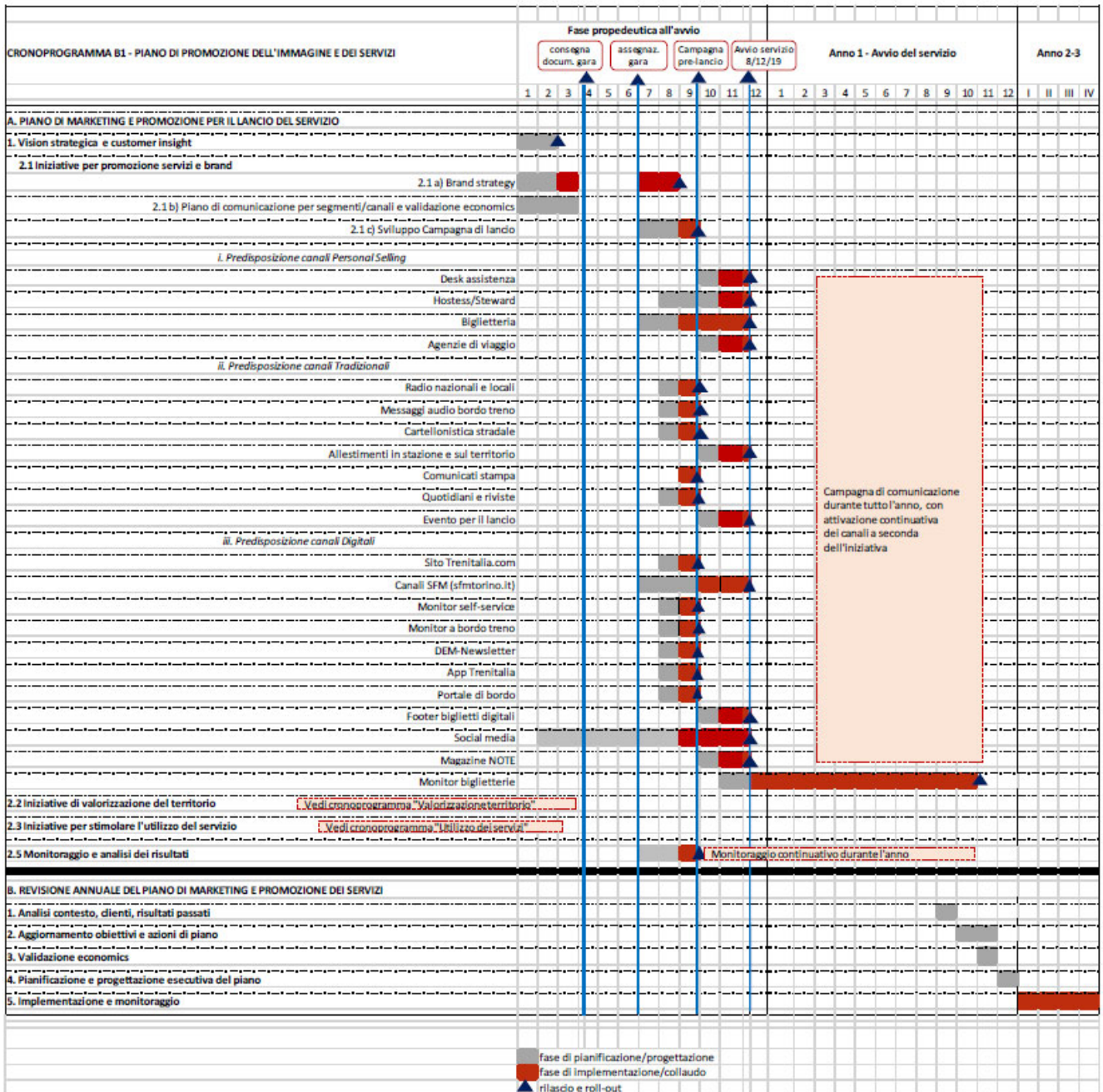
Per la comunicazione relativa ai servizi bus integrativi e cooperativi sarà utilizzato il seguente logo



*Logo bus SFM XL*

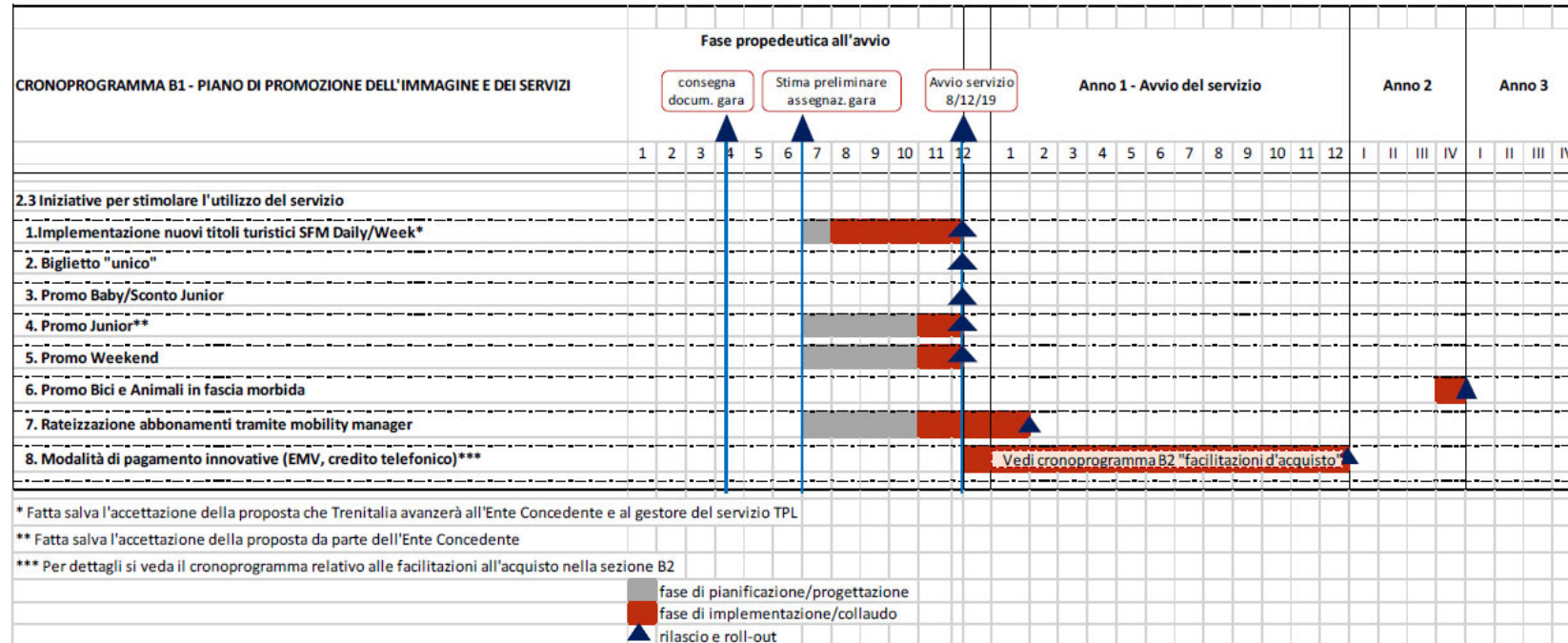
## CRONOPROGRAMMA

Nelle tabelle seguenti sono rappresentati i cronoprogrammi di attuazione del Piano di promozione dell'immagine e dei servizi



Cronoprogramma Piano di marketing e promozione per il lancio del servizio





Cronoprogramma delle iniziative per stimolare l'utilizzo del servizio

## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati i costi di attuazione del Piano di promozione dell'immagine e dei servizi

SCHEDA PROGETTO B1 - PIANO DI PROMOZIONE DELL'IMMAGINE E DEI SERVIZI					
<b>PIANO DI PROMOZIONE DELL'IMMAGINE E DEI SERVIZI</b>		<i>Data inizio progetto</i>			1/2/2019
		<i>Data fine progetto</i>			31/12/2021
		<i>Data rilascio finale</i>			31/12/2021
		<i>Costo totale progetto (€)</i>			8,260,000
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Planificazione	1/1/2019	8/12/2019	8/12/2019	Planificazione delle azioni di marketing e di promozione, individuazione dei canali di comunicazione e pianificazione delle azioni per la loro attivazione	
Preparazione/Implementazione	1/3/2019	31/12/2021	31/12/2021	Finalizzazione dei contenuti, predisposizione dei canali e go live dell'intero piano	
<b>Dettaglio piano di marketing e promozione del servizio</b>					
1. Vision strategica e customer insight	1/1/2019	28/02/2019	28/02/2019	Definiti la vision strategica, gli obiettivi del piano di marketing e promozione per target di riferimento	150,000
2.1 Iniziative per promozione servizi e brand	1/1/2019	31/10/2020	31/10/2020	Diffusione conoscenza e incremento utilizzo dei servizi sotto il logo SFM	4,800,000
2.1 a) Brand strategy	1/1/2019	31/8/2019	31/8/2019	Nuova brand strategy	
2.1 b) Piano di comunicazione per segmenti/canali e validazione economics	1/1/2019	31/3/2019	31/3/2019	Piano di promozione e comunicazione predisposto	
2.1 c) Sviluppo Campagna di lancio	1/7/2019	30/9/2019	30/9/2019	Campagna di lancio attivata	
i. Predisposizione canali Personal Selling	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Canale personal selling attivato	
ii. Predisposizione canali Tradizionali	1/8/2019	8/12/2019	8/12/2019	Canali tradizionali attivati	
iii. Predisposizione canali Digitali	1/2/2019	8/12/2019	8/12/2019	Canali digitali attivati	
di cui: Installazione monitor nelle biglietterie (informazione e promozione)	31/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	comunicazione su monitor biglietterie attivata	
<b>Dettaglio iniziative di valorizzazione del territorio</b>					
2.2 Iniziative di valorizzazione del territorio	1/7/2019	31/12/2020	31/12/2020	Incremento dei viaggi leisure con diffusione materiale promozionale e partecipazione ad eventi	2,050,000
Leaflet illustrativi	1/7/2019	30/09/2020	30/09/2020	leaflet lanciati	
Brochure itinerari di viaggio linee SFM	1/7/2019	30/06/2020	30/06/2020	Brochure lanciate	
Travel book Torino e Piemonte	1/7/2019	31/12/2020	31/12/2020	Travel book lanciati	
Creazione leisure corner per promozione servizio	1/10/2019	31/12/2020	31/12/2020	Leisure corner realizzati (secondo pianificazione)	
Eventi (Official Carrier, co-marketing, attività per bambini)	1/10/2019	31/12/2020	31/12/2020	Eventi svolti (in base al calendario eventi predisposto)	

<b>Dettaglio iniziative per stimolare l'utilizzo del servizio</b>					
2.3 Iniziative per stimolare l'utilizzo del servizio	1/7/2019	31/12/2021	31/12/2021	Aumento della domanda e utilizzo del servizio attraverso l'introduzione di nuovi prodotti e facilitazioni	260,000
1. Implementazione nuovi titoli turistici SFM Daily/Week	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	nuovi titoli lanciati	
2. Biglietto "unico"	8/12/2019	8/12/2019	8/12/2019	biglietto unico lanciato	
3. Promo Baby/Sconto Junior	8/12/2019	8/12/2019	8/12/2019	Promo lanciate	
4. Promo Junior	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Promo lanciate	
5. Promo Weekend	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Promo lanciate	
6. Promo Bici e Animali in fascia morbida	1/10/2021	31/12/2021	31/12/2021	Promo lanciate	
7. Rateizzazione abbonamenti tramite mobility manager	1/7/2019	31/01/2020	31/01/2020	Aumento utilizzo servizio per gli spostamenti casa-lavoro dei commuters con SFM	
8. Modalità di pagamento innovative (EMV, credito telefonico)	8/12/2019	31/12/2020	31/12/2020	Aumento utilizzo servizio	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up	Le azioni dettagliate di seguitosi ripetono durante l'intero arco dell'affidamento				
B. Revisione annuale del piano di marketing e promozione dei servizi	1/9/2020	31/12/2021	31/12/2021	Sviluppare l'azione di marketing e promozione	1,000,000
1. Analisi contesto, clienti, risultati passati	1/9/2020	30/9/2020	30/9/2020		
2. Aggiornamento obiettivi e azioni di piano	1/10/2020	30/11/2020	30/11/2020		
3. Validazione economics	1/11/2020	30/11/2020	30/11/2020		
4. Pianificazione e progettazione esecutiva del piano	1/12/2020	31/12/2020	31/12/2020		
5. Implementazione e monitoraggio	1/1/2021	31/12/2021	31/12/2021		

*Piano di promozione dell'immagine e dei servizi - Scheda di progetto*



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 11**

## ***Rete di vendita dei titoli di viaggio***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## OBIETTIVI

Trenitalia S.p.A. si impegna a facilitare l'accesso ai servizi SFM con la continua evoluzione della rete di vendita, al fine di:

- ottenere una maggiore diffusione sul territorio dei punti vendita dei titoli di viaggio, attraverso l'ottimizzazione della rete di vendita delle biglietterie, il potenziamento delle self service, la messa a disposizione della capillare rete di punti vendita di terzi e agenzie di viaggio di Trenitalia, sia a livello locale, sia nazionale e internazionale. L'OE si impegna a:
  - Sostituire e integrare l'attuale rete di vendita di GTT al fine di garantire l'omogeneità del servizio offerto.
  - Installare punti vendita self service in località attualmente sprovviste (Borgaro di Torino, Borgone, Cambiano/Santena, Cuorné, Lanzo, San Benigno Canavese, San Damiano d'Asti, San Maurizio Canavese, Venaria)
  - Aumentare di circa il 20% le stazioni coperte da un punto vendita.
  - Portare il nuovo indicatore di copertura, in termini di rapporto tra numero di punti vendita e fermata/stazione al 59,1% (attualmente 49,5%).
  - Portare il rapporto tra numero di punti vendita e popolazione (dei comuni SFM) all'0,00308% (attualmente 0,00258%).

<b>RETE DI VENDITA A TERRA (Asset proprietario):</b>				
Biglietterie, Monitor touch, Self Service nel perimetro SFM a partire dall'inizio del servizio				
	Trenitalia (attuale)	GTT (attuale)	Totale attuale Trenitalia + GTT	TOTALE nuovo SFM
<b>Biglietterie*</b>	17	4	21	17
<b>Monitor touch biglietterie</b>				17
<b>Self-service</b>	102	5	107	122
<b>Totale Punti Vendita (asset proprietario)</b>	119	9	128	139
<b>Numero di fermate sul perimetro SFM</b>	61	32	93	93
<i>di cui Fermate/Stazioni con punto vendita</i>			46	55
<i>Rapporto fra Fermate/Stazioni con punto vendita e Fermate/Stazioni Complessive</i>			49,5%	59,1%
<b>Popolazione dei comuni serviti da SFM</b>			1.785.998	1.785.998
<i>Rapporto fra Fermate/Stazioni con punto vendita e Popolazione</i>			0,00258%	0,00308%

Note:

\* le biglietterie includono 2 biglietterie per tratte di lunga distanza (Torino Porta Susa e Torino Porta Nuova).

*Rete di vendita*



## Rete di vendita

### Area di Torino



-  17 Biglietteria Trenitalia | sfm
-  122 Self Service Trenitalia | sfm
-  2 Desk Trenitalia | sfm



Mappa della Rete di vendita

- facilitare l'acquisto dei titoli di viaggio, attraverso la semplificazione dell'accesso ai canali digitali e dell'acquisto sugli stessi, l'introduzione di modalità paperless/ticketless e pay per use, l'introduzione di modalità di rateizzazione dell'abbonamento in busta paga (con il coinvolgimento dei mobility manager - B2M).

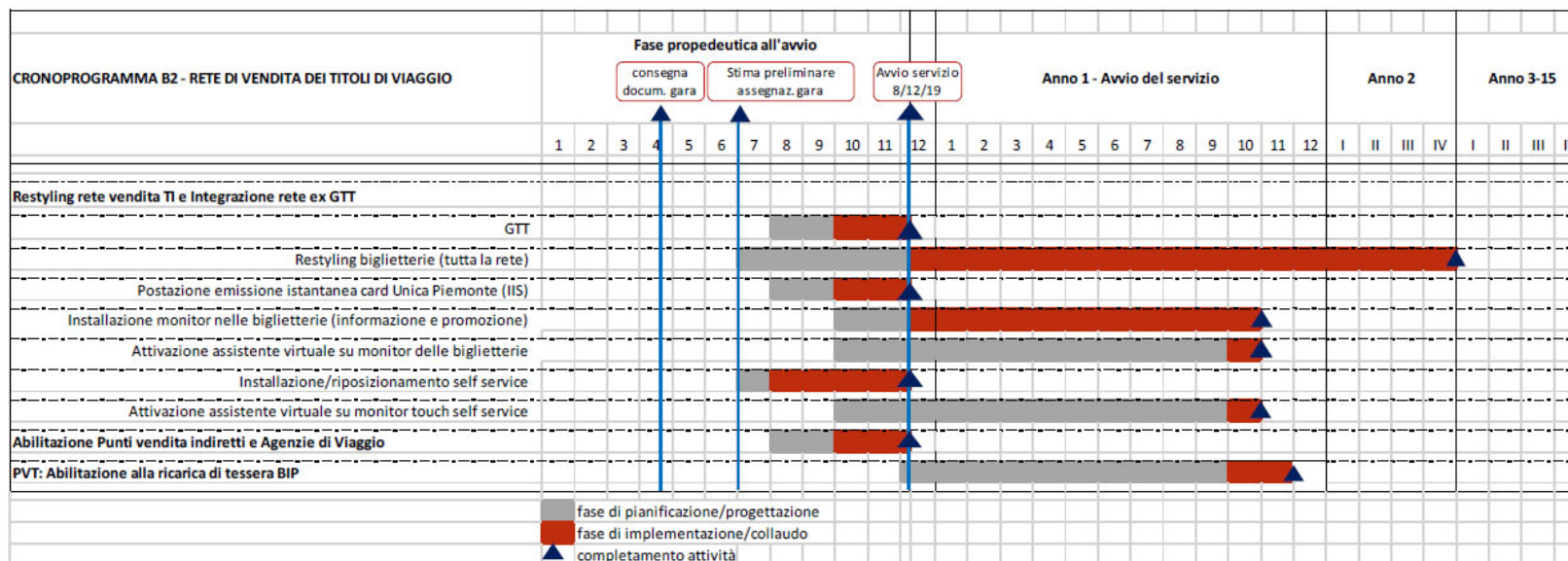
- ampliare le modalità di pagamento disponibili, attraverso l'introduzione di soluzioni innovative e molteplici (bancomat pay, carte EMV, credito telefonico, borsellino elettronico ricaricabile da distributori automatici, Amazon pay, Apple pay, Paypal, AliPay, Samsung Pay, SatisPay, etc.).
- realizzare un maggior controllo dell'evasione, integrando le attività di contolleria del capotreno con personale di assistenza e sicurezza nelle stazioni e a bordo treno, supportate da campagne ad hoc antievasione, interventi formativi nelle scuole dell'area metropolitana.

		CORSA SEMPLICE TRENITALIA (ZONE E PENTAKM)	CORSA SEMPLICE INTEGRATA (BIM)	NUOVI BIGLIETTI PROMOZIONALI/ TURISTICI (PASS)	ABBONAMENTO TRENITALIA	ABBONAMENTO INTEGRATO (FORMULA)	RIMBORSO	DUPLICATO
 Attivi								
 Non attivi								
 Biglietteria		●	●	●	●	●	●	●
 Self Service		●	●	●	●	●	●	●
 Monitor touch di biglietteria		●	●	●	●	●	●	●
 Punti Vendita Terzi		●	●	●	●	●	●	●
 Agenzie di Viaggio		●	●	●	●	●	●	●
 OTA (GoEuro, Trainline)		●	●	●	●	●	●	●
 Tour Operator Esteri		●	●	●	●	●	●	●
 Trenitalia.com		●	●	●	●	●	●	●
 Nuova APP Trenitalia		●	●	●	●	●	●	●
 NUGO		●	●	●	●	●	●	●
 B2B Corporate		●	●	●	●	●	●	●
 B2M (Business to Mobility)		●	●	●	●	●	●	●
 B2H (Business to Hotel)		●	●	●	●	●	●	●
 Pass Elettronico (Check-in/Check-out)		●	●	●	●	●	●	●
 Bip4MaaS		●	●	●	●	●	●	●
 Beacon		●	●	●	●	●	●	●

Modalità di vendita per canale

## CRONOPROGRAMMA

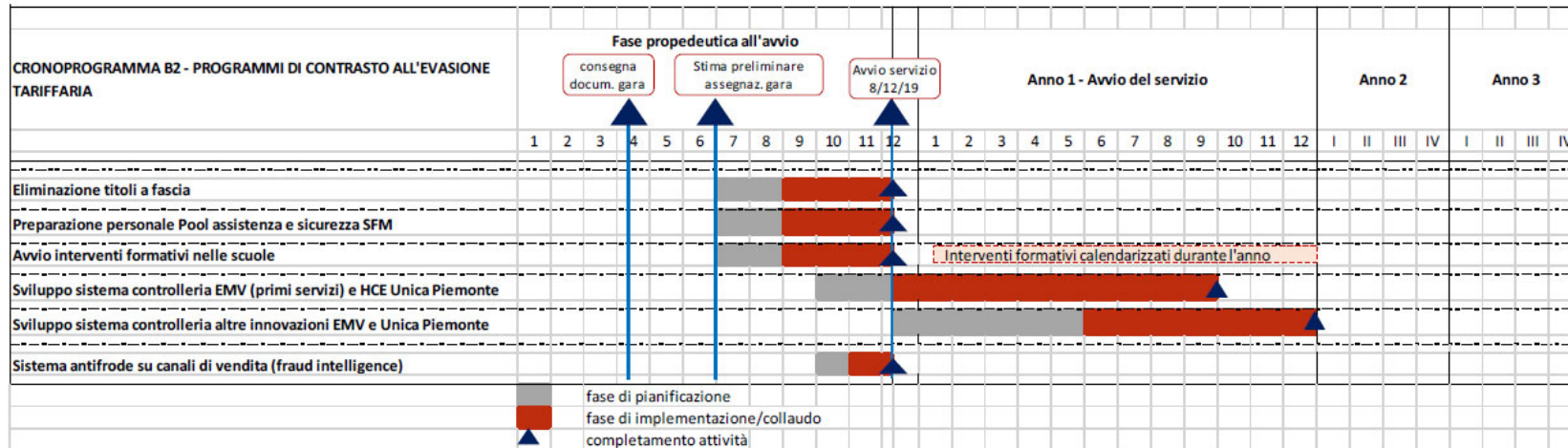
Nelle tabelle seguenti sono rappresentati i cronoprogrammi delle azioni riguardanti la Rete di vendita dei titoli di viaggio



Cronoprogramma rete di vendita e titoli di viaggio







*Cronoprogramma per l'implementazione delle misure di contrasto all'evasione*

## SCHEDE DI PROGETTO

Nelle tabelle seguenti sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti la Rete di vendita dei titoli di viaggio

SCHEDA PROGETTO B2: RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO					
<b>PUNTI DI VENDITA FISICI</b>		Data inizio progetto			1/7/2019
		Data fine progetto			31/12/2021
		Data rilascio finale			31/12/2021
		Costo totale progetto (€)			2,921,064
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Planificazione	1/7/2019	30/9/2020	30/9/2020	Progettazione e pianificazione degli sviluppi della rete di vendita, inclusi gli adeguamenti software necessari	
Preparazione/implementazione	1/8/2019	31/12/2021	31/12/2021	Go live della rete di vendita	
<b>Dettaglio</b>					<b>2,921,064</b>
Allestimento Hardware e software e formazione personale biglietterie ex GTT	1/8/2019	8/12/2019	8/12/2019	Allestimento di 4 Biglietterie GTT (Voipiano, Torino Dora, Ciriè, Rivarolo). Realizzazione Interventi SW centrali.	
Restyling biglietterie (tutta la rete)	1/7/2019	31/12/2021	31/12/2021	Layout unitario per tutte le biglietterie SFM	
Allestimento nuove postazioni di emissione istantanea card (IIS)	1/8/2019	8/12/2019	8/12/2019	Maggiore capillarità postazioni di emissione card Unica con l'attivazione di ulteriori 10 località in area SFM	
Installazione monitor nelle biglietterie (informazione e promozione)	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Disponibilità di monitor nelle biglietterie con informazioni commerciali per gli utenti	
Attivazione assistente virtuale sui monitor di biglietteria	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Estensione della disponibilità dei servizi di biglietteria	I costi dell'investimento sono inclusi nella scheda C
Installazione/riposizionamento self service	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Maggiore diffusione rete self service attraverso: installazione 15 nuove self service full; sostituzione 5 self service di GTT; installazione self in ulteriori 9 località SFM oggi sprovviste di rete vendita fisica aziendale. Brandizzazione self ed aggiornamento con prodotti SFM	
Attivazione assistente virtuale sui monitor touch delle self service	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Maggiore assistenza ai viaggiatori. Incremento del numero di acquisti andati a buon fine	I costi dell'investimento sono inclusi nella scheda C
Abilitazione Punti vendita indiretti e Agenzie di Viaggio	1/8/2019	8/12/2019	8/12/2019	Ampliamento della rete vendita terza	
PVT: Abilitazione alla ricarica tessera Unica	1/12/2019	30/11/2020	30/11/2020	Possibilità di ricarica tessera da PVT	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Rete di vendita dei titoli di viaggio. Punti di vendita fisici - Scheda di progetto*

SCHEDA PROGETTO B2: RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO					
<b>FACILITAZIONI NELL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO</b>		Data inizio progetto		1/7/2019	
		Data fine progetto		31/3/2021	
		Data rilascio finale		31/3/2021	
		Costo totale progetto (€)		923,150	
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Planificazione	1/7/2019	31/5/2020	31/5/2020	Progettazione e pianificazione delle facilitazioni nell'acquisto dei titoli di viaggio e nuove modalità di pagamento	
Preparazione/implementazione	1/10/2019	31/03/2021	31/03/2021	Go live delle facilitazioni nell'acquisto dei titoli di viaggio e nuove modalità di pagamento	
<b>Dettaglio Facilitazioni all'acquisto</b>					<b>923,150</b>
Credito telefonico	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Facilitare l'acquisto dei biglietti in qualunque momento, in particolare per chi non usa le carte di credito	
Wallet elettronico ricaricabile tramite vending machine	8/12/2019	30/9/2020	30/9/2020	Facilitare l'acquisto dei biglietti in qualunque momento, in particolare per chi non usa le carte di credito	
Nuovi metodi di pagamento (Bancomat Pay, Apple Pay, ...)	1/7/2019	31/3/2020	31/3/2020	Facilitare l'acquisto dei biglietti in qualunque momento per i clienti che hanno attivato nuovi strumenti di pagamento di uso comune	
Pagamenti EMV contactless (attrezzaggio e attivazione primi servizi)	1/11/2019	30/9/2020	30/9/2020	Attivazione nuova esperienza di viaggio "paperless" in modalità check-in check-out utilizzando supporti abilitanti già in possesso dei viaggiatori (carte di pagamento EMV, Unica Piemonte fisica o virtualizzata su smartphone o tecnologia beacon	
Pagamenti EMV contactless (tutta la rete)	1/11/2019	31/12/2020	31/12/2020		
Evoluzione Smartcard UNICA Piemonte (check-in check-out)	8/12/2010	31/12/2020	31/12/2020		
HCE (Virtualizzazione della smart card)	1/10/2019	30/9/2020	30/9/2020		
Acquisto di prossimità grazie all'utilizzo di tecnologie beacon	1/10/2019	31/03/2021	31/03/2021		
<b>Documentazione *</b>	NA	NA	NA		
<b>Collaudo *</b>	NA	NA	NA		
<b>Follow up *</b>	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Rete di vendita dei titoli di viaggio. Facilitazione all'acquisto - Scheda di progetto*



SCHEMA PROGETTO B2: RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO					
<b>PUNTI VENDITA ONLINE</b>		Data inizio progetto		1/7/2019	
		Data fine progetto		30/9/2020	
		Data rilascio finale		30/9/2020	
		Costo totale progetto (€)		1,157,068	
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Pianificazione	1/7/2019	30/10/2019	30/10/2019	Progettazione e pianificazione dello sviluppo dei canali online per il sistema SFM	
Preparazione/Implementazione	1/9/2019	30/9/2020	30/9/2020	Go live dei canali online	
<b>Dettaglio</b>					
Canali B2C	7/1/2019	1/10/2020	1/10/2020	Potenziamento della rete di vendita online (per clienti consumer)	310,000
Sezione web dedicata ad SFM (contenuti statici)	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Area web dedicata al servizio SFM lanciata	
Sezione web dedicata ad SFM (widget)	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Area riservata ai possessori di carta BIP o UNICA Piemonte per l'accesso alle informazioni sul servizio e a quelle associate al profilo del cliente lanciata	
Area riservata Carta Unica (funzioni avanzate)	1/7/2019	30/9/2020	30/9/2020	Area riservata ai possessori di carta BIP o UNICA Piemonte per l'accesso all'area di vendita lanciata	
Nuova App Trenitalia	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Nuove funzioni per migliorare la customer experience dei clienti digitali attivate	296,298
Canali B2B	1/7/2019	31/8/2020	31/8/2020	Potenziamento della rete di vendita online (per i clienti business)	450,770
B2B Corporate	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Incremento nell'utilizzo del servizio con attivazione servizi dedicati al settore B2B	
B2M Mobility Welfare	1/7/2019	31/01/2020	31/01/2020	Incremento nell'utilizzo del servizio con attivazione servizi dedicati al settore B2M	
B2H Business to Hotel	1/7/2019	31/8/2020	31/8/2020	Incremento nell'utilizzo del servizio con attivazione servizi dedicati al settore B2H	
Online Travel Agencies	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Ampliamento canali OTA	100,000
Aggregatori: GO Euro - Trainline	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Maggiore diffusione dei prodotti sfm	
App Nugo	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Maggiore diffusione dei prodotti sfm	
Tour Operator esteri / GDS	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Maggiore diffusione dei prodotti sfm	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Rete di vendita dei titoli di viaggio. Punti di vendita online - Scheda di progetto*

SCHEDA PROGETTO B2: FACILITA' ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO E SVILUPPO RETE VENDITA					
<b>CONTRASTO ALL'EVASIONE</b>		Data inizio progetto		1/7/2019	
		Data fine progetto		31/12/2020	
		Data rilascio finale		31/12/2020	
		Costo totale progetto (€)		79,303	
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Pianificazione	1/7/2019	31/5/2020	31/5/2020	Pianificazione dei piani antievasione e stima dei risultati attesi	
Preparazione/implementazione	1/9/2019	31/12/2020	31/12/2020	Go live delle azioni pianificate di contrasto all'evazione	
<b>Dettagli</b>					<b>79,303</b>
Eliminazione titoli a fascia	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Ridurre l'evasione eliminando titoli di viaggio a data aperta	
Preparazione personale Pool assistenza e sicurezza SFM	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Personale formato sui nuovi servizi e prodotti	
Avvio interventi formativi nelle scuole	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Promuovere il treno e incrementare la consapevolezza dei viaggiatori di domani	
Sviluppo sistema controlleria EMV (primi servizi) e HCE Unica Piemonte	1/10/2019	30/9/2020	30/9/2020	Facilitare l'accesso al treno in modalità paperless utilizzando come biglietto un supporto di uso comune già in possesso dei viaggiatori (carte di pagamento, Unica Piemonte, smartphone,...)	
Sviluppo sistema controlleria altre innovazioni EMV e Unica Piemonte	8/12/2019	31/12/2020	31/12/2020		
Sistema antifrode su canali di vendita (fraud intelligence)	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Sistema già in uso	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Rete di vendita dei titoli di viaggio. Contrasto all'evazione - Scheda di progetto*



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 12** ***Integrazione funzionale e tariffaria*** ***con altre modalità di trasporto*** ***pubblico***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita dal Trenitalia S.p.A., che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## OBIETTIVI

Trenitalia si impegna ad attuare azioni volte a favorire l'integrazione funzionale e tariffaria dell'SFM con ulteriori servizi di Trasporto Pubblico presenti sul territorio. Mantenere e sviluppare le integrazioni esistenti.

In linea generale, Trenitalia:

- partecipa e concorre allo sviluppo del sistema FORMULA: ammettendo gratuitamente tutti i possessori di un abbonamento gomma valido per la zona "U" con speciali agevolazioni per giovani fin dall'avvio del servizio sui servizi SFM dell'area urbana di Torino; proponendo, quale soggetto partner commerciale di Formula, di estendere tale condizione commerciale anche per gli abbonamenti studenti di tipo "A", a condizione che il riparto dell'integrazione tariffaria venga ridisegnata in base all'applicazione del clearing.
- partecipa attivamente al gruppo di lavoro indetto da Regione Piemonte per la definizione dell'evoluzione del Progetto Integrato Piemonte (BIP) per l'interoperabilità dei titoli di viaggio e la tariffazione a consumo in ottica MaaS
- si propone come soggetto tecnico per l'individuazione di nuovi servizi di trasporto pubblico con i quali armonizzare i servizi a livello modale (funzionale) e dal punto di vista tariffario.



## SCHEDE DI PROGETTO

Nelle tabelle seguenti sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti l'Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico

SCHEDE PROGETTO B3: INTEGRAZIONE FUNZIONALE E TARIFFARIA CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO PUBBLICO						
<b>Descrizione: integrazione con altre modalità di trasporto pubblico</b>					Data inizio progetto	1/1/2019
					Data fine progetto	31/3/2020
					Data rilascio finale	31/3/2020
					Costo totale progetto (€)	1,252,500
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)	
Pianificazione	1/1/2019	31/10/2019	31/10/2019	Analisi dello scenario e individuazione delle modalità di integrazione		
Preparazione/Implementazione	1/2/2019	31/3/2020	31/3/2020	Go live delle integrazioni pianificate: integrazione a livello di informazione da fornire ai clienti, integrazione dei sistemi		
<b>Dettaglio</b>						
Analisi dello scenario	1/1/2019	28/2/2019	28/2/2019	individuazione delle integrazioni possibili	300,000	
Pianificazione delle integrazioni	1/7/2019	31/10/2019	31/10/2019	integrazioni identificate e pianificate	400,000	
Integrazione funzionale (informativa)					123,000	
<i>Servizi bus cooperativi integrativi</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Essere sempre informati sull'intero viaggio intermodale		
<i>Servizi ferroviari regionali</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Essere sempre informati sull'intero viaggio intermodale		
<i>Servizi ferroviari lunga percorrenza/AV</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Essere sempre informati sull'intero viaggio intermodale		
Integrazione dei sistemi di vendita					50,000	
<i>Integrazione servizi door-to-door su Nugo</i>	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Unico acquisto per l'uso di più vettori		
Estensione abbonamenti studenti solo gomma U, A e UA a SFM	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Facilità di spostamento nel nodo di Torino con unico abbonamento		
<i>Servizi bus cooperativi integrativi</i>	Previo accordo commerciale con gli affidatari del servizio bus			Unico acquisto per l'uso di più vettori		
<i>Servizi ferroviari regionali</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Unico acquisto per l'uso di più vettori		
<i>Servizi ferroviari lunga percorrenza/AV</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Unico acquisto per l'uso di più vettori		

Servizi "primo/ultimo miglio" eccetto trasporto dolce [Sezione B4]					229,500
<i>Parcheggi (Metropark, Parkcloud)</i>	1/7/2019	31/3/2020	31/3/2020	Facilitare spostamenti door to door senza l'uso dell'auto privata	
<i>Noleggio auto (Maggiore, Avis)</i>	1/7/2019	31/3/2020	31/3/2020	Facilitare spostamenti door to door senza l'uso dell'auto privata	
<i>Noleggio con conducente (Your Personal James)</i>	1/7/2019	31/3/2020	31/3/2020	Facilitare spostamenti door to door senza l'uso dell'auto privata	
<i>Taxi (MyTaxi)</i>	1/7/2019	31/3/2020	31/3/2020	Facilitare spostamenti door to door senza l'uso dell'auto privata	
Clearing	1/1/2019	8/12/2019	8/12/2019	Sistema/processo di clearing implementato	150,000
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

### Integrazione con altre modalità di trasporto pubblico - Scheda di progetto



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 13**

## ***Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## OBIETTIVI

Trenitalia si impegna a favorire l'integrazione dei servizi SFM con ulteriori modalità di trasporto "dolce" o condiviso già presenti sul territorio o proposte da AMP.

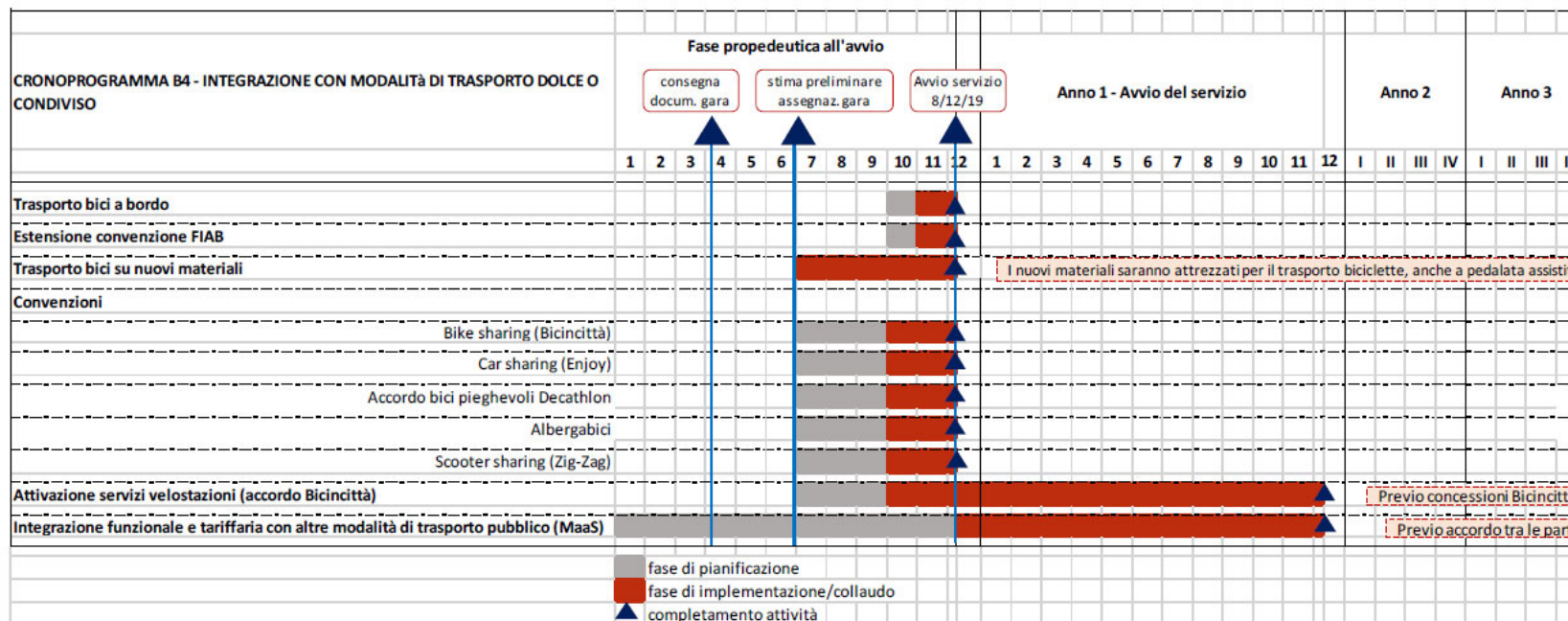
Trenitalia propone, sin dall'avvio del servizio, l'integrazione del servizio SFM con servizi di bike, scooter e car sharing. Tali integrazioni garantiscono la copertura del primo/ultimo miglio con modalità:

- capillari in ambito urbano e nelle rispettive zone di copertura;
- di veloce interscambio con il treno, prenotabili e/o acquistabili in maniera facile e veloce attraverso App e/o siti internet;
- economicamente convenienti, grazie a uno sconto sull'utilizzo del servizio;
- sostenibili, in quanto modalità di trasporto condivise e, soprattutto per quanto riguarda il bike sharing, a zero emissioni in perfetta ottica green allineata con il treno.



## CRONOPROGRAMMA

Nella tabella seguente sono rappresentati i cronogrammi delle azioni riguardanti gli Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso



Cronoprogramma per gli Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso

## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso

<b>SCHEDA PROGETTO B4: INTERVENTI PER L'INTEGRAZIONE CON MODALITA' DI TRASPORTO DOLCE O CONDIVISO</b>					
<b>INTEGRAZIONE CON ALTRE MODALITA' DI TRASPORTO DOLCE E CONDIVISO</b>		Data inizio progetto		1/1/2019	
		Data fine progetto		7/12/2020	
		Data rilascio finale		7/12/2020	
		Costo totale progetto (€)		365,709	
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Pianificazione	1/1/2019	8/12/2019	8/12/2019	Pianificazione delle modalità di integrazione	
Preparazione/implementazione	1/7/2019	7/12/2020	7/12/2020	Implementazione delle azioni previste in fase di pianificazione	
<b>Dettaglio</b>					<b>365,709</b>
Pianificazione integrazione con trasporto dolce e condiviso	1/7/2019	31/10/2019	31/10/2019	Analisi del contesto e individuazione delle opportunità di integrazione	
Pianificazione integrazione con altre modalità di trasporto pubblico in ottica MaaS	1/1/2019	8/12/2019	8/12/2019	Individuazione di modalità di integrazione funzionale e tariffaria nell'ambito del nuovo paradigma MaaS attualmente in fase di sperimentazione nella regione Piemonte	
Trasporto bici a bordo	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Facilità di spostamento intermodale treno+bici privata	
Estensione convenzione FIAB	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Facilità di spostamento intermodale treno+bici privata	
Dettaglio Trasporto bici nuovi materiali	1/7/2019	Tutti i nuovi materiali che entrano saranno attrezzati per il trasporto biciclette		Facilità di spostamento intermodale treno+bici privata	
Convenzioni	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019		
Bike sharing (Bicincittà)	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Promuovere scambi intermodali treno + mobilità condivisa	
Car sharing (Enjoy)	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Promuovere scambi intermodali treno + mobilità condivisa	
Accordo bici pieghevoli Decathlon	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Facilità di spostamento intermodale treno+bici privata	
Albergabici	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Facilità di spostamento intermodale treno+bici privata	
Scooter sharing (Zig-Zag)	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Promuovere scambi intermodali treno + mobilità condivisa	
Attivazione servizi velostazioni (accordo Bicincittà)	1/7/2019	7/12/2020	7/12/2020	Facilità di spostamento intermodale treno+bici privata	
Integrazione funzionale e tariffaria con altre modalità di trasporto pubblico (MaaS)	1/7/2019	7/12/2020	7/12/2020	Facilitare accesso intermodale treno + TPL + mobilità condivisa	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Interventi per l'integrazione con modalità di trasporto dolce o condiviso - Scheda di progetto*



## ***Contratto di Servizio***

### **Allegato 14**

## ***Informazione ed assistenza agli utenti***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

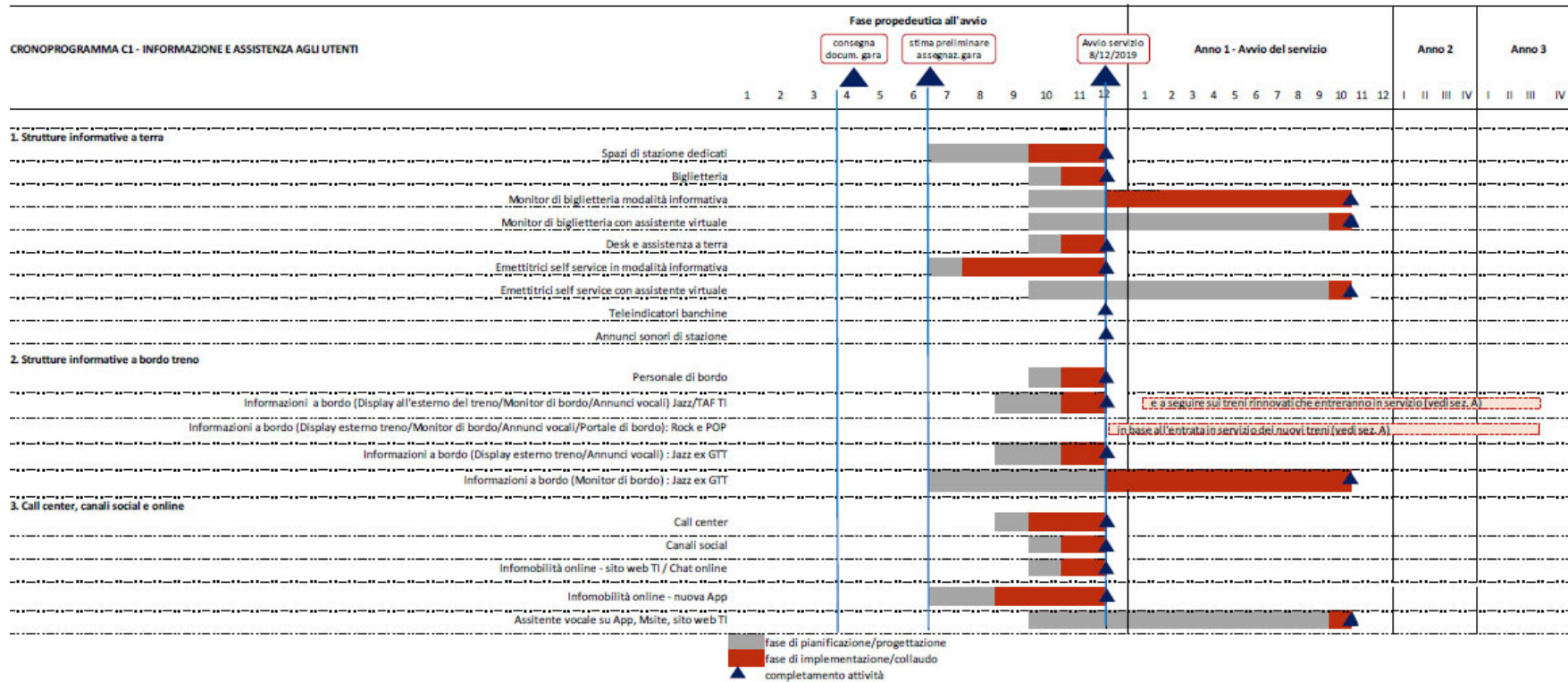
## **OBIETTIVI**

Trenitalia si impegna ad offrire agli utenti dell'SFM una informazione completa e livelli di assistenza elevati in ogni fase del viaggio.

Trenitalia fornisce informazioni complete ed esaustive in situazioni ordinarie e attiva tutti i canali di informazione ed assistenza in caso di circolazione perturbata per aggiornare i viaggiatori in tempo reale sull'esistenza di criticità nella circolazione, sull'impatto dell'evento e sulle eventuali soluzioni alternative a disposizione.

## CRONOPROGRAMMA

Nella tabella seguente sono rappresentati i cronogrammi delle azioni riguardanti l'informazione ed assistenza agli utenti



*Cronoprogramma informazione e assistenza agli utenti*

## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti l'informazione ed assistenza agli utenti

SCHEDA PROGETTO SEZ. C.1 - INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI					
INFORMAZIONI ED ASSISTENZA AGLI UTENTI		Data inizio progetto	1/7/2019		
		Data fine progetto	31/10/2020		
		Data rilascio finale	31/10/2020		
		Costo totale progetto (€)	1,485,493		
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Planificazione	1/7/2019	30/9/2020	30/9/2020	Planificazione del potenziamento del sistema informativo esistente e di soluzioni avanzate	
Preparazione/Implementazione	1/7/2019	31/10/2020	31/10/2020	Go live delle azioni previste in fase di planificazione	
<b>Dettaglio informazione e assistenza agli utenti</b>					
Pianificazione strutture informative	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019		131,850
Pianificazione assistente virtuale e assistente vocale	1/10/2019	30/9/2020	30/9/2020		187,680
<b>1. Strutture informative a terra</b>	<b>1/7/2019</b>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2021</b>	<b>Potenziamento e omogenizzazione del layout e delle funzionalità delle strutture informative a terra</b>	<b>781,440</b>
Spazi di stazione dedicati	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Spazi di stazione allestiti con informazioni sfm	
Biglietteria	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Personale di biglietteria formato su nuovi servizi e biglietterie allestite con informazioni sfm	
Monitor di biglietteria modalità informativa	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Biglietterie allestite con monitor touch	
Monitor di biglietteria con assistente virtuale	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Attivato assistente virtuale su monitor touch	229,500
Desk e assistenza a terra	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Attivati desk informativi in stazione Personale di assistenza formato	
Emettitrici self service in modalità informativa	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Attivate informazioni sfm	
Emettitrici self service con assistente virtuale	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Attivata funzione assistenza virtuale	115,290
Teleindicatori banchine	8/12/2019	8/12/2019	8/12/2019	Attivate informazioni dedicate	
Annunci sonori di stazione	8/12/2019	8/12/2019	8/12/2019	Attivati annunci sonori dedicati	
<b>2. Strutture informative a bordo treno</b>	<b>1/7/2019</b>	<b>1/11/2020</b>	<b>1/11/2020</b>	<b>Potenziamento e omogenizzazione del layout e delle funzionalità delle strutture informative a bordo treno</b>	<b>300,000</b>
Personale di bordo	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Personale formato sui nuovi servizi	
Informazioni a bordo (Display all'esterno del treno/Monitor di bordo/Annunci vocali) Jazz/TAF TI	1/9/2019	8/12/2019	8/12/2019	Informazioni dedicate a bordo e sui display esterni della flotta	
Informazioni a bordo (Display esterno treno/Monitor di bordo/Annunci vocali/Portale di bordo): Rock e POP	In base all'entrata in servizio dei nuovi treni			Informazioni dedicate a bordo e sui display esterni della flotta	
Informazioni a bordo (Display esterno treno/Annunci vocali) : Jazz ex GTT	1/9/2019	8/12/2019	8/12/2019	Informazioni dedicate a bordo e sui display esterni della flotta	
Informazioni a bordo (Monitor di bordo) : Jazz ex GTT	1/7/2019	31/10/2020	31/10/2020	Informazioni dedicate anche sui monitor di bordo dei Jazz ex GTT	
<b>3. Call center, canali social e online</b>	<b>1/7/2019</b>	<b>1/10/2020</b>	<b>1/10/2020</b>	<b>Potenziamento delle strutture online e CC per l'assistenza ai viaggiatori in tempo reale e da remoto</b>	<b>84,523</b>
Call center	1/9/2019	8/12/2019	8/12/2019	Personale formato per informare e assistere i clienti sfm prima, durante e dopo il viaggio	
Canali social	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Attivate informazioni sfm sui social	
Infomobilità online - sito web TI / Chat online	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Preparare e gestire il viaggio in autonomia	
Infomobilità online - nuova App	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Preparare e gestire il viaggio in autonomia	
Assistente vocale su App, Msite, sito web TI	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Accesso App, Msite e sito web con assistente vocale	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

Informazione e assistenza agli utenti - Scheda di progetto



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 15**

## ***Informazione in tempo reale***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## **OBIETTIVI**

Trenitalia si impegna ad offrire agli utenti dell'SFM una informazione completa e livelli di assistenza elevati in ogni fase del viaggio.

Trenitalia rende disponibili a tutti i viaggiatori (attuali, potenziali e turisti) informazioni in tempo reale sulla programmazione ordinaria e su ritardi, soppressioni e variazioni dell'orario di servizio, in modo da consentire la miglior programmazione del viaggio e beneficiare di un'esperienza di qualità elevata.





## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti l'informazione in tempo reale

SCHEDA PROGETTO SEZ. C.2 - INFORMAZIONE IN TEMPO REALE					
INFORMAZIONI IN TEMPO REALE		Data inizio progetto		1/7/2019	
		Data fine progetto		31/10/2020	
		Data rilascio finale		31/10/2020	
		Costo totale progetto (€)		81,000	
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attestati	Costi (€)
Planificazione	1/7/2019	30/9/2020	30/9/2020	Planificazione delle azioni	
Preparazione/Implementazione	1/9/2019	31/10/2020	31/10/2020	Implementazione delle azioni individuate nella pianificazione	
Dettaglio informazione in tempo reale					81,000
Informazione in tempo reale sul servizio multimodale TPL	1/7/2019	30/6/2020	30/6/2020	Favorire l'integrazione modale con informazioni sui servizi bus urbani e cooperativi, car/bike/scooter sharing	
Monitor di biglietteria (modalità informativa)	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Informazione visiva in tempo reale dai monitor di biglietteria	Vedi scheda C1
Monitor di biglietteria con assistente virtuale	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Informare con assistente virtuale	Vedi scheda C1
Monitor self con assistente virtuale	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Informare con assistente virtuale	Vedi scheda C1
Infomobilità online (App, Web)	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Seguire l'andamento dei treni dai canali online App e Web	Vedi scheda C1
Altri canali (Call center, Social,...)	1/9/2019	8/12/2019	8/12/2019	Informare in tempo reale anche da call center, Social,..	Vedi scheda C1
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Informazioni in tempo reale - Scheda di progetto*



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 16**

## ***Formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## OBIETTIVI

Trenitalia si impegna ad offrire agli utenti modalità di rimborso e di emissione di duplicati dei titoli di viaggio.

Trenitalia:

- amplia le casistiche di rimborso e ne semplifica l'ottenimento fino all'automatizzazione degli stessi
- aumenta la diffusione dei punti di emissione dei duplicati dei titoli di viaggio.



## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti le Formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio.

SCHEDE PROGETTO SEZ. C.3 - FORMULE DI RIMBORSO ED EMISSIONE DEI DUPLICATI DEI TITOLI DI VIAGGIO					
FORMULE DI RIMBORSO ED EMISSIONE DEI DUPLICATI DEI TITOLI DI VIAGGIO			Data inizio progetto	1/7/2019	
			Data fine progetto	31/12/2020	
			Data rilascio finale	31/12/2020	
			Costo totale progetto (€)	236,566	
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Planificazione	1/7/2019	31/3/2020	31/3/2020	Progettazione e pianificazione delle modalità di rimborso e emissione duplicati	
Preparazione/Implementazione	1/9/2019	31/12/2020	31/12/2020	Go live delle azioni individuate nella pianificazione	
<b>Dettaglio</b>					
Rimborsi	1/10/2019	31/12/2020	31/12/2020	Semplificazione dell'ottenimento dei rimborsi	195,789
Nuove regole e modalità di erogazione per biglietti di corsa semplice	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Semplificazione delle modalità e miglioramento dell'esperienza sulla richiesta e ottenimento del rimborso	
Nuove regole e modalità di erogazione per abbonamenti	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Semplificazione delle modalità e miglioramento dell'esperienza sulla richiesta e ottenimento del rimborso	
Sviluppo del nuovo CRM Rimborsi	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Migliorare la gestione del cliente	
Abitazione dell'Automatic delay payment	1/10/2019	31/12/2020	31/12/2020	Ottenimento rimborsi in maniera automatica	
Abitazione dell'emissione voucher tramite POS del capotreno	1/7/2019	30/6/2020	30/6/2020	Ottenimento rimborsi anche a bordo treno	
Duplicati	1/8/2019	8/12/2019	8/12/2019	Maggiore diffusione territoriale dei punti di emissione dei duplicati	40,777
Estensione del rilascio a tutte le biglietterie SFM	1/8/2019	8/12/2019	8/12/2019	Aumento dei punti di contatto per ottenere i duplicati	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Formule di rimborso ed emissione dei duplicati dei titoli di viaggio - Scheda di progetto*



## ***Contratto di Servizio***

### **Allegato 17**

# ***Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) – Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

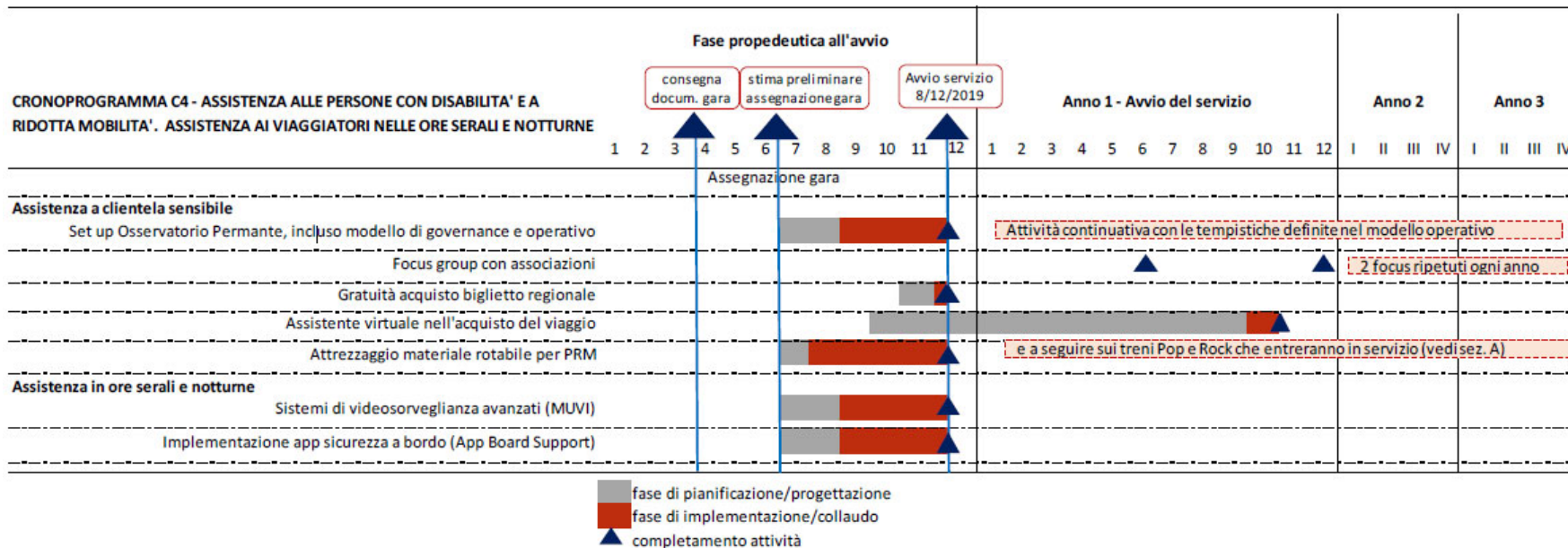
## OBIETTIVI

Trenitalia si impegna a garantire l'accessibilità ai servizi prestati alle persone con disabilità e più in generale a ridotta mobilità nonché garantire l'assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne e aumentarne in generale il livello di sicurezza percepita.



## CRONOPROGRAMMA

Nella tabella seguente sono rappresentati i cronogrammi delle azioni riguardanti l'Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) – Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne



Cronoprogramma Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) – Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne

## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti l'Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) – Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne

SCHEDE PROGETTO SEZ. C.4 -ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DISABILITA' E A RIDOTTA MOBILITA': ASSISTENZA AI VIAGGIATORI NELLE ORE SERALI E NOTTURNE					
<b>ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DISABILITA' E A RIDOTTA MOBILITA': ASSISTENZA AI VIAGGIATORI NELLE ORE SERALI E NOTTURNE</b>			Data inizio progetto		1/7/2019
			Data fine progetto		30/10/2020
			Data rilascio finale		30/10/2020
			Costo totale progetto (€)		83,013
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Pianificazione	1/7/2019	30/9/2020	30/9/2020	Progettazione e pianificazione delle Iniziative	
Preparazione/Implementazione	1/8/2019	1/12/2020	1/12/2020	Go live delle azioni individuate nella pianificazione	
<b>Dettaglio</b>					
Assistenza a clientela sensibile	1/7/2019	31/10/2020	31/10/2020	Maggiore facilità di accesso ai servizi SFM da parte della clientela sensibile e dei viaggiatori a ridotta mobilità	
<i>Osservatorio permanente e focus group con associazioni</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Migliorare tramite l'ascolto diretto dei rappresentanti	
<i>Focus group con associazioni</i>	1/6/2020	1/12/2020	1/12/2020	Migliorare tramite l'ascolto diretto dei rappresentanti	
<i>Gratuità acquisto biglietto regionale</i>	1/11/2019	8/12/2019	8/12/2019	Facilitare l'accesso al servizio	
<i>Assistente virtuale nell'acquisto del viaggio</i>	1/10/2019	31/10/2020	31/10/2020	Facilitare la preparazione del viaggio	Vedi scheda C1
<i>Attrezzaggio materiale rotabile per PRM</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Permettere e migliorare l'utilizzo del treno	Costo incluso nel costo di acquisto del materiale
Assistenza in ore serali e notturne	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Maggiore sicurezza percepita dai viaggiatori nelle ore serali e notturne e, in generale, in tutte le ore del servizio	83,013
<i>Pianificazione scorta treni critici</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Incremento del livello di sicurezza sui treni critici nelle ore serali e notturne	
<i>Sistemi di videosorveglianza avanzati (MUVI)</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Aumento del livello di percezione della sicurezza	
<i>Implementazione app sicurezza a bordo (App Board Support)</i>	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Facilitare la richiesta di assistenza a bordo	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Assistenza (PRM) – Assistenza ai viaggiatori nelle ore serali e notturne - Scheda di progetto*



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 18** ***Monitoraggio dell'utenza***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

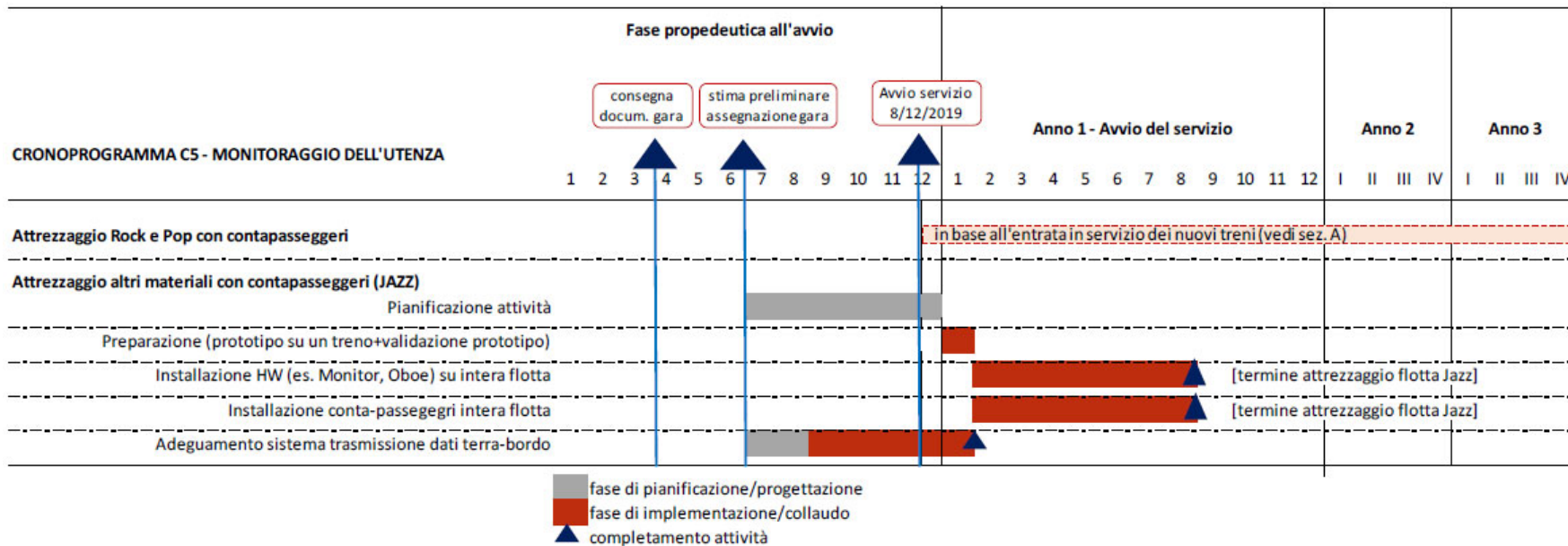
## **OBIETTIVI**

Trenitalia si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo e attendibile degli utenti dei treni SFM ed a fornire le informazioni ad AMP

Trenitalia attua un sistema di monitoraggio dei passeggeri sull'intero servizio SFM, lo sviluppa attraverso sistemi di rilevazione automatici dell'utenza (conta passeggeri) e consente ad AMP l'accesso ai dati raccolti.

## CRONOPROGRAMMA

Nella tabella seguente sono rappresentati i cronogrammi delle azioni riguardanti il monitoraggio dell'utenza



*Cronoprogramma Monitoraggio dell'utenza*

## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti il monitoraggio dell'utenza

SCHEDA PROGETTO SEZ. C.5 - MONITORAGGIO DELL'UTENZA					
<b>MONITORAGGIO DELL'UTENZA</b>	Data inizio progetto		1/7/2019		
	Data fine progetto		31/8/2020		
	Data rilascio finale		31/8/2020		
	Costo totale progetto (€)		531,060		
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Planificazione	1/7/2019	31/12/2019	31/12/2019	Progettazione e pianificazione delle iniziative di monitoraggio dell'utenza	
Preparazione/Implementazione	1/9/2019	31/8/2020	31/8/2020	Go live delle azioni individuate nella pianificazione	
<b>Dettaglio</b>					
Attrezzaggio Rock e Pop con contapasseggeri	In base all'entrata dei nuovi treni (vedi sez. A)			Maggiore precisione nella stima dei passeggeri saliti e nella valutazione del livello della domanda	Costo incluso nel costo di acquisto del materiale
Attrezzaggio altri materiali con contapasseggeri (JAZZ)	1/7/2019	1/9/2020	1/9/2020	Maggiore attendibilità e aggiornamento continuo dei dati di frequentazione, supporto di strumenti statistici evoluti per l'analisi di dati di frequentazione	531,060
Planificazione attività	1/7/2019	8/12/2019	8/12/2019	Piano operativo di attrezzaggio	
Preparazione (prototipo su un treno+validazione prototipo)	1/1/2020	31/1/2020	31/1/2020	Prototipo validato	
Installazione HW (es. Monitor, Oboe) su intera flotta	1/2/2020	31/8/2020	31/8/2020	Flotta attrezzata	
Installazione conta-passeggeri intera flotta	1/2/2020	31/8/2020	31/8/2020	Flotta attrezzata	
Adeguamento sistema trasmissione dati terra-bordo	1/7/2019	31/1/2020	31/1/2020	go live sistema per il conteggio dei passeggeri	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

### Monitoraggio dell'utenza - Scheda di progetto



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 19**

## ***Monitoraggio dell'esercizio***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## **OBIETTIVI**

Trenitalia si impegna a garantire un monitoraggio completo dell'esercizio del SFM.

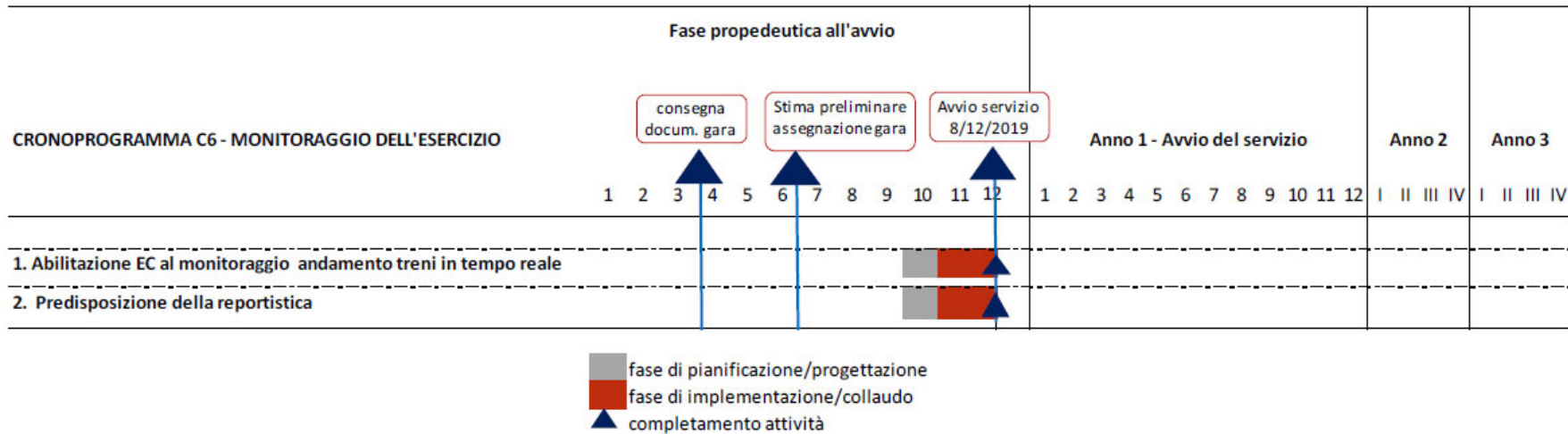
In linea generale Trenitalia

- rende accessibile ad AMP la Piattaforma Integrata Circolazione (PIC) del Gestore dell'Infrastruttura comprensivo dei dati in tempo reale e, ove non disponibile, mette a disposizione la reportistica raccolta attraverso propri sistemi di rilevazione (Sistema MOSE).
- assicura la predisposizione dei report mensili, trimestrali e annuali previsti.



## CRONOPROGRAMMA

Nella tabella seguente sono rappresentati i cronogrammi delle azioni riguardanti il monitoraggio dell'esercizio



*Cronoprogramma Monitoraggio dell'esercizio*

## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti il monitoraggio dell'esercizio

SCHEDA PROGETTO SEZ. C.6 - MONITORAGGIO DELL'ESERCIZIO					
Descrizione: Monitoraggio dell'esercizio		Data inizio progetto	7/1/2019		
		Data fine progetto	8/12/2018		
		Data rilascio finale	8/12/2018		
		Costo totale progetto (€)	34,478		
Fase	Data inizio	Data fine	Data rilascio	Descrizione dei risultati attesi	Costi (€)
Planificazione	1/10/2019	31/10/2019	31/10/2019	Progettazione e pianificazione delle iniziative di monitoraggio dell'esercizio	
Preparazione/Implementazione	1/11/2019	8/12/2019	8/12/2019	Go live delle azioni individuate nella pianificazione	
<b>Dettaglio</b>					<b>34,478</b>
1. Abilitazione EC al monitoraggio andamento treni in tempo reale	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	EC avrà la possibilità di accedere ai dati disponibili su PICWeb relativi al monitoraggio della situazione treni e della circolazione in tempo reale fin dall'avvio del servizio	
2. Predisposizione della reportistica	1/10/2019	8/12/2019	8/12/2019	Disponibilità per l'EC della reportistica standard sia di dettaglio per giorno e singola fermata, sia aggregata per treno, e tipologia di giorno.	
Documentazione *	NA	NA	NA		
Collaudo *	NA	NA	NA		
Follow up *	NA	NA	NA		

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

### Monitoraggio dell'esercizio - Scheda di progetto

## REPORT PER IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

### 1. INTRODUZIONE

Sono di seguito riassunti il set minimo di informazioni che Trenitalia deve inviare ad AMP, con i format e la periodicità prevista.

Nello specifico il documento presenta in forma tabellare i dati di interesse del servizio ferroviario.

Per ogni tabella sono indicate il periodo di riferimento dei dati ed eventuali note. I dati devono pervenire ad AMP in forma elettronica editabile

Con l'eccezione dei dati previsti al punto G (bonus), i dati devono pervenire entro il mese successivo al periodo di riferimento dei medesimi. I dati previsti al punto G (bonus), devono pervenire ad AMP entro il 15<sup>a</sup> giorno successivo al mese di riferimento.

Nel caso in cui i dati ricevuti non rispondano nei termini e nei formati a quanto previsto nel presente allegato o le informazioni ricevute risultino inesatte o incomplete l'AMP applica il sistema sanzionatorio che prevede la sospensione del 5% sull'erogazione dei corrispettivi. Pertanto, nel caso di specie, l'AMP, in sede di liquidazione dei corrispettivi, sospenderà il pagamento del 5% dell'importo di ciascuna fattura ricevuta successivamente alla scadenza dei termini di consegna della documentazione di cui al presente allegato.

### 2. BANCA DATI SUL SERVIZIO SFM A CONSUNTIVO:

#### A) SFM dati di programmazione e di consuntivo sulla produzione erogata.

Riferimento: intero sistema SFM e dati di dettaglio per ogni singola linea sfm (due colonne per ogni linea)

Periodo di riferimento: MENSILE, TRIMESTRALE, ANNUALE

PERIODO DI RIFERIMENTO					
DATI GENERALI		totale SFM	totale SFM	linea sfmN	linea sfmN
a	PROGRAMMAZIONE	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
b	VARIAZIONI IN CORSO D'ORARIO PER INTERRUZIONI PROGRAMMATE	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
c	TRENI PROGRAMMATI (= a-b)	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
d	di cui TRENI PROGRAMMATI NELLE ORE DI PUNTA	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni

<b>TRENI SOPPRESSI e TRENI PARZIALMENTE SOPPRESSI per cause la cui responsabilità non è attribuita all'OE:</b>		totale SFM	totale SFM	linea sfmN	linea sfmN
s1	EVENTI DI FORZA MAGGIORE	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
s2	SCIOPERI da cause di ordine generale	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
<b>TRENI SOPPRESSI E TRENI PARZIALMENTE SOPPRESSI per cause la cui responsabilità è attribuita all'OE :</b>		totale SFM	totale SFM	linea sfmN	linea sfmN
s3	CAUSE GESTIONALI	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
s4	GUASTI MATERIALE ROTABILE	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
s5	PERTURBAZIONI provocate dai rotabili di altre Imprese ferroviarie	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
s6	SCIOPERI da cause imputabili all'attività aziendale	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
s7	INTERRUZIONI LINEA	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
s8	TOTALE SOPPRESSIONI per cause la cui responsabilità è attribuita all'IF (=s3 + s4 + s5 + s6 + s7)	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
<b>TRENI SOPPRESSI E TRENI PARZIALMENTE SOPPRESSI IN ORA DI PUNTA per cause la cui responsabilità non è attribuita all'OE</b>		totale SFM	totale SFM	linea sfmN	linea sfmN
sp1	EVENTI DI FORZA MAGGIORE	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
sp2	SCIOPERI da cause di ordine generale	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
<b>TRENI SOPPRESSI E TRENI PARZIALMENTE SOPPRESSI IN ORA DI PUNTA per cause la cui responsabilità è attribuita all'OE :</b>		totale SFM	totale SFM	linea sfmN	linea sfmN
sp3	CAUSE GESTIONALI	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
sp4	GUASTI MATERIALE ROTABILE	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
sp5	PERTURBAZIONI provocate dai rotabili di altre Imprese ferroviarie	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
sp6	SCIOPERI da cause imputabili all'attività aziendale	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
sp7	INTERRUZIONI LINEA	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
sp8	TOTALE SOPPRESSIONI IN ORA DI PUNTA per cause gestionali la cui responsabilità è attribuita all'IF (=sp3 + sp4 + sp5 + sp6 + sp7)	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
<b>TOTALI</b>		totale SFM	totale SFM	linea sfmN	linea sfmN
s9	TOTALE TRENI SOPPRESSI (= s1 + s2 + s8)	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
	SERVIZI FERROVIARI RESI (= c – s9)	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni

sp9	TOTALE TRENI SOPPRESSI IN ORA DI PUNTA (= sp1 + sp2 + sp8)	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni
	SERVIZI FERROVIARI RESI IN ORA DI PUNTA (= d – sp9)	treni*Km	n.treni	treni*Km	n.treni

## B) SFM servizi ferroviari cancellati

Periodo di riferimento: MENSILE

PERIODO DI RIFERIMENTO	Formato dato
Data	data
Treno	alfanumerico
treno in ora di punta	vero/falso
linea	testo
origine	testo
partenza programmata	ora/minuti
destinazione	testo
arrivo programmato	ora/minuti
Soppresso da (stazione)	testo
Soppresso a (stazione)	testo
Causa dettagliata della cancellazione	testo
Esclusione della cancellazione dall'indice di affidabilità	vero/falso
Esclusione della cancellazione dal calcolo del bonus	vero/falso
Km soppressi	numerico
Soppressione parziale	vero/falso
Autoservizio sostitutivo	vero/falso
N. autobus sostitutivi	numerico
Tratta sostituzione con autobus, stazione/fermata di partenza	testo
Tratta sostituzione con autobus, stazione/fermata di termine corsa	testo

## C) SFM: indici di affidabilità

Riferimento: intero sistema SFM e dati di dettaglio per ogni singola linea sfm

Periodo di riferimento: MENSILE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO		
INTERA GIORNATA	totale SFM	linea sfmN
TRENI EFFETTUATI	n.treni	n.treni
TRENI PROGRAMMATI	n.treni	n.treni

TRENI NON EFFETTUATI per cause esterne	n.treni	n.treni
INDICE DI AFFIDABILITÀ	percentuale	percentuale
<b>ORA DI PUNTA</b>	totale SFM	linea sfmN
TRENI EFFETTUATI in OdP	n.treni	n.treni
TRENI PROGRAMMATI in OdP	n.treni	n.treni
TRENI NON EFFETTUATI per cause esterne in OdP	n.treni	n.treni
INDICE DI AFFIDABILITÀ in OdP	percentuale	percentuale

#### D) SFM: indici di puntualità entro 3 minuti

Riferimento: intero sistema SFM e dati di dettaglio per ogni singola linea sfm (una colonna per ogni linea)

Periodo di riferimento: MENSILE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO		
INTERA GIORNATA	totale SFM	linea sfmN
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 3min	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 3min per CE	numero	numero
INDICE DI PUNTUALITÀ 0-3	percentuale	percentuale
ORA DI PUNTA	totale SFM	linea sfmN
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 3min	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 3min per CE	numero	numero
INDICE DI PUNTUALITÀ 0-3	percentuale	percentuale

#### E) SFM: indici di puntualità entro 5 minuti

Riferimento: intero sistema SFM e dati di dettaglio per ogni singola linea sfm (una colonna per ogni linea)

Periodo di riferimento: MENSILE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO		
INTERA GIORNATA	totale SFM	linea sfmN
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 5min	numero	numero

ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 5min per CE	numero	numero
INDICE DI PUNTUALITÀ 0-5	percentuale	percentuale
<b>ORA DI PUNTA</b>	totale SFM	linea sfmN
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 5min	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 5min per CE	numero	numero
INDICE DI PUNTUALITÀ 0-3	percentuale	percentuale

### F) SFM: indici di puntualità entro 10 minuti

Riferimento: intero sistema SFM e dati di dettaglio per ogni singola linea sfm (una colonna per ogni linea)

Periodo di riferimento: MENSILE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO		
INTERA GIORNATA	totale SFM	linea sfmN
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 10min	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 10min per CE	numero	numero
INDICE DI PUNTUALITÀ 0-10	percentuale	percentuale
ORA DI PUNTA	totale SFM	linea sfmN
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 10min	numero	numero
ARRIVI STAZIONI DI RIFERIMENTO con ritardo > 10min per CE	numero	numero
INDICE DI PUNTUALITÀ 0-10	percentuale	percentuale

Periodo di riferimento: MENSILE, percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

### G) SFM: BONUS

Riferimento: singola linea sfm

Periodo di riferimento: MENSILE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO			
	Bonus3	Bonus10	%bonus
Linea sfm1	numero	numero	percentuale

Linea sfm2	numero	numero	percentuale
Linea sfm3	numero	numero	percentuale
....	numero	numero	percentuale
Linea sfmN	numero	numero	percentuale

**H) SFM dati di consuntivo dei treni effettuati con materiale diverso rispetto al programmato.**

Periodo di riferimento: MENSILE

PERIODO DI RIFERIMENTO	Formato dato
data	data
treno	alfanumerico
treno in ora di punta	vero/falso
linea	testo
origine	testo
partenza programmata	ora/minuti
destinazione	testo
arrivo programmato	ora/minuti
Composizione di materiale rotabile programmata	testo
Posti a sedere da programma (senza strapuntini)	numerico
Composizione di materiale rotabile erogata	testo
Posti a sedere erogati (senza strapuntini)	numerico

**I) SFM: accessibilità a bordo delle persone con disabilità**

Periodo di riferimento: SEMESTRALE (nella giornata del cambio orario invernale e del cambio orario estivo)

PERIODO DI RIFERIMENTO	Formato dato
Fermate dove l'OE o il GI è presente per l'accoglienza delle persone con disabilità motoria	numerico
Treni programmati per giornate di effettuazioni	numerico
Treni programmati con posti attrezzati per i passeggeri con disabilità motoria per giornate di effettuazione	numerico

**J) SFM: livello di sicurezza del viaggio percepita dai passeggeri**

Periodo di riferimento MINIMO ANNUALE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine



PERIODO DI RIFERIMENTO	Formato dato
Indicatore di sicurezza	percentuale

### L) SFM: livello di efficacia dei controlli dei titoli di viaggio percepito dai passeggeri

Periodo di riferimento: MINIMO ANNUALE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO	Formato dato
Indicatore di efficacia	percentuale

### M) SFM: registrazione dei reclami

Codice	Codice identificativo del reclamo
Data segnalazione	Data segnalazione da parte dell'utente
Data risposta	Data risposta da parte di OE
Tempo risposta	Tempo di risposta da parte di OE
Origine	Indicare la modalità di ricezione reclamo (esempio: e-mail, fax, ecc.)
Treno	Numero treno di riferimento
Impianto	Nome stazione/fermata di riferimento
Linea	Nome linea di riferimento
Causale	Indicare il motivo del reclamo fra: 1 trasporto di bicicletta 2 clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto 3 informazioni sulla soppressione di servizi 4 informazioni relative al viaggio 5 modalità di vendita dei biglietti 6 informazioni di viaggio e di prenotazione 7 assicurazione minima 8 pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero 9 ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni 10 mancata assistenza al viaggiatore 11 inosservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilità o a mobilità ridotta

12	mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
13	trattamento dei reclami
14	qualità del servizio
15	informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

**N) SFM: indicatore di gestione dei reclami**

Periodo di riferimento: SEMESTRALE

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

PERIODO DI RIFERIMENTO	Formato dato
Indicatore di gestione dei reclami	percentuale



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 20** ***Certificazione UNI EN 13816***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. per ciascuno scenario di riferimento, che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

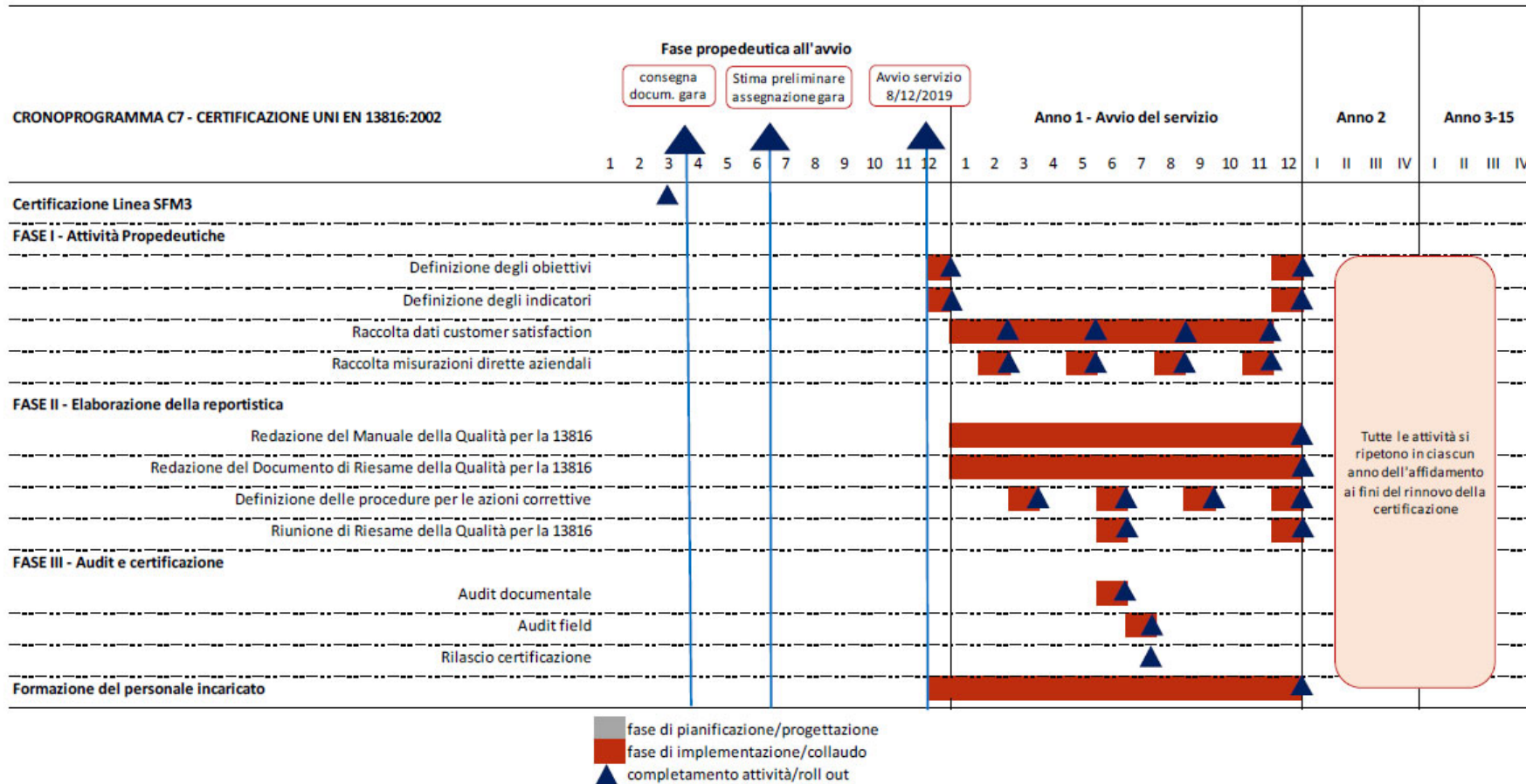
## **OBIETTIVI**

Certificare che il servizio viene erogato nel rispetto di fattori di qualità del trasporto pubblico definiti a livello europeo, volti al soddisfacimento delle aspettative espresse dall'utenza

Trenitalia si impegna ad acquisire la certificazione ai sensi della UNI EN 13616 di tutte le linee afferenti al bacino SFM di Torino, seguendo un cronoprogramma pluriennale, strutturato in fasi connesse agli scenari futuri di offerta. In particolare si prevede la certificazione, entro 7 mesi dall'avvio del servizio, di tutte le linee, cui seguiranno ulteriori due anni di cicli di monitoraggio e revisione dei livelli di qualità, con relativo mantenimento della certificazione.

## CRONOPROGRAMMA

Nella tabella seguente sono rappresentati i cronogrammi delle azioni riguardanti la Certificazione UNI EN 13816



*Cronoprogramma Ottenimento della certificazione UNI 13816 per tutte le linee SFM*

## SCHEDE DI PROGETTO

Nella tabella seguente sono riportati i costi di attuazione delle azioni riguardanti la Certificazione UNI EN 13816

SCHEDE PROGETTO SEZ. C.7 - CERTIFICAZIONE UNI EN 13816:2002				
<b>CERTIFICAZIONE UNI EN 13816:2002</b>		<i>Data inizio progetto</i>	1/3/2019	
		<i>Data fine progetto</i>	31/12/2020	
		<i>Data rilascio finale</i>	31/12/2020	
		<i>Costo totale progetto (€)</i>	100,000	
<b>Fase</b>	<b>Data inizio</b>	<b>Data fine</b>	<b>Data rilascio</b>	<b>Descrizione dei risultati attesi</b>
Planificazioni	N/A	N/A	N/A	
Preparazione/Implementazione	8/12/2019	31/12/2020	31/12/2020	Certificazione di tutte le linee SFM
Dettaglio				100,000
Ottenimento certificazione linea SFM3	1/3/2019	1/3/2019	1/3/2019	Certificazione SFM 3 (1 marzo 2019)
Estensione della certificazione alle altre linee	1/3/2019	30/7/2020	30/7/2020	Certificazione di tutte le linee SFM
<i>Fase I: Attività propedeutiche</i>	8/12/2019	31/12/2020	31/12/2020	Definizione degli obiettivi e degli indicatori, raccolta dati di customer satisfaction e dati aziendali
<i>Fase II: Elaborazione della reportistica</i>	1/1/2020	31/12/2020	31/12/2020	Manuale della qualità, Documento di Riesame della Qualità, Procedure per azioni correttive
<i>Audit e certificazione</i>	1/6/2019	31/7/2019	31/7/2019	Audit documentale e sul campo e rilascio della certificazione
Formazione del personale	8/12/2019	31/12/2020	31/12/2020	
Documentazione *	NA	NA	NA	
Collaudo *	NA	NA	NA	
Follow up *	NA	NA	NA	

\* Le fasi di documentazione, collaudo e followup sono incluse nella fase di preparazione / implementazione

*Certificazione UNI EN 13816 - Scheda di progetto*



## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 21**

## ***Organizzazione funzionale dei servizi***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*







## ***Contratto di Servizio***

# **Allegato 22**

## ***Organizzazione aziendale dell'OE***

*L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita da Trenitalia S.p.A. che qui si intende integralmente richiamata.*

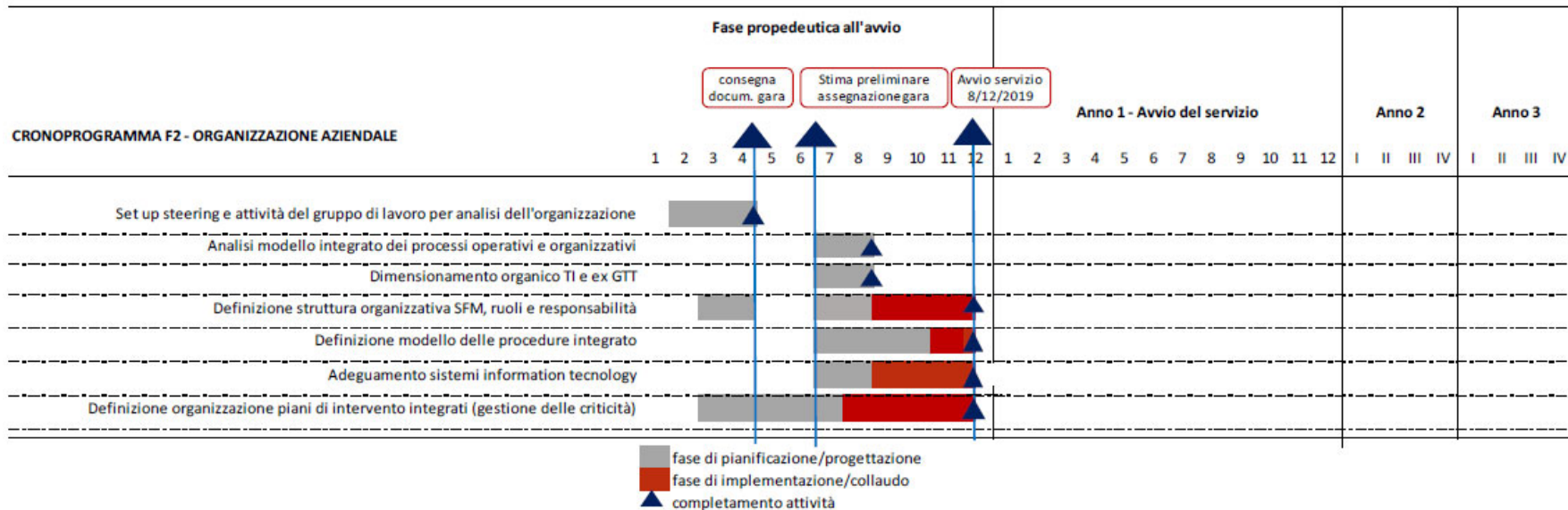
*I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte da Trenitalia S.p.A. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.*

## OBIETTIVO

Trenitalia si impegna ad attivare, e mantenere per tutta la durata del Contratto di Servizio SFM una adeguata Organizzazione Aziendale

## CRONOPROGRAMMA

Nella tabella seguente sono rappresentati i cronoprogrammi delle azioni riguardanti l'Organizzazione aziendale di Trenitalia



*Cronoprogramma Organizzazione aziendale di Trenitalia*