

ALLEGATO 7
Penalità – Sistema Premiante

M ↓

Penalità per i servizi di trasporto

Fattori di qualità

1. **Puntualità**
 3. **Pulizia**
 2. **Affidabilità**
 4. **Comfort**
1. **Puntualità**

Le parti concordano di utilizzare PIC-WEB (ex RIACE) come strumento di monitoraggio.

La puntualità del servizio verrà monitorata e calcolata rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione di termine corsa, secondo lo standard B (*).

I risultati della rilevazione mensile, saranno valutati su base trimestrale.

Gli obiettivi trimestrali per l'anno 2009 sono riportati nello schema successivo e tengono conto di un miglioramento di 1 punto percentuale rispetto al corrispondente periodo dell'anno 2008 per i treni regionali nella fascia 0-5' e per i treni interregionali nelle fasce 0-10' e 0-15':

- Tutti i treni regionali (esclusi interregionali) in arrivo nella fascia 0-5 minuti
- Tutti i treni regionali (esclusi interregionali) in arrivo nella fascia 0-15 minuti
- Tutti i treni interregionali in arrivo nella fascia 0-10 minuti (**)
- Tutti i treni interregionali in arrivo nella fascia 0-15 minuti (**)

Trimestri anno 2009	Treni regionali esclusi interregionali		Treni interregionali	
	Arrivo 0/5'	Arrivo 0/15'	Arrivo 0/10'	Arrivo 0/15'
I	93.9 %	97.9 %	91.2 %	95.1 %
II	94.8 %	98.4 %	91.6 %	95.1 %
III	91.5 %	97.1 %	87.7 %	92.1 %
IV	90.7 %	96.4 %	85.2 %	90.1 %

(*) per standard B si intende: escluso cause esterne alla ferrovia, come: scioperi, Autorità, eventi meteo e naturali, eventi accidentali, ritardo pubblicizzato, furti e danneggiamenti da parte di estranei, investimento di persone/suicidi,

(**) si intendono interregionali i treni da/per Ancona, Roma e Firenze.

La sanzione sarà applicata quando la percentuale dei treni puntuali è inferiore o uguale agli obiettivi di soglia sopra indicati.

Per gli anni successivi, si concorda un ulteriore incremento di obiettivo dello 0,1 % per ciascun anno, rispetto al corrispondente trimestre 2009, per gli arrivi nella fascia 0-5 minuti (treni regionali) e 0-10 minuti (treni interregionali).

Gli obiettivi restano invariati per gli arrivi nella fascia 0-15 minuti.

Penalità per lo scostamento di un decimo di punto percentuale in diminuzione, o frazione di decimo superiore a 0,05 rispetto alla media trimestrale:

€ 500,00 entro i 5' (treni regionali) ed i 10' (treni interregionali);

€ 500,00 entro i 15' (treni regionali ed interregionali).

2. Affidabilità

Le parti concordano di utilizzare PIC-WEB (ex RIACE) come strumento di monitoraggio.

Viene comunicato alla Regione, con cadenza mensile, l'elenco dei treni soppressi e dei treni con vetture decurtate per cause imputabili esclusivamente a Trenitalia, con le relative cause, i provvedimenti adottati ed i tempi di intervento.

- ✓ % treni soppressi o limitati inferiore o uguale allo 0,80 % (standard di riferimento) del rapporto tra ore di servizio sopresse e ore di servizio programmate nell'anno, complessivamente per tutte le categorie acquistate, con esclusione dei treni soppressi per scioperi ed eventi esterni.
- ✓ % vetture decurtate dai treni, inferiore o uguale allo 1,20% (standard di riferimento) del rapporto tra vetture decurtate e vetture programmate nell'anno, complessivamente per tutte le categorie acquistate, con esclusione dei treni soppressi a qualunque titolo (compresi scioperi ed eventi esterni).

Penale di € 20.000,00 anno per ogni decimo di punto percentuale superiore allo standard.

Pulizia

Ciascun convoglio dovrà rispettare i criteri di pulizia secondo gli interventi descritti nel seguito. Gli interventi di pulizia sono attualmente (*) classificati come segue:

Intervento minimo (I1)

Ha lo scopo di togliere lo sporco accumulatosi durante il viaggio all'interno degli elementi del materiale rotabile, di completare la scorta degli accessori igienici e di assicurare il rifornimento idrico delle ritirate e dei locali lavabo (da eseguire, di norma, una/due volte al giorno per materiale turno).

Intervento di mantenimento (I2)

Ha lo scopo prevalente di assicurare condizioni di igiene e decoro a tutte quelle parti che si trovano a più diretto contatto con i Clienti (da eseguire, di norma, una volta al giorno per materiale turno).

Intervento di base (I3)

Ha lo scopo di porre tutte le parti del rotabile in condizioni di decoro, igiene e pulizia, assicurando il pieno soddisfacimento della Clientela, del personale di macchina e di bordo (da eseguire, di norma, ogni settimana in relazione alla tipologia del materiale).

Intervento di fondo (I4)

Ha lo scopo di ripristinare periodicamente ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili mediante l'esecuzione di accurati lavaggi, eseguiti con appropriate attrezzature elettromeccaniche, macchinari e prodotti specifici per garantire il livello di qualità richiesto (da eseguire, di norma, ogni 30/40 giorni di utilizzazione del materiale).

Lavaggio cassa (LC)

Ha lo scopo di ripristinare periodicamente le condizioni di pulizia e decoro delle superfici esterne del materiale rotabile (da eseguire, di norma, durante l'intervento di I3 o I4).

Rimozione graffiti (RG)

Ha lo scopo di rimuovere i graffi dalle superfici esterne del materiale rotabile e ripristinare il decoro dello stesso (da eseguire, di norma, entro 24 ore dalla segnalazione ricevuta dal DCTR).

Fonte dei dati: controlli a campione da parte di Trenitalia sulla qualità resa dai fornitori, registrati sul sistema operativo SUPeR. Tali controlli andranno effettuati su un campione di treni rappresentativo dell'universo dei servizi con una frequenza di controlli significativa, nei cantieri (*) di Fabriano, Foligno, Perugia, Terni e Terontola.

(*) le tipologie d'intervento di pulizia e l'ubicazione dei cantieri potranno subire modifiche nell'arco di validità del presente Contratto di Servizio.

Il mancato rispetto dello standard di riferimento di pulizia di qualità resa, comporta una penale di € 2.500,00 per ogni punto percentuale in diminuzione, su base trimestrale.

Gli obiettivi trimestrali per l'anno 2009 sono riportati nello schema successivo.

Obiettivi 2009: controlli positivi su controlli effettuati (programmati)	Standard di riferimento
1° trimestre 2009	89 %
2° trimestre 2009	88 %
3° trimestre 2009	88 %
4° trimestre 2009	87 %

Per gli anni 2010 e 2011 si concorda un ulteriore incremento di 1 punto percentuale per ciascun anno rispetto al corrispondente trimestre del 2009.

Gli obiettivi così stabiliti per il 2011 restano invariati per gli anni successivi fino allo scadere del contratto dei 6 (sei) anni.

4. Comfort di viaggio

- Le vetture dovranno prevedere il numero di posti previsto nell'allegato 1 sez. A e B, fatte salve eventuali variazioni preventivamente concordate ai sensi dell'art. 8 del Contratto. L'eventuale sovraffollamento dovrà essere limitato a non più del 10% dei treni in circolazione (il monitoraggio sui coefficienti di occupazione sarà effettuato con cadenza almeno semestrale nell'ambito dell'Orario e sarà comunicato alla Regione).
- Tutte le vetture adibite al trasporto passeggeri dovranno essere dotate di impianto funzionante di riscaldamento nel periodo invernale e, limitatamente alle vetture che ne sono provviste, di raffreddamento nel periodo estivo, garantendo una temperatura idonea al viaggio in misura non inferiore all' 85% del totale delle vetture (fonte : RSMS).
- Ciascun convoglio dovrà essere dotato di porte di accesso al treno, e di passaggio fra le carrozze, funzionanti e fruibili in misura non inferiore al 75% del totale di ciascun treno per l'anno 2009, 78% per l'anno 2010, 81% per l'anno 2011 e 85% per l'anno 2012. Alla consegna dei nuovi treni la percentuale deve mantenersi prossima al 100% (fonte : RSMS).

Il mancato rispetto degli obblighi di cui al presente articolo comporta una penale pari al € 2.000,00 per ogni infrazione (peggioramento del valore standard), rilevata su base trimestrale, per ciascuno dei valori standard sopra riportati.

Sistema premiante

Fattori di qualità

1. Puntualità

1. Puntualità

I risultati della rilevazione mensile, saranno valutati su base trimestrale.

Gli obiettivi trimestrali per l'anno 2009 sono riportati nello schema successivo e tengono conto di un miglioramento di 1 punto percentuale rispetto al corrispondente periodo dell'anno 2008 per i treni regionali nella fascia 0-5' e per i treni interregionali nelle fasce 0-10' e 0-15':

- Tutti i treni regionali (esclusi interregionali) in arrivo nella fascia 0-5 minuti
- Tutti i treni regionali (esclusi interregionali) in arrivo nella fascia 0-15 minuti
- Tutti i treni interregionali in arrivo nella fascia 0-10 minuti (**)
- Tutti i treni interregionali in arrivo nella fascia 0-15 minuti (**)

Trimestri anno 2009	Treni regionali esclusi interregionali		Treni interregionali	
	Arrivo 0/5'	Arrivo 0/15'	Arrivo 0/10'	Arrivo 0/15'
I	93.9 %	97.9 %	91.2 %	95.1 %
II	94.8 %	98.4 %	91.6 %	95.1 %
III	91.5 %	97.1 %	87.7 %	92.1 %
IV	90.7 %	96.4 %	85.2 %	90.1 %

(*) per standard B si intende: escluso cause esterne alla ferrovia, come: scioperi, Autorità, eventi meteo e naturali, eventi accidentali, ritardo pubblicizzato, furti e danneggiamenti da parte di estranei, investimento di persone/suicidi,

(**) si intendono interregionali i treni da/per Ancona, Roma e Firenze.

La premialità sarà applicata quando la percentuale dei treni puntali è superiore agli obiettivi di soglia sopra indicati.

Per gli anni successivi, si concorda un ulteriore incremento di obiettivo dello 0,1 % per ciascun anno, rispetto al corrispondente trimestre 2009, per gli arrivi nella fascia 0-5 minuti (treni regionali) e 0-10 minuti (treni interregionali).

Gli obiettivi restano invariati per gli arrivi nella fascia 0-15 minuti.

Premio per lo scostamento di un decimo di punto percentuale in aumento, o frazione di decimo superiore a 0,05 rispetto alla media trimestrale:

€ 500,00 entro i 5' (treni regionali) ed i 10' (treni interregionali);

€ 500,00 entro i 15' (treni regionali ed interregionali).

M
2