

CONCESSIONE DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE E LOCALE

CONTRATTO DI SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALI VELOCI E REGIONALI - SFR - PERIODO 1° luglio 2022 – 30 giugno 2032

**TRA**

l’Agenzia della Mobilità Piemontese in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Torino, Corso Marconi 10 codice fiscale 97639830013 e P.IVA 11745050010, rappresentata da, Cesare PAONESSA, che interviene ed agisce in qualità di direttore generale (di seguito, per brevità, denominata “Agenzia” o anche “Ente affidante”)

**E**

Trenitalia S.p.A. - società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento della società Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. - con sede legale e amministrativa in Roma, Piazza della Croce Rossa n 1, Codice Fiscale e Partita IVA 05403151003, capitale sociale Euro 1.607.137.500,00 interamente versato, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 05403151003, iscritta al R.E.A. al n. 883047, la quale interviene nel presente atto in persona di Sabrina DE FILIPPIS in qualità di Direttrice della Direzione Business Regionale (di seguito, per brevità, denominata “Trenitalia”) di seguito, per brevità, indicate anche “Parti”, congiuntamente, e “Parte”, singolarmente,

**PREMESSO**

1. che Trenitalia è società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (nel prosieguo anche “FS”) operante nel settore del trasporto ferroviario avente ad oggetto la programmazione, la commercializzazione e la gestione di servizi di trasporto ferroviario, in ambito nazionale, internazionale e locale, nonché dei servizi accessori al trasporto

dei viaggiatori medesimi, in virtù della Licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 1 del 23 maggio 2000;

2. che, a far data dall'anno 2001, la Regione Piemonte (di seguito anche "Regione") risulta titolare delle funzioni e dei compiti di programmazione ed amministrazione inerenti i servizi di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale già in concessione a Ferrovie dello Stato;

3. che il contesto di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale è stato definito in particolare dai seguenti provvedimenti:

- Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422 e s.m.i. concernente "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art. 4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n.59";

- Legge Regionale 4 gennaio 2000 n. 1 che contiene le "Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422" e s.m.i.;

- Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 "relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70" e s.m.i., con particolare riguardo al Regolamento (UE) 2338/2016;

- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;

- Legge 23 luglio 2009 n. 99 che all'art. 61 prevede "Ulteriori disposizioni in materia di trasporto pubblico locale";

- Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70 che detta la "Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario";

• Decreto Legislativo del 15 luglio 2015, n. 112 “Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)” e s.m.i.;

• Delibera della Giunta Regionale 4621 del 06/02/2017 “Disposizioni per l’istituzione del "Sistema Informativo Regionale Trasporti", del "Debito Informativo Trasporti" e degli indicatori per il "Cruscotto di Monitoraggio Regionale dei Trasporti" e prime disposizioni relative al sistema sanzionatorio” e ss.mm.ii e conseguenti provvedimenti attuativi;

• Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 3 aprile 2017 n. 48 “Atto di regolazione recante la definizione della metodologia per l’individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera a), del decreto-legge n. 201/2011 e dell’articolo 37, comma 1, del decreto-legge n. 1/2012”;

• Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti dell’8 febbraio 2018 n. 16 che detta le “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, avviato con delibera n. 54/2015”;

• Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 29 novembre 2018 n. 120 recante “Metodologie e criteri per garantire l’efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale”;

• Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 9 dicembre 2018 n. 106 recante “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”;

• Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 28 novembre 2019 n. 154

che sostituisce la Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti 49/2015 e contiene le “*Misure regolatorie per la redazione dei bandi e delle convenzioni relative alle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica*”;

• Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 12 marzo 2020, n. 65, con cui si definisce il “Valore del tasso di remunerazione del capitale investito netto per i servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia, di cui alla delibera n. 154/2019”;

4. che in data 28.06.2011, la Regione e Trenitalia hanno sottoscritto il contratto di servizio rep. n. 16255 per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per gli anni 2011-2016, rinnovabile per ulteriori sei anni, la cui titolarità e gestione sono state trasferite all’Agenzia con convenzione sottoscritta in data 31.07.2015 (rep. n. 222-015 del 3 agosto 2015), giuste le previsioni della DGR n.48-1927 del 27 luglio 2015;

5. che in data 28.06.2011, l’Agenzia e Trenitalia hanno sottoscritto l’omologo contratto rep. n. 165 per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per gli anni 2011-2016, rinnovabile per ulteriori sei anni;

6. che la Regione, con DGR n. 1-528 del 4 novembre 2014, modificata con DGR n. 38-3346 del 23 maggio 2016, ha approvato le linee strategiche propedeutiche all’avvio delle procedure per l’affidamento dei servizi ferroviari piemontesi, prevedendo

l'affidamento di distinti lotti, riguardanti, il primo, il servizio ferroviario metropolitano e, il secondo, il servizio ferroviario regionale, a sua volta suddiviso in tre ambiti riferiti rispettivamente ai treni regionali veloci, ai treni suscettibili di trasferimento ai contratti di altre regioni ed ai treni, diversi dai precedenti, suscettibili di efficientamento attraverso la gestione integrata con i servizi di trasporto pubblico locale su gomma, nell'ambito dei bacini territoriali di riferimento;

7. che ai sensi della legge regionale 4 gennaio 2000 n. 1, recante "*Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422*" all'Agenzia sono state conferite le funzioni trasferite o delegate in materia di trasporto pubblico locale e che la medesima è pertanto competente in materia di affidamento dei relativi servizi;

8. che l'Agenzia, in data 02/01/2016 ha pubblicato, ai sensi dell'art 7 paragrafo 2 del Regolamento CE n. 1370/2007, l'avviso di preinformazione per l'affidamento diretto del Servizio Ferroviario Metropolitano;

9. che l'Agenzia, in data 04/01/2017, ha pubblicato, ai sensi dell'art 7 paragrafo 2 del Regolamento CE n. 1370/2007, l'avviso per l'affidamento diretto del servizio ferroviario dei treni regionali veloci, rettificato in data 08/04/2022;

10. che le Parti, in data 29 settembre 2017 hanno sottoscritto il rinnovo dei predetti contratti di servizio fino al 2020;

11. che per il periodo successivo, il servizio è proseguito in emergenza ai sensi dell'art. 5 par. 5 del Reg. CE 1370/2007;

12. che l'Agenzia della mobilità piemontese in esecuzione alla deliberazione n. 10 del 30/05/2016 del Consiglio d'Amministrazione ha istituito il Sistema di qualificazione dei concessionari dei servizi di trasporto pubblico locale che, all'articolo 21, commi 1 e 2 prevede che l'Agenzia possa avvalersi del Sistema in qualsiasi momento e che

qualora l’Agenzia intenda avvalersi del Sistema per affidare concessioni di servizi, ai sensi dell’articolo 5 del Regolamento (CE) n. 1370/2007, invita al procedimento di individuazione del concessionario i soggetti qualificati, senza preventiva pubblicazione del bando. Tali soggetti, nonché i soggetti ausiliari da essi indicati, dovranno trovarsi nella condizione di permanenza dei requisiti che ne hanno consentito la qualificazione;

13.che Trenitalia è iscritta al Sistema di qualificazione nella Categoria C (servizi ferroviari) — Classe C2 (oltre 4.000.000 di treni\*km);

14.che il Regolamento (CE) 1370/2007 prevede all’articolo 5, paragrafo 6 la facoltà di aggiudicare direttamente i contratti di servizio pubblico di trasporto per ferrovia,

15. che l’Agenzia ha predisposto la Relazione ex Delibera ART 48/2017 con la quale ha individuato il lotto di affidamento, nella specie corrispondente a servizio ferroviario regionale denominato SFR su rete del Gestore dell’Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana (RFI, di seguito anche “Gestore”), inviandola all’ART in data 06/05/2022 e ricevendo riscontro dalla Stessa in data 16/06/2022 (parere n. 6/2022);

16.che a seguito dell’entrata in vigore della Delibera ART 120/2018, l’Agenzia ha richiesto all’ART in data 11/04/2022 i parametri per perseguire l’efficienza dell’affidamento diretto, ricevendo riscontro dalla Stessa in data 21/04/2022, sulla base dei quali è stato predisposto il Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (di seguito PRO – All. 3), nel quale sono stati definiti gli obiettivi di efficacia ed efficienza, i meccanismi incentivanti e le azioni di miglioramento della performance del servizio di trasporto per il primo periodo regolatorio;

17.che, in data 15/07/2022, l’Agenzia ha inviato all’ART la Relazione di Affidamento dei servizi ferroviari per il servizio SFR di cui alla Delibera ART 154/2019;

18.che le Parti hanno elaborato il PEF Affidato, di seguito PEF, sviluppato per il periodo 01.01.2022-31.12.2031, che assicura l'equilibrio economico-finanziario del contratto, incluso il ragionevole utile, incentivando il progressivo miglioramento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, per il primo periodo regolatorio definiti nel documento di programmazione, Piano Raggiungimento Obiettivi (di seguito, PRO);

19.che l'Agenzia, in ottemperanza alla Misura 2.7 della delibera ART 120/2018, ha inviato in data 01/06/2022, successivamente in data 07/07/2022 e per ultimo in data 13 e 14 agosto 2022 la revisione del PRO e l'annesso PEF all'ART (All. 3);

20.che, nel rispetto del Regolamento (CE) n. 1370/2007, le Parti, con il presente contratto di servizio (nel prosieguo anche solo "Atto" o "Contratto"), intendono condividere e formalizzare i patti e le condizioni per l'affidamento diretto per il periodo 01/07/2022 – 30/06/2032;

21.che le Parti danno atto che gli esprimendi pareri dall'ART, ai sensi delle delibere 120/2018 (punto 16 delle premesse) e 154/2019 (punto 17 delle premesse), vincolano le stesse a valutarli tempestivamente, anche al fine della non applicazione delle decurtazioni di cui all'articolo 27, comma 2, lettera d), del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, così come richiamato dall'articolo 9, comma 1 della LEGGE 5 agosto 2022, n. 118.

22.che il PEF e il PRO non tengono conto in alcun modo dell'impatto economico e finanziario dei crediti vantati da Trenitalia verso AMP relativamente al periodo antecedente al 1° luglio 2022;

23.che con determinazione n. 462 del 01/07/2022 è stato dato atto che tutti i servizi di trasporto ferroviario regionale eserciti da Trenitalia in Regione Piemonte, ad eccezione dei servizi operati nell'ambito del "Contratto di servizio concessione del servi-

zio ferroviario metropolitano”, sono da considerarsi soggetti alla regolazione del presente contratto;

24. che nella gestione del presente contratto, Trenitalia, nell’impiego delle proprie capacità manageriali, tecniche e professionali, si impegna a perseguire il miglioramento continuo dei servizi, coerentemente con le risorse di cui al PEF, proponendo anche azioni di miglioramento da condividere con l’AMP per il progressivo incremento della soddisfazione dell’utenza;

25. che con Determinazione dirigenziale n. 625 del 08/09/2022 l’Agenzia ha approvato la sottoscrizione del presente Contratto;

**TUTTO CIÒ PREMESSO,**

**SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE**

**Articolo 1. (Conferma delle premesse  
e degli allegati)**

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

**1.2.** L’allegato n. 3 (PEF e PRO), l’allegato 4 (Matrice dei Rischi), l’allegato n. 7 (Condizioni minime di qualità, di efficacia ed efficienza dei servizi, penalità, mitigazione delle penali e premi) e l’allegato n. 8 (Investimenti) al presente Contratto possono essere modificati secondo quanto previsto nei successivi articoli, previa sottoscrizione di uno specifico accordo fra le Parti che avrà valore di integrazione e/o modifica del Contratto medesimo, mentre i rimanenti allegati vengono aggiornati previa condivisione nell’ambito del Comitato Tecnico di Gestione di cui all’articolo 20.

**Articolo 2. (Struttura)**

**2.1.** Il presente Contratto è strutturato in distinte sezioni, articolate come segue:

Articolo 1..... (Conferma delle premesse e degli allegati)

Articolo 2..... (Struttura)

#### SEZIONE I. OGGETTO E DURATA

Articolo 3..... (Oggetto)

Articolo 4..... (Durata ed effetti della sottoscrizione)

Articolo 5..... (Disciplina delle prestazioni)

#### SEZIONE II. COMPENSAZIONI ECONOMICHE

Articolo 6..... (Compensazioni economiche e modalità di pagamento)

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

Articolo 8..... (Confronto annuale ed effetti conseguenti)

Articolo 9..... (Riequilibrio del PEF)

Articolo 10..... (Sopravvenuta incapienza dei fondi stanziati a copertura del  
Contratto e minimo garantito)

Articolo 11..... (Flessibilità del programma di esercizio)

Articolo 12..... (Valorizzazione delle linee minori e mobilità sostenibile)

Articolo 13..... (Interruzione dei servizi)

Articolo 14..... (Valorizzazione commerciale)

#### SEZIONE III. TARIFFE E QUALITA'

Articolo 15..... (Politica tariffaria)

Articolo 16..... (Politica della qualità dei servizi)

Articolo 17..... (Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)

#### SEZIONE IV. SISTEMA DI MONITORAGGIO

Articolo 18..... (Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di  
efficacia e di efficienza)

Articolo 19..... (Sistema dei premi, delle penalità e sistema di mitigazione delle

medesime)

## SEZIONE V. DISPOSIZIONI VARIE

Articolo 20..... (Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

Articolo 21..... (Trasparenza e Riservatezza)

Articolo 22..... (Clausola Fiscale)

Articolo 23..... (Risoluzione e cessione del Contratto)

Articolo 24..... (Obblighi alla scadenza del Contratto)

Articolo 25..... (Controversie tra le Parti)

Articolo 26..... (Cessione dei crediti e debiti)

Articolo 27..... (Dichiarazioni ed obblighi)

Articolo 28..... (Codici etici)

Articolo 29..... (Tracciabilità dei flussi finanziari)

Articolo 30..... (Trattamento dei dati personali)

Articolo 31..... (Titolarità Autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC) previste dall'Articolo 18 punto 18.6, per le abilitazioni previste dall'Articolo 18 punto 18.10 e per la costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" di cui all'Articolo 20)

Articolo 32..... (Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)

Articolo 33..... (Disposizioni finali)

Allegati al presente Atto:

- 1) Programma di Esercizio;
- 2) Servizi connessi al trasporto;
- 3) Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori e Piano Economico Finanziario;
- 4) Matrice dei Rischi;
- 5) Sistema tariffario;

- |     |   |
|-----|---|
| 6)  | Listino Prezzi – Servizi di Trasporto Ferroviario;  |
| 7)  | Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi;      |
| 8)  | Piano Investimenti;   |
| 9)  | Schema caratteristiche Materiale Rotabile in uso e Manutenzione;  |
| 10) | Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione;   |
| 11) | Schema Carta dei Servizi;   |
| 12) | Procedure di aggiornamento del programma di esercizio;  |
| 13) | Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse; |
| 14) | Piano di intervento vendita ed informazioni.  |

## **SEZIONE I. OGGETTO E DURATA**

### **Articolo 3. (Oggetto)**

**3.1.** L’Agenzia affida a Trenitalia, che accetta, la Concessione per lo svolgimento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse regionale e locale, nonché i servizi connessi al trasporto medesimo, soggetti agli Obblighi di Servizio Pubblico come descritti nel presente Contratto e nei suoi Allegati, secondo le condizioni minime di qualità ivi fissate.

**3.2.** L’Agenzia corrisponde a Trenitalia – a fronte dello svolgimento delle prestazioni in regime di obbligo di servizio pubblico (OSP) di cui al precedente comma 3.1 – compensazioni economiche il cui importo è tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Atto, nei termini di cui al successivo Articolo 6, garantendo la remunerazione del capitale investito secondo quanto disciplinato dal Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i e secondo i criteri previsti dalla Delibera ART 154/2019.

**3.3.** Il presente Contratto è di tipo net cost.

**3.4.** L’Agenzia si riserva la facoltà di ridurre il perimetro dei servizi del presente contratto, con riferimento ad esempio alla produzione sulla direttrice Domodossola-Arona-Milano o a ulteriori servizi, comunque previa condivisione con Trenitalia e nella misura massima complessiva del 6% della produzione annuale di cui al programma di esercizio dell’anno di riferimento (treni\*km), dandone avviso a Trenitalia almeno ventiquattro mesi prima dal cambio orario di dicembre. In conseguenza della riassegnazione di tali servizi, l’ammontare delle compensazioni economiche del presente contratto di servizio sarà modificato in misura tale da ristabilire e garantire l’equilibrio economico finanziario del Contratto, tenuto conto delle eventuali insufficienze generate da tale scorporo sulla parte rimanente.

#### **Articolo 4. (Durata ed effetti della sottoscrizione)**

**4.1.** Il presente Contratto ha durata decennale per il periodo 1° luglio 2022 – 30 giugno 2032, in ragione dell’affidamento diretto del contratto di servizio pubblico di trasporto ferroviario ai sensi dell’art. 5 par. 6 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i.

**4.2.** Tenuto conto che il PEF è stato elaborato per il periodo 1° gennaio 2022-31 dicembre 2031, in occasione della revisione dello stesso al termine del primo periodo regolatorio quinquennale, le Parti procederanno ad aggiornare il PEF secondo la decorrenza e termine di cui al precedente comma 4.1, assicurando l’equilibrio economico-finanziario originario.

#### **Articolo 5. (Disciplina delle prestazioni)**

**5.1.** Trenitalia svolge il servizio di trasporto ferroviario di cui all’Articolo 3 secondo

il Programma di Esercizio analitico annuale (All. 1 Servizi ferroviari), assicurando anche i servizi connessi al trasporto di cui all'All. 2, nel rispetto delle condizioni minime di qualità dettagliati all'All. 7.

**5.2.** Il Programma di Esercizio, di cui al precedente comma 5.1, è strutturato secondo la seguente ripartizione:

- a) codice identificativo del treno;
- b) categoria del treno;
- c) linea;
- d) stazione di partenza del treno;
- e) stazione di arrivo del treno;
- f) stazione di partenza di competenza;
- g) stazione di arrivo di competenza;
- h) ora di partenza del treno;
- i) ora di arrivo del treno;
- j) km della tratta di competenza;
- k) periodicità;
- l) numero fermate intermedie
- m) giorni di esercizio annuo, distinti in feriale, sabato e festivo;
- n) km\* treno annui;
- o) ore di servizio giornalieri;
- p) ore di servizio annue;
- q) tipo di materiale programmato;
- r) composizione programmata;
- s) posti a sedere della composizione programmata;
- t) posti offerti totali della composizione programmata;

u) posti a sedere\*km della composizione programmata;

v) posti offerti totali\*km della composizione programmata;

w) composizione minima del treno da garantire (posti a sedere minimi calcolati sulla media del carico medio risultante dai dati di frequentazione dell'anno precedente);

x) intervento, in caso di necessità, di servizio sostitutivo;

y) posti PRM (n° posti disabili /carrozzina);

z) posti PRM;

aa)bagno accessibile PRM

bb) posti bici;

cc)servizi igienici;

dd) garantito in caso di sciopero;

ee)treni dell'ora punta.

**5.3.** Il Programma di Esercizio potrà essere soggetto ad aggiustamenti concordati tra le Parti in fase di consolidamento dell'orario complessivo in relazione allo sviluppo del calendario di ciascun anno o alle esigenze di esercizio e/o di razionalizzazione della circolazione, secondo quanto previsto dall'All. 12 Procedure di aggiornamento del programma di esercizio. L'Agenzia procederà, inoltre, a valutare modifiche alla programmazione in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità regionali. Detti aggiustamenti non tengono conto di eventuali produzioni straordinarie, richieste dall'Agenzia, che saranno oggetto di separata regolazione, secondo quanto previsto all'Articolo 8, comma 8.7 e all'All. 6 (Listino prezzi).

**5.4.** Trenitalia si impegna ad effettuare i servizi di trasporto ferroviario di cui al pre-

sente Contratto con materiale rotabile idoneo e sufficiente per garantire confortevoli condizioni di viaggio, secondo il dimensionamento dell'offerta di servizi che l'Agenzia ha definito.

**5.5.** Il programma di esercizio è attuato da Trenitalia sulla base della capacità della rete e delle relative tracce che la Regione Piemonte prenota nell'ambito dell'Accordo Quadro, sottoscritto con il Gestore dell'infrastruttura. Per gli anni successivi al primo, il programma di esercizio ad ogni cambio dell'orario sarà concordato con l'Agenzia, secondo le tempistiche riportate nell'All. 12 Procedure di aggiornamento del programma di esercizio. Il programma di esercizio rilasciato dal Gestore dell'infrastruttura sarà poi trasmesso all'Agenzia almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore e comunicato alla clientela attraverso il sito internet di Trenitalia.

**5.6.** È facoltà dell'Agenzia, in occasione di significative variazioni di orario, istituire tavoli di confronto con gli operatori del TPL gomma e Trenitalia.

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

**5.7.1)** servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti e altre cause di forza maggiore;

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

**5.8.** Trenitalia è tenuta a comunicare all'Agenzia, entro 24 ore dall'inizio dei servizi

di cui ai precedenti punti 5.7.1) e 5.7.2), le cause della loro effettuazione e il programma dei servizi, indicando la durata, che non può superare i 60 giorni per i servizi di cui al punto 5.7.2).

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

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

**5.10.1)** la manutenzione ordinaria, straordinaria e le revisioni periodiche del materiale rotabile;

**5.10.2)** le condizioni di sicurezza;

**5.10.3)** la pulizia del materiale rotabile, secondo quanto previsto dall’All. 7.

**5.11.** Trenitalia effettua il servizio con il materiale rotabile di cui all’All. 9, aggiornato annualmente, ove sono riportati: l’elenco dei rotabili in disponibilità e i livelli e tipologie di manutenzione programmata. Trenitalia, in occasione di eventuali immissioni, dismissioni e/o trasferimento di rotabili, nel rispetto dei vincoli gravanti su ciascun rotabile, provvede a informare l’Agenzia in via preventiva in caso di trasferimento.

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

## **SEZIONE II. COMPENSAZIONI ECONOMICHE**

### **Articolo 6. (Compensazioni economiche e modalità di pagamento)**

**6.1.** L'Agenzia corrisponde a Trenitalia, a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui all'Articolo 3, le compensazioni economiche di cui al PEF (rigo "ricavi da contratto di servizio") tali da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del presente Contratto, garantendo la remunerazione del capitale investito. Per l'intera durata contrattuale 1° luglio 2022 – 30 giugno 2032, le compensazioni economiche non potranno superare l'importo necessario per coprire, anche dal punto di vista finanziario, la differenza tra i ricavi originati dall'assolvimento dell'obbligo di servizio pubblico, tenendo anche conto dei relativi ricavi da traffico, e i costi sostenuti ivi inclusa la remunerazione del capitale investito, in coerenza con il Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i. e con le previsioni della Delibera 154/2019.

**6.2.** Le compensazioni economiche da riconoscere a Trenitalia per il servizio espletato secondo quanto previsto all'Articolo 4, sono determinate in modo da assicurare l'equilibrio economico e finanziario del Contratto, garantendo che la somma dei risultati netti regolatori di conto economico regionale sia tendente a zero.

**6.3.** Il PEF decennale comprende quanto previsto nel PRO per il primo quinquennio e tiene conto di tutte le voci di costo e di ricavo pertinenti al Contratto. Le compensazioni economiche, come definite in occasione dell'aggiornamento del PEF per il secondo periodo regolatorio, potranno comportare un'eventuale revisione, laddove necessaria per il raggiungimento dell'equilibrio economico e finanziario

per l'intero periodo contrattuale di dieci anni (1° luglio 2022 - 30 giugno 2032), avuto riguardo a tutte le voci di costi e ricavi pertinenti al Contratto, inclusi ad esempio gli investimenti che si realizzano nel primo quinquennio, ma che dispieganano i loro impatti economici su tutto l'arco temporale del Contratto e pertanto anche nel secondo periodo regolatorio.

**6.4.** L'elenco delle gratuità e delle agevolazioni e le relative forme di compensazione vigenti all'atto di sottoscrizione del Contratto sono riportate all'All. 5; di queste l'Agenzia ne ha tenuto conto nella definizione dei ricavi previsti nel PEF.

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

**6.6.** Eventuali premi, penalità e mitigazioni delle medesime non concorrono alla formazione delle compensazioni come sopra definite, ma vengono applicati annualmente sulla base dell'effettiva prestazione registrata dalle Parti, in coerenza con quanto previsto al successivo Articolo 18 e all'All. 7 Condizioni Minime di qualità, efficacia ed efficienza, premi, penalità e sistema di mitigazione delle medesime. Il calcolo dei premi, delle penalità e relative mitigazioni sarà effettuato entro il primo quadrimestre dell'anno successivo a quello di riferimento. La regolazione degli importi di tali calcoli verrà definita in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto e regolata entro e non oltre il quarto mese dell'anno successivo a quello di riferimento.

**6.7.** Le compensazioni sono erogate in rate trimestrali posticipate, ripartendo l'ammontare annuale previsto a PEF in rate di pari importo, da corrispondersi entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della fattura in modalità elettronica. Per l'anno

2022 saranno emesse due fatture trimestrali relative al secondo semestre di pari importo determinate come sopra.

**6.8.** L'importo dell'ultima rata è fatturato in acconto nella misura del 80% e liquidato entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della fattura. La restante parte dell'ultima rata, pari al 20% dell'importo trimestrale, è fatturata da Trenitalia previa trasmissione all'AMP della Relazione annuale dei servizi resi. La fattura è liquidata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento.

**6.9.** L'importo delle penali, al netto delle eventuali mitigazioni, quando l'Agenzia ne disponga l'applicazione, sarà liquidato a compensazione finanziaria con la prima fattura utile.

**6.10.** L'Agenzia, in correlazione all'evoluzione delle tempistiche di trasferimento delle risorse statali, si riserva di aderire alla richiesta di Trenitalia di una maggior frequenza dei pagamenti valutandone gli effetti positivi sul PEF.

**6.11.** L'Agenzia si impegna ad assicurare la certezza della corresponsione delle compensazioni economiche e, in particolare, la regolarità e la puntualità della liquidazione. In caso di tardivo pagamento degli importi dovuti, l'Agenzia è tenuta a corrispondere a Trenitalia gli interessi legali al tasso stabilito dalle norme vigenti, emanate in attuazione delle direttive comunitarie in materia di ritardi nelle transazioni commerciali, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. n. 231/2002.

**6.12.** Nel caso di ritardo nei pagamenti, la relativa remunerazione non concorre all'ammontare di cui alla previsione dell'Articolo 8 punto 8.5.1).

#### **Articolo 7. (Canone di accesso all'infrastruttura e servizi accessori)**

**7.1.** Il canone di accesso all'infrastruttura, incluse le prestazioni accessorie e complementari, ed il costo per l'energia elettrica per trazione sono riconosciuti a Treni-

talia nella misura da questa effettivamente corrisposta al Gestore dell'infrastruttura per l'esecuzione del presente Contratto, al netto delle eventuali penali comminate dal Gestore stesso a Trenitalia, in applicazione del sistema di controllo delle prestazioni del trasporto ferroviario previsto dall'art. 21 del D. Lgs. n. 112/2015 s.m.i.

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

#### **Articolo 8. (Confronto annuale ed effetti conseguenti)**

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

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

**8.3.** Al fine di garantire che il presente Contratto non riferisce in alcun modo all'impatto economico e finanziario dei crediti vantati da Trenitalia verso AMP relativamente al periodo antecedente al 1° luglio 2022, per il primo semestre di validità del contratto (periodo 1/7/2022-31/12/2022) il confronto è svolto attraverso l'analisi dei costi e dei ricavi strettamente pertinenti al periodo, utilizzando i

“Driver 2” di cui al PRO (All. 3) e, laddove non possibile, il driver dei treni\*km, ed analogamente ripartendo le ulteriori voci del conto economico e dello stato patrimoniale per il calcolo del Capitale Investito Netto (CIN).

**8.4.** La “Matrice dei rischi” dettaglia le responsabilità per voci di costo/ricavo attribuendola alle Parti e definisce la metodologia di applicazione. Sulla base delle responsabilità così individuate, si procede alle rettifiche delle voci di costo/ricavo così come riportate nella contabilità regionale di cui al CEC. Allo scopo Trenitalia invia annualmente una relazione di analisi degli scostamenti PEF/CEC superiori alle normali oscillazioni gestionali ( $\pm 5\%$  della voce oggetto di analisi).

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

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

**8.5.2)** laddove il confronto di cui al precedente punto 8.5.1) faccia registrare uno scostamento eccedente la fascia ivi indicata ( $\pm 0,5\%$  dei ricavi annui), ma inferiore alla fascia di cui al punto 8.5.3) ( $\pm 5\%$ ), l’importo cor-

rispondente alla parte eccedente il punto 8.5.1) in più o in meno, scomputato delle componenti di costo e ricavo a carico di ciascuna delle Parti secondo quanto previsto nella Matrice dei rischi di cui all'All. 4, è rendicontato per essere poi compensato algebricamente alla fine del periodo di riferimento del PEF, ovvero in occasione della revisione di cui al PRO per il secondo periodo regolatorio, ovvero regolato secondo quanto previsto al successivo Articolo 9. In alternativa le Parti possono condividere la possibilità di reimpiego durante gli incontri del Comitato Tecnico di Gestione, fra cui rimborsi ed indennizzi ai cittadini che hanno subito interruzioni, perturbazioni o ritardi del servizio.

**8.5.3)** laddove il confronto di cui al precedente punto 8.5.1) faccia registrare un risultato totale eccedente il più o meno cinque per cento ( $\pm 5\%$ ) dei ricavi operativi, che il Comitato Tecnico di Gestione ritiene non riassorbibile nel corso di validità del Contratto, le Parti provvedono alla rendicontazione ai sensi del precedente punto 8.5.2) e ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione attraverso la sottoscrizione di un apposito atto che modifichi il PEF sostituendo quindi l'allegato (All. 3) al presente Contratto, con le modalità previste al successivo Articolo 9.

**8.6.** Nel successivo periodo regolatorio, a valle della ricezione dei nuovi parametri di efficacia ed efficienza forniti dall'ART, effettuata una verifica degli importi derivanti dagli scostamenti PEF/CEC rendicontati e cumulati algebricamente (sia positivi che negativi) negli anni precedenti, a norma del precedente comma 8.5, le Parti definiscono il PRO per il successivo periodo regolatorio, e la conseguente eventuale revisione/rimodulazione del PEF, rideterminando eventualmente il

tasso di inflazione previsto a PEF secondo il tasso al momento disponibile, sempre mantenendo l'originario equilibrio economico-finanziario del Contratto, inclusa l'originale remunerazione del capitale. In caso di importi rendicontati a favore dell'Agenzia, le Parti potranno definire il riutilizzo per progetti di miglioramento della qualità del servizio ferroviario regionale.

**8.7.** Infine, la tabella di Listino Prezzi (All. 6), derivata dai valori del primo anno del PEF ed aggiornata secondo la previsione del PEF annualmente, è utilizzata come riferimento per valorizzare eventuali richieste di servizi in più o in meno da parte dell'Agenzia. Al riguardo, Trenitalia si rende disponibile ad effettuare su richiesta dell'Agenzia - avvalendosi del predetto Listino Prezzi – ogni simulazione necessaria a valutare le ricadute economiche delle richieste dell'Agenzia in merito ad eventuali variazioni dell'offerta. Nel caso in cui l'Agenzia proceda alla richiesta di servizi in più non trova applicazione la previsione di cui al precedente punto 8.5.1).

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

**8.9.** Laddove al termine della compensazione finale di tali importi residui un saldo totale compreso in una fascia pari al più o meno zero virgola cinque per cento

(±0,5%) del fatturato dell'intero periodo, l'importo corrispondente a detto saldo si intende integralmente compensato ed annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra a tale titolo.

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

#### **Articolo 9. (Riequilibrio del PEF)**

**9.1.** Le Parti provvedono ad aggiornare il PEF superandone la precedente versione – previo assorbimento di tutti gli importi annuali di cui all'Articolo 8 punto 8.5.2) nel frattempo rendicontati – attraverso la sottoscrizione di un apposito atto che ripristini l'originario equilibrio economico-finanziario di cui al precedente Articolo 6 comma 6.1, modificando il PEF e sostituendo quindi l'allegato (All. 3) al Contratto, nei seguenti casi:

**9.1.1)** nel caso in cui i risultati del confronto PEF/CEC di due esercizi consecutivi ricadano nella fattispecie di cui all'Articolo 8 punto 8.5.2) e facciano registrare scostamenti totali, entrambi positivi od entrambi negativi, di ammontare complessivo del biennio superiore al 2,5% dei Ricavi operativi dello stesso biennio di cui al PEF;

**9.1.2)** nel caso di cui all'Articolo 8 punto 8.5.3);

**9.1.3)** nel caso di modifica permanente del programma di esercizio superiore al 2% (due per cento) rispetto al perimetro dei servizi previsti nel PEF;

**9.1.4)** nel caso in cui la redazione del PRO, per il secondo periodo regolatorio, renda necessaria una modifica del PEF;

**9.1.5)** nei casi di adempimento a sopravvenute disposizioni normative, nonché in caso di adeguamenti, non previsti nel PEF, conseguenti a provvedimenti amministrativi e giurisdizionali, disposizioni normative o prescrizioni di qualsiasi natura da parte di Enti o Autorità competenti, diversi dall’Agenzia, che comportino una variazione significativa dell’ammontare complessivo degli investimenti in capo a Trenitalia o comunque nuove e più onerose condizioni per l’esercizio del servizio;

**9.2.** Nei risultati del confronto PEF/CEC di cui ai punti 9.1.1) e 9.1.2) del presente articolo, che determinano il riequilibrio del PEF, non si tiene conto degli importi imputabili a situazioni di emergenza, anche di natura epidemiologica quali quelle determinate dal Covid-19. I relativi importi saranno considerati a carico delle Parti come disciplinato nella Matrice del Rischio, qualora non compensati con fondi dedicati, anche a carattere nazionale e/o europeo.

**9.3.** In tutti i casi elencati sub comma 9.1, le Parti procedono a determinare il nuovo PEF, entro 60 giorni dall’esito dell’ultimo confronto PEF/CEC, procedendo al riequilibrio economico-finanziario, attraverso la ridefinizione del PEF, intervenendo prioritariamente:

**a)** sui fattori di produzione;

**b)** sulle compensazioni degli obblighi di servizio;

**c)** sul sistema tariffario;

d) sul programma di investimenti di cui al successivo Articolo 17, solo laddove non siano state assunte obbligazioni giuridicamente vincolanti;

e) sul livello dei servizi.

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

**Articolo 10. (Sopravvenuta incapacienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e minimo garantito)**

**10.1.** In caso di incapacienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto e di mancato accordo sull'aggiornamento del PEF entro 60 giorni dall'intervenuto accertamento, Trenitalia procederà, anche in corso d'orario e previa comunicazione all'Agenzia, ad una riprogrammazione quantitativa/qualitativa dei servizi.

**10.2.** Tali interventi, finalizzati a mantenere l'originario equilibrio economico-finanziario del presente Contratto, dovranno essere tali da compensare integralmente la parte di compensazione non erogata o che non potrà essere erogata a Trenitalia.

**10.3.** L'Agenzia garantisce a Trenitalia lo svolgimento di prestazioni in applicazione del presente Contratto, tale da assicurare una compensazione minima annua corrispondente all'80% (ottanta per cento) della produzione del servizio quantificato nell'All. 1.

**Articolo 11. (Flessibilità del programma di esercizio)**

**11.1.** L'offerta commerciale può subire modifiche e/o integrazioni.

**11.2.** Le modifiche e/o le integrazioni che si rendano necessarie o opportune in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda o variazioni dell'infrastruttura ferroviaria possono essere richieste sia dall'Agenzia sia da Trenitalia, previa verifica tecnica ed economica, in virtù di una stima effettuata sulla base del Listino Prezzi di cui al precedente Articolo 8, comma 8.7 (All. 6). Resta fermo, comunque, che i rapporti economici e finanziari fra le Parti restano disciplinati da quanto previsto ai precedenti Articolo 6, Articolo 7, Articolo 8 e Articolo 9.

**11.3.** In dipendenza di lavori programmati sull'infrastruttura o in conseguenza di modifiche strutturali della stessa infrastruttura ed assicurando il rispetto delle esigenze della domanda, Trenitalia può apportare modifiche all'offerta commerciale, previa adeguata informazione all'Agenzia e alla clientela, almeno 30 giorni prima della variazione dell'offerta. Anche in tali casi, si applica quanto previsto dai precedenti Articolo 6, Articolo 7, Articolo 8 e Articolo 9.

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

#### **Articolo 12. (Valorizzazione delle linee minori e mobilità sostenibile)**

**12.1.** Il programma di esercizio allegato al Contratto non prevede servizi sulle seguenti linee (nel prosieguo anche "linee sospese"), dove la circolazione è stata sospesa:

- Alessandria-Castagnole-[Alba];
- Alessandria-Ovada;
- Asti-Casale;
- Asti-Chivasso;
- Casale-Vercelli;

- Ceva-Ormea;
- Cuneo-Mondovì;
- Cuneo-Saluzzo-Savigliano;
- Novara-Varallo;
- Novi-Tortona;
- Santhià-Arona;
- Cavallermaggiore-Bra.

**12.2.** Nel caso in cui l’Agenzia richieda la riattivazione dei servizi su una o più delle linee sospese, Trenitalia procederà alla stima dei relativi costi quantificati sulla base del listino prezzi (All. 6) dell’anno di riferimento, ai sensi dell’Articolo 8, comma 8.7 tenuto conto anche della stima dei potenziali ridotti ricavi su dette linee e della necessità di adeguare l’asset, anche in termini di materiale rotabile per tipologia da destinare a detti servizi.

**Articolo 13. (Interruzione dei servizi)**

**13.1.** Il PEF riflette il programma di esercizio condiviso dalle Parti, pertanto le eventuali variazioni non programmate – determinate da cause di forza maggiore, quali scioperi, calamità naturali, terremoti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, da cause di sospensione del servizio disposti dalle Autorità, nonché da cause imputabili a Trenitalia o al Gestore dell’Infrastruttura – genereranno effetti economico-finanziari, come minori costi sostenuti in sede di CEC e, quindi, in sede di consuntivazione annuale fra quest’ultimo e il PEF, come previsto al precedente Articolo 8.

**13.2.** Qualora le variazioni di produzione rispetto al programma di esercizio siano imputabili a Trenitalia, le stesse sono valutate ai fini dell’applicazione delle penalità di cui all’All. 7.

**13.3.** In caso di sciopero, Trenitalia garantisce le prestazioni indispensabili (prestazioni di servizio minime) di cui all'All. 1, stabilite con accordo siglato tra Trenitalia e le Organizzazioni Sindacali, in conformità alle disposizioni di cui alla Legge sullo sciopero nei servizi essenziali n. 146/90 e successive modificazioni ed integrazioni. Trenitalia garantisce, altresì, la preventiva e adeguata informazione alla clientela e all'Agenzia.

**13.4.** Trenitalia, nei casi di cui al comma 13.1 del presente articolo, si impegna a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, anche ricorrendo a modalità sostitutive d'esercizio, informando tempestivamente e adeguatamente sia la clientela sia l'Agenzia.

**13.5.** In caso di alterazioni del servizio determinate da cause di carattere eccezionale, le Parti tengono conto – anche ai fini dell'applicazione delle penalità di cui all'All. 7 – del programma di esercizio straordinario messo a punto da Trenitalia.

#### **Articolo 14. (Valorizzazione commerciale)**

**14.1.** Previa comunicazione all'Agenzia, Trenitalia ha facoltà di procedere a qualsiasi iniziativa di valorizzazione commerciale dei beni funzionali allo svolgimento del servizio, purché ciò non determini alcun onere a carico dell'Agenzia, disagi per l'utenza o vincoli alla produzione del servizio.

**14.2.** Trenitalia determina le specifiche modalità attuative delle attività di cui al comma 14.1, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni del presente Atto.

**14.3.** Tale valorizzazione sarà riscontrata nel CEC nell'ambito dei ricavi, in ragione della loro natura.

**14.4.** L'Agenzia, in ottemperanza alle prescrizioni normative e/o regolatorie, ha fa-

coltà di richiedere spazi nella disponibilità esclusiva di Trenitalia per la divulgazione di informazioni di proprio interesse coerenti con le finalità del presente Contratto, quali la promozione del territorio, previa valutazione dei relativi costi/mancati ricavi che saranno riconosciuti a Trenitalia con separata regolazione. L’Agenzia fornirà a Trenitalia, al momento della richiesta, il contenuto dell’informazione al fine di consentirle di valutare che la stessa non sia lesiva o in contrasto con interessi/policy/attività del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Resta in capo all’Agenzia ogni responsabilità sul contenuto delle informazioni, manlevando Trenitalia da ogni responsabilità a riguardo.

### **SEZIONE III. TARIFFE E QUALITA’**

#### **Articolo 15. (Politica tariffaria)**

**15.1.** Per i viaggi all’interno del territorio regionale, il sistema tariffario adottato è quello vigente al momento della sottoscrizione del presente Atto, nonché l’applicazione sovraregionale delle tariffe regionali per i viaggi attraverso due o più Regioni, come definito dalla Conferenza Stato-Regioni nel Documento “Nuova tariffa con applicazione sovraregionale” del 3 agosto 2017 come integrato dal Documento del 21 settembre 2017 e successive ulteriori integrazioni. Il sistema tariffario è riportato nell’All. 5.

**15.2.** L’Agenzia, ai sensi del presente Atto, corrisponde direttamente a Trenitalia l’integrale compensazione delle quote per i mancati introiti tariffari derivanti da agevolazioni o titoli di gratuità, nonché da altre norme o modifiche al sistema tariffario eventualmente emanate successivamente alla stipula del presente Contratto e già non contenute nel PEF.

**15.3.** Il PEF prevede adeguamenti/incrementi tariffari, ove previsti, a far data dal 1° gennaio, paritetici per le tariffe regionali, sovraregionali e integrate. L’Agenzia

delibera annualmente gli adeguamenti/incrementi dal 1° luglio, con anticipo adeguato a consentire l'adeguamento dei sistemi di vendita di Trenitalia e di tale slittamento si terrà conto nell'ambito del confronto PEF/CEC secondo quanto previsto dall'All. 4 Matrice dei rischi.

**15.4.** Le Parti si danno reciprocamente atto che l'adeguamento/incremento di cui al comma 15.3 contribuisce all'equilibrio economico del presente Contratto e, pertanto, qualora non siano effettuate le manovre tariffarie previste nel PEF, l'importo corrispondente all'aumento dei ricavi atteso, anno per anno considerando l'effetto cumulato sarà attribuito all'Agenzia secondo quanto previsto all'All. 4 Matrice dei Rischi; tale importo non è considerato nel calcolo di cui all'Articolo 8, punto 8.5.1).

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

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

**15.7.** Trenitalia ha facoltà di adottare ulteriori titoli individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, o per progetti che favoriscano la mobilità casa- lavoro e casa-scuola e turistica anche in collaborazione con gli enti locali, anche combinati con altre prestazioni o servizi. Trenitalia comunica

all’Agenzia, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di avvio dell’iniziativa, la stima degli effetti attesi. Di tali iniziative si terrà conto nell’ambito del confronto PEF/CEC secondo quanto previsto dall’All. 4 Matrice dei rischi.

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

**15.9.** Resta fermo che Trenitalia si riserva di non aderire a nuovi progetti di integrazione, qualora gli stessi risultino economicamente penalizzanti per Trenitalia e l’Agenzia non si impegni formalmente a compensare i minori introiti. Allo stesso modo Trenitalia si riserva di recedere dalle integrazioni tariffarie e/o modali vigenti alla data del presente Atto, qualora intervengano modifiche che risultino economicamente penalizzanti e l’Agenzia non si impegni formalmente a compensare i minori introiti.

**15.10.** La Regione Piemonte ha avviato un percorso per l'introduzione di una tariffa regionale "a consumo" (pay per use), con titolo di viaggio unico valevole su tutti i servizi TPL, anche ferroviario, di competenza regionale (Programma triennale dei servizi di TPL 2019-2021 poi prorogato al 2022). L'applicazione di tale tariffa diverrà un obbligo di servizio per gli Operatori affidatari di servizi TPL, anche ferroviario, con comunicazione formale della Regione Piemonte.

**Articolo 16. (Politica della qualità dei servizi)**

**16.1.** Trenitalia si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela.

**16.2.** Trenitalia eroga i servizi oggetto del presente Atto nel rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'All. 7. Il rispetto delle condizioni minime di qualità è verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata.

**16.3.** Con riferimento ai livelli minimi di accessibilità e fruibilità del servizio per gli utenti, con particolare riferimento alle persone a mobilità ridotta, Trenitalia predisponde, entro il 2022, un apposito "Piano Operativo per l'Accessibilità" coinvolgendo almeno l'Agenzia, la Regione Piemonte, il Gestore dell'infrastruttura e, quindi, le Associazioni dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta. Il Piano definirà la necessità, anche con specifico riferimento alle disposizioni regionali in materia di "Sistema Informativo Regionale Trasporti" e "Debito Informativo Trasporti" (di cui al punto 3 delle premesse), le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario originario del Contratto. Secondo quanto definito nel Piano di Intervento, le condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'All. 7 potranno essere ridefinite.

**16.4.** Trenitalia assicura che siano soddisfatte le condizioni minime di informazione degli utenti e dei cittadini nelle fasi precedenti e durante il viaggio. Tali informazioni sono erogate in lingua italiana e in lingua inglese. Entro un anno dalla stipula del Contratto, Trenitalia predispose, condividendolo con l’Agenzia, un “Piano per l’incremento graduale della copertura dell’erogazione delle informazioni in lingua inglese”, fino al livello di copertura determinato dalle Parti. Il Piano definirà la necessità, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l’equilibrio economico-finanziario originario del Contratto.

**16.5.** Trenitalia effettua la rilevazione complessiva e unitaria della qualità percepita dalla clientela, con almeno due indagini all’anno, di cui una nel primo e una nel secondo semestre, finalizzata alla misurazione dell’indice di soddisfazione della clientela. A tal fine, Trenitalia si avvale di un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità. L’Agenzia impiegherà tali rilevazioni per l’individuazione degli eventuali adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda, in coerenza con la misura 5 della Delibera ART 16/2018.

**16.6.** Trenitalia elabora la Carta dei Servizi, secondo lo schema di cui all’All. 11, in conformità alla normativa vigente, con indicazione degli standard e degli obiettivi del Contratto, nonché gli indicatori descrittivi non inclusi nelle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui alla Delibera ART 16/2018, Delibera ART 106/2018 e i diritti minimi degli utenti con possibilità di rimando alle “Condizioni generali di trasporto” di Trenitalia. Trenitalia si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi all’Agenzia, entro il 15 novembre dell’anno precedente a quello di riferimento. Qualora l’Agenzia non si esprima entro 45 giorni

dalla predetta comunicazione, la Carta dei Servizi si considera approvata e Trenitalia procede a pubblicarla sul proprio sito internet entro il 31 marzo di ogni anno, provvedendo al successivo invio all'ART. L'Agenzia, in fase di disamina della Carta dei Servizi, provvede a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze delle Associazioni dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi. La Carta dei Servizi, seppur non allegata al presente Atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale.

**16.7.** Trenitalia in ottemperanza a quanto disposto all'art. 2 comma 461, lett. F, L. 244/2007 cit. si impegna a sostenere fino alla misura massima annuale di 20.000,00 euro (ventimila/00 euro) le attività di cui alle lett. b, c, d. della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dall'Agenzia, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

#### **Articolo 17. (Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile)**

**17.1.** Trenitalia e Agenzia si impegnano al Piano di investimenti di cui all'All. 8, secondo le consegne indicate nel cronoprogramma ivi riportato. Gli investimenti complessivi a carico di Trenitalia ammontano a 256,1 milioni di euro, di cui:

- 50,7 mln di euro per il rinnovo della flotta;
- 29,1 mln di euro per gli impianti;
- 30,5 mln di euro per revamping per la flotta esistente;
- 2,7 mln di euro per sviluppi informatici;
- 19,2 mln di euro per nuove tecnologie;
- 124,0 mln di euro manutenzione ciclica treni.

**17.2.** Le Parti, entro un anno dalla sottoscrizione del Contratto, nei limiti dell'investimento complessivo previsto a PEF, predispongono i seguenti Piani:

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

**17.3.** Gli investimenti in acquisto di nuovo materiale rotabile, di proprietà di Trenitalia, o di revamping di cui al precedente comma 17.1, sono pari a 284,0 milioni di euro, di cui 81,2 milioni di euro in autofinanziamento Trenitalia e 202,7 milioni di euro finanziati dall’Agenzia per nuovo materiale rotabile; l’imputazione delle quote percentuali del cofinanziamento è riportata nell’All. 8. In caso di riduzione del costo effettivo del materiale rotabile rispetto a quello stimato nel PEF, il maggior importo degli investimenti per il quale Trenitalia si è impegnata potrà essere destinato ad altri ulteriori investimenti da definire congiuntamente ovvero determinare un riequilibrio del PEF ai sensi del precedente art. 9.

**17.4.** In caso di indicizzazione oltre quanto stimato nel PEF, il maggior costo sarà valutato nell’ambito del confronto PEF/CEC, secondo quanto previsto all’All. 4 Matrice del Rischio e, se necessario, sarà attivata la procedura di riequilibrio del PEF, ai sensi del precedente Articolo 9, e/o si procederà a una riduzione del numero dei rotabili previsti a PEF, sempre fermo restando quanto previsto alla Matrice dei rischi (all. 4) e al PRO (all. 3).

**17.5.** Trenitalia, nell’ambito del quadro economico del Contratto, procede all’ammortamento del valore del materiale rotabile al netto dei finanziamenti regionali, applicando i principi contabili Internazionali (IFRS) adottati da Trenitalia e dal Gruppo Ferrovie dello Stato riportati nella nota integrativa al bilancio di Trenitalia:

**17.6.** Alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento dei servizi ad un diverso gestore e su richiesta di Trenitalia, l’Agenzia si obbliga sin d’ora ad acquistare, previa corresponsione del valore netto contabile alla data di cessione, il materiale rotabile acquistato da Trenitalia in forza del presente Contratto, nonché in virtù di disposizioni di precedenti contratti di servizio. Nel caso in cui i rotabili acquistati non siano stati ancora consegnati/collaudati, Trenitalia potrà liberamente decidere, per tutti o per parte di detti treni, di cedere il relativo contratto di acquisto col fornitore all’Agenzia; in tal caso, quest’ultima si impegna sin d’ora a subentrare in detto contratto ed a restituire a Trenitalia gli importi di corrispettivo già liquidati al fornitore, facendosi inoltre carico di ogni ulteriore onere economico e/o finanziario connesso.

**17.7.** Analogamente, alla cessazione – anche anticipata – del Contratto, in caso di affidamento dei servizi ad un gestore diverso da Trenitalia, su richiesta dell’Agenzia Trenitalia si obbliga a cedere la proprietà del materiale rotabile, previa corresponsione del valore netto contabile alla data di cessione. Nel caso in cui i rotabili acquistati non siano stati ancora consegnati/collaudati, l’Agenzia può richiedere a Trenitalia di cedere il contratto di acquisto con il fornitore, per tutti o parte dei treni; in tal caso, l’Agenzia si impegna sin d’ora a restituire a Trenitalia gli importi di corrispettivo già liquidati al fornitore, facendosi inoltre carico di ogni ulteriore onere economico e/o finanziario connesso. Nei casi di cui al presente comma, il trasferimento della proprietà ovvero il subentro è subordinato al pagamento integrale di quanto dovuto a Trenitalia e costituisce condizione di efficacia del nuovo affidamento.

**17.8.** Trenitalia si obbliga, inoltre, alla cessazione anche anticipata del Contratto a trasferire all’Agenzia la proprietà del materiale rotabile da essa eventualmente

interamente finanziato.

#### **SEZIONE IV. SISTEMA DI MONITORAGGIO**

##### **Articolo 18. (Monitoraggio della qualità dei servizi e degli obiettivi di efficacia e di efficienza)**

**18.1.** Trenitalia fornisce le rilevazioni interne sul rispetto delle condizioni minime di qualità definite nell'All. 7 e nel PRO All. 3, secondo i contenuti e le periodicità che saranno condivise nel primo Comitato Tecnico nonché trasmette annualmente la Relazione Illustrativa di cui alla Delibera ART 120/2018, nella quale sono esaminate le performance e individuate le eventuali opportune azioni correttive e, laddove possibile, quelle preventive.

**18.2.** Trenitalia illustra all'Agenzia i risultati conseguiti in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di cui al successivo Articolo 20. L'Agenzia ha facoltà di chiedere a Trenitalia tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi, e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie. Il Comitato Tecnico di Gestione valuta il rispetto delle condizioni minime di qualità ed indica le eventuali azioni di miglioramento. Le condizioni minime di qualità sono sottoposte a una valutazione in sede di verifica intermedia di cui all' Articolo 8 comma 8.6. Tale valutazione riguarda anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri e degli indicatori di cui all'All. 7.

**18.3.** Allo scopo l'Agenzia istituisce un tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori con il compito di valutare l'andamento del servizio, la qualità percepita, la rispondenza alle esigenze dei viaggiatori. In tale ambito, l'Agenzia potrà richiedere la partecipazione in qualità di soggetto tecnico di Trenitalia per

fornire specifici approfondimenti, cui Trenitalia ha obbligo di partecipare.

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

**18.5.** Relativamente alla verifica della qualità erogata, ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità, l’Agenzia comunica entro un giorno a Trenitalia le evidenze negative del monitoraggio.

**18.6.** Per l’effettuazione delle suddette verifiche, le Parti concordano che su tutti i treni regionali del presente Contratto è concessa la libera circolazione a dipendenti dell’Agenzia o a rilevatori individuati dall’Agenzia stessa, muniti di apposita credenziale di libera circolazione (CLC) e opportunamente segnalati. Tali credenziali, specifiche per le verifiche di cui sopra, sono nominative, annuali e sono emesse da Trenitalia in un numero massimo annuale pari a 20. Laddove l’Agenzia dovesse far ricorso a prestazioni temporanee di Imprese terze per le campagne di rilevazioni campionarie periodiche, Trenitalia provvederà a rimborsare gli importi dei biglietti acquistati previa apposita dichiarazione dell’Agenzia e fino a un importo annuo massimo di 60.000 euro.

**18.7.** Trenitalia è tenuta a fornire i dati numerici relativi alle frequentazioni di tutti i treni, per giorno medio ferialo, sabato/prefestivo e festivo e per ogni fermata, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, entro 90 giorni dalla conclusione della rilevazione di riferimento. Trenitalia è tenuta a fornire l’indice di affollamento per fascia oraria - misurato come passeggeri in piedi/metri quadrati, considerando la sola superficie utile del vagone per il viaggio in piedi (esclusa quindi la superficie occupata da posti a sedere e gli spazi

destinati al deflusso dei passeggeri). Trenitalia effettua dette rilevazioni in modalità manuale, fino alla completa disponibilità di modalità elettroniche, con valutazione dei saliti e discesi a cura del capotreno, con almeno 3 campagne di rilevazione annuali (da svolgersi nei mesi di marzo, luglio e novembre), ciascuna delle quali deve essere svolta in due settimane consecutive. I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con l'Agenzia. All'entrata in esercizio di materiale rotabile dotato di Sistema Conta Passeggeri, le Parti valuteranno in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, le modalità di rilevazione.

**18.8.** I dati relativi all'indice di affollamento saranno esaminati almeno semestralmente in sede di Comitato Tecnico di gestione del Contratto al fine di valutare le possibili azioni per la progressiva riduzione dell'indice di affollamento.

**18.9.** Per agevolare il monitoraggio continuo dell'effettuazione e della regolarità dei servizi, Trenitalia cura gli adempimenti presso il Gestore dell'Infrastruttura affinché l'Agenzia sia abilitata con 2 (due) postazioni per l'accesso alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione del Gestore dell'Infrastruttura con il profilo di "Committente/cliente di Impresa Ferroviaria".

**Articolo 19. (Sistema dei premi, delle penalità e sistema di mitigazione delle medesime)**

**19.1.** Le Parti hanno individuato indicatori di qualità, con relativi valori obiettivo, secondo cui possono maturare premi, penalità e mitigazioni delle medesime, secondo quanto previsto nell'All. 7

**19.2.** Nel caso di maturazione di premi, gli stessi sono da considerarsi con separata evidenza e non possono mai scomputare, se non finanziariamente, l'ammontare delle penali.

**19.3.** Le Parti concordano che il montante complessivo delle penalità per il mancato

rispetto degli obiettivi e degli obblighi contrattuali di cui al presente Contratto,

al netto delle eventuali mitigazioni, non potrà superare:

- per l'anno 2022 lo 0,1%;
- per gli anni dal 2023 al 2027 lo 0,5%;
- per l'anno 2028 l'1%;
- per gli anni 2029 e 2030 il 1,5%;
- per gli anni 2031 e 2032 il 2%;

del valore delle compensazioni economiche di periodo indicato nel PEF (All. 3). Qu-  
lora le mitigazioni delle penali superassero nell'anno di riferimento gli importi delle  
penali, la differenza concorrerà a ridurre le penali dell'anno successivo.

**19.4.** In nessun caso, comunque, gli importi delle mitigazioni potranno determinare

per Trenitalia un incremento delle compensazioni economiche. Ai sensi dell'art.

4 comma 6 del D.Lgs. 70/2014, è consentita l'applicazione di penali a Trenitalia

solo con riferimento a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del predetto

decreto.

**19.5.** L'Agenzia e Trenitalia si danno reciprocamente atto che le condizioni minime

di qualità e le caratteristiche del servizio affidato con il presente Atto sono defi-

niti a tutela dei passeggeri dei treni regionali, anche in relazione a quanto previsto

dal Regolamento (CE) n. 1371/2007. Le somme che Trenitalia dimostri di aver

sostenuto per l'applicazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e della Delibera

ART 106/2018, tra cui le somme erogate per l'indennità da ritardo biglietti sin-

goli e abbonamenti, vanno a ridurre in maniera corrispondente gli importi delle

eventuali penali.

**19.6.** Il sistema delle penalità ha lo scopo di assicurare all'utenza regionale il ristoro

di eventuali disagi e danni e, in particolare, i relativi importi economici, detratte le mitigazioni e gli importi impiegati per l'applicazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e della Delibera ART 106/2018, sono utilizzati dall'Agenzia prioritariamente per iniziative a beneficio della clientela, anche tariffarie, e per progetti di miglioramento della qualità del servizio ferroviario regionale.

**19.7.** In caso di ritardo nell'esecuzione degli ulteriori obblighi contrattuali, non già previsti nell'All. 7, si applica una penale a carico di Trenitalia pari a € 40,00 per ogni giorno di ritardo, a partire dalla data di notifica della penalità applicata - di cui al comma successivo - fino all'adempimento. Le penali di cui al presente comma concorrono alla formazione del montante complessivo delle penali di cui al precedente comma 19.3.

**19.8.** Ai fini della contestazione delle violazioni contrattuali diverse da quelle previste nell'All.7 (queste ultime sono analizzate e definite dal comitato tecnico di cui al successivo Articolo 200), che possono dar luogo all'applicazioni di penali, l'Agenzia provvede ad inoltrare, a mezzo pec, l'avviso di violazione entro 15 giorni dalla data di accertamento della medesima. Trenitalia, entro 15 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, può produrre all'Agenzia le proprie controdeduzioni via pec. L'Agenzia, qualora non ritenga valide le suddette controdeduzioni, entro 15 giorni dal ricevimento delle medesime provvede ad inoltrare mediante pec la notifica della penalità applicata, il cui ammontare sarà determinato considerando il ritardo decorrente dalla data di quest'ultima notifica fino all'adempimento; la notifica della penalità sarà corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle controdeduzioni presentate da Trenitalia.

## **SEZIONE V. DISPOSIZIONI VARIE**

### **Articolo 20. (Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)**

**20.1.** Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui

le Parti si ispirano, è costituito il “Comitato Tecnico di Gestione del Contratto”, di seguito denominato per brevità “Comitato”, disciplinato secondo il Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione, di cui all’All. 10, composto da:

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

**20.2.** Il Comitato ha le seguenti funzioni di: assistenza alle Parti nell’interpretazione

e nell’applicazione del Contratto, con particolare riferimento all’adempimento delle singole clausole contrattuali, quali l’approvazione dei Piani di cui all’Articolo 15, all’Articolo 16 e all’Articolo 17, il monitoraggio dei dati anche al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di cui all’Articolo 16, la prevenzione e soluzione delle controversie, la definizione delle penali e delle mitigazioni delle medesime a consuntivo annuale, la verifica dell’equilibrio economico-finanziario del Contratto e, in caso di squilibrio, provvede agli adempimenti relativi al riequilibrio dello stesso, la verifica dello stato di attuazione del programma di investimenti di cui al precedente Articolo 17, l’individuazione di azioni per affrontare eventuali criticità riscontrate.

**20.3.** Il Comitato è presieduto da uno dei rappresentanti dell’Agenzia, che provvederà alle relative convocazioni e verbalizzazioni, anche su richiesta di Trenitalia.

#### **Articolo 21. (Trasparenza e Riservatezza)**

**21.1.** Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico,

le Parti pubblicano sui rispettivi siti le informazioni e i documenti di cui alla Delibera ART 16/2018 secondo le tempistiche ivi previste.

**21.2.** Contestualmente alla loro pubblicazione, i documenti, i dati e le informazioni

di cui al precedente comma 21.1 sono trasmessi da ciascuna Parte all'ART in formato aperto/editabile.

**21.3.** Fatti salvi gli obblighi di cui al D.Lgs. 14 marzo 2013, n.33, l'Agenzia si impegna ad osservare ed a far osservare al proprio personale e a propri consulenti/collaboratori a qualsiasi titolo l'obbligo di riservatezza in ordine a tutte le informazioni, di qualsivoglia natura, fornite in relazione all'esecuzione del presente Contratto, senza limiti di tempo e comunque in coerenza con il quadro normativo vigente. L'Agenzia si impegna pertanto ad adottare tutte le misure necessarie per non pregiudicare la riservatezza delle predette informazioni e ad utilizzare ciascuna informazione esclusivamente per la gestione del presente Contratto.

#### **Articolo 22. (Clausola Fiscale)**

**22.1.** La presente scrittura privata non autenticata è, sottoscritta digitalmente.

**22.2.** Trenitalia si obbliga:

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

#### **Articolo 23. (Risoluzione e cessione del Contratto)**

**23.1.** Fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno, in caso di gravi e reiterate inadempienze di una delle Parti agli impegni assunti nel Contratto che

si rivelino tali da pregiudicarne in modo rilevante la prosecuzione, l'altra Parte potrà comunicare la propria intenzione di risolvere il Contratto per inadempimento, assegnando alla Parte inadempiente un termine per porvi rimedio. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto sarà dichiarato risolto. In ogni caso di cessazione anticipata degli effetti del presente Contratto, ciascuna Parte si impegna a corrispondere all'altra gli importi economici eventualmente necessari a garantire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto, incluso il profitto ragionevole (ai sensi del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e della Delibera ART 154/2019), per la frazione di periodo di vigenza contrattuale. In tali casi, non trova applicazione il meccanismo di cui all'Articolo 8, comma 8.8. Il versamento da parte della Parte a debito avverrà con le modalità e tempistiche definite concordemente e comunque non oltre il termine di 12 mesi dalla data di cessazione del Contratto.

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

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

#### **Articolo 24. (Obblighi alla scadenza del Contratto)**

**24.1.** Al fine di consentire all'Agenzia l'organizzazione della procedura di affidamento del servizio alla scadenza del Contratto, non prima di tre anni dalla scadenza di cui all'Articolo 4 e su richiesta dell'Agenzia, Trenitalia si impegna a trasmettere entro 180 giorni dalla richiesta:

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

**24.2.** Resta inteso che ogni informazione/dato/elenco di cui al precedente comma 24.1 verranno fornite nella misura in cui siano contemplate dalle disposizioni normative e regolatorie vigenti.

#### **Articolo 25. (Controversie tra le Parti)**

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

**25.2.** Non è ammessa la competenza arbitrale.

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

**25.4.** Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano.

#### **Articolo 26. (Cessione dei crediti e debiti)**

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

vigilati dalla Banca d'Italia.

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

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

#### **Articolo 27. (Dichiarazioni ed obblighi)**

**27.1.** Le Parti espressamente ed irrevocabilmente:

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

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

#### **Articolo 28. (Codici etici)**

**28.1.** Le Parti dichiarano, garantiscono e assicurano che nello svolgimento delle attività oggetto del presente Contratto, ivi incluse le attività ad esso connesse:

a) conformeranno i propri comportamenti ai principi di lealtà, correttezza, integrità e trasparenza;

b) osserveranno, garantendone l'ottemperanza - previa adeguata informativa - da parte dei propri funzionari, dipendenti, nonché agenti, consulenti, rappresentanti, subappaltatori e subcontraenti impiegati ai fini dell'esecuzione del presente Contratto, per tutta la durata del presente Contratto, ogni normativa e regolamento in materia di anticorruzione applicabile, ivi compreso, ma non solo, il D.lgs. n. 231/2001 e s.m.i. In particolare e in coerenza con tali normative, le Parti si impegnano ad astenersi nello svolgimento delle attività connesse al presente Contratto (a) dall'offrire, promettere, elargire, direttamente o indirettamente, anche per interposta persona, denaro o altre utilità, benefici, vantaggi, indebitamente, a un Pubblico Ufficiale o ad un Incaricato di Pubblico Servizio, per sé o per altri, o a qualsivoglia soggetto terzo e (b) dal sollecitare o dall'accettare, direttamente o indirettamente, anche per interposta persona, offerte di danaro o altre utilità, benefici, vantaggi, non dovuti, per sé o per altri, da un Pubblico Ufficiale, un Incaricato di Pubblico Servizio o da un qualsivoglia soggetto terzo.

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

**28.3.** Trenitalia si impegna a rispettare gli obblighi di condotta di cui al D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 ed al Codice di comportamento dei dipendenti dell’Agenzia in quanto applicabili. Detti codici, seppure non allegati al presente accordo, ne costituiscono parte integrante e sostanziale e degli stessi Trenitalia dichiara di aver preso particolareggiata e completa conoscenza. In caso di violazione di una qualsiasi delle norme contenute nei predetti codici, l’Agenzia avrà diritto di risolvere il presente Atto, ai sensi e per gli effetti del art. 1456 c.c., fatto salvo in ogni caso ogni altro rimedio di legge, ivi incluso il diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

**28.4.** Trenitalia dichiara espressamente ed irrevocabilmente che la conclusione della Contratto avviene nel rispetto delle previsioni di cui all’articolo 53, comma 16 ter, del D. Lgs. n. 165/2001. Qualora non risultasse conforme al vero la dichiarazione resa, Trenitalia prende atto e accetta che si applicheranno le conseguenze previste dalla predetta disposizione di legge.

**Articolo 29. (Tracciabilità dei flussi finanziari)**

**29.1.** Ai sensi e per gli effetti dell’art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, Trenitalia si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

**29.2.** Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che l’Agenzia, in ottemperanza a quanto disposto dall’art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l’adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell’art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell’art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi a Trenitalia con raccomandata a/r qualora le tran-

sazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

**29.3.** Trenitalia si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.

**29.4.** Trenitalia, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione alla Committente e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Torino.

**29.5.** Trenitalia, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.

**29.6.** L'Agenzia verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla soprarichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, Trenitalia si obbliga a trasmettere all'Agenzia apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta,

un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla soprarichiamata Legge, restando inteso che l'Agenzia, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.

**29.7.** Trenitalia è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

**29.8.** Ai sensi delle Linee Guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 adottate dell'ANAC con Determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 aggiornata con delibera n. 556 del 31 maggio 2017 e con delibera n. 371 del 27 luglio 2022, Trenitalia, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

### **Articolo 30. (Trattamento dei dati personali)**

**30.1.** Le Parti si impegnano a trattare i dati personali, acquisiti nell'ambito e per le finalità connesse all'affidamento e all'esecuzione del contratto, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza previsti dalla normativa vigente in

materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i).

**30.2.** In particolare, le Parti si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto del principio di minimizzazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza.

**30.3.** È fermo l'obbligo di ciascuna delle Parti, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, di fornire l'informativa sul trattamento dei dati personali alle persone fisiche della propria organizzazione e a quelle dell'altra Parte i cui dati siano trattati per le finalità di cui al primo paragrafo del presente articolo e garantire l'esercizio dei diritti degli interessati.

**30.4.** L'obbligo di informativa di cui al terzo comma viene assolto da Trenitalia S.p.A. mediante pubblicazione nella sezione "Protezione Dati Personali" del sito istituzionale [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e dall'Agenzia mediante pubblicazione nella sezione Privacy Policy del sito istituzionale [www.mtm.torino.it](http://www.mtm.torino.it).

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

**Articolo 31. (Titolarietà Autonoma per il trattamento dati necessario per l'emissione delle credenziali di libera circolazione (CLC) previste dall'Articolo 18 punto 18.6, per le abilitazioni previste dall'Articolo 18 punto 18.9 e per la costituzione del "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" di cui all'Articolo 200)**

**31.1.** L'esecuzione del presente Contratto comporta il trattamento di dati personali in maniera autonoma da parte di Trenitalia S.p.A. e l'Agenzia che si configurano pertanto come Titolari autonomi dei trattamenti effettuati, ai sensi dell'articolo 4

del Regolamento UE 2016/679 sia nei confronti dell'altro Titolare che nei confronti dei soggetti cui i dati personali trattati sono riferiti.

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

**31.3.** In particolare, le Parti si impegnano:

- ad una verifica puntuale di conformità del trattamento effettuato per l'esecuzione del Contratto alla disciplina vigente in materia di protezione dei dati personali;
- alla cooperazione reciproca nel caso in cui una di esse risulti destinataria di istanze per l'esercizio dei diritti degli interessati previsti dall'articolo 12 e ss. del Regolamento Ue 2016/679 ovvero di richieste delle Autorità di Controllo che riguardino ambiti di trattamento di competenza dell'altra parte;
- ad applicare misure di sicurezza idonee e adeguate a proteggere i dati personali da esse trattati per le finalità connesse all'esecuzione del presente Contratto, contro i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, di accesso o modifica non autorizzata dei dati o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- ad informarsi reciprocamente rispetto ad ogni potenziale violazione di dati personali (data breach) che possa in qualsiasi modo interessare l'altra Parte, procedendo senza ritardo alla notifica della violazione di dati personali all'Autorità di Controllo, nei casi in cui tale notifica sia dovuta dal Titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 33 del Regolamento UE 2016/679.

### **Articolo 32. (Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici)**

**32.1.** Le Parti si impegnano, nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza informatica, a concordare le modalità per l'osservanza dei relativi obblighi.















## ALLEGATO 2

### SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

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

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 1° luglio 2022-30 giugno 2032 i diversi canali di vendita potranno subire delle modifiche/integrazioni, che saranno previste nel Piano di intervento per la vendita e l'informazione di cui all'articolo 15 comma 8 del Contratto.

Al riguardo si rappresenta che il Piano Economico Finanziario (PEF), posto a base del presente Contratto, prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta ed un potenziamento dei canali di vendita alternativi (self service, rivenditori privati autorizzati, sito Trenitalia, App Trenitalia, validatrici con pass elettronico EMV per l'acquisto del biglietto con la carta di credito in modalità contactless), anche alla luce della progressiva digitalizzazione dei canali di acquisto dei titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le consistenze, alla data di sottoscrizione del Contratto, della rete di vendita di cui al PEF, che include biglietterie, self service, punti vendita e validatrici che si riferiscono all'ambito territoriale della regione Piemonte su rete nazionale (esclusi quelli già compresi nell'ambito SFM).

#### 1. Biglietterie

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

**Tabella 1**

Stazione	Orari di apertura
ACQUI TERME	05:40 – 20:00 feriali lun. – ven., 05:40 – 12:50 sabato, domenica e festivi
ALESSANDRIA	06:30 – 20:20
ARONA	6:00 – 20:00 feriali lun. -sabato, 6:00 – 13:00 domenica e festivi
ARQUATA SCRIVIA	05:50 – 20:00
BIELLA	5:40 – 19:50 feriali lun.- ven.
CUNEO	5:55 – 20:35
DOMODOSSOLA	5:35 – 20:00 feriali lun. - sabato, 8:35 – 20:00 domenica e festivi
IVREA	5:40 – 19:50 feriali lun.- ven.
MONDOVI'	6:00 – 13:00 feriali lun. - ven.
NOVARA	06:20 – 20:20 feriali lun.- sabato, 8:30 – 17:10 domenica e festivi
NOVI LIGURE	06:00 – 20:10
SANTHIA'	5:50 – 13:00 feriali lun.- mart. - ven. 12:50 – 20:00, feriali merc. e giov.

Stazione	Orari di apertura
STRESA	8:10 – 12:00, 13:00 – 16:20
TORTONA	06:10 – 13:15 feriali lun. -ven.
VERBANIA	5:50 -19:40 feriali lun.- ven.
VERCELLI	06:10 – 19:50 feriali lun.- sabato, 8:30 – 19:50 domenica e festivi

La biglietteria di Stresa svolge servizio solo nel periodo estivo (c.d. *seasonal indicativamente da giugno a settembre*).

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

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

Eventuali modifiche apportate ai contenuti della tabella in gestione operativa - siano esse conseguenti ad indisponibilità del personale per la fruizione degli istituti di legge, che per la gestione di specifici eventi- saranno pubblicate sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) accessibile anche tramite il QRCode riportato in apposito avviso affisso nelle biglietterie.

## 2. Self service

Con riferimento all'ambito contrattuale, nel territorio della Regione, alla data di sottoscrizione del Contratto, sono presenti ed attive 71 biglietterie self service, di cui 24 full (che accettano moneta, banconote e con POS), 17 con modalità di vendita moneta e POS e 30 con solo POS.

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

Tabella 2

Stazione/località	"self service full" banconote + monete + pos	"self service money" monete + pos	"self service" solo pos	Numero totale
ACQUI TERME		1		1
ALESSANDRIA	2		2	4
ARONA	1	1		2
ARQUATA SCRIVIA	1		1	2
BAVENO			1	1
BIELLA	2	1		3
BORGIO S. DALMAZZO			1	1
BORGOMANERO			1	1
CALUSO			1	1
CARPIGNANO			1	1
CASALE MONFERRATO	1			1
CENTALLO			1	1
CEVA	1		1	2
COSSATO			1	1

Stazione/località	"self service full" banconote + monete + pos	"self service money" monete + pos	"self service" solo pos	Numero totale
CRESCENTINO			1	1
CUNEO	1	1		2
DOMODOSSOLA	1		2	3
IVREA	1	1		2
LIMONE		1	1	2
LIVORNO FERRARIS		1		1
MAGLIANO CRAVA MOROZZO			1	1
MOLARE			1	1
MONDOVI	1	1		2
NIZZA			1	1
NOVARA	2		4	6
NOVI LIGURE	1	1		2
OLEGGIO			1	1
OMEGNA			1	1
OVADA	1	1		2
PREMOSELLO			1	1
SALUGGIA			1	1
SANTHIÀ		2		2
SPINETTA MARENGO			1	1
STRESA	1			1
TORTONA	1	1		2
TRECCATE		1		1
VALENZA	1	1		2
VERBANIA PALLANZA		1		1
VERCELLI	2	1	1	4
VERNANTE			1	1
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>67</b>

### 3. Punti vendita

Alla data di sottoscrizione del presente Atto presso i Punti Vendita autorizzati dei circuiti S.I.R./Punto servizi, Banca 5 e Punti SISAL Pay possono essere acquistati biglietti e abbonamenti regionali.

### 4. Validatrici

Con riferimento all'ambito contrattuale, nel territorio della Regione, alla data di sottoscrizione del Contratto sono presenti ed attive 279 validatrici, il cui elenco è di seguito riportato (tabella 3).

Tabella 3

Stazione/località	Validatrici	Stazione/località	Validatrici
ACQUI TERME	6	AGLIANO C.C.	1

<b>Stazione/località</b>	<b>Validatrici</b>	<b>Stazione/località</b>	<b>Validatrici</b>
ALESSANDRIA	10	MERANA	1
ARONA	3	MERCENASCO	1
ARQUATA SCRIVIA	2	MERGOZZO	1
BAVENO	2	MOLARE	1
BELGIRATE	1	MOMO	1
BELLINZAGO	1	MOMBALDONE ROCC.	2
BIANZE'	2	MONDOVI'	5
BIELLA S. PAOLO	4	MONTANARO	2
BORGO LAVEZZARO	2	MONTECHIARO D.	1
BORGO REVEL	2	MONTEGROSSO	2
BORGO S. DALMAZZO	2	MORANO PO	2
BORGO S. MARTINO	1	NIBBIA	1
BORGO TICINO	1	NIZZA MONFERRATO	3
BORGO VERCELLI	1	NOVARA	12
BORGOFRANCO	1	NOVI LIGURE	3
BORGOMANERO	2	OLEGGIO	2
BORGORATTO	1	OMEGNA	2
CALTIGNAGA	1	OMEGRA CRUS.	1
CALUSO	2	ORNAVASSO	1
CANDELO	1	ORTA MIASINO	1
CANDIA CANAVESE	1	OVADA	2
CARPIGNANO	2	PALAZZOLO VERC.	2
CASALE MONFERR.	4	PALLANZENO	1
CASALEGGIO	2	PETTENASCO	1
CASSINE	2	PIEDIMULERA	1
CASTEL D'ANNONE	2	PONTECURONE	1
CASTELROSSO	2	PONTI	1
CENTALLO	3	PRASCO CREMOLINO	2
CEVA	4	PREMOSELLO CH.	2
COSSATO	2	ROBILANTE	2
CRESCENTINO	2	ROCCAIONE	1
CRESSA FONTANETO	2	ROCCHETTA T.C.	2
CUNEO	7	RODALLO	2
CUZZAGO	1	ROVASENDA	2
DOMODOSSOLA	6	S. GERMANO VERC.	1
DORMELLETTO P.	1	SALE LANGHE	1
FELIZZANO	2	SALUGGIA	2
FONTANETTO PO	2	SALUSSOLA	1
FRUGAROLO	1	SANDIGLIANO	1
GARBAGNA	1	SANTHIA'	8
GIAROLE	1	SERRAVALLE SCRIVIA	2
GHISLARENCO	1	SILLAVENGO	1
GOZZANO	2	SOLERO	1
GRAVELLONA TOCE	2	SPIGNO	2
IVREA	10	SPINETTA	2
LESEGNO	1	STRAMBINO	2
LIMONE	2	STRESA	4
LIVORNO FERRARIS	2	STREVI	1
MADONNA DEL PILONE	1	TERZO MONTAB.	1
MAGLIANO C. M.	2	TORRAZZA	2
MARANO TICINO	1	TORTONA	6
MEINA	1	TRECAE	4

<b>Stazione/località</b>	<b>Validatrici</b>	<b>Stazione/località</b>	<b>Validatrici</b>
TRINITA' B. V.	2	VESPOLATE	2
TRINO VERC.	2	VICOFORTE S.M.	1
TRONZANO	2	VIGLIANO D'ASTI	1
VALENZA	3	VIGNALE	1
VALMADONNA	2	VILLADOSSOLA	2
VARALLO POMBIA	1	VILLAFRANCA C.	3
VERBANIA - PALLANZA	3	VILLANOVA	3
VERCELLI	7	VILLASTELLONE	2
VERNANTE	2	VISONE	1
VEROLENGO	2	VOGOGNA OSSOLA	1

## **5. Customer Care**

Le risorse assegnate al Customer Care di cui al PEF per il 2022 sono n. 26 agenti di assistenza alla clientela che operano sul territorio piemontese, nonché presso la stazione di Milano Centrale con un desk dedicato ai servizi regionali Piemonte di Trenitalia, per fornire informazioni su collegamenti, binari di partenza, orari, promozioni e servizi disponibili, segnalazioni e avvisi su modifiche ai servizi, oltre che per controllo dei titoli di viaggio.

**CONTRATTO DI SERVIZIO**

**PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO REGIONALE  
(SFR)**

**TRA  
AGENZIA DELLA MOBILITA' PIEMONTESE  
E  
TRENITALIA S.P.A.**

**PERIODO 2022-2031**

**PIANO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI REGOLATORI**

**PIANO ECONOMICO FINANZIARIO**

# PRO Piano Raggiungimento Obiettivi Regolatori

1.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	3
2.	PREMESSA .....	3
3.	CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PEF .....	5
4.	RETE FERROVIARIA .....	6
5.	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	6
5.1.	<i>Descrizione del servizio 2022-2031</i> .....	7
5.2.	<i>Nuovi Servizi</i> .....	10
5.3.	<i>Linee sospese</i> .....	11
5.4.	<i>Produzione prevista nel PEF</i> .....	12
6.	PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI .....	13
7.	EFFETTI DI RETE .....	14
7.1.	<i>Sistema tariffario Regione Piemonte e Misura 27 delibera ART 154/2019</i> .....	15
7.2.	<i>Integrazioni e Agevolazioni</i> .....	15
8.	RICAVI DA TRAFFICO .....	16
9.	COSTI DI PROCESSO .....	18
10.	DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA .....	27
10.1.	<i>Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia</i> .....	27
10.2.	<i>Recupero di efficienza del costo operativo per treno-km</i> .....	28
11.	INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA .....	30
12.	OBIETTIVI DI EFFICIENZA – COSTI .....	31
13.	OBIETTIVI DI EFFICIENZA - RICAVI .....	32
14.	INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ .....	34
15.	INDICATORI DI EFFICACIA .....	35
16.	ANALISI DEI RISCHI .....	36
17.	DINAMICHE INFLATTIVE E DI INDICIZZAZIONE DEI PREZZI DEL MATERIALE ROTABILE E RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA .....	38
18.	FATTORI DI CONTESTO .....	39
18.1.	<i>Caratteristiche della domanda e dell’offerta all’interno del bacino della mobilità</i> .....	39
18.2.	<i>Caratteristiche infrastrutturali</i> .....	43
18.3.	<i>Caratteristiche del materiale rotabile esistente</i> .....	43
18.4.	<i>Caratteristiche del servizio</i> .....	44
19.	INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE .....	45
19.1.	<i>Investimenti previsti in materiale rotabile</i> .....	45
19.2.	<i>Investimenti sulle infrastrutture da parte del GI</i> .....	47
20.	CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO E IL MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI .....	48
21.	RESPONSABILIZZAZIONE DELL’IMPRESA FERROVIARIA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI .....	48
22.	DRIVER .....	49

## 1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'Agenzia della Mobilità Piemontese (AMP) ha proceduto all'affidamento diretto del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario regionale, lotto denominato SFR, ai sensi dell'art. 5 par. 6 del regolamento (CE) n. 1370/2007 come modificato dal regolamento (UE) n. 2338/2016, nel rispetto di quanto ivi previsto, nonché della normativa nazionale e delle disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).

L'ART è L'Ente che, in attuazione di specifiche norme dello Stato, ed in particolare dell'art. 37 comma 2 della L. 201/2011, "... determina la tipologia di obiettivi di efficacia e di efficienza che il gestore deve rispettare, nonché gli obiettivi di equilibrio finanziario. ...".

In attuazione della detta norma, e nel caso dei gestori di Contratti di Servizio di TPL, l'ART ha emanato, fra l'altro, le deliberazioni n. 120/2018<sup>1</sup> e n. 154/2019<sup>2</sup>.

Nel prosieguo è descritta la metodologia ed i criteri adottati per definire il PEF nonché il Piano di raggiungimento degli obiettivi regolatori in coerenza con le delibere ART sopra citate.

Il PEF adottato consegue l'equilibrio economico-finanziario del contratto di servizio nell'intera durata dell'affidamento. Lo schema 3 dell'annesso 5 della delibera 154/2019, allegato al presente PRO, evidenzia l'esito positivo della verifica delle condizioni di equilibrio secondo quanto indicato dalla delibera stessa.

Come evidente dallo schema si è adottata la scelta di utilizzare una compensazione variabile coerente con gli stanziamenti economici messi a disposizione dalla Regione Piemonte.

Ulteriore verifica delle condizioni di equilibrio economico finanziario, così come previsto dalla misura 26 della citata delibera, è effettuata con il termine del primo periodo regolatorio.

## 2. PREMESSA

Il presente Piano Raggiungimento Obiettivi (di seguito PRO) costituisce il documento di programmazione annesso al Piano Economico Finanziario (PEF) del Contratto di Servizio (CdS) 2022 – 2031 tra l'AMP (EA) e Trenitalia (IF), e definisce gli obiettivi di efficacia ed efficienza nonché le azioni per il miglioramento della performance di Trenitalia.

In conformità con la Misura 2 della Delibera ART n. 120/2018, il PRO è stato predisposto da Trenitalia e dall'AMP, con riferimento al primo periodo regolatorio quinquennale 2022-2026, sulla base dei seguenti parametri forniti dall'ART con nota del 21 aprile 2022 Prot. 10801/2022:

- i. valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo assunto come riferimento, tenendo conto di tutti i fattori di contesto, per la fissazione di obiettivi di efficienza;

---

<sup>1</sup> Approvazione dell'Atto di regolazione recante le "Metodologie e criteri per garantire l'efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale"

<sup>2</sup> Approvazione dell'Atto di regolazione recante la "Revisione della delibera n. 49/2015 - Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica".

- ii. valore medio, minimo e massimo degli indicatori di cui alle Tabelle A e B dell'Annesso 2 della Delibera ART 120/2018, assunti come termini di confronto per la fissazione di obiettivi di efficacia ed efficienza.

Il presente PRO tiene conto delle richieste di integrazione e delle indicazioni pervenute con nota ART 15205 del 23/06/2022.

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

- gli obiettivi annuali di efficienza, tenuto conto di tutti i fattori di contesto, espressi in termini di riduzione percentuale del costo operativo per treno-km nel quinquennio considerato (2022-2026);
- gli obiettivi annuali per ognuno degli indicatori di efficienza ed efficacia (KPI) di cui all'Annesso 2 della Delibera ART n. 120/2018 e coerenti con le caratteristiche dell'affidamento;
- gli indicatori interamente o in parte riconducibili alla responsabilità dell'IF, sulla base di motivazioni che tengono conto anche della predefinita attribuzione dei rischi tra EA e IF nell'ambito del CdS, come richiamata nello stesso PRO;
- i fattori di contesto di cui al punto 8 della Misura 2, che influenzano la determinazione dei predetti obiettivi;
- gli investimenti previsti in materiale rotabile che influenzano i servizi agli utenti;
- gli orizzonti temporali di riferimento per il raggiungimento e il monitoraggio degli obiettivi di cui ai punti precedenti, prevedendo nel Cds idonee penali per il mancato raggiungimento degli stessi in conformità con la Misura 2, punto 4, lettere c) e d).

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

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

Alla luce della situazione attuale e dell'obiettivo generale di un sistema di mobilità locale più efficace, il CdS prevede un sistema di monitoraggio, costante e continuo, sull'andamento dei servizi e della domanda. In questo modo sarà possibile individuare tempestive azioni correttive e migliorative della gestione del servizio che possono derivare dai riflessi dell'innovazione tecnologica sull'esercizio del servizio, dalla diffusione dell'approccio MaaS e, quindi, da un migliore incontro tra le esigenze di mobilità dei cittadini ed il servizio di TPL, in linea con quanto previsto dal MIMS nel programma di sviluppo di un nuovo modello di mobilità sostenibile con obiettivi tralasciati al 2030.

### 3. CRITERI UTILIZZATI PER LA REDAZIONE DEL PEF

Come noto, la diffusione globale del COVID-19 ad inizio 2020 ha modificato radicalmente i possibili scenari produttivi, economici e sociali, nazionali ed internazionali sia di breve che di lungo periodo. L'Italia è stato il primo Paese europeo ad applicare un *lockdown* totale (dal 10 marzo, DPCM 09.03.2020 - al 3 maggio, DPCM 26.04.2020) e le restrizioni hanno condizionato molti settori produttivi: il settore del trasporto pubblico anche ferroviario è stato fin da subito al centro del dibattito politico con una contrazione marcata e riduzioni dei servizi che hanno raggiunto anche l'85%.

Gli effetti della pandemia si sono tradotti in una sensibile riduzione dei passeggeri trasportati, con conseguenti minori ricavi da traffico, e in maggiori costi, volti ad assicurare il distanziamento e contrastare la diffusione del virus.

A distanza di oltre due anni, le conseguenze della crisi pandemica sul settore dei trasporti, immediatamente evidenti, non sono ancora del tutto rientrate e sono risultate stravolte le tendenze di mobilità, consolidate da anni, a causa ad esempio del massiccio ricorso allo smart-working e alla didattica a distanza, delle complessive minori esigenze di mobilità (ad esempio turistica) nonché della mutata ripartizione modale degli spostamenti conseguenti alla nuova situazione socio-economica. Il perdurare di questa situazione e l'indeterminatezza di ciò che potrà essere la "nuova normalità" rendono gli scenari previsionali quanto mai incerti.

In questo nuovo quadro, è stato predisposto un Piano economico finanziario del Contratto che tenesse in debita considerazione le conseguenze che l'emergenza epidemiologica, ha generato e potrà generare nei prossimi anni sulla domanda e sul servizio e sulla politica industriale.

A ciò si aggiunge l'ulteriore situazione di incertezza legata alla crisi internazionale generata dal conflitto nell'est dell'Europa che qualora si protraesse per lunghi periodi potrebbe avere effetti negativi sull'andamento dei parametri macro-economici e sui costi dell'energia, che di contro potrebbe rendere maggiormente attrattivo il sistema di TPL.

Pertanto, è stato assunto a riferimento l'anno 2021, utilizzando quale punto di partenza per la sua elaborazione anche i dati di consuntivo 2019, limitatamente ai servizi attualmente eserciti, a cui sono stati apportati dei correttivi per tenere conto di tutti gli accadimenti dal 2020, nonché della separazione dei servizi SFM avvenuta nel 2021.

Il PEF è stato condiviso tra le Parti per il periodo decennale 2022-2031, considerando il 2022 per intero. La durata della negoziazione ha comportato lo slittamento della decorrenza del contratto dal 1° luglio 2022 al 30 giugno 2032, pur mantenendo il PEF simulato originariamente condiviso. Il PEF, coerentemente con la misura 26 della delibera 154/2019, sarà allineato alla durata contrattuale al termine del primo periodo regolatorio confermando il raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario. Il PEF e il PRO non tengono conto dell'impatto economico e finanziario - fino alla definizione - dei crediti vantati da Trenitalia verso AMP relativamente al periodo 1° gennaio 2017 – 30 giugno 2022.

## 4. RETE FERROVIARIA

Il Servizio Ferroviario Regionale è interamente svolto su rete ferroviaria gestita da RFI che, in regione Piemonte, ha una estensione complessiva di 1.896 km<sup>3</sup>.

### Rete ferroviaria piemontese

Lunghezza complessiva	1.896
-----------------------	-------

### classificazione per tipologia

- linee fondamentali	556
- linee complementari	1.256
- linee di nodo	84

### classificazione per alimentazione

- linee elettrificate	1.344
- a doppio binario	761
- a semplice binario	583
- linee non elettrificate	
- a semplice binario	552

Tabella 1 | rete ferroviaria in Piemonte (fonte RFI)

Sulla rete circolano ogni giorno 706 treni regionali di Trenitalia, di cui 434 treni passeggeri per il servizio SFR (giorno medio feriale invernale).

La rete può contare su 129 stazioni a servizio del presente Contratto e 32 biglietterie di cui 16 inserite nel perimetro contrattuale. Le stazioni complessivamente servite dall'SFR, comprese quelle servite dall'SFR in altre regioni, sono 210<sup>4</sup>.

La manutenzione ordinaria e straordinaria e la regolazione dell'esercizio ferroviario sono assicurate da RFI, che assegna la capacità sulla base dell'Accordo Quadro stipulato tra RFI e Regione Piemonte.

## 5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

SFR è composto da due tipi di servizio: i Treni Regionali Veloci [RV] che connettono i principali centri del Piemonte e i capoluoghi delle regioni vicine e i Treni Regionali [R] che permettono la distribuzione dei viaggiatori collegando tutte le stazioni a partire dai poli principali. L'SFR si integra con il Sistema Ferroviario Metropolitano [SFM] che comprende i servizi metropolitani che interessano il nodo di Torino.

<sup>3</sup> Fonte RFI. Il dato è quello generale del Piemonte per cui comprende anche tratte non servite da treni SFR (ad esempio le tratte servite esclusivamente da treni SFM e AV) e non comprende le tratte servite dai treni regionali in altre regioni.

<sup>4</sup> Con riferimento all'orario 2021.

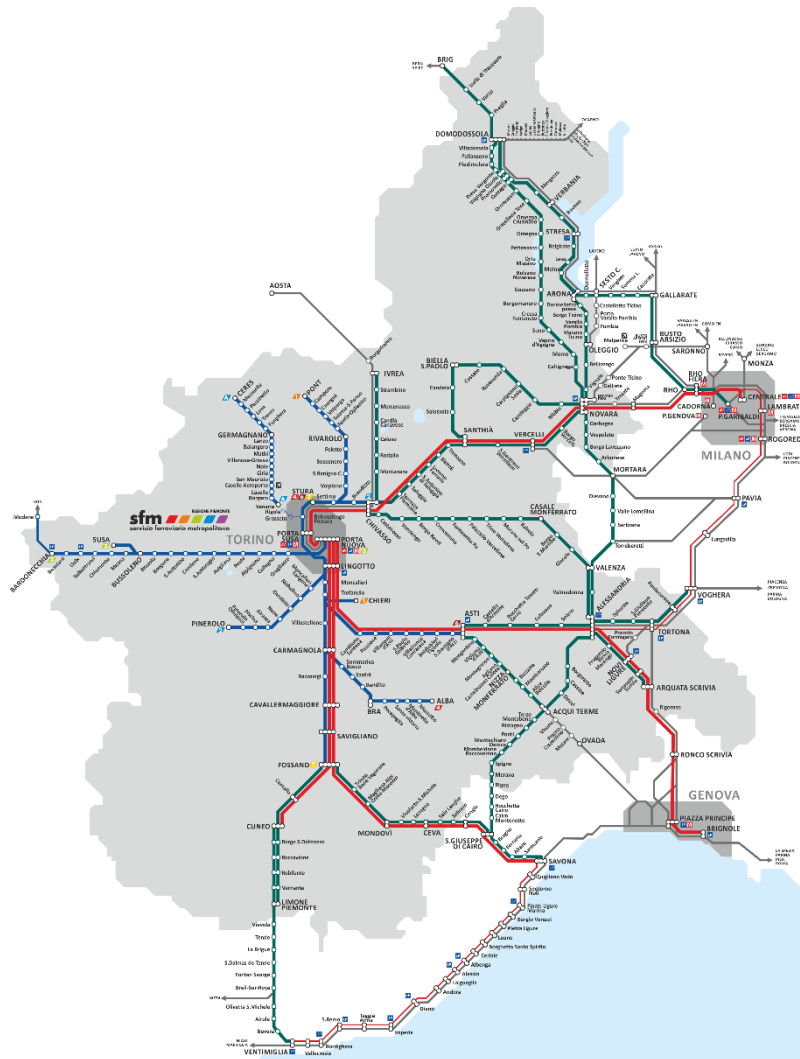


Figura 1 Mappa SFR (servizi attivi al 2022)

### 5.1. Descrizione del servizio 2022-2031

Sulla base delle produzioni previste, nelle seguenti tabelle sono indicati i livelli produttivi dei diversi anni di validità del nuovo contratto (nelle tabelle sono inseriti anche i Nuovi Servizi di cui al paragrafo 5.2).

<b>LINEA</b>		2022	2023	2024-2031
		treni*km	treni*km	treni*km
R	R Alessandria-Acqui-Savona	585.001	583.473	584.237
R	R Alessandria-Arquata-[Genova]	99.909	99.094	100.316
R	R Arona-Novara	178.919	178.919	179.062
R	R Asti-Acqui	183.315	181.860	184.042
R	R Asti-Alessandria-Voghera	319.436	318.346	319.028
R	R Biella-Novara	463.189	461.361	463.697
R	R Chivasso-Casale-Alessandria	582.707	578.457	583.015
R	R Cuneo-Limone-Ventimiglia	221.663	221.663	221.663
R	R Domodossola-Arona-[Milano]	419.491	419.380	419.546
R	R Fossano-Cuneo-Limone	307.685	307.081	308.088
R	R Fossano-San Giuseppe di C.	350.609	349.313	350.241
R	R Ivrea-Chivasso-Novara	931.901	928.611	932.196
R	R Novara-Domodossola	431.154	429.969	430.860
R	R Novara-Mortara-Alessandria	281.837	281.038	281.771
R	R Santhià-Biella	246.315	245.086	246.395
	<b>TOTALE R</b>	<b>5.603.131</b>	<b>5.583.651</b>	<b>5.604.157</b>
RV	RV Asti-Milano	63.116	62.575	63.387
RV	RV Torino-Alessandria-Genova	2.018.604	2.017.393	2.019.029
RV	RV Torino-Cuneo	658.149	657.618	658.061
RV	RV Torino-Milano	2.257.763	2.253.797	2.260.354
RV	RV Torino-Savona	1.194.981	1.193.558	1.194.981
	<b>TOTALE RV</b>	<b>6.192.614</b>	<b>6.184.940</b>	<b>6.195.812</b>
	<b>TOTALE SFR</b>	<b>11.795.745</b>	<b>11.768.592</b>	<b>11.799.969</b>

<b>NUOVI SERVIZI</b>		2022	2023	2024-2031
		treni*km	treni*km	treni*km
R	R Biella-Torino	26.679	85.802	86.832
R	R Alba-Asti		31.008	101.882
R	R Casale-Mortara		44.839	100.738
RV	RV Asti-Milano	23.567	62.575	63.387
	<b>TOTALE NUOVI SERVIZI</b>	<b>50.246</b>	<b>224.223</b>	<b>352.839</b>
	<b>TOTALE SFR + NUOVI SERVIZI</b>	<b>11.845.991</b>	<b>11.992.815</b>	<b>12.152.809</b>

Tabella 2 | produzione 2022-2031 in treni\*km

		2022	2023	2024-2031
<b>LINEA</b>		Ore	Ore	Ore
R	R Alessandria-Acqui-Savona	12.343	12.311	6.109
R	R Alessandria-Arquata-[Genova]	1.470	1.458	1.476
R	R Arona-Novara	3.688	3.681	3.687
R	R Asti-Acqui	4.116	4.083	4.132
R	R Asti-Alessandria-Voghera	4.854	4.838	4.848
R	R Biella-Novara	7.786	7.754	7.794
R	R Chivasso-Casale-Alessandria	11.988	11.901	11.994
R	R Cuneo-Limone-Ventimiglia	6.138	6.138	6.138
R	R Domodossola-Arona-[Milano]	7.270	7.268	7.271
R	R Fossano-Cuneo-Limone	6.150	6.137	6.158
R	R Fossano-San Giuseppe di C.	6.111	6.088	6.104
R	R Ivrea-Chivasso-Novara	17.729	17.666	17.735
R	R Novara-Domodossola	9.386	9.360	9.379
R	R Novara-Mortara-Alessandria	4.413	4.401	4.412
R	R Santhià-Biella	3.817	3.798	3.818
	<b>TOTALE R</b>	<b>107.259</b>	<b>106.884</b>	<b>107.276</b>
RV	RV Asti-Milano	862	855	866
RV	RV Torino-Alessandria-Genova	26.237	26.222	26.242
RV	RV Torino-Cuneo	8.826	8.818	8.824
RV	RV Torino-Milano	27.722	27.671	27.754
RV	RV Torino-Savona	17.833	17.806	17.833
	<b>TOTALE RV</b>	<b>81.479</b>	<b>81.373</b>	<b>81.519</b>
	<b>TOTALE SFR</b>	<b>188.738</b>	<b>188.257</b>	<b>188.795</b>

		2022	2023	2024-2031
<b>NUOVI SERVIZI</b>		Ore	Ore	Ore
R	R Biella-Torino	342	1.113	1.113
R	R Alba-Asti	-	554	1.822
R	R Casale-Mortara	-	657	1.476
RV	RV Asti-Milano	322	866	866
	<b>TOTALE NUOVI SERVIZI</b>	<b>664</b>	<b>3.190</b>	<b>5.276</b>
	<b>TOTALE SFR + NUOVI SERVIZI</b>	<b>189.402</b>	<b>191.447</b>	<b>194.071</b>

Tabella 3 | produzione 2022-2031 in ore di servizio

		2022	2023	2024-2031
<b>LINEA</b>		vel.com. km/h	vel.com. km/h	vel.com. km/h
R	R Alessandria-Acqui-Savona	47,4	47,4	95,6
R	R Alessandria-Arquata-[Genova]	68,0	68,0	68,0
R	R Arona-Novara	48,5	48,6	48,6
R	R Asti-Acqui	44,5	44,5	44,5
R	R Asti-Alessandria-Voghera	65,8	65,8	65,8
R	R Biella-Novara	59,5	59,5	59,5
R	R Chivasso-Casale-Alessandria	48,6	48,6	48,6
R	R Cuneo-Limone-Ventimiglia	36,1	36,1	36,1
R	R Domodossola-Arona-[Milano]	57,7	57,7	57,7
R	R Fossano-Cuneo-Limone	50,0	50,0	50,0
R	R Fossano-San Giuseppe di C.	57,4	57,4	57,4
R	R Ivrea-Chivasso-Novara	52,6	52,6	52,6
R	R Novara-Domodossola	45,9	45,9	45,9
R	R Novara-Mortara-Alessandria	63,9	63,9	63,9
R	R Santhià-Biella	64,5	64,5	64,5
	<b>TOTALE R</b>	<b>52,24</b>	<b>52,24</b>	<b>52,24</b>
RV	RV Asti-Milano	73,21	73,21	73,21
RV	RV Torino-Alessandria-Genova	76,94	76,93	76,94
RV	RV Torino-Cuneo	74,57	74,57	74,57
RV	RV Torino-Milano	81,44	81,45	81,44
RV	RV Torino-Savona	67,01	67,03	67,01
	<b>TOTALE RV</b>	<b>76,00</b>	<b>76,01</b>	<b>76,00</b>
	<b>TOTALE SFR</b>	<b>62,50</b>	<b>62,51</b>	<b>62,50</b>

		2022	2023	2024-2031
<b>NUOVI SERVIZI</b>		vel.com. km/h	vel.com. km/h	vel.com. km/h
R	R Biella-Torino	78,00	78,00	78,00
R	R Alba-Asti		55,93	55,93
R	R Casale-Mortara		68,26	68,26
RV	RV Asti-Milano	73,21	73,21	73,21
	<b>TOTALE NUOVI SERVIZI</b>	<b>75,68</b>	<b>70,28</b>	<b>66,87</b>
	<b>TOTALE SFR + NUOVI SERVIZI</b>	<b>62,54</b>	<b>62,64</b>	<b>62,62</b>

Tabella 4 | produzione 2022-2031 velocità commerciale

## 5.2. Nuovi Servizi

Rispetto alla programmazione dei servizi 2022, sono stati pianificati alcuni sviluppi dell'offerta ferroviaria il cui impatto economico è già previsto nel PEF. Tali incrementi sono inseriti nel PdE (Programma di Esercizio) a partire dall'annualità di riferimento come di seguito dettagliato:

- 2 treni RV Asti-Milano, con periodicità dal lunedì al venerdì feriali eccetto il mese di agosto, dal 29 agosto 2022
- 4 treni diretti Biella-Torino, con periodicità dal lunedì al venerdì feriali, dal 12 settembre 2022

- nuovo servizio R Asti-Alba con 12 treni al giorno dal lunedì al venerdì feriali da metà settembre 2023
- nuovo servizio R Casale-Mortara con 14 treni al giorno dal lunedì al venerdì feriali da metà settembre 2023.

Nella Tabella 5 sono indicati i livelli produttivi dei nuovi servizi a regime.

NUOVI SERVIZI		treni*km	Ore	vel.com. km/h
R	R Biella-Torino	86.832	1.113	78,00
R	R Alba-Asti	101.882	1.822	55,93
R	R Casale-Mortara	100.738	1.476	68,26
RV	RV Asti-Milano	63.387	866	73,21
TOTALE NUOVI SERVIZI		<b>352.839</b>	<b>5.276</b>	<b>66,87</b>

Tabella 5 | livelli produttivi

### 5.3. Linee sospese

Di seguito sono riportate le linee piemontesi sospese nel periodo 2010-2013<sup>5</sup>. Per ogni linea è indicato uno scenario di riferimento per la riattivazione di servizio tratto dagli studi di AMP realizzati su ogni linea<sup>6</sup>.

Si specifica che il PEF del Contratto al momento della predisposizione non prevede la riattivazione delle linee sospese, fatta eccezione della Asti – Alba e Casale – Mortara, per le quali nel PEF ne è prevista la riattivazione dalla seconda domenica di settembre 2023, non inserite in tabella.

LINEE SOSPESE		
SOSP	Alessandria-Castagnole-[Alba]	SCENARIO A: cadenzamento orario AL-Castagnole con tutte le fermate
SOSP	Alessandria-Ovada	SCENARIO A servizio biorario diretto
SOSP	Asti-Casale	servizio biorario con rinforzi in OdP
SOSP	Asti-Chivasso	SCENARIO B servizio biorario
SOSP	Casale-Vercelli	SCENARIO A servizio orario
SOSP	Ceva-Ormea	SCENARIO A cadenzamento biorario
SOSP	Cuneo-Mondovì	SCENARIO B servizio orario in OdP
SOSP	Cuneo-Saluzzo-Savigliano	SCENARIO A servizio orario
SOSP	Novara-Varallo	SCENARIO A servizio biorario con rinforzi in ora di punta
SOSP	Novi-Tortona	servizio biorario
SOSP	Santhià-Arona	SCENARIO A servizio biorario
SOSP	sfmB Cavallermaggiore-Bra	servizio programmato 2020

Tabella 6 | linee sospese, scenari di riferimento

Nella Tabella 7 sono indicati i livelli produttivi delle linee sospese sulla base degli scenari AMP e delle periodicità previste.

<sup>5</sup> Sono inseriti anche i dati relativi alla linea Bra-Cavallermaggiore sospesa nel 2020 a seguito dell'emergenza Covid. I servizi della linea Savigliano-Saluzzo, riattivata nel 2019 e sospesa nel 2020 sono inseriti nello scenario della linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano.

<sup>6</sup> Gli studi sulle linee sospese sono disponibili alla pagina [www.sfrpiemonte.it/linee-sospese/](http://www.sfrpiemonte.it/linee-sospese/)

<b>LINEE SOSPESE</b>	treni*km	Ore	vel.com. km/h
Alessandria-Castagnole-[Alba]	269.807	7.147	37,75
Alessandria-Ovada	142.107	1.980	71,79
Asti-Casale	284.490	7.347	38,72
Asti-Chivasso	217.615	4.878	44,61
Casale-Vercelli	213.131	2.815	75,72
Ceva-Ormea	180.894	3.918	46,17
Cuneo-Mondovì	173.900	3.072	56,61
Cuneo-Saluzzo-Savigliano	410.797	8.508	48,28
Novara-Varallo	304.366	6.001	50,72
Novi-Tortona	93.513	1.955	47,84
Santhià-Arona	406.640	6.465	62,90
sfmB Cavallermaggiore-Bra	130.642	2.709	48,23

*Tabella 7 | linee sospese, produzione*

Di seguito è riportata una stima dei costi per la riattivazione del servizio delle linee sospese calcolata secondo i dati del listino prezzi del CdS relativo all'anno 2022. Tale stima potrà essere definita in ragione dei tempi di attivazione e del servizio richiesto e dell'effettiva disponibilità dei fattori della produzione e degli eventuali relativi costi aggiuntivi.

In coerenza con il CdS, l'attivazione di servizi che comporti un incremento superiore al 2% della produzione (pari a circa 240.000 treni\*km annui) comporta la revisione del PEF.

<b>LINEE SOSPESE</b>	mln€
Alessandria-Castagnole-[Alba]	3,09
Alessandria-Ovada	1,63
Asti-Casale	3,26
Asti-Chivasso	2,49
Casale-Vercelli	2,44
Ceva-Ormea	2,07
Cuneo-Mondovì	1,99
Cuneo-Saluzzo-Savigliano	4,70
Novara-Varallo	3,49
Novi-Tortona	1,07
Santhià-Arona	4,66
sfmB Cavallermaggiore-Bra	1,50

*Tabella 8 | Costo stimato linee sospese (milioni di euro)*

#### **5.4. Produzione prevista nel PEF**

La produzione valorizzata nel PEF tiene conto degli incrementi di produzione negli anni 2022 e 2023 descritti nel paragrafo 5.2

La produzione complessiva comprende servizi automobilistici sostitutivi programmati per la riduzione fisiologica per le interruzioni dovute a interventi sull'infrastruttura da parte del GI o eventi contingenti, stimata sulla base dell'andamento storico.

Nel PEF è valorizzata separatamente la produzione di servizi automobilistici sostitutivi emergenziali all'interno della voce "Gestione Circolazione", senza il ricorso ai presidi di intervento (cosiddette "riserve calde") e, di conseguenza, valorizzata la corrispondente minore produzione ferroviaria. La stima della minore produzione ferroviaria sostituita con servizi automobilistici è stimata sulla base dell'andamento storico.

## 6. PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI

Come sopra detto nel paragrafo 3, assumendo a riferimento l'anno 2021, le stime di cui al PEF contemplano le componenti di esclusiva pertinenza del perimetro contrattuale, sia dirette che indirette, imputate quest'ultime con l'applicazione di specifici driver.

Il PEF individua i Ricavi operativi attesi, tenendo conto di:

- per le compensazioni economiche degli obblighi di servizio: delle disponibilità destinate al servizio dall'AMP e dei vincoli del bilancio regionale;
- per i ricavi da traffico: di un recupero progressivo dei viaggiatori trasportati, stimando che si ritorni ai volumi ante-Covid nel 2025; di un trend positivo di incremento dei ricavi per effetto dell'adeguamento inflattivo e degli incrementi tariffari; dell'andamento dei viaggiatori trasportati per il miglioramento della qualità del servizio; di un incremento dovuto all'adozione di politiche incentivanti regionali e alla prosecuzione del contrasto all'evasione/elusione; la crescita media annua sull'intero periodo contrattuale è pari al 8,5%.

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

Per quanto riguarda i costi, il PEF individua come detto le voci dei costi di produzione "pertinenti" necessari per l'assolvimento di tutti gli obblighi definiti nel contratto di servizio, secondo quanto previsto dall'ART nella Delibera 120/2018.

I costi sono imputati in funzione di Centri di Costo univoci per processo industriale. I costi relativi al contratto di servizio vengono determinati sulla scorta di specifici "driver" di ribaltamento, determinati - nel loro valore numerico - partendo dai dati di preconsuntivo 2021. Al termine del PRO vengono riportati i driver presi a riferimento per la definizione del primo anno di PEF. Tale metodologia, salvo i casi ove è possibile una puntuale allocazione dei costi, è utilizzata per ripartire i costi del servizio ferroviario piemontese nei due CdS SFM e SFR. L'applicazione di tali driver è verificata annualmente in sede di certificazione del CEC a cura della società di revisione.

Si precisa che tra i correttivi operati si è tenuto conto, per i primi anni, dei maggiori costi conseguenti all'effetto pandemico, stimandone un andamento di progressiva riduzione a decorrere dal 2023.

Nell'arco di durata del contratto, i costi di processo diversi da quelli puntualmente regolati (Accesso Infrastruttura, Costo del gasolio per trazione, ecc.) di cui alla Matrice dei Rischi variano anche in funzione della dinamica inflattiva, sviluppata sulla base del valore medio del

deflatore dei consumi del DEF del 15/04/2021, documento previsionale ufficiale di riferimento disponibile al momento della condivisione del PEF, così come riportato nella tabella seguente:

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Inflazione	1,30	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40

Tabella 9 | Dinamica inflattiva utilizzata dalle Parti per la redazione del PEF

Tale tasso è stato determinato all'1,30% nell'anno 2022 e all'1,40% per i successivi anni di vigenza contrattuale, tenendo conto del citato valore medio del deflatore dei consumi del DEF per gli anni 2022 e 2023, quale *proxy* della dinamica inflazionistica, assumendo il valore previsto nel 2023 "flat" anche per gli anni successivi fino al 2031. Il tutto al netto del costo unitario del lavoro che segue un andamento differente. Il PEF è stato infatti definito antecedentemente alla revisione del Tasso di Inflazione Programmata di cui al DEF dell'aprile 2022. Conseguentemente per verificare l'effetto delle più recenti dinamiche, che evidenziano un trend in crescita, è stata effettuata una verifica di sensitività basandosi sulla serie storica ventennale: l'analisi ha evidenziato come la retta di regressione stima per l'intera durata del contratto valori coerenti con le ipotesi adottate.

Nel Contratto si prevede che, in occasione delle revisioni del presente PRO, per ogni periodo regolatorio, il tasso di inflazione previsto a PEF sarà aggiornato secondo il tasso al momento disponibile, garantendo sempre e comunque il raggiungimento degli obiettivi di efficienza nonché l'equilibrio economico-finanziario del Contratto nell'intero periodo, come previsto dalla normativa europea di riferimento.

Il confronto tra quanto previsto a PEF e nel PRO e quanto consuntivato a CEC si effettua annualmente, confrontando i valori di PEF/PRO con quelli di CEC, come previsto nella Matrice dei Rischi, fatto salvo per l'ultimo semestre di validità del Contratto.

In particolare, al fine di valutare l'eventuale inefficienza, i costi di processo del PEF saranno normalizzati al tasso d'inflazione reale e il CEC sarà rettificato delle partite straordinarie attive e/o passive non di competenza dell'anno di riferimento nonché dell'importo delle penali al netto delle eventuali mitigazioni delle stesse e tenuto conto di quanto previsto nella Matrice dei Rischi.

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

## 7. EFFETTI DI RETE

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

Di tali effetti si dà conto nel capitolo 10.2. Recupero di efficienza del costo operativo per treno-km sezione relativa ai “costi per marketing e vendita”, nonché nella tabella di PRO, alle voci di dettaglio del PEF allo scopo di monitorare nel tempo i valori e verificare l’andamento dei KPI.

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

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

Le tariffe in vigore 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 ovvero, in casi specifici, quelle previste da altri atti deliberativi.

AMP pubblica il quadro complessivo aggiornato delle tariffe regionali in vigore per viaggi all’interno del territorio regionale alla pagina <https://mtm.torino.it/it/tariffe/biglietti-e-abbonamenti-per-i-servizi-extraurbani-ferroviari-e-navigazione-dal-1-gennaio-2022/>

Le tariffe di tutti i servizi TPL vengono determinate con Deliberazione della Giunta Regionale del Piemonte, d’intesa con gli Enti locali delegati, secondo i dettami dell’art. 12 della L.R. 1/2000. L’intesa tra la Regione e gli Enti locali viene stabilita in sede di Assemblea dell’Agenzia della Mobilità Piemontese.

L’omogeneità delle tariffe tra servizi ferroviari e servizi di autolinea e tra i servizi di autolinea afferenti a contratti diversi oggi consente la possibilità di mantenimento ed estensione dell’integrazione tariffaria, ottenuta attraverso un percorso di armonizzazione dei livelli tariffari perseguito dalla Regione Piemonte con la legge regionale e i successivi provvedimenti attuativi.

In tal senso AMP non ha inteso adottare un metodo di incremento delle tariffe pesato su indicatori di qualità effettiva del servizio (cosiddetto *price cap*) del presente Contratto, poiché in presenza di molteplici contratti di servizio presenti in Regione Piemonte ciò porterebbe nel tempo a disallineamenti nei livelli tariffari dei diversi contratti. In ogni caso AMP ritiene che l’equilibrio tra la qualità del servizio offerto e la tariffa richiesta al cittadino per la fruizione di tale servizio sia ottenuto mediante le modalità di rimborso e indennizzo.

## 7.2. Integrazioni e Agevolazioni

Di seguito sono sintetizzati gli accordi di integrazione e di agevolazione tariffaria in vigore in Piemonte che interessano l’SFR:

### **Tariffa Integrata Formula**

L’integrazione tariffaria consente di viaggiare con un solo abbonamento (annuale, mensile, settimanale o annuale integrato studenti) nell’area FORMULA indifferentemente con Trenitalia, GTT e 24 Aziende private di autolinee. L’area Formula è articolata in anelli concentrici intorno alla zona urbana di Torino a cui si aggiungono alcuni collegamenti effettuati con le linee Trenitalia e GTT extraurbane.

### ***Biglietto Integrato Metropolitano***

Con il biglietto integrato metropolitano di Torino è possibile usufruire dei servizi di trasporto offerti da Trenitalia e dai concessionari dei servizi urbani ed extraurbani, effettuati nelle zone FORMULA A-B-F-L-O-R e nei periodi di validità previsti per ciascuna tipologia di biglietto con decorrenza dalla prima validazione.

### ***Piemonte Integrato***

L'integrazione tariffaria in vigore sulla relazione Alessandria–Acqui Terme consente di viaggiare indifferentemente con Trenitalia o con l'Operatore Economico concessionario del servizio di trasporto di persone su strada con un unico abbonamento mensile o settimanale per relazioni fra località della linea o con un supplemento mensile o settimanale in appoggio ad abbonamenti per relazioni con origine o destinazione esterne alla tratta integrata.

### ***Abbonamento 12 mesi Under 26***

L'Abbonamento scolastico residenti Under 26 è acquistabile dai ragazzi, con residenza nella regione Piemonte, con un'età minore di 26 anni alla data di acquisto. L'abbonamento ha una validità di 12 mesi dalla data di emissione, l'inizio di validità coincide sempre con il primo giorno del mese.

### ***Libera circolazione per Forze dell'Ordine e Forze Armate***

È consentita la libera circolazione per agenti e funzionari delle Forze dell'Ordine (Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri (ricomprensente il Corpo Forestale), Guardia di Finanza e Polizia Locale) e Forze Armate (Esercito Italiano, Marina Militare e Aeronautica Militare). In applicazione 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, l'AMP riconosce la libera circolazione sui treni regionali di competenza ai rappresentanti dei Corpi succitati, in attività di servizio e purché domiciliati o residenti in Piemonte, per la sicurezza sui servizi ferroviari regionali. Alle Forze dell'Ordine è destinata l'Applicazione Mobile "Board Support", che ha quali obiettivi la semplificazione della procedura per la fruizione della gratuità e l'incremento della sicurezza a bordo treno.

## **8. RICAVI DA TRAFFICO**

Per i ricavi da mercato sono stati previsti un recupero e una crescita la cui media annua è pari al 8,5 %.

Il PEF prevede, oltre ad un adeguamento all'inflazione programmata, anche un incremento annuale delle tariffe, nelle misure dettagliate nella Tabella 10 per gli anni dal 2023 fino al 2031.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Adeguamento inflazione	0,00%	1,30%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
Incremento	0,00%	0,70%	0,60%	0,60%	5,10%	1,60%	1,60%	1,60%	1,60%	1,60%
TOTALE	0,00%	2,00%	2,00%	2,00%	6,50%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%

*Tabella 10 | Adeguamento inflazione e incremento tariffe*

Nel PEF è previsto:

- l'adeguamento delle tariffe tenendo conto dell'inflazione programmata dal Governo misurata nel mese di novembre dell'anno precedente (o di quella più recente disponibile all'atto della definizione dell'adeguamento);
- l'incremento delle tariffe nei termini di cui al PEF in attuazione delle disposizioni regionali.

L'eventuale scostamento rispetto a quanto stimato a PEF sarà valutato nel confronto PEF/CEC, tenuto conto di quanto previsto nella Matrice dei Rischi.

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

- una crescita dei viaggiatori trasportati con recupero, entro il 2025, della riduzione dei viaggiatori dovuta all'effetto della pandemia;
- un incremento quale positivo effetto del miglioramento della qualità del servizio da parte di Trenitalia e della conseguente maggiore attrattività, derivante anche dall'entrata in esercizio del nuovo materiale rotabile;
- un incremento dovuto all'adozione di politiche incentivanti che l'AMP/Regione ritengono di poter mettere in essere, anche con il concorso con gli Enti Locali.

Nella Tabella 11 sono indicati i tassi attesi di crescita dei passeggeri\*km di cui al PEF (con riferimento all'anno 2021); le prime tre annualità evidenziano il graduale recupero della mobilità pre-pandemia.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Politica Trasportistica	0,75%	1,50%	2,00%	1,00%	1,00%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
Incremento qualità	0,75%	1,50%	2,00%	1,00%	1,00%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
Recupero effetto pandemia	17,60%	20,10%	12,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TOTALE	19,10%	23,10%	16,30%	2,00%	2,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%

Tabella 11 | tassi di crescita passeggeri\*km

La dinamica dei ricavi da mercato prevista porta a un incremento degli stessi del 107,6% nel 2031 rispetto al 2022 e fissa il rapporto rispetto ai ricavi totali ad un valore pari al 41,8% nell'anno 2031.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Adeguamento tariffe dell'anno	-	1,47	1,74	1,82	6,16	3,06	3,19	3,32	3,46	3,60
Politica Trasportistica dell'anno	0,66	0,89	1,50	0,89	0,93	0,48	0,54	0,55	0,53	0,55
Incremento qualità dell'anno	0,66	0,89	1,50	0,89	0,93	0,48	0,54	0,55	0,53	0,55
Recupero effetto pandemia dell'anno	15,47	11,97	9,22	-	-	-	-	-	-	-
Recupero evasione/elusione dell'anno	0,18	0,12	0,15	0,18	0,18	0,20	0,11	0,10	0,11	0,11
TOTALE INCREMENTO RICAVI DA MERCATO	16,97	15,34	14,11	3,77	8,20	4,23	4,37	4,52	4,63	4,81

Tabella 12 | Incremento ricavi da mercato da PEF (milioni di euro)

Le previsioni effettuate comportano nel PEF nell'arco di validità del Contratto Ricavi da Mercato per **1.002,3 milioni** di euro (comprendendo in questa quota i "Ricavi da Mercato" pari a **987,5 milioni** di euro e le integrazioni di corrispettivo per mancati ricavi determinati dalla pandemia per l'anno 2022 per **14,8 milioni** di euro).

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	TOT
Ricavi da Mercato	59,5	74,8	88,9	92,7	100,9	105,1	109,5	114,0	118,7	123,5	987,5
Integrazioni x mancati ricavi pandemia	14,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14,8
Totale	74,3	74,8	88,9	92,7	100,9	105,1	109,5	114,0	118,7	123,5	1.002,3

Tabella 13 | Ricavi da mercato da PEF (milioni di euro)

Nella Figura 2 è riportato l'andamento dei ricavi da mercato del PEF

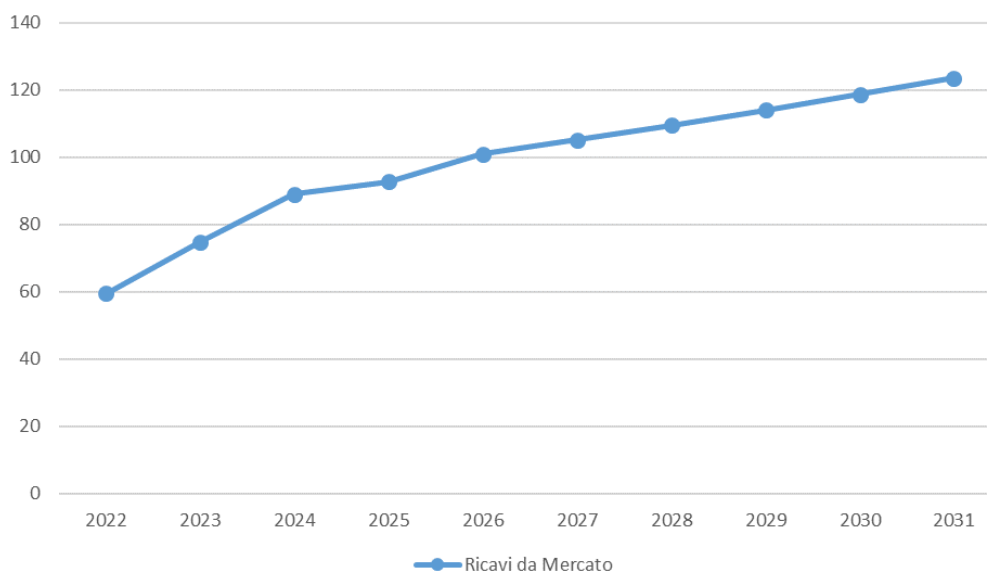


Figura 2 | Ricavi da mercato (milioni di euro) da PEF

## 9. COSTI DI PROCESSO

Di seguito è riportata la descrizione di ciascuna voce dei costi del PEF. I costi in esame tengono conto delle attività che per il presente Contratto sono svolte da altre strutture nonché di quelle a queste rese "in service". Ove pertinenti, i costi del personale sono stati separatamente indicati in seno ai costi del processo preso di volta in volta in esame.

Nella Tabella 14 si riportano i processi di costo che, nell'arco temporale del PEF, si sviluppano in funzione della variazione della produzione, dell'efficientamento atteso dei processi (investimenti tecnologici, razionalizzazione processi di manutenzione e di manovra, etc.) e del tasso di inflazione.

### PEF per processi

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Accesso Infrastruttura	-41,2	-42,3	-43,3	-43,9	-44,5	-45,1	-45,8	-46,4	-47,1	-47,8
Gestione Circolazione	-10,9	-10,7	-10,8	-10,5	-10,2	-10,1	-10,2	-10,0	-10,1	-10,1
Condotta e Scorta	-52,6	-54,8	-55,8	-56,6	-57,7	-58,9	-60,0	-61,2	-62,4	-63,6
Manovra	-4,9	-4,7	-4,5	-4,6	-4,6	-4,7	-4,8	-4,7	-4,8	-4,9
Manutenzione	-27,4	-26,8	-27,1	-27,3	-27,4	-27,2	-27,7	-28,1	-28,5	-29,0
Pulizie	-10,9	-9,8	-10,1	-10,2	-10,4	-10,5	-10,7	-10,8	-11,0	-11,1
Commerciale	-12,3	-13,2	-13,9	-14,2	-14,6	-14,8	-15,0	-15,2	-15,5	-15,7
Staff	-14,9	-15,2	-15,2	-15,3	-15,4	-15,5	-15,7	-16,0	-16,2	-16,5
Canone locazione impianto TO smistamento (40% su Nodo)	0,0	0,0	0,0	-4,2	-4,2	-4,2	-4,2	-4,2	-4,2	-4,2
<b>Totale</b>	<b>-175,1</b>	<b>-177,5</b>	<b>-180,6</b>	<b>-186,8</b>	<b>-189,0</b>	<b>-191,0</b>	<b>-194,0</b>	<b>-196,7</b>	<b>-199,8</b>	<b>-202,8</b>

Tabella 14 | Costi di Processo (Milioni di euro)

I costi, come descritto nel PEF, tengono conto della dinamica inflattiva stimata, secondo un tasso del 1,30% nel 2022 e dell'1,40% annuo dal 2023 al 2031.

Trenitalia si impegna a programmare, porre in essere e monitorare, per il periodo 2022-2031 azioni di efficientamento dei propri costi che, a parità di produzione, consentono il mantenimento di un tasso di incremento dei costi operativi al di sotto del tasso di inflazione atteso. Il monitoraggio almeno annuale consentirà di individuare le eventuali azioni correttive.

Nel seguito è riportata una analisi puntuale dei costi di processo.

### Personale

Per quanto riguarda il personale impiegato, nella Tabella 15 si riporta per ciascun processo il dettaglio delle FTE.

Il costo del lavoro unitario a totale processi ammonta per il 2022 a € 61.900. L'evoluzione del costo del lavoro segue le dinamiche previste dal rinnovo del CCNL in termini di costo unitario, compresa la componente inflattiva tenuta a riferimento nel rinnovo del CCNL ed i recuperi di produttività, che è stimata nel PEF pari al 2% medio annuo.

Personale - FTE	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Prod. & Circ. treno	18	15	14	11	11	11	11	11	11	11
Condotta	382	392	392	392	392	392	392	392	392	392
Scorta	320	330	330	330	330	330	330	330	330	330
Gestione equipaggi	34	32	30	27	27	27	27	27	27	27
Manovra	31	25	20	20	20	20	20	18	18	18
Manutenzione	164	158	150	146	140	130	130	130	130	130
Marketing e vendita	87	89	89	90	90	90	90	90	90	90
Altri processi	69	69	66	63	61	59	59	59	59	59
<b>Totale</b>	<b>1.105</b>	<b>1.110</b>	<b>1.091</b>	<b>1.079</b>	<b>1.071</b>	<b>1.059</b>	<b>1.059</b>	<b>1.057</b>	<b>1.057</b>	<b>1.057</b>

Tabella 15 | personale Trenitalia in Full Time Equivalent (FTE)

La tabella evidenzia quanto segue:

- Il personale di condotta e scorta subisce un aumento nel primo periodo, legato all’inserimento dei nuovi servizi rispetto al 2022 descritti in precedenza, con un incremento percentuale del 2,85% circa;
- Considerata l’importanza del Customer Care, è stato previsto per il personale di marketing e vendita un incremento del 3,45%, che consentirà di implementare il servizio secondo modalità che saranno condivise tra le Parti;
- La rimanente quota di personale subisce una riduzione del 22,45% circa, coerente con gli obiettivi di efficientamento.

### **Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi**

Nella voce “Condotta, scorta e gestione equipaggi” sono indicati i costi sostenuti per il personale di condotta e di scorta (diretto ed indiretto) e i relativi costi (formazione, pernottamenti, divise, visite mediche, buoni pasto, spostamenti per la copertura del turno). Per personale indiretto si intendono le risorse impiegate per l’assegnazione dei turni e quelle per la gestione amministrativa del personale.

Nella Tabella 16 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Condotta Scorta e Gestione Equipaggi (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
<b>Condotta Scorta e Gest. Equipaggi</b>	<b>-52,6</b>	<b>-54,8</b>	<b>-55,8</b>	<b>-56,6</b>	<b>-57,7</b>	<b>-58,9</b>	<b>-60,0</b>	<b>-61,2</b>	<b>-62,4</b>	<b>-63,6</b>
<i>Costo del lavoro</i>	<i>-48,3</i>	<i>-50,4</i>	<i>-51,3</i>	<i>-52,1</i>	<i>-53,2</i>	<i>-54,2</i>	<i>-55,3</i>	<i>-56,4</i>	<i>-57,6</i>	<i>-58,7</i>
<i>altri costi operativi</i>	<i>-4,3</i>	<i>-4,4</i>	<i>-4,4</i>	<i>-4,5</i>	<i>-4,6</i>	<i>-4,6</i>	<i>-4,7</i>	<i>-4,8</i>	<i>-4,8</i>	<i>-4,9</i>

Tabella 16 | Costi Condotta, Scorta e Gestione Equipaggi

### **Accesso Infrastruttura**

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

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

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

La Tabella 17 riporta i costi per Accesso Infrastruttura.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
<b>Accesso Infrastruttura</b>	<b>-41,2</b>	<b>-42,3</b>	<b>-43,3</b>	<b>-43,9</b>	<b>-44,5</b>	<b>-45,1</b>	<b>-45,8</b>	<b>-46,4</b>	<b>-47,1</b>	<b>-47,8</b>

Tabella 17 | Costi per Accesso infrastruttura

### **Gestione Circolazione**

Per “Gestione circolazione”, si intende il costo sostenuto per:

- il personale della Sala Operativa, con copertura h24. Le figure presenti in Sala Operativa sono gli operatori della circolazione, della gestione dei turni materiale rotabile e della gestione dei rientri per pulizie, della formazione dei treni;
- autoservizi sostitutivi occasionali emergenziali (programmabili e non) il cui trend tiene conto della progressiva riduzione dell’indisponibilità dell’infrastruttura nonché dell’eliminazione del ricorso ai presidi di intervento (riserve calde);
- consumi di gasolio per trazione diesel.

Nella Tabella 18 sono esplicitate le diverse componenti del costo per la Gestione circolazione (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

<b>COSTI DI PROCESSO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>
<b>GESTIONE E CIRCOLAZIONE</b>	<b>- 10,9</b>	<b>- 10,7</b>	<b>- 10,8</b>	<b>- 10,5</b>	<b>- 10,2</b>	<b>- 10,1</b>	<b>- 10,2</b>	<b>- 10,0</b>	<b>- 10,1</b>	<b>- 10,1</b>
Costo del lavoro	- 1,1	- 0,9	- 0,9	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,8	- 0,8
altri costi operativi	- 9,9	- 9,8	- 10,0	- 9,9	- 9,5	- 9,4	- 9,4	- 9,3	- 9,4	- 9,3
<i>di cui autoservizi</i>	- 4,2	- 4,0	- 3,8	- 3,6	- 3,2	- 2,9	- 2,9	- 2,7	- 2,7	- 2,5

Tabella 18 | Costi per Gestione circolazione

### **Manovra**

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

Nella Tabella 19 sono esplicitate le diverse componenti del costo per la Manovra (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
<b>Manovra</b>	<b>-4,9</b>	<b>-4,7</b>	<b>-4,5</b>	<b>-4,6</b>	<b>-4,6</b>	<b>-4,7</b>	<b>-4,8</b>	<b>-4,7</b>	<b>-4,8</b>	<b>-4,9</b>
Costo del lavoro	-1,8	-1,5	-1,2	-1,2	-1,2	-1,3	-1,3	-1,2	-1,2	-1,2
altri costi operativi	-3,1	-3,2	-3,3	-3,3	-3,4	-3,4	-3,5	-3,5	-3,6	-3,6

Tabella 19 | Costi di manovra

### **Manutenzione e Pulizie**

Per “Manutenzione” si intende il costo sostenuto per:

- il personale di manutenzione (diretto ed indiretto);

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

Nel PEF l'andamento di tale costo dipende dalla produzione, dal mix della flotta in uso che prevede ancora l'impiego del parco di carrozze Media Distanza nei primi anni, quindi l'entrata progressiva in esercizio dei nuovi materiali che hanno maggiori dotazioni tecnologiche e che quindi richiedono interventi specifici di manutenzione per il mantenimento in efficienza.

La tabella seguente riporta l'andamento dei costi deflazionati della manutenzione:

Valori in Mgl € - costi deflazionati	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Costo del Lavoro	(8.445,5)	(8.136,5)	(7.724,5)	(7.518,5)	(7.209,6)	(6.694,6)	(6.694,6)	(6.694,6)	(6.694,6)	(6.694,6)
Materiali	(3.467,6)	(2.494,1)	(2.494,1)	(2.494,1)	(2.494,1)	(2.494,1)	(2.494,1)	(2.494,1)	(2.494,1)	(2.494,1)
Prestazioni Service Operativi vs Trenord	(35,8)	(35,8)	(35,8)	(35,8)	(35,8)	(35,8)	(35,8)	(35,8)	(35,8)	(35,8)
Manutenzione Beni Mobili	(11.424,1)	(11.582,0)	(11.710,2)	(11.710,2)	(11.710,2)	(11.710,2)	(11.710,2)	(11.710,2)	(11.710,2)	(11.710,2)
canone locazione impianto TO_smistamento*				(4.200,0)	(4.200,0)	(4.200,0)	(4.200,0)	(4.200,0)	(4.200,0)	(4.200,0)
<b>Servizi di Pulizia + Appaltati</b>	<b>(9.444,5)</b>	<b>(9.569,5)</b>	<b>(9.699,1)</b>	<b>(9.699,1)</b>	<b>(9.699,1)</b>	<b>(9.699,1)</b>	<b>(9.699,1)</b>	<b>(9.699,1)</b>	<b>(9.699,1)</b>	<b>(9.699,1)</b>
Pulizia covid	(1.297,1)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altri Costi Operativi di Processo	(3.622,7)	(3.721,5)	(3.902,3)	(3.898,7)	(3.895,2)	(3.891,7)	(3.888,2)	(3.884,8)	(3.881,4)	(3.878,1)
<b>Costi di manutenzione senza canone di Locazione</b>	<b>(37.737,3)</b>	<b>(35.539,4)</b>	<b>(35.566,1)</b>	<b>(35.356,5)</b>	<b>(35.044,0)</b>	<b>(34.525,5)</b>	<b>(34.522,0)</b>	<b>(34.518,6)</b>	<b>(34.515,3)</b>	<b>(34.511,9)</b>
<b>Costi di manutenzione incluso canone di Locazione</b>	<b>(37.737,3)</b>	<b>(35.539,4)</b>	<b>(35.566,1)</b>	<b>(39.556,5)</b>	<b>(39.244,0)</b>	<b>(38.725,5)</b>	<b>(38.722,0)</b>	<b>(38.718,6)</b>	<b>(38.715,3)</b>	<b>(38.711,9)</b>

\*Il canone di locazione dell'impianto di Torino Smistamento non è stato indicizzato

Si evidenzia che l'andamento di riduzione del Costo del lavoro è prioritariamente da ricondurre alla progressiva immissione di nuovo materiale rotabile, che consente una ottimizzazione delle attività.

L'evoluzione del costo relativo ai Materiali riflette il primo anno la programmazione 2022, mentre già dal 2023 sono stati anticipati gli effetti di recupero – in termini di minori costi- legati alla progressiva immissione di nuovo materiale rotabile, ancor più rilevante alla luce dell'incremento di produzione già descritto al paragrafo 5.2.

L'andamento del costo della Manutenzione Beni Mobili, che tra l'altro include i service manutentivi, tiene anche conto della progressiva acquisizione dei 19 treni Minuetto di proprietà della Regione Piemonte e del relativo allargamento del service manutentivo della flotta Minuetto.

L'andamento del costo delle pulizie riflette sia il fatto che il processo industriale, che ha un impatto diretto sulla qualità erogata del servizio, è ormai consolidato sia l'incremento di produzione già descritto al paragrafo 5.2.

L'immissione del nuovo materiale rotabile e del materiale rotabile oggetto di revamping è prevista per il periodo 2023-2025, come riportato nella Tabella 43.

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

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

Nella Tabella 20 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Manutenzione e Pulizie (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
<b>Manutenzione e Pulizie</b>	<b>-38,3</b>	<b>-36,6</b>	<b>-37,2</b>	<b>-37,5</b>	<b>-37,8</b>	<b>-37,7</b>	<b>-38,4</b>	<b>-38,9</b>	<b>-39,5</b>	<b>-40,1</b>
<i>Costo del lavoro</i>	<i>-8,6</i>	<i>-8,5</i>	<i>-8,2</i>	<i>-8,1</i>	<i>-8,0</i>	<i>-7,5</i>	<i>-7,7</i>	<i>-7,8</i>	<i>-8,0</i>	<i>-8,2</i>
<i>altri costi operativi</i>	<i>-29,7</i>	<i>-28,1</i>	<i>-29,0</i>	<i>-29,4</i>	<i>-29,8</i>	<i>-30,2</i>	<i>-30,7</i>	<i>-31,0</i>	<i>-31,5</i>	<i>-31,9</i>

Tabella 20 | Costi di Manutenzione e pulizie

### **Marketing e Vendita**

Con la voce “Marketing e Vendita” si intende il costo sostenuto per il personale delle biglietterie, per il personale dell’assistenza e dell’informazione alla clientela, per le provvigioni ed aggi, per i sistemi informativi ed amministrativi, per i canoni di locazione ed altri costi di processo. Sono incluse nel perimetro contrattuale le biglietterie di Acqui Terme, Alessandria, Arona, Arquata Scrivia, Biella, Cuneo, Domodossola, Ivrea, Mondovì, Novara, Novi Ligure, Santhià, Stresa (*seasonal store*), Tortona, Verbania, Vercelli.

Le biglietterie di Rivarolo, Settimo T.se, Torino Lingotto, Trofarello, Pinerolo, Chivasso, Asti, Carmagnola, Bra, Alba, Savigliano, Fossano, Avigliana, Bussoleno e il punto di Assistenza alla clientela di Torino Porta Nuova non fanno parte del perimetro del presente Contratto, bensì sono inclusi nel perimetro contrattuale del Contratto SFM tra Trenitalia e Agenzia. Inoltre, risultano all’interno del perimetro amministrativo della Regione Piemonte le biglietterie di Ciriè, Venaria e Lanzo che non fanno parte del perimetro del presente Contratto, bensì sono incluse nel Contratto tra GTT e l’Agenzia. Sono inoltre previsti punti di Assistenza alla clientela che operano sul territorio piemontese, nonché presso la stazione di Milano Centrale con un desk dedicato ai servizi regionali Piemonte di Trenitalia, per fornire informazioni su collegamenti, binari di partenza, orari, promozioni e servizi disponibili, segnalazioni e avvisi su modifiche ai servizi, oltre che per controllo dei titoli di viaggio, come dettagliato nell’Allegato Servizi Connessi al Trasporto.

Nella Tabella 21 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Marketing e Vendita (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
<b>Marketing e Vendita</b>	<b>-12,3</b>	<b>-13,2</b>	<b>-13,9</b>	<b>-14,2</b>	<b>-14,6</b>	<b>-14,8</b>	<b>-15,0</b>	<b>-15,2</b>	<b>-15,5</b>	<b>-15,7</b>
<i>Costo del lavoro</i>	<i>-4,4</i>	<i>-4,6</i>	<i>-4,7</i>	<i>-4,9</i>	<i>-5,0</i>	<i>-5,1</i>	<i>-5,2</i>	<i>-5,3</i>	<i>-5,4</i>	<i>-5,5</i>
<i>altri costi operativi</i>	<i>-7,9</i>	<i>-8,6</i>	<i>-9,2</i>	<i>-9,3</i>	<i>-9,6</i>	<i>-9,7</i>	<i>-9,9</i>	<i>-10,0</i>	<i>-10,1</i>	<i>-10,2</i>

Tabella 21 | Costi di Marketing e Vendita

### **Altri Processi**

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

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

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

Tali costi di staff indiviso vengono imputati al PEF del contratto con una metodologia di allocazione indiretta, attraverso driver (determinati sulla base del consuntivo 2019) di cui alla tabella in allegato.

Nella Tabella 22 sono esplicitate le diverse componenti del costo per Altri Processi (suddivise in Costo del Lavoro e Altri costi operativi).

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
<b>Altri Processi (Staff)</b>	<b>-14,9</b>	<b>-15,2</b>	<b>-15,2</b>	<b>-15,3</b>	<b>-15,4</b>	<b>-15,5</b>	<b>-15,7</b>	<b>-16,0</b>	<b>-16,2</b>	<b>-16,5</b>
<i>Costo del lavoro</i>	<i>-4,0</i>	<i>-4,1</i>	<i>-4,0</i>	<i>-3,9</i>	<i>-3,8</i>	<i>-3,8</i>	<i>-3,8</i>	<i>-3,9</i>	<i>-4,0</i>	<i>-4,1</i>
<i>altri costi operativi</i>	<i>-10,9</i>	<i>-11,1</i>	<i>-11,3</i>	<i>-11,4</i>	<i>-11,6</i>	<i>-11,7</i>	<i>-11,9</i>	<i>-12,1</i>	<i>-12,2</i>	<i>-12,4</i>

*Tabella 22 | Costi per Altri processi*

Le Parti hanno esposto i costi “pertinenti” al CdS individuando una dinamica di crescita proporzionale ai tassi inflattivi.

### **Canone locazione nuovo impianto Torino**

Nel PEF è stato previsto a partire del 2025 il canone per la locazione del nuovo Impianto di Torino. Si tratta di un nuovo impianto di manutenzione che è finalizzato a portare un miglioramento complessivo dell’efficienza operativa e gestionale e contemporaneamente aumentare la qualità del servizio erogato. Il nuovo impianto di Torino, di innovativa concezione, consentirà l’esecuzione delle lavorazioni anche delle nuove flotte, mentre i rimanenti impianti di manutenzione riferiti al perimetro del presente Contratto, già di proprietà di Trenitalia, continueranno comunque ad essere utilizzati senza tutti gli ulteriori investimenti di adeguamento che si sarebbero resi necessari senza l’attivazione di detto nuovo impianto.

Il valore del canone, pari a 4,2 mln€/anno, è stato ipotizzato, in coerenza con quanto previsto dalla delibera ART 96/2015, ripartendo il canone complessivo dell’Impianto sulla base degli spazi impiegati per la manutenzione della flotta in uso per il servizio OSP Piemonte, e successivamente sulla base del driver (treni\*km) per i servizi di cui al presente contratto. Trattandosi di stima previsionale sulle tempistiche di entrata in servizio e sulle modalità di utilizzo, tale valore non è stato indicizzato.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Canone locazione nuovo Impianto di Torino	0,0	0,0	0,0	-4,2	-4,2	-4,2	-4,2	-4,2	-4,2	-4,2

*Tabella 23 | Costi per Canone locazione nuovo impianto Torino*

In sede di CEC saranno consuntivati i costi cessanti/emergenti determinati dall'utilizzo del nuovo impianto, già stimati a PEF.

### **Ammortamenti**

La voce "Ammortamenti" dipende, oltre che dagli interventi di manutenzione ciclica e di revamping, dal piano degli investimenti previsto, descritto nel PRO, ed include oltre all'acquisto di nuovi treni, anche gli investimenti in impianti, tecnologia e informatica.

La tabella seguente riporta i dati relativi agli ammortamenti:

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Ammortamenti (Mln €)	-48,8	-50,1	-54,2	-54,3	-43,7	-30,1	-26,3	-29,2	-30,5	-30,6

*Tabella 24 | Ammortamenti (Miloni di euro)*

Gli ammortamenti dei beni già in asset sono stati stimati ad aliquota costante partendo dai valori consuntivati che sono determinati secondo la metodologia del Component Approach, che applica le seguenti aliquote, secondo i principi contabili adottati da Trenitalia e dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, riportati nella nota integrativa al bilancio di Trenitalia:

- 3,3% su 83,6 % del valore;
- 20% su 3,3% del valore;
- 10% su 13,1% del valore.

Nella stima a PEF degli ammortamenti per investimenti in nuovi treni tali quote sono ammortizzate con l'aliquota fissa del 4% annuo al netto delle quote di finanziamento regionale e con le corrispondenti aliquote per quanto riguarda revamping, restyling e gli altri investimenti come da bilancio Trenitalia, in particolare:

- 20% manutenzione di secondo livello;
- 10% manutenzione incrementativa (grandi interventi revamping).

### **Remunerazione Capitale Investito Netto (CIN)**

La metodologia di individuazione del CIN è quella prevista dalle deliberazioni ART citate ed è riferita al singolo esercizio. Si tratta di riclassificare le voci di Stato Patrimoniale individuando le componenti dirette, afferenti al CdS SFR e quelle indirette per le quali si applicano i previsti driver.

Lo Stato Patrimoniale è stato sviluppato in continuità con i dati di consuntivo 2019 e di preconsuntivo 2020.

Con riferimento alla valorizzazione delle voci impiegate per il calcolo della remunerazione del CIN, si fa riferimento ai previsionali esposti nella Tabella 25 ("Dati di Stato patrimoniale").

Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
1.a	Immobilizzazioni immateriali	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14
1.b	Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	283,42	240,37	263,51	246,46	206,99	195,54	185,32	176,59	169,76
1.b.i	di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	24,92	24,58	24,32	25,79	31,61	35,87	34,34	31,87	29,26
1.b.ii	di cui: impianti e macchinario	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1.b.ii.1	di cui: materiale rotabile autofinanziato *	258,50	215,78	239,18	220,67	175,38	159,67	150,99	144,71	140,50
1.b.iii	di cui: attrezzature industriali e commerciali	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1.b.iv	di cui: altre	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>1</b>	<b>Totale immobilizzazioni</b>	<b>285,56</b>	<b>242,50</b>	<b>265,64</b>	<b>248,60</b>	<b>209,13</b>	<b>197,68</b>	<b>187,46</b>	<b>178,72</b>	<b>171,90</b>
2.a	Rimanenze	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3
2.b	Crediti	39,8	39,8	39,8	41,0	42,1	43,3	44,5	45,8	47,1
2.b.i	di cui: commerciali **	30,49	30,49	30,49	31,72	32,85	34,01	35,22	36,47	37,76
2.b.ii	di cui: altri crediti	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29
<b>2</b>	<b>Totale attivo circolante</b>	<b>50,05</b>	<b>50,05</b>	<b>50,05</b>	<b>51,28</b>	<b>52,41</b>	<b>53,57</b>	<b>54,78</b>	<b>56,03</b>	<b>57,32</b>
3.a	Debiti	37,46	38,32	41,96	46,82	39,54	39,22	38,75	39,68	40,47
3.a.i	di cui: debiti verso fornitori	20,57	21,44	25,08	29,94	22,65	22,33	21,86	22,80	23,59
<b>3</b>	<b>Totale debiti</b>	<b>37,46</b>	<b>38,32</b>	<b>41,96</b>	<b>46,82</b>	<b>39,54</b>	<b>39,22</b>	<b>38,75</b>	<b>39,68</b>	<b>40,47</b>
<b>4=1+2-3</b>	<b>Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio</b>	<b>298,15</b>	<b>254,23</b>	<b>273,72</b>	<b>253,06</b>	<b>222,00</b>	<b>212,03</b>	<b>203,49</b>	<b>195,07</b>	<b>188,75</b>

Note:

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

\*\* In coerenza con altri provvedimenti dell'Autorità, i crediti commerciali sono ammessi nel limite del 30% dei costi regolatori ammessi dati dalle voci 3, 5 e 7 dello schema 1.

Tabella 25 | Dati di stato patrimoniale

Il CIN è costituito da capitale circolante (crediti al netto dei debiti) ed immobilizzazioni (principalmente treni ed impianti). Sono state escluse dal computo delle passività le voci "Altri fondi" e "TFR" (lettere B) e C) dell'art. 2424 c.c., così come previsto dalla delibera 154/2019 che prevede per il Passivo la sola quota Debiti come definita dall'art. 2424 del codice civile alla lettera D) Debiti.

La remunerazione del CIN prevede l'applicazione del WACC recependo quanto definito con la delibera ART 65/2020, come aggiornata dalla delibera ART 33/2021. Il tasso di remunerazione del CIN previsto è definito dalla deliberazione ART n. 35/2022, il cui allegato A è di seguito riportato.

Stima WACC	Servizi ferroviari
Risk Free Rate Nominale	0,87%
Premio al Debito	2,00%
Costo del Debito Nominale	2,87%
IRES	24,00%
IRAP	4,82%
Aliquota Fiscale	28,82%
scudo fiscale	24,00%
Costo del Debito Nominale pre-tax	3,06%
Equity Risk Premium	6,01%
Leva Finanziaria (D/E)	0,545
Gearing (D/(D+E))	0,353
Asset Beta	0,516
Equity Beta	0,730
Costo Nominale dell' Equity post-tax	5,26%
Costo Nominale dell' Equity pre-tax	7,38%
Wacc Nominale post-tax	4,41%
Wacc Nominale pre-tax	5,86%
Inflazione	1,50%
Wacc Reale pre-tax	4,30%

Tabella 26 | Stima WACC

Il PEF ha previsto la seguente remunerazione del CIN

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Remunerazione CIN	-17,5	-14,9	-16,0	-14,8	-13,0	-12,4	-11,9	-11,4	-11,1	-10,6

Tabella 27 | Remunerazione Capitale Investito Netto (Milioni di euro)

## 10. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

### 10.1. Gli obiettivi di Efficienza ed Efficacia

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

Per la definizione degli obiettivi l'ART ha considerato le performance relative al quinquennio 2015-2019: per ciascuno dei KPI, l'ART ha comunicato i valori in termini di valori massimi, medi e minimi, che rappresentano statistiche descrittive delle prestazioni registrate nel periodo 2015-2019, da utilizzare come termini di confronto per la fissazione degli obiettivi di efficacia ed efficienza da applicare al PEF. Gli obiettivi forniti da ART sono stati pertanto determinati sulla base di un periodo che non ricomprende le annualità relative alla pandemia. Pertanto non sono stati considerati i costi emergenti e cessanti determinati dalla pandemia e dalla crisi internazionale generata dal conflitto nell'est dell'Europa; conseguentemente la

valutazione del raggiungimento di detti obiettivi sarà effettuata al netto di detti eventuali costi.

L'anno preso a riferimento per la determinazione degli obiettivi è il 2021.

Ai fini del calcolo degli indicatori di produttività, i valori totali (costi del lavoro e numero addetti) non includono quelli relativi alla manutenzione, come indicato nella comunicazione ART all'AMP con nota del 22 aprile 2022 Prot. 10801/2022.

I valori degli indicatori sono stati calcolati sui valori del PEF al netto dell'inflazione programmata e al netto del canone di locazione del nuovo Impianto di manutenzione di Torino di cui sopra detto al paragrafo 9 imputato a PEF a decorrere dall'anno 2025, per omogeneità rispetto ai dati di periodo presi a riferimento per la definizione degli obiettivi.

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

## 10.2. Recupero di efficienza del costo operativo per treno-km

ART con nota del 21 aprile 2022 ha fornito il valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo "Valore di Periodo", da assumere come riferimento, tenendo conto di tutti i fattori di contesto, per la fissazione di obiettivi di efficienza.

Tale valore, come indicato da ART, "*segnala la distanza percentuale del costo operativo totale attribuibile al CdS dalla frontiera del costo operativo efficiente, stimata con la metodologia illustrata nell'Annesso 1 della delibera ART n. 120/2018.*"

Il Valore di Periodo comunicato da ART è 7,97%, pari ad un tasso di efficientamento annuale, costante nei cinque anni 2022-2026 dell'1,65%. Tali valori rappresentano il riferimento per la fissazione dell'obiettivo di efficienza relativo al primo periodo regolatorio del Piano Economico Finanziario.

valore percentuale relativo al recupero di efficienza del costo operativo - PIEMONTE	
valore di periodo	7,97%
valore annuale (T=5)	1,65%

Tabella 28 | ART valore percentuale relativo al recupero di efficienza del Costo Operativo

Le linee di azione individuate nell'analisi dei parametri ART sopra descritta, sostanzialmente trovano rispondenza nella dinamica dei costi del PEF che individuano costi decrescenti nei processi coinvolti.

Le Parti, sulla base dei valori dell'anno 2021, determinato come sopra dettagliato, hanno condiviso un obiettivo di Recupero di efficienza del costo operativo dei processi (quindi esclusi gli ammortamenti e la remunerazione del capitale investito), anche in considerazione dei fattori di contesto successivamente descritti, pari a 4,69% (si veda la tabella allegata relativa al PEF deflazionato) corrispondente ad un tasso di efficientamento annuale medio nei cinque anni pari a 0,96%(CAGR 2022-2026).

Schema 1 - Conto Economico Regolatorio

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

Schema 1 - Conto Economico Regolatorio	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
1.a Ricavi da traffico	74,27	74,81	88,93	92,69	100,90	105,12	109,49	114,02	118,65	123,46
1.b Altri ricavi e proventi inerenti al servizio	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65
<b>1 Totale ricavi generati dall'assolvimento degli OSP</b>	<b>81,92</b>	<b>82,46</b>	<b>96,57</b>	<b>100,34</b>	<b>108,54</b>	<b>112,77</b>	<b>117,14</b>	<b>121,66</b>	<b>126,30</b>	<b>131,11</b>
<b>2 Effetti positivi di rete indotti</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>	<b>0,54</b>
3.a Costi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	6,36	5,55	5,88	5,96	6,05	6,13	6,22	6,30	6,39	6,48
3.b Costi per servizi di terzi	90,29	91,18	93,34	94,65	95,99	97,34	98,71	100,10	101,52	102,95
3.c Costi per godimento beni di terzi	0,83	0,84	0,85	5,06	5,08	5,09	5,10	5,11	5,13	5,14
3.d Costo del personale	68,13	69,94	70,23	70,89	71,84	72,57	74,02	75,37	76,88	78,42
3.d.i di cui: personale operativo **	47,87	49,81	50,51	51,52	52,55	53,60	54,67	55,63	56,74	57,88
3.e Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
3.f Oneri diversi di gestione	9,51	9,97	10,34	10,23	10,07	9,90	9,98	9,81	9,89	9,80
<b>3 Totale costi operativi ***</b>	<b>175,12</b>	<b>177,49</b>	<b>180,64</b>	<b>186,80</b>	<b>189,02</b>	<b>191,03</b>	<b>194,04</b>	<b>196,70</b>	<b>199,80</b>	<b>202,79</b>
<b>4 = 1+2-3 Risultato operativo lordo (EBITDA)</b>	<b>- 92,66</b>	<b>- 94,49</b>	<b>- 83,53</b>	<b>- 85,92</b>	<b>- 79,94</b>	<b>- 77,72</b>	<b>- 76,36</b>	<b>- 74,50</b>	<b>- 72,97</b>	<b>- 71,14</b>
<b>5 Totale ammortamenti</b>	<b>59,67</b>	<b>51,99</b>	<b>61,41</b>	<b>57,58</b>	<b>45,54</b>	<b>30,10</b>	<b>26,34</b>	<b>29,23</b>	<b>30,51</b>	<b>30,59</b>
<b>6 = 4-5 Risultato operativo netto (EBIT)</b>	<b>- 152,33</b>	<b>- 146,48</b>	<b>- 144,93</b>	<b>- 143,49</b>	<b>- 125,48</b>	<b>- 107,82</b>	<b>- 102,70</b>	<b>- 103,73</b>	<b>- 103,47</b>	<b>- 101,73</b>
<b>7 Utilizzo fondi per rischi ed oneri pertinenti agli OSP ****</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>

Note:

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

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

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

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

Tabella 29 | Conto Economico Regolatorio

L'efficientamento previsto nell'arco temporale del PRO si basa su una serie di azioni che consentono l'ottenimento di economie di scala, con riferimento all'incremento programmato della produzione, e l'efficientamento dei processi (contenimento del costo del lavoro ipotizzato con i nuovi CCNL, investimenti tecnologici, razionalizzazione processi di manutenzione e manovra, ecc.).

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

- **Condotta e Scorta:** partendo da un buon livello di efficientamento, il costo aumenta in funzione dell'incremento del costo del lavoro e per le FTE necessarie a garantire gli incrementi di produzione programmati;
- **Gestione Circolazione:** il trend positivo è da ricondurre alla eliminazione dei presidi di intervento (cosiddette "riserve calde") dei servizi automobilistici sostitutivi emergenziali e alla progressiva riduzione del personale in relazione a politiche aziendali di efficientamento;
- **Manovra:** la riorganizzazione della squadra interna che opera a supporto della manutenzione, unitamente all'entrata in esercizio dei nuovi complessi a composizione bloccata, consente una riduzione delle risorse già a partire dal 2023;
- **Manutenzione e pulizie:** l'acquisizione di nuovo materiale rotabile consente un *saving* dei costi di processo. L'impegno manutentivo si riduce per effetto del periodo di garanzia fornita dal costruttore e quindi per un ridotto fabbisogno di interventi di manutenzione correttiva, tenendo comunque conto dell'incremento di produzione, del mix della flotta in uso che prevede l'impiego del parco di carrozze Media Distanza nei primi anni, quindi l'entrata progressiva in esercizio dei nuovi materiali che hanno maggiori dotazioni tecnologiche.

Sui costi del processo pulizia incide anche la programmazione di interventi periodici di sanificazione e disinfezione dei rotabili, in continuità con le attività effettuate per il

contenimento della pandemia da Covid19 e che progressivamente si riducono fino ad annullarsi a partire dal 2023.

- Marketing e Vendita: i costi di processo risentono della dinamica positiva dei ricavi da traffico, in relazione al maggior numero di titoli di viaggio venduti (provvigioni, servizi informatici) e della riduzione dei costi determinata dagli effetti di rete che, per il primo periodo regolatorio, sono stimati a PEF nei valori sotto riportati in tabella:

	2022	2023	2024	2025	2026
Effetto rete – riduzione costi per marketing e vendita (€)	€ 542.170	€ 542.170	€ 542.170	€ 542.170	€ 542.170

Tabella 30 | Effetto rete

- Staff: l'andamento dei costi del personale di staff è previsto in diminuzione in relazione a politiche aziendali di efficientamento.

## 11. INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA

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

<b>Efficienza operativa ART</b>	<b>media ART</b>	<b>min ART</b>	<b>max ART</b>
Costo operativo per treno-km	10,491	10,208	10,672

Tabella 31 | Efficienza operativa – Indicatori ART Piemonte

Il PRO, tenendo a riferimento i suddetti valori, individua i seguenti target per ciascun anno del primo periodo regolatorio che, pur non raggiungendo i parametri forniti dall'Autorità, prevedono il perseguimento di un significativo progressivo efficientamento previsto dal PEF (rispetto all'anno 2021).

<b>Costi</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>Media PEF</b>
Costo operativo per treno-km	11,404	11,378	11,138	11,007	10,928	10,869	11,062

Tabella 32 | Efficienza operativa Target primo periodo regolatorio

Su tale risultato incide in maniera rilevante l'incremento dei costi per l'effetto della pandemia Covid al 2022 che consente un recupero di solo 0,2% sui costi operativi. I costi risentono inoltre delle maggiori provvigioni derivanti dal trend positivo dei ricavi da traffico e dell'incremento del costo unitario del gasolio da trazione determinato dalla soppressione della riduzione dell'accisa per i carburanti destinati al trasporto ferroviario.

Infatti non considerando i costi delle provvigioni l'efficientamento del costo operativo del primo periodo regolatorio raggiunge il 6,19% anziché il 4,69% (cfr tabella "Piano economico finanziario deflazionato - indicatori"); non considerando inoltre l'incremento del costo unitario del gasolio l'efficientamento del costo operativo del primo periodo regolatorio raggiunge il 6,90% anziché il 4,69%.

## Efficienza costi operativi di processo PEF

INDICATORI	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Treni km (M)	11,58	11,74	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87
Incremento % costo del Lavoro	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Incremento % prezzi	1,30%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
deflattore costo del lavoro	1,020	1,040	1,061	1,082	1,104	1,126	1,149	1,172	1,195	1,219
deflattore altri costi	1,0130	1,0272	1,0416	1,0561	1,0709	1,0859	1,1011	1,1165	1,1322	1,1480
costo del lavoro deflazionato	- 66,8	- 67,2	- 66,2	- 65,5	- 65,1	- 64,4	- 64,4	- 64,3	- 64,3	- 64,3
costi operativi deflazionati	- 65,0	- 63,5	- 64,5	- 64,2	- 63,9	- 63,7	- 63,6	- 63,3	- 63,3	- 63,1
costo operativo/ tr*km (deflazionato)	-11,3783	-11,138	-11,0069	-10,9283	-10,8688	-10,7913	-10,7866	-10,7533	-10,7487	-10,7317
recupero efficienza su costo operativo	-0,2%	-2,1%	-1,2%	-0,7%	-0,5%	-4,69%				

## Efficienza costi operativi di processo PEF netto provvigioni

INDICATORI	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Treni km (M)	11,70	11,58	11,74	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87
Incremento % costo del Lavoro	0,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Incremento % prezzi	0,00%	1,30%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
deflattore costo del lavoro	1,000	1,020	1,040	1,061	1,082	1,104	1,126	1,149	1,172	1,195	1,219
deflattore altri costi	1,0000	1,0130	1,0272	1,0416	1,0561	1,0709	1,0859	1,1011	1,1165	1,1322	1,1480
costo del lavoro deflazionato	- 68,4	- 66,8	- 67,2	- 66,2	- 65,5	- 65,1	- 64,4	- 64,4	- 64,3	- 64,3	- 64,3
costi operativi deflazionati	- 62,9	- 62,1	- 60,1	- 60,6	- 60,3	- 59,9	- 59,6	- 59,6	- 59,3	- 59,3	- 59,1
costo operativo/ tr*km (deflazionato)	-11,2221	-11,132	-10,8457	-10,6781	-10,6005	-10,5274	-10,4511	-10,4477	-10,4157	-10,4126	-10,3971
recupero efficienza su costo operativo		-0,8%	-2,6%	-1,5%	-0,7%	-0,7%	-6,19%				

## Efficienza costi operativi di processo PEF netto provvigioni – incremento accisa gasolio

INDICATORI	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Treni km (M)	11,70	11,58	11,74	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87
Incremento % costo del Lavoro	0,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Incremento % prezzi	0,00%	1,30%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
deflattore costo del lavoro	1,000	1,020	1,040	1,061	1,082	1,104	1,126	1,149	1,172	1,195	1,219
deflattore altri costi	1,0000	1,0130	1,0272	1,0416	1,0561	1,0709	1,0859	1,1011	1,1165	1,1322	1,1480
costo del lavoro deflazionato	- 68,4	- 66,8	- 67,2	- 66,2	- 65,5	- 65,1	- 64,4	- 64,4	- 64,3	- 64,3	- 64,3
costi operativi deflazionati	- 62,9	- 61,3	- 59,2	- 59,6	- 59,4	- 58,9	- 58,7	- 58,6	- 58,4	- 58,3	- 58,1
costo operativo/ tr*km (deflazionato)	-11,2221	-11,0587	-10,7709	-10,5981	-10,5205	-10,4474	-10,3711	-10,3676	-10,3356	-10,3325	-10,3171
recupero efficienza su costo operativo		-1,5%	-2,6%	-1,6%	-0,7%	-0,7%	-6,90%				

Inoltre, il raggiungimento dell'obiettivo di efficienza così quantificato (escludendo i soli costi per la trazione e non quelli indotti su tutti gli altri processi industriali), pari al 6,90%, evidenzia come il PEF sia nei valori assoluti condizionato sia dagli effetti della pandemia Covid sia dal caro energia e si ritiene possa essere quindi sostanzialmente in linea con quanto indicato dall'ART sulla base dei valori 2015-2019.

I dati economici a consuntivo saranno confrontati annualmente con quelli previsti a PEF così da verificare eventuali scostamenti e individuare le eventuali azioni al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza condivisi.

## 12. OBIETTIVI DI EFFICIENZA – COSTI

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

Efficienza - costi ART	media ART	min ART	max ART
Costi Manutenzione per treno-km	2,579	2,466	2,662
Costi Manutenzione per costi operativi	0,246	0,237	0,251
Costo operativo per posto-km	0,027	0,026	0,031
Costo operativo per passeggero-km	0,086	0,083	0,088
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	153,363	146,499	158,149

Tabella 33 | Efficienza Costi – Indicatori ART Piemonte

Le Parti, tenendo a riferimento i suddetti valori, hanno individuato i seguenti target per ciascun anno del primo periodo regolatorio, che pur non raggiungendo tutti i parametri forniti dall’Autorità anche in ragione dell’impatto sui livelli dei costi derivante dalla contingente situazione, prevedono il perseguimento di un progressivo efficientamento di cui al PEF (rispetto all’anno 2021).

I dati economici a consuntivo saranno confrontati annualmente con quelli previsti a PEF così da verificare eventuali scostamenti e individuare le eventuali azioni al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza condivisi.

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

Efficienza - costi	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Media PEF
Costi Manutenzione per treno-km	3,363	3,259	3,027	2,996	2,979	2,952	3,042
Costi Manutenzione per costi operativi	29,5%	28,6%	27,2%	27,2%	27,3%	27,2%	27,5%
Costo operativo per posto-km	0,019	0,020	0,020	0,020	0,020	0,020	0,020
Costo operativo per passeggero-km	0,133	0,111	0,089	0,077	0,075	0,073	0,083
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	208,207	203,074	188,748	186,366	185,268	183,630	189,347

Tabella 34 | Efficienza Costi - Target primo periodo regolatorio

Con riferimento agli obiettivi riguardanti il processo manutentivo, l’individuazione di parametri superiori a quelli definiti da ART dipende anche dalla circostanza che i nuovi treni, che sostituiranno la flotta delle carrozze Media Distanza, entreranno in esercizio tra il 2023 e il 2025, consentendo dal 2026 di beneficiare dei positivi effetti su detti costi.

Per quanto riguarda il valore obiettivo del Costo operativo per posto-km e passeggero-km, i valori stimati consentono un progressivo riallineamento specularmente all’incremento della domanda rispetto al periodo di emergenza Covid 19.

### 13. OBIETTIVI DI EFFICIENZA - RICAVI

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

<b>Efficienza-Ricavi ART</b>	<b>media ART</b>	<b>min ART</b>	<b>max ART</b>
Ricavi da Traffico per treno km	5,585	5,279	5,812
Ricavi da Traffico per posto-km	0,014	0,014	0,016
Ricavi da Traffico per passeggero- km	0,046	0,044	0,047
Ricavi totali per treno-km	17,696	17,302	18,031
Ricavi totali per posto-km	0,046	0,043	0,052
Ricavi totali per passeggero-km	0,146	0,143	0,149
Coverage Ratio	53%	51%	57%

Tabella 35 | Efficienza Ricavi – Indicatori ART Piemonte

In coerenza con tali valori, le Parti hanno concordato gli obiettivi per il periodo di riferimento 2022-2026. Di seguito i target per ciascun anno del primo periodo regolatorio e le sottese motivazioni.

I dati economici a consuntivo saranno confrontati annualmente con quelli previsti a PEF così da verificare eventuali scostamenti e individuare le eventuali azioni al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza condivisi.

<b>Efficienza-Ricavi</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>Media PEF</b>
Ricavi da Traffico per treno km	3,633	5,136	6,373	7,492	7,809	8,500	7,073
Ricavi da Traffico per posto-km	0,006	0,009	0,011	0,014	0,014	0,016	0,013
Ricavi da Traffico per passeggero- km	0,043	0,050	0,051	0,052	0,053	0,057	0,053
Ricavi totali per treno-km	16,654	18,009	17,810	18,803	20,050	20,873	19,117
Ricavi totali per posto-km	0,028	0,031	0,032	0,035	0,037	0,038	0,035
Ricavi totali per passeggero-km	0,195	0,175	0,143	0,131	0,137	0,140	0,143
Coverage Ratio	32%	44%	55%	65%	67%	72%	61%

Tabella 36 | Efficienza Ricavi - Target primo periodo regolatorio

Con riferimento ai ricavi da traffico, si precisa che gli obiettivi tengono conto dei fenomeni successivi al 2019 quali la contrazione della domanda conseguente alla pandemia e quindi un successivo recupero progressivo dei viaggiatori trasportati ai livelli ante-Covid stimato nel 2025.

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

- Adeguamento/incremento delle tariffe;
- Incremento dei viaggiatori per la politica trasportistica;
- Crescita dei viaggiatori per incremento della qualità erogata;
- Recupero dei viaggiatori post pandemia;
- Recupero dell'evasione.

Con riferimento all'andamento delle tariffe nell'arco del primo quinquennio, è previsto un adeguamento/incremento nella misura del 2% negli anni dal 2023 al 2025, 6,5% nel 2026 e del 3% negli anni a seguire.

L'incremento dei viaggiatori atteso risente della situazione di partenza, delle politiche di pianificazione dei trasporti e di rilancio tipicamente nelle competenze dell'AMP/Regione, nonché dei livelli di qualità e servizio erogati da Trenitalia, opportunamente declinati nella Matrice dei Rischi, allegata al presente Contratto di Servizio.

Il trend di crescita previsionale dei viaggiatori\*km alla base del Piano Economico-Finanziario è pari al 5,1% medio annuo, che negli anni dal 2022 al 2025 riguarderà in prevalenza il recupero della domanda di trasporto post Covid19, mentre negli anni successivi fino al 2031 si prevede interesserà in larga misura la clientela per viaggi *leisure* e turistici. Anche con riferimento allo sviluppo della mobilità turistica e *leisure*, potranno essere valutati ulteriori nuovi titoli di viaggio al fine di migliorare l'attrattività dei servizi TPL anche per tali categorie di utenza (ad esempio titoli con *pricing* differenziato per prodotto e servizio o per fascia oraria).

L'obiettivo è quindi nel breve periodo di recuperare la drastica riduzione avuta per effetto della pandemia puntando ad offrire un servizio sempre più integrato ed attrattivo grazie al comfort della nuova flotta, che sarà in grado di offrire anche maggiore accessibilità per i PRM.

Per la quota parte dei viaggiatori sistematici, attribuibile fondamentalmente agli spostamenti casa-lavoro e casa- scuola, l'AMP intende sostenere il trasporto pubblico nel suo insieme, grazie ad un ulteriore impegno alla programmazione di orari coordinati tra servizio ferro e gomma, favorendo l'integrazione tra le diverse modalità di spostamento. Sempre nell'ottica di potenziare l'integrazione modale, Trenitalia d'intesa con AMP proseguirà le azioni di marketing, anche territoriale e gli accordi commerciali con aziende ed altre imprese di trasporto in un'ottica di valorizzazione sinergica del trasporto pubblico.

Con riferimento all'azione di Trenitalia per il contrasto dell'evasione e dell'elusione, occorre evidenziare come i servizi in oggetto registrino unicamente livelli di evasione fisiologici; pertanto l'impegno di Trenitalia è teso a vigilare e mantenere, in continuità, i livelli attuali, nonché ad intensificare il raccordo con le altre imprese di trasporto pubblico, in particolare laddove vi sono titoli integrati e nodi di interscambio ad alta frequentazione. La previsione di recupero annuo da parte di Trenitalia dell'evasione/elusione è per questo stimata allo 0,2% annuale dal 2022 al 2027 e successivamente allo 0,1%.

I dati economici a consuntivo saranno confrontati annualmente con quelli previsti a PEF così da verificare eventuali scostamenti e individuare le eventuali azioni al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza condivisi.

## **14. INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ**

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

<b>Produttività ART</b>	<b>media ART</b>	<b>min ART</b>	<b>max ART</b>
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	64.780,19	62.936,79	65.869,04
Treni-km per numero addetti operativi	15.544,43	14.724,12	16.323,18
Treni-km per numero addetti totali*	12.141,78	11.569,64	12.691,38

Tabella 37 | Produttività – Indicatori ART Piemonte

In coerenza con i suddetti valori, le Parti hanno concordato per il primo periodo regolatorio i seguenti obiettivi degli indicatori, di cui è riportato di seguito l'andamento nel periodo di riferimento, secondo la dinamica di efficientamento prevista dal Piano Economico-Finanziario 2022-2031 (rispetto all'anno base 2021).

<b>Produttività</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>Media PEF</b>
Costo del lavoro totali per numero addetti totali*	61.977,74	62.004,23	62.065,60	62.117,44	62.134,63	62.146,80	62.093,49
Treni-km per numero addetti operativi	15.000,00	15.097,78	15.070,60	15.375,65	15.435,63	15.435,63	15.282,68
Treni-km per numero addetti totali*	12.099,28	12.306,06	12.331,93	12.614,24	12.722,40	12.749,73	12.543,64

Tabella 38 | Produttività - Target primo periodo regolatorio

Come risulta dalla precedente tabella, gli obiettivi raggiungono i parametri indicati dall'Autorità sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019; in particolare la voce Costo del lavoro totale per numero addetti totali è inferiore per tutto il periodo al valore minimo indicato.

I valori del costo del lavoro per numero addetti totali e quello dei treni\*km per numero di addetti totali non includono quelli relativi alla manutenzione, come indicato nella comunicazione ART all'AMP con nota del 22 aprile 2022 Prot. 10801/2022.

I dati economici a consuntivo saranno confrontati annualmente con quelli previsti a PEF così da verificare eventuali scostamenti e individuare le eventuali azioni al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza condivisi.

## 15. INDICATORI DI EFFICACIA

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

<b>Efficacia ART</b>	<b>media ART</b>	<b>min ART</b>	<b>max ART</b>
Puntualità	89%	88%	90%
Scostamenti da orario	1%	1%	2%
Regolarità Treni	98%	96%	99%

Tabella 39 | Efficacia – Indicatori ART Piemonte

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

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

Di seguito l’andamento dei suddetti indicatori nel periodo di riferimento 2022-2026 (rispetto all’anno base 2019), nonché le motivazioni.

<b>Efficacia</b>	<b>2019</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>Media 2022-26</b>
Puntualità	89,08	89,20	89,65	90,10	90,55	91,00	90,10
Scostamenti da orario	1,95	1,80	1,75	1,70	1,65	1,60	1,70
Regolarità Treni	98,60	98,60	98,65	98,70	98,75	98,80	98,70

Tabella 40 | Efficacia - Target primo periodo regolatorio

Le performance in termini di efficacia degli indicatori comunicati da ART misurano le prestazioni riconducibili a tutte le cause. In particolare, i valori degli indicatori di puntualità e regolarità registrati hanno raggiunto livelli difficilmente incrementabili, motivo per cui è stato considerato sufficientemente ambizioso porre valori obiettivo situati nell’area dei valori medi e massimi indicati da ART.

Inoltre, come previsto dalla Delibera ART n. 16/2018, l’allegato al contratto “Condizioni Minime di Qualità” prevede ulteriori indicatori di qualità relativi anche alla puntualità e regolarità.

## 16. ANALISI DEI RISCHI

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

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

Il monitoraggio di quanto previsto nel PRO si effettua annualmente confrontando i valori di PEF e di CEC normalizzati, secondo quanto previsto nella Matrice dei Rischi, per rendere omogenei i dati del PEF e del CEC a confronto. Si tiene inoltre conto, per la valutazione dell’efficienza/inefficienza e per un confronto omogeneo, del tasso di inflazione reale e dei livelli di produzione stimati a PEF e consuntivati a CEC. Pertanto, l’inflazione reale (+/- rispetto a quella stimata) concorre nella quantificazione dello scostamento annuale PEF/CEC.

Gli eventuali scostamenti saranno rendicontati, procedendo alle eventuali rettifiche sulla quantificazione dello scostamento finale tra il Risultato netto PEF e consuntivato CEC, secondo quanto previsto alla Matrice dei Rischi, per essere poi compensati alla fine del periodo di PEF ovvero in occasione delle revisioni intermedie del PRO, agendo ad esempio sull’entità dei corrispettivi, piuttosto che sul livello di produzione o sulla politica tariffaria.

La Matrice dei Rischi prevede tra l'altro che:

- i costi dei processi, come effettivamente sostenuti e rendicontati nel CEC, siano riconosciuti dall'AMP nella misura complessiva prevista dal PEF fatti salvi i maggiori costi determinati da servizi/interventi richiesti dall'AMP o sostenuti per ottemperare a disposizioni normative/regolamentari sopravvenute, fatto salvo che l'applicazione della modifica sia imputabile alla responsabilità di Trenitalia. I costi di processo ricomprendono i costi di condotta, scorta e gestione degli equipaggi, costi di gestione della circolazione, costi di manovra, costi di manutenzione, costi di pulizia materiale rotabile, costi di marketing e vendita e costi per altri processi.
- il costo del personale effettivamente sostenuto e indicato nel CEC sia riconosciuto dall'AMP nella misura prevista dal PEF; saranno inoltre riconosciuti dall'AMP i maggiori costi determinati da:
  - maggiori servizi, anche accessori, richiesti dall'AMP e/o da Trenitalia e condivisi,
  - modifiche ai servizi per cause esogene,
  - variazioni del costo unitario oltre il tasso stimato a PEF (2%) di cui al CCNL.

Con riferimento ai ricavi da mercato, si illustra di seguito la procedura di applicazione della Matrice dei Rischi, che prevede, in caso di scostamento negativo tra quanto previsto a PEF e consuntivato a CEC, l'attribuzione della responsabilità secondo il seguente ordine:

1. la riduzione dei ricavi qualora venga deliberato dall'AMP/Regione un adeguamento/incremento tariffario inferiore a quello previsto nel PEF (2% negli anni 2023-2024-2025, 6,5% nel 2026 e 3% negli anni a seguire) o venga deliberato di non effettuare alcun adeguamento/incremento tariffario, ovvero l'adeguamento/incremento effettivo sia inferiore rispetto a quello stimato, gli importi dell'adeguamento/incremento atteso annuo saranno considerati a carico dell'AMP;
2. la riduzione dei ricavi per strategie di marketing messe in atto da Trenitalia è considerata a carico di Trenitalia;
3. la riduzione dei ricavi da mercato, così come gli eventuali maggiori costi, conseguenti all'effetto stimato di politiche tariffarie (quali agevolazioni e gratuità diverse da quelle già previste nel PEF) dell'AMP/Regione saranno a carico di AMP;
4. la riduzione dei ricavi da mercato conseguente all'effetto stimato dell'andamento dei viaggiatori trasportati correlato al miglioramento della qualità dei servizi è considerata a carico di Trenitalia;
5. la dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio è a carico dell'AMP;
6. la riduzione dei ricavi da mercato riconducibile a fenomeni di evasione/elusione è a carico di Trenitalia;
7. la riduzione dei ricavi conseguente alla quota per il mancato recupero dei viaggiatori trasportati relativa all'effetto Covid è a carico dell'AMP;

8. una volta scorporate le quote di rischio di cui ai punti precedenti, l'eventuale quota residuale di scostamento attribuita ai viaggiatori\*km è a carico nella misura del 50% tra le Parti; tale ripartizione del rischio è stata definita considerando le stime di incremento determinate dal miglioramento dell'attrattività del servizio, dalle azioni ipotizzate dall'AMP, nonché dalla forte influenza di più ampie politiche e di fattori esogeni alle Parti (quale ad esempio il prezzo del carburante o la qualità delle caratteristiche dell'infrastruttura).

La metodologia di individuazione delle quote dei mancati ricavi secondo la Matrice dei Rischi è concordata a priori tra le Parti e avviene tenendo conto dell'incidenza percentuale delle singole componenti come stimata nel PEF, poiché il sistema dei trasporti è complesso e risente di numerose componenti, non sempre chiaramente e puntualmente verificabili e quantificabili, consentendo una determinazione certa ed evitando posizioni contrastanti in sede di monitoraggio e gestione del Contratto.

In caso di maggiori ricavi, a perimetro costante e a valle dell'applicazione della Matrice dei Rischi anche ai costi, concorrono nel confronto PEF/CEC, secondo i meccanismi di rendicontazione già descritti che evitano una possibile sovracompensazione ai sensi del predetto Regolamento comunitario.

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

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

## **17. DINAMICHE INFLATTIVE E DI INDICIZZAZIONE DEI PREZZI DEL MATERIALE ROTABILE E RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA**

Nel Contratto di Servizio il valore dei rotabili di cui al PEF è stato indicizzato allo scopo di tenere già conto di quello che sarà l'effettivo costo dei treni al momento della consegna. Il Piano Economico Finanziario è stato predisposto stimando il prezzo dei rotabili, anno per anno, sulla base dell'indice inflattivo presunto precedentemente alla crisi internazionale generata dal conflitto nell'est dell'Europa.

Con l'affidamento dei servizi è definito l'importo economico di investimento in capo a Trenitalia, sul quale è costruito il PEF e sul quale si fonda l'equilibrio del contratto secondo il Reg. 1370/2007.

Pertanto, fermo restando il predetto importo per il quale Trenitalia si obbliga nei confronti dell'AMP, in caso di riduzione del costo effettivo del materiale rotabile rispetto a quello stimato nel PEF, il maggior importo degli investimenti inserito a PEF e per il quale Trenitalia si è impegnata, potrà essere destinato ad altri ulteriori investimenti da definire

congiuntamente ovvero determinare un riequilibrio del PEF, secondo le diverse modalità previste dal Contratto di Servizio.

Nella circostanza di indicizzazione oltre il trend già stimato nel PEF, il maggior costo a carico dell'AMP, fatto salvo che il maggiore costo sia imputabile alla responsabilità gestionale di Trenitalia, sarà valutato nell'ambito del confronto PEF/CEC, andando ad influenzare le poste degli ammortamenti e del capitale circolante, per essere compensato con eventuali poste di segno inverso e, se necessario, sarà attivata la procedura di riequilibrio del PEF, secondo le diverse modalità previste dal Contratto di Servizio, o potrebbe generare una riduzione del numero dei rotabili previsti a PEF.

È importante sottolineare che nel caso di abbassamento dei prezzi del materiale rotabile, il delta sarà valutato nell'ambito del confronto PEF/CEC, andando ad influenzare le poste degli ammortamenti e del capitale circolante, per essere compensato con eventuali poste di segno inverso e, se necessario, sarà attivata la procedura di riequilibrio del PEF, secondo le diverse modalità previste dal Contratto di Servizio, o potrebbe generare un incremento degli investimenti o una rendicontazione a favore dell'AMP.

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

## **18. FATTORI DI CONTESTO**

Di seguito sono indicati i fattori di contesto che influenzano il raggiungimento degli obiettivi, dettagliando le motivazioni della scelta anche in termini di modalità e entità (cfr. delibera ART 120/2018 Misura 2 art 8).

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

Le analisi sulla domanda di mobilità sono state eseguite da AMP sui dati desunti dall'Indagine sulla Mobilità delle Persone e sulla Qualità dei trasporti 2013 nella Regione Piemonte (IMQ 2013) che, a tutt'oggi, risultano ancora la fonte completa più recente. La mobilità esplicita dai residenti nella Regione, con tutti i modi e per tutti gli scopi, assomma a 8,22 milioni di spostamenti/giorno dei quali 4,28 milioni/giorno per svolgere attività e 3,94 milioni/giorno per tornare a casa.

La ripartizione modale degli spostamenti vede un prevalente uso dell'auto privata (come conducente o come passeggero): 61% degli spostamenti a livello regionale con una variazione da un minimo di 55% per i residenti nella Città Metropolitana di Torino ad un massimo di 75% per i residenti nella Provincia di Biella.

L'uso del Trasporto Pubblico è minoritario: 10,5% a livello medio regionale con una variazione da un minimo del 2% per i residenti nella Provincia di Biella ad un massimo del 15% per i residenti nella Città Metropolitana di Torino.

Gli spostamenti a piedi e con altri mezzi diversi dall'auto privata e dal trasporto pubblico (ad es. bicicletta, ciclomotore, motociclo, taxi) costituiscono il 28% del totale regionale con

una variazione da un minimo di 22% per i residenti nella Provincia di Biella ed un massimo del 33% per i residenti nella provincia di Vercelli.

L'insieme degli spostamenti effettuati con qualsiasi modo (con uso dell'auto privata, del trasporto pubblico, dei piedi e di qualsiasi altro mezzo di trasporto) viene assunto quale "domanda (o mobilità) potenziale" e come tale denominato.

L'insieme degli spostamenti effettuati con uso del trasporto pubblico collettivo, anche eventualmente con l'uso congiunto di altri mezzi, viene assunto quale "domanda (o mobilità) effettiva" e come tale denominato.

La mobilità nella giornata è essenzialmente simmetrica: ad un viaggio per svolgere attività segue nella grande maggioranza dei casi (mediamente 92%) un viaggio in senso inverso effettuato in tempi successivi per tornare a casa.

Per identificare direzionalità e gravitazione della domanda potenziale, ai fini della definizione dei bacini, gli spostamenti per ritorno a casa sono stati esclusi dalle valutazioni.

È stata considerata una risoluzione spaziale a livello di Zone di campionamento IMQ (costituite da Comuni o loro aggregazioni) e di Province (suddivise in più zone di campionamento).

Si osserva che la Città Metropolitana di Torino, con circa un quarto della superficie regionale, ha circa la metà degli abitanti e dà origine ad oltre la metà della domanda potenziale e ad oltre tre quarti della domanda effettiva.

I valori di autocontenimento della domanda potenziale (percentuale di spostamenti interni sul totale degli spostamenti originati) per ciascuna unità territoriale sono prossimi o superiori al 90% in quasi tutte le province; fanno eccezione le Province di Asti e di Vercelli per le quali si registrano valori di autocontenimento inferiori, con quote di mobilità uscente, diretta essenzialmente verso altre province piemontesi, superiori al 13%.

Per le Province di Novara, Alessandria e, in minor misura, Verbano Cusio Ossola, si registra - nella mobilità potenziale uscente - una maggior quota di quella diretta verso l'esterno della Regione in confronto a quella diretta verso le altre Province Piemontesi. La quota di mobilità potenziale tra Province diverse è bassa in termini relativi (3,4% della domanda interna alla Regione) ma comparabile in valore assoluto con la mobilità interna delle province più piccole.

Negli spostamenti interni a ciascuna provincia la quota di spostamenti interni alla stessa zona è sempre maggioritaria (oltre due terzi di tutti i casi tranne che per la Provincia di Biella) rispetto alla quota di spostamenti tra zone diverse della stessa Provincia.

Più dei tre quarti della domanda effettiva ha origine nella Città Metropolitana; la quota di mobilità originata in ognuna delle altre province è dell'ordine di qualche punto percentuale.

La quota di mobilità effettiva tra Province diverse (6% della domanda interna alla Regione) è più alta della omologa quota relativa alla domanda potenziale; in termini assoluti è maggiore della mobilità interna alla maggior parte delle Province.

Si evidenzia una differenza tra la Città metropolitana, per la quale il valore di autocontenimento della domanda effettiva è vicino a quello omologo della domanda potenziale, e le altre Province per le quali i valori di autocontenimento sono inferiori; i valori

di autocontenimento della domanda effettiva relativi alle Province di Biella e Vercelli sono inferiori al 50%.

Rispetto alla domanda potenziale, la domanda effettiva è caratterizzata da una quota sensibilmente più elevata della mobilità diretta all'esterno della Regione: per le province di Novara, Alessandria e Verbano Cusio Ossola questa è dell'ordine di un quarto della mobilità generata nella Provincia.

Si osservano differenze nella distribuzione spaziale della domanda effettiva rispetto a quanto verificato nel caso della domanda potenziale. Nella domanda effettiva interna a ciascuna provincia la quota di spostamenti tra zone diverse prevale in tutte le Province tranne che ad Asti e, in misura più pronunciata, nella Città Metropolitana di Torino (indice di una maggiore incidenza del sistema di trasporto urbano-suburbano).

Per quanto riguarda la distribuzione temporale della domanda di mobilità, si osserva un elevato gradiente di variazione tra la fascia oraria 6.00-6.59 e la successiva 7.00- 7.59 ed uno meno accentuato tra la fascia oraria 19.00-19.59 e quella 21.00-21.59. Tra le 21.00 e le 6.59 (ora di arrivo a destinazione) si esplica il 6,4% della mobilità giornaliera e il 7,2% della mobilità giornaliera esclusa quella solo pedonale. Si tratta essenzialmente di mobilità per ritorno a casa con una quota legata al tempo libero.

I dati rilevati sul mezzo utilizzato per lo spostamento mostrano che a livello regionale si ha, nel 2013, una lieve riduzione percentuale nell'uso dell'auto; si passa infatti dal 62% del 2004 al 61,2% dell'ultima indagine campionaria, di conseguenza si ha un innalzamento delle altre modalità. Tra gli spostamenti non motorizzati, piedi e bicicletta coprono rispettivamente il 22,4% e il 4,4% della ripartizione modale. Questa, ovviamente cambia sensibilmente a seconda della provincia analizzata: nelle province di Alessandria, Asti, Biella e Vercelli si registra una marcata diminuzione della quota percentuale del mezzo privato (tra 2,1 e 4,7 punti percentuali) così come a Torino anche se più ridotta (0,9 punti percentuali). Mentre hanno una tendenza opposta le province di Cuneo, Novara e Verbania (tra 1,2 e 2,3 punti percentuali di incremento nell'uso dell'auto). Per quanto riguarda il trasporto pubblico, a parte la maggior quota di mercato della Provincia di Torino che è trainata dal dato dell'area metropolitana torinese, si riscontra come nelle province piemontesi il TP raggiunga nel 2013 quote di mercato comprese tra il 2,3% di Biella e l'8,2% di Asti. A livello di confronto pluriennale 2004-2013 emerge come il trasporto pubblico sia cresciuto in termini di quota di mercato solo nella provincia di Asti (+2 punti percentuali), mentre il calo più vistoso si registra nella provincia di Biella (-1,6 punti percentuali).

Concentrando l'analisi sui soli mezzi motorizzati (automobile e trasporto pubblico) si rileva che a livello regionale la quota di mercato del trasporto pubblico è cresciuta sensibilmente tra il 2004 e il 2013, passando dal 14% al 14,6%. Spostando l'analisi a livello di singola provincia si rileva che la quota di mercato del mezzo privato è ovunque superiore al 90% tranne che nelle province di Asti e Torino. Le province nelle quali tra il 2004 e il 2013 è stata registrata una crescita della quota modale del trasporto pubblico sulla mobilità motorizzata sono tre: Asti, Torino e Vercelli. Nella prima l'incremento è stato di 3 punti percentuali, nella seconda di 2,5 mentre nella terza l'aumento è stato appena percettibile (0,1).

Le province nelle quali tra il 2004 e il 2013 è stata registrata una diminuzione della quota modale del trasporto pubblico sulla mobilità motorizzata sono cinque: Alessandria, Biella,

Cuneo, Novara, Verbano-Cusio-Ossola. Nella provincia di Alessandria la diminuzione è stata modesta (0,3 punti percentuali), in quella di Cuneo un po' più accentuata (0,7 punti percentuali). Intorno al punto percentuale sono state le diminuzioni registrate a Novara e nel Verbano, mentre più consistente è stata la diminuzione nella provincia di Biella, con 1,8 punti percentuali in meno.

Poco più della metà degli spostamenti è effettuata per compiere varie attività mentre la rimanente parte è effettuata per tornare a casa. Gli spostamenti effettuati per tornare a casa sono il 92% di quelli effettuati per compiere le varie attività. Nell'intera regione si registra su tutti gli scopi una diminuzione del numero di spostamenti tra il 2004 e il 2013. Lo scopo che ha riportato una flessione maggiore sia in termini percentuali (-22%) sia in termini assoluti (-404.000 spostamenti) è il lavoro, seguito dagli scopi accompagnamento (-28,44%) e sport/svago (-26,45%). Nel 2013, come nel 2004, il primo scopo degli spostamenti è comunque il lavoro, mentre il secondo scopo in ordine di volume di spostamenti è acquisti/commissioni. Seguono l'accompagnamento, lo studio e gli altri scopi che comprendono: sport/svago, cure/visite mediche, visite a parenti/amici, altro.

Dal confronto dei due anni di indagine emerge che lo scopo "lavoro" ha una distribuzione meno omogenea con differenze più marcate fra provincia e provincia, in cui si registra in termini percentuali una diminuzione per tutte le province tranne che per Cuneo e VCO. Per quanto concerne il secondo scopo in termini di volumi (acquisti) si nota un aumento in tutte le province, con particolare incidenza nelle province di Novara, Biella e Alessandria.

La mobilità motorizzata si distribuisce nell'arco della giornata in funzione degli impegni e delle necessità delle persone. Dividendo la giornata in intervalli di un'ora (al minuto 0 di ogni ora), il picco del mattino si posiziona tra le 8 e le 9 mentre il picco serale, meno marcato, si colloca tra le 17 e le 19.

Nel 2013, rispetto al 2004, a parte la contrazione nel volume totale degli spostamenti, si osserva un anticipo del picco serale che si distribuisce più uniformemente tra le fasce 17-18 e 18-19. La quota modale più significativa del mezzo pubblico (24%) è raggiunta nella fascia 13-14, grazie al contributo rilevante degli spostamenti di ritorno a casa degli studenti. Le province di Torino, Cuneo e Novara mostrano sia nel 2004 sia nel 2013 una cuspide più marcata, in cui gli spostamenti si concentrano maggiormente tra le 18 e le 19, mentre le province di Vercelli, Verbania e Biella hanno un picco serale molto meno accentuato spalmato nelle fasce orarie da 16-17 a 18-19. Mentre per le province di Asti e Alessandria si registra un cambiamento tra le due indagini; infatti, il maggior numero di spostamenti serali si è spostato dalla fascia 18-19 alla fascia 17-18.

Gli spostamenti ferroviari sono molto polarizzati: Torino totalizza circa il 30% dell'utenza complessiva rilevata.

La distribuzione oraria evidenzia, nel giorno di punta (feriale invernale), una forte concentrazione di domanda in partenza nell'intervallo 6.00÷7.00 (circa il 25% dell'utenza complessiva).

Nel contesto dei servizi contrattualizzati, risulta significativa la domanda di mobilità tra il Piemonte e la Lombardia e viceversa, attratta in larga prevalenza da Milano, fondamentale nodo per le corrispondenze verso e dalle principali destinazioni nazionali ed internazionali.

Inoltre è stata spesso richiesta dall'utenza la riattivazione di servizi ferroviari su linee oggi sospese. Al momento sono previste alcune riattivazioni di servizi, che potrebbero essere incrementate durante la validità del presente Contratto.

Il mantenimento della quota di traffico, legata agli spostamenti casa-lavoro e casa-scuola, potrebbe risentire di fattori di contesto di tipo socio-economico, quali ad esempio lo sviluppo dello smart-working ovvero dei corsi universitari telematici.

In merito al traffico *leisure* le previsioni di crescita che si sono stimate nella redazione del Piano Economico e Finanziario potrebbero essere soggette a variazioni in relazione agli eventi congiunturali che caratterizzano il settore turistico (es. congiuntura economica).

Più in generale l'evoluzione in atto sottesa alle dinamiche degli spostamenti, a livello sperimentale in alcuni puntuali contesti del panorama nazionale, con un cambiamento di prospettiva verso una nuova concezione di mobilità nota come MaaS ("Mobility as a service") con la correlata evoluzione delle tecnologie informatiche, dell'informazione in tempo reale dell'offerta di trasporto e delle sinergie pubblico-privato nell'offerta di trasporto, potrà influenzare la scelta dell'utente verso nuove scelte nel progetto di viaggio e verso modalità di trasporto alternative, più ampie rispetto al carpooling ed al carsharing, con effetti al momento non valutabili sul sistema del trasporto pubblico locale e sul sistema della mobilità delle persone in generale e quindi non considerate nel PEF.

I servizi di trasporto ferroviario regionali comprendono nel 2022 circa 11,58 milioni di treni\*km di servizi ferroviari in concessione da parte dell'AMP.

L'attuale offerta dei servizi ferroviari si fonda su un modello orario cadenzato con missione veloce per le linee principali. Sulle linee secondarie è in vigore una struttura oraria basata prevalentemente sul cadenzamento, con alcuni servizi puntuali in relazione alle esigenze del territorio servito (scuola).

## **18.2. Caratteristiche infrastrutturali**

L'infrastruttura ferroviaria della Regione Piemonte è stata descritta al precedente paragrafo 4. Gli interventi previsti sull'infrastruttura da parte del Gestore RFI sono indicati nel paragrafo 19.2.

Gli effetti di questi interventi non sono considerati nel PEF in assenza di dati oggettivi per la loro quantificazione. Qualora questi interventi venissero realizzati secondo i tempi e gli standard previsti, si potrà determinare un impatto positivo sull'attrattività del servizio.

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

## **18.3. Caratteristiche del materiale rotabile esistente**

La flotta attualmente utilizzata per i servizi contrattualizzati nel presente Contratto comprende i seguenti rotabili:

- TAF: zero nel 2022 e 13 nel 2031;

- Rock: zero nel 2022 e 9 nel 2031;
- ETR media capacità: zero nel 2022 e 24 nel 2031;
- Complessi elettrici: 26 nel 2022 e 45 nel 2031;
- Complessi diesel: 18 nel 2022 e 16 nel 2031;
- Locomotive E464: 65 nel 2022 e 10 nel 2031;
- Carrozze MD: 311 nel 2022 e zero nel 2031;
- Carrozze Vivalto: zero nel 2022 e 31 nel 2031;
- UIC/X IR: 32 nel 2022 e zero nel 2031;
- Loco di soccorso: 6 nel 2022 e 7 nel 2031.

L'età delle singole tipologie di mezzi nel 2022 suddivisa come da Tabella 41.

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

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

	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
Complessi elettrici				26	<b>26</b>
Complessi diesel				18	<b>18</b>
Locomotive elettriche			41	24	<b>65</b>
Vetture				311	<b>311</b>
Vetture Vivalto				31	<b>31</b>
UICX/ IR				32	<b>32</b>
Loco di soccorso				6	<b>6</b>

Tabella 41 | età materiale rotabile 2022

#### 18.4. Caratteristiche del servizio

Il servizio ferroviario regionale di cui al presente CdS presenta alcuni elementi di peculiarità, legati in particolar modo a una domanda sistematica di trasporto concentrata verso la città di Torino. In particolare si evidenzia:

- sulla tratta Torino-Milano, dove insiste gran parte della domanda di trasporto regionale, confluiscono ulteriori 3 importanti linee regionali (Ivrea – Chivasso-Novara, Santhià – Biella, Novara - Biella);
- il servizio di trasporto ferroviario sulla linea Torino – Fossano – Savona, che nei mesi estivi arriva fino a Ventimiglia, ha significativi volumi a valenza turistica poiché consente ai piemontesi di raggiungere le località di villeggiatura della Liguria;
- il servizio sulla linea Torino - Genova interessa ulteriori poli di spostamento quali le città di Asti e Alessandria.

Le direttrici Torino-Milano e Torino-Genova sono interessate da servizi regionali non esclusivi, poiché sono presenti servizi soggetti a OSP e servizi passeggeri "a mercato". La

politica tariffaria adottata dalle Imprese che erogano tali servizi potrebbe determinare, se aggressiva, un impatto negativo sui servizi regionali oggetto del presente CdS. Le Parti attivano un apposito monitoraggio, col determinante supporto di Trenitalia nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto. Laddove gli effetti stimati possano previsionalmente alterare l'equilibrio del CdS, l'AMP potrà ricorrere alla procedura di EET di cui alla delibera 156/2020.

## 19. INVESTIMENTI PREVISTI IN MATERIALE ROTABILE E INFRASTRUTTURE

### 19.1. Investimenti previsti in materiale rotabile

Il Contratto di Servizio prevede investimenti in materiale rotabile da parte dell'AMP destinataria delle risorse regionali e di Trenitalia che permetteranno un generale rinnovamento della flotta utilizzata.

Nell'ambito del contratto è previsto un investimento di risorse da parte di AMP destinataria delle risorse regionali pari a 202,7 mln di euro per il rinnovo della flotta, di cui già assegnati 142,9 mln euro.

Il Piano degli investimenti a carico di Trenitalia prevede 256,1 mln di euro, così suddivisi:

- 50,7 mln di euro per il rinnovo della flotta;
- 29,1 mln di euro per gli impianti;
- 30,5 mln di euro per revamping per la flotta esistente;
- 2,7 mln di euro per sviluppi informatici;
- 19,2 mln di euro per nuove tecnologie;
- 124,0 mln di euro manutenzione ciclica treni.

È prevista l'immissione in servizio di 9 treni Rock (di cui 6 finanziati dalla Regione Piemonte) e di 24 treni Pop (di cui 21 finanziati dalla Regione Piemonte). I nuovi treni entreranno in servizio secondo il cronoprogramma indicato nella Tabella 42:

	2022	2023	2024	2025	TOTALE
POP finanziati da Regione		15	6		<b>21</b>
Rock 5 casse finanziati da Regione				6	<b>6</b>
POP finanziati da Trenitalia			2	1	<b>3</b>
Rock 5 casse finanziati da Trenitalia				3	<b>3</b>
<b>TOTALE POP</b>	-	15	8	1	<b>24</b>
<b>TOTALE Rock 5 casse</b>	-	-	-	9	<b>9</b>
<b>TOTALE Treni</b>	-	15	8	10	<b>33</b>

Tabella 42 | nuove acquisizioni di materiale rotabile

L'arrivo dei nuovi treni permetterà di consolidare e confermare gli standard di qualità sui principali indicatori di performance, come puntualità, regolarità, composizione e di garantire alla clientela innovative tecnologie di bordo, quali *peoplecounter*, videosorveglianza live e *wi-fi*.

Per quanto concerne l'evoluzione del materiale rotabile, l'asset di riferimento considerato è quello del 2021, anno di separazione nei due lotti SFR (di cui al presente Contratto) e SFM.

L'inserimento dei nuovi treni porterà all'evoluzione dell'asset per i servizi regionali con la progressiva sostituzione del materiale più vecchio (carrozze monopiano Media Distanza e carrozze pilota UIC/X IR) come evidenziato nella Tabella 43. Nell'evoluzione dell'asset sono previsti anche il progressivo inserimento dei 19 TTR-Minuetti Elettrici di proprietà della Regione Piemonte<sup>7</sup> e i treni necessari per i nuovi servizi<sup>8</sup>.

ASSET ROTABILI	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
TAF	0	0	0	5	13	13	13	13	13	13	13
ROCK 5 CASSE	0	0	0	0	9	9	9	9	9	9	9
NUOVI ETR MEDIA CAPACITA' (4 CASSE)	0	0	15	23	24	24	24	24	24	24	24
Minuetto elettrici	26	26	26	31	38	45	45	45	45	45	45
Minuetto diesel	18	18	18	16	16	16	16	16	16	16	16
Loco E464	65	65	72	82	55	15	10	10	10	10	10
Loco E464-SOCCORSO	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Carrozze MD	338	311	306	266	190	40	0	0	0	0	0
Vivalto nuova serie nr rotabili	0	0	0	31	31	31	31	31	31	31	31
UIC/X IR	51	32	26	0	0	0	0	0	0	0	0
new loco soccorso	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1

Tabella 43 | Asset

Di seguito il numero di rotabili dismessi:

Dismissioni n.rotabili	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
UIC/X IR	19	6	26	0	0	0	0	0	0	0
Carrozze MD	27	5	40	76	150	40	0	0	0	0

L'investimento in nuovi treni permetterà un significativo rinnovo della flotta dal 2023 al 2025 con una considerevole riduzione dell'età media del materiale rotabile, garantendo anche nel 2031 un'età media inferiore a quella di inizio contratto. Con l'ingresso dei nuovi treni, l'intera offerta ferroviaria regionale circolante nell'ambito del presente Contratto sarà accessibile alle persone con ridotta mobilità.

L'evoluzione dell'età media del parco rotabili in funzione delle nuove immissioni previste è rappresentata nella successiva tabella, di cui all'allegato "Piano investimenti" del Contratto. Il calcolo dell'età del materiale rotabile tiene conto dell'anno di immissione in servizio (età 0 nell'anno di immissione in servizio), escludendo le locomotive in quanto non accessibili ai viaggiatori.

	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Età media MR SFR	26,11	26,74	23,18	18,26	17,04	14,29	14,37	15,37	16,37	17,37	18,37

Gran parte degli investimenti, sostenuti da Trenitalia con il cofinanziamento della Regione Piemonte/AMP, riguardano il primo periodo regolatorio, posticipando di fatto la

<sup>7</sup> Si tratta dei treni che erano in uso sulle linee GTT del Servizio Ferroviario Metropolitano

<sup>8</sup> In particolare i treni necessari per i servizi diretti Biella-Torino e per le linee Casale-Mortara e Asti-Alba

redditività agli anni successivi e consentendo la realizzazione dell'equilibrio economico-finanziario del CdS solo ed esclusivamente nell'intera durata del periodo contrattuale.

L'immissione di nuovo materiale porterà un significativo miglioramento del livello qualitativo raggiunto.

I più significativi miglioramenti attesi sono:

- maggiore comfort legato ai nuovi sistemi di climatizzazione;
- 100% dei treni accessibili alle persone a ridotta mobilità;
- incremento della sicurezza a bordo, attraverso una maggiore diffusione delle telecamere di videosorveglianza interna live;
- dotazione di prese elettriche, anche USB e dell'infrastruttura per la connessione Internet tramite rete Wi-Fi di treno. Sono esclusi dai costi previsti in PEF gli oneri relativi al consumo di traffico dati;
- dotazione di video in ogni carrozza, per informazioni e comunicazioni alla clientela.

Inoltre i nuovi treni saranno dotati di tecnologia *peoplecounter* che consentirà una più puntuale identificazione dei flussi e conseguentemente di effettuare una migliore pianificazione del servizio.

L'arrivo dei nuovi treni permetterà inoltre di consolidare e confermare gli standard di qualità sui principali indicatori di performance, quali puntualità, regolarità, composizione.

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

Dal punto di vista dei costi, l'entrata in esercizio dei nuovi treni consente di stimare per i processi:

- Manutenzione: una riduzione degli interventi, grazie alla garanzia sul nuovo materiale rotabile e alla riduzione degli interventi di manutenzione correttiva;
- Manovra: una riduzione delle attività propedeutiche alla manutenzione e alle pulizie, grazie alla sostituzione di complessi a composizione convenzionale con treni a composizione bloccata.

## 19.2. Investimenti sulle infrastrutture da parte del GI

RFI nel Piano Commerciale (edizione marzo 2022) prevede in ambito piemontese e con ricadute sul Servizio Ferroviario Regionale i seguenti interventi nell'arco temporale 2022-2026 (in corsivo sono indicati i benefici dell'intervento così come sintetizzati nel Piano):

- upgrade tecnologico del nodo di Torino (2024-25) *miglioramento di capacità e regolarità;*
- potenziamento tecnologico Torino-Padova (2023) *miglioramento della regolarità;*
- potenziamento della tratta Fossano – Cuneo (2025) *miglioramento della regolarità;*

- velocizzazione linea Torino-Genova (2023-26) *miglioramento di velocità, regolarità e prestazioni;*
- Terzo Valico dei Giovi (2025) *miglioramento di capacità, regolarità e velocità;*
- ACC e PRG di Chivasso (2023-24) *miglioramento di capacità, regolarità e prestazioni;*
- potenziamento tecnologico e infrastrutturale della tratta Carmagnola – S. Giuseppe di Cairo (2026) *miglioramento di regolarità e prestazioni;*
- quadruplicamento Tortona-Voghera – opere prioritarie (PRG e nuovo apparato stazione di Tortona) (2024-26) *miglioramento di regolarità e prestazioni;*
- adeguamento e miglioramento della linea ferroviaria Chivasso-Ivrea *miglioramento della regolarità.*

Con orizzonte oltre il 2026 è prevista la realizzazione del nuovo collegamento Torino Porta Nuova-Torino Porta Susa.

In linea generale gli interventi previsti sulle infrastrutture prevedono un miglioramento dell'offerta in termini di regolarità e prestazioni, oltre a garantire una maggiore capacità della rete. Gli effetti non sono considerati in PEF in assenza di dati oggettivi per la loro quantificazione, tuttavia potranno determinare un impatto positivo sull'attrattività del servizio.

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

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

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

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

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

Inoltre il Contratto di servizio (Allegato CMQ) contiene a fronte delle violazioni degli obblighi afferenti le condizioni minime di qualità ivi individuati specifiche penali e forme di mitigazione.

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

## **22. DRIVER**

Sono riportati di seguito i Driver di Conto Economico adottati da Trenitalia per l'elaborazione del Conto Economico Regionale e a seguire quelli per la ripartizione tra i due Contratti SFM e SFR.

## RIEPILOGO DRIVER 1

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

## RIEPILOGO DRIVER 2

*criterio assegnazione*

Ricavi da Mercato	Passeggeri km
Ricavi da Contratto di Servizio	puntuale
Altri Ricavi e Prestazioni	Passeggeri km

**Accesso Infrastruttura**

*criterio assegnazione*

Pedaggio	puntuale
Energia	puntuale

<b>Gestione Circolazione</b>	<i>critério assegnazione</i>
Costo del Lavoro	trkm comm
Gasolio	puntuale (non sfm)
Scambi Interregionali (Gasolio)	puntuale (non sfm)
Autoservizi	n. treni soppressi
Assicurazioni	trkm comm
Prestazioni Service Operativi vs Trenord	puntuale (non sfm)
Altri Costi Operativi di Processo	trkm comm

<b>Condotta</b>	<i>critério assegnazione</i>
Costo del Lavoro	
<i>da Personale Assegnato</i>	ore comm
<i>da Altri Costi collegati al Personale</i>	ore comm
<i>da Scambi Interregionali</i>	puntuale (non sfm)
Prestazioni Service Operativi vs Trenord	puntuale (non sfm)
Altri Costi Operativi di Processo	ore comm

<b>Servizi di Bordo</b>	<i>critério assegnazione</i>
Costo del Lavoro	
<i>da Personale Assegnato</i>	ore comm
<i>da Altri Costi collegati al Personale</i>	ore comm
<i>da Scambi Interregionali</i>	puntuale (non sfm)
Prestazioni Service Operativi vs Trenord	puntuale (non sfm)
Altri Costi Operativi di Processo	ore comm

<b>Gestione Equipaggi</b>	<i>critério assegnazione</i>
Costo del Lavoro	ore comm
Altri Costi Operativi di Processo	ore comm

<b>Manovra</b>	<i>critério assegnazione</i>
Costo del Lavoro	
<i>da Personale Assegnato</i>	trkm comm
<i>da Altri Costi collegati al Personale</i>	trkm comm
<i>da Scambi Interregionali</i>	puntuale (non sfm)
Altri Costi Operativi di Processo	trkm comm

<b>Manutenzione</b>	<i>critério assegnazione</i>
Costo del Lavoro	
<i>da Personale Assegnato</i>	trkm comm
<i>da Altri Costi collegati al Personale</i>	trkm comm
<i>da Scambi Interregionali</i>	puntuale (non sfm)

Materiali	trkm comm
Prestazioni Service Operativi vs Trenord	puntuale (non sfm)
Manutenzione Beni Mobili	trkm comm
Servizi di Pulizia + Appaltati	puntuale
Altri Costi Operativi di Processo	trkm comm
Ribaltamenti da Full Cost (Costi Operativi)	trkm comm

**Ingegneria** *criterio assegnazione*

Altri Costi Operativi di Processo	trkm comm
-----------------------------------	-----------

**Commerciale** *criterio assegnazione*

Costo del Lavoro	
<i>da Personale Assegnato</i>	ricavi da traffico
<i>da Altri Costi collegati al Personale</i>	ricavi da traffico
Provvigioni Agenzie	ricavi da traffico
Servizi Accessori Alla Circolazione (Assistenza disabili)	puntuale
Servizi Amministrativi ed Informatici	ricavi da traffico
Canoni di Locazione	ricavi da traffico
Costi di Manutenzione, Pulizia Biglietterie e Raccolta Incassi	ricavi da traffico
Altri Costi Operativi di Processo	ricavi da traffico

**Staff** *criterio assegnazione*

Costo del Lavoro	trkm comm
Costi Interdivisionali vs Corporate	trkm comm
Canoni di Locazione	trkm comm
Servizi Amministrativi ed Informatici	trkm comm
Facilities	trkm comm
Altri Costi Operativi di Processo	trkm comm
Ribaltamenti da Full Cost (Costi Operativi)	trkm comm

**Staff Industriale** *criterio assegnazione*

Costo del Lavoro	trkm comm
Costi Interdivisionali vs Corporate	trkm comm
Canoni di Locazione	trkm comm
Servizi Amministrativi ed Informatici	trkm comm
Facilities	trkm comm
Altri Costi Operativi di Processo	trkm comm

**Staff Commerciale** *criterio assegnazione*

Costo del Lavoro	ricavi da traffico
Costi Interdivisionali vs Corporate	ricavi da traffico
Canoni di Locazione	ricavi da traffico

Servizi Amministrativi ed Informatici	ricavi da traffico
Altri Costi Operativi di Processo	ricavi da traffico

**Staff Supporto**

*criterio assegnazione*

Costo del Lavoro	trkm comm
Costi Interdivisionali vs Corporate	trkm comm
Canoni di Locazione	trkm comm
Servizi Amministrativi ed Informatici	trkm comm
Facilities	trkm comm
Altri Costi Operativi di Processo	trkm comm
Ribaltamenti da Full Cost (Costi Operativi)	trkm comm

**Altri Processi**

*criterio assegnazione*

Altri Processi (costi staff che dal 2021 confluiscono nel processo security)	trkm comm
--	-----------

# PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

## PIANO ECONOMICO FINANZIARIO E PIANO ECONOMICO FINANZIARIO DEFLAZIONATO E AL NETTO DEGLI EFFETTI DEI RINNOVI DEI CCNL STIMATI

COSTI DI PROCESSO	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	CAGR
<b>CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI</b>	- 52,3	- 52,6	- 54,8	- 55,8	- 56,6	- 57,7	- 58,9	- 60,0	- 61,2	- 62,4	- 63,6	2,1%
Costo del lavoro	- 48,1	- 48,3	- 50,4	- 51,3	- 52,1	- 53,2	- 54,2	- 55,3	- 56,4	- 57,6	- 58,7	
altri costi operativi	- 4,3	- 4,3	- 4,4	- 4,4	- 4,5	- 4,6	- 4,6	- 4,7	- 4,8	- 4,8	- 4,9	
<b>ACCESSO INFRASTRUTTURA</b>	- 40,3	- 41,2	- 42,3	- 43,3	- 43,9	- 44,5	- 45,1	- 45,8	- 46,4	- 47,1	- 47,8	1,7%
<b>GESTIONE E CIRCOLAZIONE</b>	- 10,1	- 10,9	- 10,7	- 10,8	- 10,5	- 10,2	- 10,1	- 10,2	- 10,0	- 10,1	- 10,1	-0,9%
Costo del lavoro	- 1,2	- 1,1	- 0,9	- 0,9	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,7	- 0,8	- 0,8	
altri costi operativi	- 8,9	- 9,9	- 9,8	- 10,0	- 9,9	- 9,5	- 9,4	- 9,4	- 9,3	- 9,4	- 9,3	
<b>MANOVRA</b>	- 5,0	- 4,9	- 4,7	- 4,5	- 4,6	- 4,6	- 4,7	- 4,8	- 4,7	- 4,8	- 4,9	-0,1%
Costo del lavoro	- 1,9	- 1,8	- 1,5	- 1,2	- 1,2	- 1,2	- 1,3	- 1,3	- 1,2	- 1,2	- 1,2	
altri costi operativi	- 3,1	- 3,1	- 3,2	- 3,3	- 3,3	- 3,4	- 3,4	- 3,5	- 3,5	- 3,6	- 3,6	
<b>MANUTENZIONE</b>	- 27,1	- 27,4	- 26,8	- 27,1	- 27,3	- 27,4	- 27,2	- 27,7	- 28,1	- 28,5	- 29,0	0,6%
Costo del lavoro	- 8,4	- 8,6	- 8,5	- 8,2	- 8,1	- 8,0	- 7,5	- 7,5	- 7,8	- 8,0	- 8,2	
altri costi operativi	- 18,7	- 18,8	- 18,3	- 18,9	- 19,2	- 19,4	- 19,7	- 20,0	- 20,2	- 20,5	- 20,8	
<b>PULIZIA MATERIALE ROTABILE</b>	- 12,2	- 10,9	- 9,8	- 10,1	- 10,2	- 10,4	- 10,5	- 10,7	- 10,8	- 11,0	- 11,1	0,3%
<b>COMMERCIALE</b>	- 11,4	- 12,3	- 13,2	- 13,9	- 14,2	- 14,6	- 14,8	- 15,0	- 15,2	- 15,5	- 15,7	2,7%
Costo del lavoro	- 4,3	- 4,4	- 4,6	- 4,7	- 4,9	- 5,0	- 5,1	- 5,2	- 5,3	- 5,4	- 5,5	
altri costi operativi	- 7,1	- 7,9	- 8,6	- 9,2	- 9,3	- 9,6	- 9,7	- 9,9	- 10,0	- 10,1	- 10,2	
<b>STAFF</b>	- 15,3	- 14,9	- 15,2	- 15,2	- 15,3	- 15,4	- 15,5	- 15,7	- 16,0	- 16,2	- 16,5	1,1%
Costo del lavoro	- 4,5	- 4,0	- 4,1	- 4,0	- 3,9	- 3,8	- 3,8	- 3,8	- 3,9	- 4,0	- 4,1	
altri costi operativi	- 10,8	- 10,9	- 11,1	- 11,3	- 11,4	- 11,6	- 11,7	- 11,9	- 12,1	- 12,2	- 12,4	
<b>TOTALE</b>	- 173,8	- 175,1	- 177,5	- 180,6	- 182,6	- 184,8	- 186,8	- 189,8	- 192,5	- 195,6	- 198,6	1,4%
	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	
incremento costo del lavoro		2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	
incremento composto	1,000	1,02	1,04	1,06	1,08	1,10	1,13	1,15	1,17	1,20	1,22	
Tasso d'inflazione previsionale		1,30%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	
Tasso d'inflazione COMPOSTO	1,0000	1,0130	1,0272	1,0416	1,0561	1,0709	1,0859	1,1011	1,1165	1,1322	1,1480	

COSTI DI PROCESSO	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	
<b>CONDOTTA, SCORTA, GESTIONE EQUIPAGGI</b>	- 52,3	- 51,6	- 52,7	- 52,6	- 52,4	- 52,4	- 52,4	- 52,4	- 52,4	- 52,4	- 52,4	0,2%
Costo del lavoro	- 48,1	- 47,3	- 48,5	- 48,4	- 48,2	- 48,2	- 48,2	- 48,2	- 48,2	- 48,2	- 48,2	
altri costi operativi	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	
<b>ACCESSO INFRASTRUTTURA</b>	- 40,3	- 40,7	- 41,2	- 41,5	- 41,5	- 41,6	- 41,6	- 41,6	- 41,6	- 41,6	- 41,6	0,3%
<b>GESTIONE E CIRCOLAZIONE</b>	- 10,1	- 10,8	- 10,4	- 10,4	- 10,0	- 9,5	- 9,3	- 9,2	- 9,0	- 8,9	- 8,7	-2,3%
Costo del lavoro	- 1,2	- 1,0	- 0,9	- 0,8	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	- 0,6	
altri costi operativi	- 8,9	- 9,7	- 9,6	- 9,6	- 9,3	- 8,9	- 8,6	- 8,6	- 8,3	- 8,3	- 8,1	
<b>MANOVRA</b>	- 5,0	- 4,8	- 4,5	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,2	- 4,2	- 4,2	-1,6%
Costo del lavoro	- 1,9	- 1,7	- 1,4	- 1,1	- 1,1	- 1,1	- 1,1	- 1,1	- 1,0	- 1,0	- 1,0	
altri costi operativi	- 3,1	- 3,1	- 3,1	- 3,2	- 3,2	- 3,2	- 3,2	- 3,2	- 3,2	- 3,2	- 3,2	
<b>MANUTENZIONE</b>	- 27,1	- 27,0	- 26,0	- 25,9	- 25,7	- 25,3	- 24,8	- 24,8	- 24,8	- 24,8	- 24,8	-0,9%
Costo del lavoro	- 8,4	- 8,4	- 8,1	- 7,7	- 7,5	- 7,2	- 6,7	- 6,7	- 6,7	- 6,7	- 6,7	
altri costi operativi	- 18,7	- 18,6	- 17,8	- 18,1	- 18,1	- 18,1	- 18,1	- 18,1	- 18,1	- 18,1	- 18,1	
<b>PULIZIA MATERIALE ROTABILE</b>	- 12,2	- 10,7	- 9,6	- 9,7	- 9,7	- 9,7	- 9,7	- 9,7	- 9,7	- 9,7	- 9,7	-1,1%
<b>COMMERCIALE</b>	- 11,4	- 12,1	- 12,8	- 13,3	- 13,3	- 13,5	- 13,5	- 13,4	- 13,4	- 13,4	- 13,4	1,1%
Costo del lavoro	- 4,3	- 4,3	- 4,4	- 4,4	- 4,5	- 4,5	- 4,5	- 4,5	- 4,5	- 4,5	- 4,5	
altri costi operativi	- 7,1	- 7,8	- 8,4	- 8,8	- 8,8	- 9,0	- 9,0	- 9,0	- 8,9	- 8,9	- 8,9	
<b>STAFF</b>	- 15,3	- 14,7	- 14,7	- 14,5	- 14,4	- 14,3	- 14,1	- 14,1	- 14,1	- 14,1	- 14,1	-0,4%
Costo del lavoro	- 4,5	- 3,9	- 3,9	- 3,7	- 3,6	- 3,4	- 3,3	- 3,3	- 3,3	- 3,3	- 3,3	
altri costi operativi	- 10,8	- 10,8	- 10,8	- 10,8	- 10,8	- 10,8	- 10,8	- 10,8	- 10,8	- 10,8	- 10,8	
<b>TOTALE COSTI</b>	- 173,8	- 172,4	- 171,9	- 172,2	- 171,3	- 170,6	- 169,7	- 169,6	- 169,2	- 169,2	- 169,0	-0,2%
<b>TOTALE COSTI NETTO ACCESSO INFRASTRUTTURA</b>	- 133,4	- 131,8	- 130,8	- 130,7	- 129,7	- 129,0	- 128,1	- 128,0	- 127,6	- 127,6	- 127,4	-0,4%
Treni km (M)	11,7	11,6	11,7	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	0,3%
Passengeri KM (M)	1.000,0	1.191,0	1.466,0	1.705,0	1.739,0	1.774,0	1.791,0	1.809,0	1.828,0	1.846,0	1.864,0	5,1%
<b>COSTI UNITARI/TRKM (€)</b>	-14,9	-14,9	-14,6	-14,5	-14,4	-14,4	-14,3	-14,3	-14,3	-14,3	-14,2	-0,5%
<b>COSTI UNITARI/TRKM NETTO ACCESSI INFRASTRUTTURA (€)</b>	-11,4	-11,4	-11,1	-11,0	-10,9	-10,9	-10,8	-10,8	-10,8	-10,7	-10,7	-0,6%
<b>COSTI UNITARI/VKM (€cent/UT)</b>	-17,4	-14,5	-11,7	-10,1	-9,8	-9,6	-9,5	-9,4	-9,3	-9,2	-9,1	-5,1%
<b>COSTI UNITARI/VKM NETTO ACCESSI INFRASTRUTTURA (€cent/UT)</b>	-13,3	-11,1	-8,9	-7,7	-7,5	-7,3	-7,2	-7,1	-7,0	-6,9	-6,8	-5,2%

INDICATORI	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Treni km (M)	11,58	11,74	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87	11,87
Incremento % costo del Lavoro	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Incremento % prezzi	1,30%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
deflattore costo del lavoro	1,020	1,040	1,061	1,082	1,104	1,126	1,149	1,172	1,195	1,219
deflattore altri costi	1,0130	1,0272	1,0416	1,0561	1,0709	1,0859	1,1011	1,1165	1,1322	1,1480
costo del lavoro deflazionato	- 66,8 -	67,2 -	66,2 -	65,5 -	65,1 -	64,4 -	64,4 -	64,3 -	64,3 -	64,3
costi operativi deflazionati	- 65,0 -	63,5 -	64,5 -	64,2 -	63,9 -	63,7 -	63,6 -	63,3 -	63,3 -	63,1
costo operativo/ tr*km (deflazionato)	-11,3783	-11,138	-11,0069	-10,9283	-10,8688	-10,7913	-10,7866	-10,7533	-10,7487	-10,7317
recupero efficienza su costo operativo	-0,2%	-2,1%	-1,2%	-0,7%	-0,5%	-4,69%				

#### Schema 1 - Conto Economico Regolatorio

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

Schema 1 - Conto Economico Regolatorio	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
1.a Ricavi da traffico	74,27	74,81	88,93	92,69	100,90	105,12	109,49	114,02	118,65	123,46
1.b Altri ricavi e proventi inerenti al servizio	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65	7,65
<b>1 Totale ricavi generati dall'assolvimento degli OSP</b>	<b>81,92</b>	<b>82,46</b>	<b>96,57</b>	<b>100,34</b>	<b>108,54</b>	<b>112,77</b>	<b>117,14</b>	<b>121,66</b>	<b>126,30</b>	<b>131,11</b>
2 Effetti positivi di rete indotti	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54
3.a Costi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	6,36	5,55	5,88	5,96	6,05	6,13	6,22	6,30	6,39	6,48
3.b Costi per servizi di terzi	90,29	91,18	93,34	94,65	95,99	97,34	98,71	100,10	101,52	102,95
3.c Costi per godimento beni di terzi	0,83	0,84	0,85	5,06	5,08	5,09	5,10	5,11	5,13	5,14
3.d Costo del personale	68,13	69,94	70,23	70,89	71,84	72,57	74,02	75,37	76,88	78,42
3.d.i di cui: personale operativo **	47,87	49,81	50,51	51,52	52,55	53,60	54,67	55,63	56,74	57,88
3.e Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
3.f Oneri diversi di gestione	9,51	9,97	10,34	10,23	10,07	9,90	9,98	9,81	9,89	9,80
<b>3 Totale costi operativi ***</b>	<b>175,12</b>	<b>177,49</b>	<b>180,64</b>	<b>186,80</b>	<b>189,02</b>	<b>191,03</b>	<b>194,04</b>	<b>196,70</b>	<b>199,80</b>	<b>202,79</b>
<b>4=1+2-3 Risultato operativo lordo (EBITDA)</b>	<b>- 92,66</b>	<b>- 94,49</b>	<b>- 83,53</b>	<b>- 85,92</b>	<b>- 79,94</b>	<b>- 77,72</b>	<b>- 76,36</b>	<b>- 74,50</b>	<b>- 72,97</b>	<b>- 71,14</b>
5 Totale ammortamenti	59,67	51,99	61,41	57,58	45,54	30,10	26,34	29,23	30,51	30,59
<b>6=4-5 Risultato operativo netto (EBIT)</b>	<b>- 152,33</b>	<b>- 146,48</b>	<b>- 144,93</b>	<b>- 143,49</b>	<b>- 125,48</b>	<b>- 107,82</b>	<b>- 102,70</b>	<b>- 103,73</b>	<b>- 103,47</b>	<b>- 101,73</b>
<b>7 Utilizzo fondi per rischi ed oneri pertinenti agli OSP ****</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>

Note:

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

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

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

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

#### Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio

Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
1.a Immobilizzazioni immateriali	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14	2,14
1.b Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	283,42	240,37	263,51	246,46	206,99	195,54	185,32	176,59	169,76	160,10
1.b.i di cui: terreni e fabbricati (ad es. depositi, officine)	24,92	24,58	24,32	25,79	31,61	35,87	34,34	31,87	29,26	26,55
1.b.ii di cui: impianti e macchinario	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1.b.iii di cui: materiale rotabile autofinanziato *	258,50	215,78	239,18	220,67	175,38	159,67	150,99	144,71	140,50	133,54
1.b.iv di cui: attrezzature industriali e commerciali	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
1.b.v di cui: altre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>1 Totale immobilizzazioni</b>	<b>285,56</b>	<b>242,50</b>	<b>265,64</b>	<b>248,60</b>	<b>209,13</b>	<b>197,68</b>	<b>187,46</b>	<b>178,72</b>	<b>171,90</b>	<b>162,23</b>
2.a Rimanenze	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3	10,3
2.b Crediti	39,8	39,8	39,8	41,0	42,1	43,3	44,5	45,8	47,1	48,4
2.b.i di cui: commerciali **	30,49	30,49	30,49	31,72	32,85	34,01	35,22	36,47	37,76	39,10
2.b.ii di cui: altri crediti	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29	9,29
<b>2 Totale attivo circolante</b>	<b>50,05</b>	<b>50,05</b>	<b>50,05</b>	<b>51,28</b>	<b>52,41</b>	<b>53,57</b>	<b>54,78</b>	<b>56,03</b>	<b>57,32</b>	<b>58,66</b>
3.a Debiti	37,46	38,32	41,96	46,82	39,54	39,22	38,75	39,68	40,47	40,25
3.a.i di cui: debiti verso fornitori	20,57	21,44	25,08	29,94	22,65	22,33	21,86	22,80	23,59	23,37
<b>3 Totale debiti</b>	<b>37,46</b>	<b>38,32</b>	<b>41,96</b>	<b>46,82</b>	<b>39,54</b>	<b>39,22</b>	<b>38,75</b>	<b>39,68</b>	<b>40,47</b>	<b>40,25</b>
<b>4=1+2-3 Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio</b>	<b>298,15</b>	<b>254,23</b>	<b>273,72</b>	<b>253,06</b>	<b>222,00</b>	<b>212,03</b>	<b>203,49</b>	<b>195,07</b>	<b>188,75</b>	<b>180,64</b>

Note:

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

\*\* In coerenza con altri provvedimenti dell'Autorità, i crediti commerciali sono ammessi nel limite del 30% dei costi regolatori ammessi dati dalle voci 3, 5 e 7 dello schema 1.

Di seguito si riporta il Piano Finanziario Regolatorio Simulato a corrispettivi decrescenti che garantirebbero l'equilibrio economico-finanziario annuo.

Schema 3 - Piano Finanziario Regolatorio Simulato

L'obiettivo dello schema 3 è la determinazione della compensazione variabile per l'intera durata del contratto calcolata come effetto finanziario netto dell'obbligo di servizio inteso come differenza tra uscite ed entrate relative a costi e ricavi delle operazioni di servizio pubblico, al netto delle eventuali ulteriori entrate da ricavi potenziali prodotti dagli effetti di rete, più un ragionevole utile.

Schema 3 - Piano Finanziario Regolatorio Simulato		2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	Rif. incrociati
A	Entrate relative a ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	81,92	82,46	96,57	100,34	108,54	112,77	117,14	121,66	126,30	131,11	Schema 1
B	Effetti positivi di rete indotti	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	Schema 1
C=A+B	<b>ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE</b>	<b>82,46</b>	<b>83,00</b>	<b>97,11</b>	<b>100,88</b>	<b>109,08</b>	<b>113,31</b>	<b>117,68</b>	<b>122,20</b>	<b>126,84</b>	<b>131,65</b>	
D	Uscite relative a costi sostenuti per l'assolvimento degli OSP	234,79	229,48	242,04	244,38	234,57	221,13	220,37	225,93	230,31	233,38	Schema 1: 3+5
E	Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	298,14	254,22	273,72	253,06	222,00	212,03	203,49	195,06	188,75	180,64	Schema 2: 4
F	Tasso di congrua remunerazione del CIN (%)	5,86%										Valore ART
G=F*E	Remunerazione del capitale investito (utile ragionevole)	17,47	14,90	16,04	14,83	13,01	12,42	11,92	11,43	11,06	10,59	
H=D+G	<b>USCITE + UTILE RAGIONEVOLE</b>	<b>252,26</b>	<b>244,38</b>	<b>258,08</b>	<b>259,20</b>	<b>247,58</b>	<b>233,56</b>	<b>232,30</b>	<b>237,36</b>	<b>241,37</b>	<b>243,96</b>	
I=H-C	<b>EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)</b>	<b>169,80</b>	<b>161,38</b>	<b>160,97</b>	<b>158,32</b>	<b>138,49</b>	<b>120,25</b>	<b>114,62</b>	<b>115,16</b>	<b>114,53</b>	<b>112,31</b>	
L=C+H	<b>ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE + COMPENSAZIONE VARIABILE</b>	<b>252,26</b>	<b>244,38</b>	<b>258,08</b>	<b>259,20</b>	<b>247,58</b>	<b>233,56</b>	<b>232,30</b>	<b>237,36</b>	<b>241,37</b>	<b>243,96</b>	
M	VAN L	1.821,56 €										
N	VAN H	1.821,56 €										
O	VAN I	-1.037,90 €										
P	COMPENSAZIONE COSTANTE	126,08	126,08	126,08	137,11	138,68	143,40	148,30	153,36	158,61	164,05	
Q=I-P	POSTE FIGURATIVE	43,72	35,29	34,89	21,21	- 0,18	- 23,15	- 33,67	- 38,20	- 44,08	- 51,73	
<b>CONDIZIONI DI EQUILIBRIO</b>												
G	M = N	SI										
H	VAN Q = 0	SI	-0,00 €									
I	WACC = TIR	SI	5,860%									

=SE(M = N; "SI"; "NO")  
=SE(VAN(F; Q; Anno 1 - Anno N)=0; "SI";

Note:

## ALLEGATO 4

### Matrice dei Rischi

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

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

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

A titolo esemplificativo, il CEC viene normalizzato:

- delle poste straordinarie;
- degli eventuali mancati incrementi/adequamenti tariffari e agevolazioni;
- delle penali - di cui alle CMQ del Contratto di servizio - stimate in sede di chiusura del bilancio di esercizio dell'anno.

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

Le voci oggetto di analisi sono quelle che fanno registrare scostamenti tra previsionale e consuntivato PEF/CEC oltre le normali oscillazioni gestionali, stimate in un valore pari al  $\pm 5\%$  e comunque non inferiori a 0,5 milioni di euro annui.

Di seguito, la ripartizione dei rischi:

**Tabella 1**

<b>Identificativo</b>	<b>Parametro valutato</b>	<b>Trenitalia</b>	<b>Agenzia</b>
<b>1</b>	Ricavi da mercato: quota imputabile alla politica tariffaria		■
<b>2</b>	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del Contratto		■

3	Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione/modifica di progetti di integrazione tariffaria e/o modale		■
4	Compensazione effetti Covid-19		■
5	Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero della evasione/elusione	■	
6	Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per la qualità del servizio e politiche di trasporto	■	■
7	Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing	■	
8	Dinamica negativa dei ricavi per inefficienze commerciali	■	
9	Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■
10	Altri ricavi	■	■
11	Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura.		■
12	Costo del gasolio per trazione		■
13	Costi collegati alla introduzione di sistemi di "ticketing elettronico"		■
14	Costi collegati alla introduzione di sistemi di "MAAS"		■
15	Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio		■

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

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

### RICAVI

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

#### RICAVI DA TRAFFICO

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

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

#### **Ricavi da mercato: quota imputabile alla politica tariffaria (identificativo 1)**

Qualora l'Agenzia non proceda con l'adeguamento tariffario al tasso di inflazione programmata e/o, laddove la Regione non proceda con l'incremento tariffario a complemento del valore totale

dell'incremento/adeguamento riportato in Tabella 12 del PRO, saranno considerati a debito dell'Agenzia, nel confronto PEF/CEC, gli importi dell'adeguamento/incremento non effettuato determinato applicando all'ammontare totale dei ricavi stimati a PEF la % di adeguamento/incremento non effettuata. Il mancato/parziale adeguamento/incremento dovrà poi essere considerato in ogni annualità, per il suo effetto di trascinamento.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Adeguamento inflazione	0,00%	1,30%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
Incremento	0,00%	0,70%	0,60%	0,60%	5,10%	1,60%	1,60%	1,60%	1,60%	1,60%
TOTALE	0,00%	2,00%	2,00%	2,00%	6,50%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%

**Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione di agevolazioni/gratuità o modifiche al sistema tariffario successive alla stipula del contratto (identificativo 2)**

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

**Ricavi da mercato: quota imputabile alla introduzione/modifica di progetti di integrazione tariffaria e/o modale (identificativo 3).**

Qualora l'Agenzia/Regione deliberi/attui tali provvedimenti, ivi inclusi il ticketing elettronico (es. pay per use) e il MAAS, sarà considerato a debito dell'Agenzia, nel confronto PEF/CEC, l'importo pari alla compensazione dei relativi stimati minori ricavi di cui al PEF, che dovranno poi essere considerati in ogni annualità, per il loro effetto di trascinamento.

**Compensazione effetti Covid (identificativo 4)**

Il PEF prevede una compensazione degli effetti Covid per l'anno 2022 per 14,8 mln€, il cui rischio è in capo all'Agenzia.

**Ricavi da mercato: quota imputabile al recupero della evasione/elusione (identificativo 5) - Ricavi da mercato: quota imputabile all'incremento dei viaggiatori atteso per la qualità del servizio e per le politiche di trasporto (identificativo 6) - Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio (identificativo 9)**

Considerando l'adeguamento/incremento delle tariffe nei termini di cui sopra detto, e qualora l'Agenzia/Regione non abbia proceduto in tale senso, lo scostamento tra ricavi PEF e CEC normalizzato sarà attribuito in forma proporzionale all'incidenza percentuale, prevista nel PEF e sotto riportata in tabella, dell'effetto:

- del recupero dell'evasione/elusione, in capo a Trenitalia;
- dell'incremento dei viaggiatori atteso per recupero effetto pandemia, in capo all'Agenzia;

- dell'incremento della qualità, in capo a Trenitalia e dell'incremento dei viaggiatori atteso per le politiche di trasporto in capo all'Agenzia.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Recupero evasione/elusione % annuo	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0%
Recupero evasione/elusione (mln euro)	0,18	0,12	0,15	0,18	0,18	0,20	0,11	0,10	0,11	0,11
Recupero effetto pandemia % annuo	17,60%	20,09%	12,30%							
Recupero effetto pandemia dell'anno (mln euro)	15,47	11,97	9,22	-	-	-	-	-	-	-
Incremento qualità % annuo	0,75%	1,50%	2,00%	1,00%	1,0%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
Incremento qualità dell'anno(mln euro)	0,66	0,89	1,50	0,89	0,93	0,48	0,54	0,55	0,53	0,55
Polita Trasportistica % annuo	0,75%	1,50%	2,00%	1,00%	1,0%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
Politica Trasportistica dell'anno (mln euro)	0,66	0,89	1,50	0,89	0,93	0,48	0,54	0,55	0,53	0,55

Qualora l'Agenzia/Regione non abbia provveduto come previsto all'adeguamento/incremento tariffario o abbia attivato azioni di cui all'identificativo 2 e/o 3, lo scostamento negativo terrà prima conto dell'atteso effetto sui ricavi della stessa mancata manovra e delle azioni citate, e quindi sulla quota dello scostamento restante si procederà analogamente, attribuendolo in forma proporzionale alla incidenza percentuale di cui alla tabella sopraripotata.

#### **Ricavi da mercato: quota imputabile a strategie di marketing** (identificativo 7)

Qualora Trenitalia metta in atto strategie per incrementare l'utilizzo del treno, preventivamente comunicate all'Agenzia come contrattualmente previsto, l'eventuale riduzione dei ricavi, quantificata a consuntivo, sarà considerata a carico di Trenitalia.

#### **Dinamica negativa ricavi per inefficienze commerciali** (identificativo 8)

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

#### **Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio** (identificativo 9)

I minori ricavi derivanti da oggettive e anomale alterazioni non prevedibili delle condizioni di svolgimento del servizio, laddove non trovino copertura a consuntivo in eventuali altri maggiori ricavi o eventuali minori costi, sono a carico dell'Agenzia. Laddove tali ricavi dovessero non essere limitati ad una sola annualità, ma ritenersi ripetibili negli anni successivi, dovranno essere separatamente regolati.

#### **Altri Ricavi** (identificativo 10)

I mancati altri ricavi sono a carico di Trenitalia o dell'Agenzia laddove sia chiaramente identificabile la responsabilità, fermo restando il riconoscimento a Trenitalia dei mancati ricavi al ricorrere della

condizione di cui all'art. 13, comma 4. L'eventuale residuo è valutato nel confronto del risultato netto PEF/CEC rettificato.

## **COSTI**

**Costo di accesso all'infrastruttura e servizi accessori verso il Gestore dell'Infrastruttura** (identificativo 11)

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

In tale ottica, il confronto tiene opportunamente in considerazione quanto effettivamente corrisposto al Gestore dell'Infrastruttura, tenendo conto delle eventuali penali comminate al Gestore stesso.

**Costo del gasolio per trazione** (identificativo 12)

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

**Costi collegati alla introduzione da parte dell'Agenzia di sistemi di "ticketing elettronico"** (identificativo 13)

Il PEF non prevede alcun costo per l'introduzione di ulteriori sistemi di "ticketing elettronico", rispetto a quanto già in uso al momento della sottoscrizione. Tali costi saranno stimati da Trenitalia e compensati da AMP.

**Dinamica negativa dei costi per modifiche alla programmazione dell'offerta e per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio** (identificativo 14)

Laddove le modifiche alla programmazione richieste dall'Agenzia, in relazione a mutamenti significativi delle esigenze di domanda e delle complessive esigenze di mobilità regionale, dovessero generare maggiori costi/minori ricavi, qualora gli stessi non trovino copertura a consuntivo in eventuali maggiori ricavi o altri eventuali minori costi, sono a carico dell'Agenzia.

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

**Costi collegati alla introduzione di sistemi di "MAAS"** (identificativo 15)

Qualora l'Agenzia/Regione deliberi tali provvedimenti, l'Agenzia si impegna a compensare gli eventuali maggiori costi.

**Dinamica negativa dei costi di processo legata a inefficienze organizzative e/o gestionali**

(identificativo 16)

I costi di processo diversi dall'Accesso all'infrastruttura di cui al CEC normalizzato sono riconosciuti dall'Agenzia in misura pari all'ammontare totale di detti costi previsti dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da variazioni ai servizi richiesti/condivisi dall'Agenzia.

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

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

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

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

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

**Variazione del CCNL delle attività ferroviarie** (identificativo 17)

I costi del personale dei processi effettivamente sostenuti di cui al CEC rettificato, sono riconosciuti dall'Agenzia nella misura prevista dal PEF, fatti salvi i maggiori costi determinati da maggiori servizi, anche accessori/interventi richiesti/condivisi dall'Agenzia o determinati da modifiche ai servizi, anche accessori, dovuti a cause esogene, nonché i maggiori costi in ragione delle variazioni oltre il tasso stimato a PEF (2%) di cui al CCNL.

**Dinamica negativa dei costi per la mancata o ritardata erogazione delle quote di corrispettivo e/o finanziamento degli investimenti regionali** (identificativo 18)

I costi effettivamente sostenuti da Trenitalia per il tardivo pagamento delle quote di corrispettivo (oneri finanziari) e di investimento regionale (ammortamenti) sono a carico dell’Agenzia. Sono ricompresi anche i ritardi maturati in relazione alla tardiva convocazione dei Comitati tecnici di gestione atti a determinare gli importi di chiusura annuale, sia in ragione delle penali, mitigazione delle stesse e premi che del confronto PEF/CEC. Gli effetti legati al tardivo pagamento da parte dell’Agenzia, depurati degli eventuali interessi di mora liquidati per i medesimi ritardi, sono in capo all’Agenzia, salvo che il ritardo sia imputabile al fatto di Trenitalia per gli aspetti procedurali e/o documentali.

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

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

**Indicizzazione del prezzo del MR maggiore di quanto previsto nel PEF** (identificativo 20)

L’eventuale indicizzazione del prezzo del Materiale Rotabile in misura maggiore rispetto a quanto stimato nel PEF è in capo all’Agenzia.

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

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

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

L’aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l’esercizio del servizio per ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi dell’Agenzia derivanti dal Contratto sono in capo all’Agenzia.

## ALLEGATO 5

### SISTEMA TARIFFARIO

Alla data di sottoscrizione del presente Atto, in Piemonte vige la seguente normativa commerciale:

- A. VIAGGIO SINGOLO TARIFFA N.39/13/PIEMONTE
- B. ABBONAMENTI TARIFFA N.40/13/PIEMONTE
- C. TARIFFA N.41/13/PIEMONTE FORMULA E PIEMONTE TORINO INTEGRATO,  
TARIFFA N.41/13/B PIEMONTE INTEGRATO
- D. TARIFFA N.14/TO
- E. AGEVOLAZIONI E GRATUITA'
- F. CARTA TUTTO TRENO – PER MEMORIA
- G. ADEGUAMENTI/INCREMENTI TARIFFARI
- H. EVOLUZIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO

#### A. VIAGGIO SINGOLO TARIFFA N.39/13/PIEMONTE

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

TARIFFA N. 39/13/1 – ORDINARIA				
SCAGL. KM	PREZZI			
	ADULTI		RAGAZZI	
	1° CL.	2° CL.	1° CL.	2° CL.
1-5	2,50	1,70	2,30	1,70
6-10	3,10	2,10	2,30	1,70
11-15	3,50	2,30	2,30	1,70
16-20	4,50	3,00	2,30	1,70
21-25	5,00	3,40	2,50	1,70
26-30	5,80	3,90	2,90	2,00
31-35	6,30	4,20	3,20	2,10
36-40	6,90	4,60	3,50	2,30
41-45	7,30	4,80	3,70	2,40
46-50	7,60	5,10	3,80	2,60
51-60	8,60	5,80	4,30	2,90
61-70	9,50	6,30	4,80	3,20
71-80	10,50	7,00	5,30	3,50
81-90	11,60	7,70	5,80	3,90
91-100	12,90	8,60	6,50	4,30
101-125	14,40	9,60	7,20	4,80
126-150	15,30	10,20	7,70	5,10
151-175	17,70	11,70	8,80	5,90
176-200	20,00	13,30	10,00	6,70
201-225	22,10	14,70	11,10	7,40
226-250	24,40	16,20	12,20	8,10
251-275	26,30	17,50	13,20	8,80

TARIFFA N. 39/13/1 – ORDINARIA				
SCAGL. KM	PREZZI			
	ADULTI		RAGAZZI	
	1° CL.	2° CL.	1° CL.	2° CL.
276-300	28,40	18,90	14,20	9,50
301-325	30,50	20,30	15,30	10,20
326-350	32,50	21,70	16,30	10,90
351-375	34,60	23,00	17,30	11,50
376-400	36,60	24,40	18,30	12,20
401-425	38,70	25,80	19,40	12,90
426-450	40,80	27,20	20,40	13,60
451-475	42,80	28,50	21,40	14,30
476-500	44,90	29,90	22,50	15,00
501-525	47,00	31,30	23,50	15,70
526-550	49,00	32,70	24,50	16,40
551-575	51,10	33,90	25,60	16,90
576-600	53,10	35,40	26,60	17,70
601-625	55,20	36,80	27,60	18,40
626-650	57,30	38,20	28,70	19,10
651-675	59,30	39,50	29,70	19,80
676-700	61,40	40,90	30,70	20,50

TARIFFA N. 39/13/11				
PREZZI VALIDI SULLA LINEA SETTIMO - CHIERI				
Settimo				
2,50	Torino (tutte)			
2,50	2,50	Moncalieri		
2,50	2,50	1,70	Trofarello	
2,50	2,50	1,70	1,70	Chieri

## CONDIZIONI PER I VIAGGI SINGOLI

La tariffa è valida per viaggi singoli su treni Regionali all'interno del Piemonte, con esclusione delle linee o tratte di linea in cui sono in vigore tariffe integrate del gruppo Tariffa 41/13 che non consentono l'utilizzo dei biglietti FS.

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

### § 1.- Itinerari e prezzi

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

Per 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 sono tassati in base alla distanza esistente fra la stazione di origine/destinazione e Torino Porta Nuova.

Ai viaggi singoli si applicano i prezzi della tariffa ordinaria n.39/13/1 adulti e ragazzi; le eventuali riduzioni, a cui il viaggiatore abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa ordinaria adulti, con arrotondamento matematico ai cinque centesimi e rispettando il minimo tariffario come disposto al paragrafo *n.2. Calcolo dei prezzi* del punto n.2. ITINERARI E PREZZI della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

È possibile acquistare titoli di viaggio integrati per viaggiare in combinazione con il servizio ferroviario di Trenitalia, su treno/bus/traghetti/elicotteri effettuati da altri vettori nell'area regionale del Piemonte. Il servizio ferroviario di Trenitalia e quello operato da altro vettore, sono da considerarsi contratti di trasporto distinti anche con riguardo ai rapporti con la clientela che saranno di volta in volta disciplinati dalle condizioni generali di trasporto applicate dal vettore che ha effettuato il servizio. Per ogni ulteriore informazione in merito ai servizi di trasporto effettuati nell'area regionale del Piemonte si rimanda al sito di Trenitalia nella pagina dedicata ai servizi regionali del Piemonte.

### ***§ 2.- Riduzioni***

Le riduzioni applicabili alla tariffa 39/13 sono riportate al punto 5 della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

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

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

Per l'ammissione ai treni di categoria non Regionale si applica quanto disposto al punto 17 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

I biglietti a tariffa n.39/13/Piemonte ordinaria possono essere caricati su Smart Card UNICA Piemonte, una carta elettronica gratuita valida 4 anni dalla data di rilascio, al momento attivabile presso i punti Assistenza Smart Card di Torino Porta Susa, Torino Lingotto, Asti, Alessandria, Novara, Vercelli, Chivasso, Cuneo, Bussoleno e Domodossola, Rivarolo, Carmagnola, Savigliano, Fossano, Bra, Alba, Pinerolo e Avigliana. I biglietti possono essere acquistati e contestualmente caricati presso le biglietterie e le self service Trenitalia delle Regioni in cui sono attive le Smart Card Unica. Il biglietto caricato sulla Smart Card non è nominativo ma è associato al possessore della Smart Card e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento. Non è pertanto previsto il caricamento di biglietti per passeggeri diversi dal possessore. Il biglietto caricato su Smart Card è già convalidato con la data e ora di partenza del treno prescelto all'atto dell'acquisto. Consente di viaggiare dall'ora di partenza riportata sul biglietto e nelle 4 ore successive.

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

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

### ***§ 5.- Irregolarità ed abusi***

Il passeggero che sale a bordo treno sprovvisto di valido ed idoneo titolo di viaggio, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, ha la possibilità di acquistare il biglietto singolo dietro pagamento di un sovrapprezzo di € 5,00.

La maggiorazione non è dovuta se il passeggero sale da una stazione permanentemente priva di rete di vendita, a condizione che il passeggero avvisi all'atto della salita il Personale di Accompagnamento. Tali stazioni/fermate sono individuate nella tabella 1.

La possibilità di acquisto del biglietto a bordo treno senza pagamento della maggiorazione è estesa anche a tutte le stazioni /fermate in caso di contemporanea indisponibilità/chiusura dell'intera rete di vendita (punti vendita autorizzati, agenzie viaggi, self service e biglietteria, laddove presenti) al momento della salita, a condizione che il passeggero avvisi all'atto della salita il Personale di Accompagnamento.

In caso di mancato avviso, il passeggero che risulta essere sprovvisto di valido ed idoneo titolo di viaggio sarà assoggettato al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (calcolata dalla stazione di partenza fino alla destinazione dichiarata dal passeggero) e dei seguenti importi a titolo di sanzione amministrativa:

- € 45,00 se il pagamento è effettuato entro il 7° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa;
- € 90,00 se il pagamento è effettuato entro il 60° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa;
- € 270,00 dal 61° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa.

Il passeggero può inoltre regolarizzare a bordo il contratto di trasporto mediante il pagamento al Personale di Accompagnamento di una somma di € 45,00, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria.

Il passeggero che sale in treno con biglietto non convalidato, avvisando all'atto della salita il Personale di Accompagnamento, sarà assoggettato al pagamento di una maggiorazione di €5,00 oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria. La maggiorazione non è dovuta quando nella stazione di partenza le macchine obliteratrici manchino o siano tutte inagibili e il passeggero avvisi il Personale di Accompagnamento all'atto della salita ed il biglietto sarà reso valido dal personale del treno.

In caso di mancato avviso, il passeggero con titolo di viaggio non convalidato sarà assoggettato al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria e dei seguenti importi a titolo di sanzione amministrativa:

- € 45,00 se il pagamento è effettuato entro il 7° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa;
- € 90,00 se il pagamento è effettuato entro il 60° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa;
- € 270,00 dal 61° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa.

Il passeggero può inoltre regolarizzare a bordo il contratto di trasporto mediante il pagamento al Personale di Accompagnamento di una somma di € 45,00 oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria.

La regolarizzazione a bordo treno non è ammessa nei casi per i quali la presenza di varchi o di attività di controlleria preventiva in stazione, per motivi di sicurezza e di politica antifrode, richiedano l'obbligo di salire a bordo treno già muniti di titolo di viaggio.

Per le infrazioni di cui all'art. 29 del DPR n. 753/1980 (danneggiamento, deterioramento ed insudiciamento di veicoli, locali ed ambienti nonché dei loro arredi ed accessori) che abbiano determinato danno materiale

alle attrezzature o ai beni strumentali, si applica la sanzione amministrativa di €270,00, oltre al risarcimento del danno derivante.

È ammesso il pagamento della sanzione prevista in misura ridotta pari a:

- € 45,00 se il pagamento è effettuato a bordo o entro il 7° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa;
- € 90,00 se il pagamento è effettuato entro il 60° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa.

TABELLA 1 STAZIONI/FERMATE PRIVE DI RETE DI VENDITA

<b>STAZIONE/FERMATA</b>	<b>LINEA</b>
Bazzana	ASTI – ACQUI T.
Bolzano Novarese	NOVARA - DOMODOSSOLA
Borgo Revel	CHIVASSO – CASALE M.
Borgoratto	ALESSANDRIA – S. GIUSEPPE DI CAIRO
Cressa Fontaneto	NOVARA - DOMODOSSOLA
Cuzzago	NOVARA - DOMODOSSOLA
Fontanetto Po	CHIVASSO - ALESSANDRIA
Garbagna	NOVARA - ALESSANDRIA
Madonna del P.	ALBA - CAVALLERMAGGIORE
Merana	ALESSANDRIA – S. GIUSEPPE DI CAIRO
Mercenasco	CHIVASSO - IVREA
Monbaldone Rocc.	ALESSANDRIA – S. GIUSEPPE DI CAIRO
Mongardino	ASTI – ACQUI T.
Nibbia	NOVARA – BIELLA S. PAOLO
Palazzolo Verc.	CHIVASSO – ALESSANDRIA
Pocapaglia	ALBA - CAVALLERMAGGIORE
Ponti	ALESSANDRIA – S. GIUSEPPE DI CAIRO
Rocchetta T.C.	ASTI – ALESSANDRIA
Rovasenda	NOVARA – BIELLA S. PAOLO
S. Ant. di Sal.	CHIVASSO - NOVARA
Saliceto	TORINO P.N. – SAVONA
Solero	ASTI – ALESSANDRIA
Terzo Montabone	ALESSANDRIA – S. GIUSEPPE DI CAIRO
Valmadonna	CHIVASSO – ALESSANDRIA
Vaprio d'Agogna	NOVARA – DOMODOSSOLA
Vigliano d'Asti	ASTI – ACQUI

Si considerano inoltre stazioni prive di rete di vendita Trenitalia, per relazioni da e per l'Italia, le località in territorio francese di Tende, St. Dalmas de Tende, La Brigue, Fontan Saorge e Vievola.

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

**§ 6.- Rimborsi e indennità**

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

**§ 7.- Bagagli e piccoli animali**

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

**§ 8. - Norme particolari**

**Viaggi tra le stazioni di Biella S. Paolo e Novara.**

I passeggeri in possesso di biglietti tassati per un itinerario che comprenda interamente la tratta Biella S. Paolo – Santhià – Novara possono, in alternativa, utilizzare l'itinerario più breve Biella S. Paolo - Rovasenda – Novara.

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

**B. ABBONAMENTI TARIFFA N.40/13/PIEMONTE**

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

TARIFFA N. 40/13/A ABBONAMENTO REGIONALE MENSILE		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CLASSE	2° CLASSE
1-5	50,00	33,50
6-10	62,50	42,00
11-15	76,50	51,00
16-20	96,50	64,50
21-25	108,00	72,00
26-30	119,50	80,00
31-35	127,00	84,50
36-40	137,50	92,00
41-45	147,50	98,50
46-50	154,00	103,00
51-60	165,50	110,50
61-70	171,50	114,50
71-80	177,00	118,50
81-90	182,00	121,50
91-100	187,00	125,00
101-125	191,50	127,50
126-150	211,00	141,00
151-175	219,50	146,50
176-200	231,50	154,50

TARIFFA N. 40/13/B ABBONAMENTO REGIONALE 12 MESI		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CLASSE	2° CLASSE
1-5	452,00	301,50
6-10	568,50	379,50
11-15	686,50	457,50
16-20	864,50	576,50
21-25	972,50	648,50
26-30	1.069,50	713,00
31-35	1.145,50	764,00
36-40	1.232,50	822,00
41-45	1.329,00	886,00
46-50	1.386,50	924,50
51-60	1.497,00	998,50
61-70	1.551,50	1.034,50
71-80	1.601,00	1.067,50
81-90	1.647,50	1.098,50
91-100	1.691,50	1.127,50
101-125	1.731,50	1.154,50
126-150	1.901,00	1.267,50
151-175	1.985,00	1.323,50
176-200	2.118,50	1.412,50

TARIFFA N. 40/13/C ABBONAMENTO REGIONALE SETTIMANALE		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CLASSE	2° CLASSE
1-5	14,10	9,40
6-10	17,60	11,70
11-15	21,30	14,20
16-20	26,70	17,80
21-25	30,40	20,30
26-30	33,10	22,10
31-35	35,30	23,50
36-40	37,80	25,20
41-45	41,60	27,70
46-50	43,70	29,20
51-60	45,80	30,50
61-70	47,40	31,60
71-80	48,90	32,60
81-90	50,30	33,60
91-100	51,60	34,40
101-125	52,90	35,30
126-150	55,10	36,70
151-175	60,80	40,50
176-200	65,00	43,30

TARIFFA N. 40/13/A ABBONAMENTO REGIONALE MENSILE		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CLASSE	2° CLASSE
201-225	246,50	164,00
226-250	261,50	174,50
251-275	281,00	187,50
276-300	303,50	202,50
301-325	325,50	217,50
326-350	348,00	232,00
351-375	369,50	246,50
376-400	391,50	261,50
401-425	414,00	276,00
426-450	436,00	291,00
451-475	457,50	305,50
476-500	480,00	320,00
501-525	502,00	335,00
526-550	524,50	350,00
551-575	546,00	364,00
576-600	568,00	379,00
601-625	590,50	394,00
626-650	612,50	408,50
651-675	634,00	423,00
676-700	656,50	438,00

TARIFFA N. 40/13/B ABBONAMENTO REGIONALE 12 MESI		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CLASSE	2° CLASSE
201-225	2.252,50	1.501,50
226-250	2.386,50	1.591,50
251-275	2.532,00	1.688,00
276-300	2.670,00	1.780,00
301-325	2.808,50	1.872,50
326-350	2.946,50	1.964,50
351-375	3.085,00	2.056,00
376-400	3.225,50	2.149,50
401-425	3.727,50	2.485,00
426-450	3.928,50	2.618,50
451-475	4.121,50	2.747,50
476-500	4.321,50	2.881,00
501-525	4.522,50	3.015,00
526-550	4.722,50	3.148,50
551-575	4.915,50	3.277,00
576-600	5.116,50	3.411,00
601-625	5.316,50	3.544,50
626-650	5.517,50	3.678,00
651-675	5.710,50	3.807,00
676-700	5.910,50	3.940,50

TARIFFA N. 40/13/C ABBONAMENTO REGIONALE SETTIMANALE		
SCAGL. KM.	PREZZI	
	1° CLASSE	2° CLASSE
201-225	68,80	45,90
226-250	73,00	48,70
251-275	78,60	52,40
276-300	84,80	56,50
301-325	91,00	60,70
326-350	97,20	64,80
351-375	103,20	68,80
376-400	109,50	73,00
401-425	115,70	77,10
426-450	121,90	81,30
451-475	127,90	85,30
476-500	134,20	89,40
501-525	140,30	93,60
526-550	146,60	97,70
551-575	152,50	101,70
576-600	158,90	105,90
601-625	165,00	110,00
626-650	171,20	114,10
651-675	177,20	118,10
676-700	183,40	122,30

TARIFFA N. 40/13/D ABBONAMENTO 12 MESI CLASSE UNDER 26	
SCAGL. KM.	PREZZI 2° CLASSE
1-5	271,00
6-10	342,00
11-15	412,00
16-20	519,00
21-25	583,50
26-30	641,50
31-35	687,50
36-40	739,50
41-45	797,50
46-50	832,50
51-60	898,50
61-70	931,00
71-80	961,00

TARIFFA N. 40/13/D ABBONAMENTO 12 MESI CLASSE UNDER 26	
SCAGL. KM.	PREZZI 2° CLASSE
81-90	988,50
91-100	1.015,00
101-125	1.039,00
126-150	1.140,50
151-175	1.191,00
176-200	1.271,50
201-225	1.351,50
226-250	1.432,00
251-275	1.519,50
276-300	1.601,50
301-325	1.685,00
326-350	1.768,50
351-375	1.850,50
376-400	1.934,50

## CONDIZIONI PER I VIAGGI DI ABBONAMENTO

La presente tariffa è valida per gli abbonamenti dei treni regionali circolanti nell'ambito della regione Piemonte, ad esclusione delle linee o tratte di linea in cui è in vigore la tariffa n.41/13/A Piemonte Formula.

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

### **§1.- Itinerari e prezzi**

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

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, gli abbonamenti riportano l'indicazione generica "Torino" e sono tassati in base alla distanza esistente fra la stazione di origine/destinazione e Torino Porta Nuova.

Ai viaggi di abbonamento si applicano i prezzi della tariffa n.40/13/A-B-C; le eventuali riduzioni per agevolazioni, a cui il viaggiatore abbia titolo, sono determinate applicando la percentuale di riduzione spettante alla tariffa 40 di competenza, con arrotondamento matematico ai cinquanta centesimi per i prezzi delle tariffe n.40/13/A-B e ai cinque centesimi per i prezzi della tariffa n.40/13/C.

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

### **§2.- Riduzioni**

Non sono previste riduzioni.

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

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

Gli abbonamenti della tariffa 40/13/Piemonte e 40/AS con origine o destinazione in Piemonte o in Valle D'Aosta possono essere caricati su:

L'Unica Piemonte, una carta elettronica gratuita, può essere richiesta presso i punti Assistenza Smart Card di Torino Porta Susa, Torino Lingotto, Asti, Alessandria, Novara, Vercelli, Chivasso, Cuneo, Bussoleno e Domodossola.

Gli abbonamenti sono acquistabili presso le biglietterie del Piemonte, le self service Piemonte abilitate e on line. Per gli acquisti on line il caricamento dell'abbonamento sulle smart card è possibile presso le self service Piemonte abilitate clicca qui per elenco e le biglietterie del Piemonte e deve essere effettuato prima di iniziare a viaggiare.

In caso di mal funzionamento delle self service e o disguidi riguardanti l'uso delle tessere il cliente può rivolgersi presso i punti Assistenza Smart Card di Torino Porta Susa, Torino Lingotto, Asti, Alessandria, Novara, Vercelli, Chivasso, Bussoleno, Cuneo e Domodossola o rivolgersi alla Direzione Regionale del Piemonte tramite l'indirizzo di posta elettronica: [cartetrasp.piemonte@trenitalia.it](mailto:cartetrasp.piemonte@trenitalia.it).

### **§4.- Modifiche del contratto**

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

E' inoltre consentito il cambio di classe per periodi della validità di un mese dietro pagamento della differenza di prezzo tra le due classi, calcolata in base ai prezzi della tariffa n. 40/13/A. La durata del periodo mensile viene determinata con i medesimi criteri dell'abbonamento regionale mensile e non può comunque oltrepassare la data di scadenza dell'abbonamento principale.

### **§5.- Irregolarità ed abusi**

Il passeggero sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio che dimostri presso qualsiasi biglietteria Trenitalia della Regione Piemonte o presso i punti Assistenza Smart Card - munito del verbale d'infrazione - entro 7 giorni dalla contestazione (o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica) il possesso di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativa in corso di validità al momento dell'infrazione è soggetto al pagamento della sanzione di € 1,50. Per il caso dell'abbonamento il cliente dovrà presentare la ricevuta cartacea di acquisto dell'abbonamento medesimo.

L'abbonato privo di documento di identificazione viene regolarizzato come sprovvisto di biglietto.

Per le infrazioni di cui all'art. 29 del DPR n. 753/1980 (danneggiamento, deterioramento ed insudiciamento di veicoli, locali ed ambienti nonché dei loro arredi ed accessori) che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali, si applica la sanzione amministrativa di € 270,00, oltre al risarcimento del danno derivante.

È ammesso il pagamento della sanzione prevista in misura ridotta pari a:

- € 45,00 se il pagamento è effettuato entro il 7° giorno dalla contestazione (o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa);

- € 90,00 se il pagamento è effettuato entro il 60° giorno dalla contestazione (o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa).

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

#### **§6.- Rimborsi**

Si applica quanto disposto al punto **§8.- Rimborsi e indennità** delle Condizioni Generali di Trasporto.

#### **§7.- Modifica del contratto**

Si applica quanto disposto al punto 6. Modifica del contratto di trasporto delle Condizioni Generali di Trasporto.

#### **§8.- Duplicato**

Per l'Unica Piemonte, in caso di smarrimento, deterioramento o furto, è possibile richiedere il duplicato. La richiesta deve essere presentata presso i punti Assistenza Smart Card, compilando apposito modulo corredato da denuncia di smarrimento/furto o autocertificazione sostitutiva.

In caso di deterioramento l'Unica Piemonte deve essere riconsegnata. Per il rilascio del duplicato in caso di furto o smarrimento, è dovuto un diritto fisso di €5,00.

Per assistenza è possibile scrivere all'indirizzo mail dedicato: [cartetrasp.piemonte@trenitalia.it](mailto:cartetrasp.piemonte@trenitalia.it).

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

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

### **ABBONAMENTO 12 MESI UNDER 26**

La tariffa n.40/13/D è valida per la determinazione dei prezzi dei titoli di viaggio per il trasporto dei ragazzi under 26 sui treni regionali circolanti nell'ambito della regione Piemonte.

L'abbonamento può essere acquistato dai ragazzi, con residenza nella regione Piemonte, con un'età minore di 26 anni non compiuti alla data di acquisto.

#### **§1.- Canali di vendita, periodo di utilizzo, convalida e validità**

L'abbonamento può essere acquistato presso le biglietterie regionali Trenitalia del Piemonte.

Ha una validità di 12 mesi dalla data di emissione, l'inizio di validità coincide sempre con il primo giorno del mese.

L'abbonamento consente, nel periodo di validità, la libera circolazione nella 2° classe dei treni regionali, sfm e regionali veloci.

Per la convalida e l'utilizzo si applica quanto disposto al punto 4 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

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

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

### **§3.- Riduzioni Ragazzi**

Non sono previste riduzioni.

### **§4.- Rimborsi**

Si applica quanto disposto al punto §8.- Rimborsi e indennità delle Condizioni Generali di Trasporto.

### **§5.- Irregolarità ed abusi**

Si applica quanto previsto al punto § 5.- *Irregolarità ed abusi* della TARIFFA N. 40/13/PIEMONTE della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.”

## **NORME PARTICOLARI**

### **Viaggi tra le stazioni di Biella S. Paolo e Novara.**

I passeggeri in possesso di abbonamenti tassati per un itinerario che comprenda interamente la tratta Biella S. Paolo – Santhià – Novara possono, in alternativa, utilizzare l’itinerario più breve Biella S. Paolo - Rovasenda – Novara.

### **Viaggi tra le stazioni di Tortona e Arquata Scrivia.**

I passeggeri in possesso di abbonamento tassato per la via di Novi Ligure, possono utilizzare anche i treni istradati via Villalvernia.

## **SMART CARD BIP PER DISABILI**

La Smart Card BIP per Disabili è una tessera elettronica, che consente ai possessori di viaggiare gratuitamente nell’ambito della regione Piemonte senza limiti di orari e di corse, su tutte le linee del TPL: urbane, suburbane ed extraurbane (tram e autobus), metropolitane di Torino. Inoltre è consentito viaggiare in seconda classe sui Treni Regionali, Regionali Veloci e Sfm di Trenitalia inseriti nel contratto di servizio d’intesa con la regione Piemonte, nonché su tutti i treni della relazione Torino – Ivrea, il cui elenco è consultabile al seguente link <http://www.trenitalia.com>.

Le Smart Card BIP per disabili sono rilasciate dalla società 5T S.r.l a cui compete l’emissione e la gestione delle stesse. Le card possono essere di due tipologie:

- Smart Card BIP per diversamente abili senza accompagnatore
- Smart Card BIP per diversamente abili con accompagnatore.

Il diritto all’utilizzo dei posti a sedere in prima classe è consentito previo acquisto di un biglietto di solo cambio classe alla tariffa competente.

Nel caso di viaggi con destinazione oltre i confini tariffari della regione Piemonte, effettuati su treni non inseriti nel Contratto di Servizio del Piemonte, il passeggero deve munirsi di un biglietto o abbonamento per la tratta esterna alla Regione Piemonte. E’ possibile a bordo treno acquistare un biglietto singolo di congiunzione senza maggiorazioni, avvisando il Personale di Accompagnamento al momento della salita a bordo.

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

### **C. TARIFFA N.41/13/PIEMONTE FORMULA E PIEMONTE TORINO INTEGRATO TARIFFA N.41/13/B PIEMONTE INTEGRATO**

La presente tariffa è valida per la determinazione dei prezzi di trasporto integrato (Trenitalia e GTT - ferroviari, automobilistici, extraurbani, urbani e suburbani) nell'area metropolitana di Torino e nelle estensioni (tratte ferroviarie oltre l'area metropolitana).

#### **AREA METROPOLITANA TORINESE**

Le tratte ferroviarie comprese nell'area metropolitana di Torino sono delimitate dalle seguenti stazioni:

Caluso	della linea Torino - Aosta
Torrazza Piemonte	della linea Torino - Milano
Crescentino	della linea Torino - Chivasso - Casale M.
Cocconato	della linea Torino - Chivasso - Asti
Villafranca-Cantarana	della linea Torino - Trofarello - Asti
Racconigi	della linea Torino - Fossano
Sommariva del Bosco	della linea Torino - Carmagnola - Bra
S. Antonino Vaie	della linea Torino - Bardonecchia.

L'area metropolitana è suddivisa nelle seguenti zone:

- zona centrale, contraddistinta con la lettera U, coincidente con i confini del Comune di Torino;
- zona suburbana, contraddistinta con la lettera A;
- 16 zone situate in corone concentriche e contraddistinte con le lettere alfabetiche B, C, D, E, F, G, H, L, M, N, O, P, Q, R, S, T;
- zona PIN, comprendente il Comune di Pinerolo e i seguenti comuni limitrofi: Buriasso, Cantalupa, Frossasco, Macello, Osasco, Prarostino, Roletto, San Pietro Val Lemina e San Secondo.

I prezzi sono determinati in base al numero di zone interessate dallo spostamento comprese la zona di origine e quella di destinazione; la zona centrale U di Torino e la zona PIN valgono nel conteggio due zone tariffarie. La zona PIN vale una zona solo se attraversata per collegamenti tra le stazioni ferroviarie di Trenitalia da Pinerolo a Torre Pellice: in questo caso è consentito l'uso dei soli servizi Trenitalia.

#### **FORMULA - CON ESTENSIONI (TRATTE)**

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, Racconigi, Sommariva del Bosco, Villafranca - Cantarana, Crescentino, Torrazza Piemonte, Rodallo, S. Ambrogio, Feletto, o viceversa.

In particolare, sulle linee ferroviarie l'integrazione tariffaria è prevista per i viaggi aventi origine in una qualsiasi stazione compresa nelle sottoelencate tratte e destinazione in una località oltre la stazione “porta” della tratta medesima e situata all'interno della tratta metropolitana, o viceversa:

- da Ivrea (compresa) a Candia (compresa) con destinazione oltre Rodallo;
- da Cossato (compresa) a Saluggia (compresa) con destinazione oltre Torrazza Piemonte;
- da Novara (compresa) a Saluggia (compresa) con destinazione oltre Torrazza Piemonte;
- da Casale Monferrato (compresa) a Fontanetto Po (compresa) con destinazione oltre Crescentino;
- da Alessandria (compresa) a Baldichieri-Tigliole (compresa) con destinazione oltre Villafranca-Cantarana;
- da Alba (compresa) a Sanfrè (compresa) con destinazione oltre Sommariva del Bosco;
- da Alba (compresa) a Cavallermaggiore (compresa) con destinazione oltre Racconigi;
- da Roccavione (compresa) a Cavallermaggiore (compresa), via Savigliano, con destinazione oltre Racconigi;
- da Chiomonte/Susa (comprese) a Borgone (compresa) con destinazione oltre S. Ambrogio.

#### TARIFFE BIGLIETTO INTEGRATO METROPOLITANO (BIM)

TARIFFA N.41/13/PIEMONTE TORINO INTEGRATO		
TIPOLOGIA	PREZZO	VALIDITA'
BIGLIETTO INTEGRATO A	€ 3,50	100 minuti
BIGLIETTO INTEGRATO B	€ 4,00	120 minuti

#### TARIFFE ABBONAMENTI FORMULA

TARIFFA N. 41/13/A 1 FORMULA ABBONAMENTO SETTIMANALE INTEGRATO	
ZONE DI VALIDITÀ	PREZZI
URBANO	12,00
1 ZONA	10,80
2 ZONE	12,30
3 ZONE	17,30
4 ZONE	21,00
5 ZONE	24,80
6 ZONE	27,00
7 ZONE	28,70
PIN	12,30

TARIFFA N. 41/13/A 2 FORMULA ABBONAMENTO MENSILE INTEGRATO	
ZONE DI VALIDITÀ	PREZZI
URBANO	38,00
1 ZONA	39,00
2 ZONE	44,00
3 ZONE	62,00
4 ZONE	76,00
5 ZONE	87,50
6 ZONE	95,50
7 ZONE	102,00
PIN	44,00

INTERA AREA	30,10
<b>TARIFFA N. 41/13/A 3 FORMULA ABBONAMENTO ANNUALE INTEGRATO</b>	
<b>ZONE DI VALIDITÀ</b>	<b>PREZZI</b>
URBANO	310,00
1 ZONA	370,50
2 ZONE	418,00
3 ZONE	589,00
4 ZONE	722,00
5 ZONE	831,50
6 ZONE	907,50
7 ZONE	969,00
INTERA AREA	1012,00
PIN	418,00

INTERA AREA	106,50
<b>TARIFFA N. 41/13/A 4 FORMULA ABBONAMENTO STUDENTI 10 MESI INTEGRATO (Settembre-Giugno)</b>	
<b>ZONE DI VALIDITÀ</b>	<b>PREZZI</b>
1 ZONA	312,00
2 ZONE	352,00
3 ZONE	496,00
4 ZONE	608,00
5 ZONE	700,00
6 ZONE	764,00
7 ZONE	816,00
INTERA AREA	852,00
PIN	352,00

<b>TARIFFA N. 41/13/A 5 FORMULA</b>	<b>ABBONAMENTO SETTIMANALE ZONE + TRATTE</b>					
<b>ZONE DI VALIDITÀ</b>	<b>1 TRATTA</b>	<b>2 TRATTE</b>	<b>3 TRATTE</b>	<b>4 TRATTE</b>	<b>5 TRATTE</b>	<b>6 TRATTE</b>
2 ZONE	14,70	16,70	18,80	20,70	22,60	24,40
3 ZONE	19,70	21,70	23,80	25,70	27,60	29,40
4 ZONE	23,40	25,40	27,50	29,40	31,30	33,10
5 ZONE	27,20	29,20	31,30	33,20	35,10	36,90
6 ZONE	29,40	31,40	33,50	35,40	37,30	39,10
7 ZONE	31,10	33,10	35,20	37,10	39,00	40,80
INTERA AREA	32,50	34,50	36,60	38,50	40,40	42,20

<b>TARIFFA N. 41/13/A 6 FORMULA</b>	<b>ABBONAMENTO MENSILE ZONE + TRATTE</b>					
<b>ZONE DI VALIDITÀ</b>	<b>1 TRATTA</b>	<b>2 TRATTE</b>	<b>3 TRATTE</b>	<b>4 TRATTE</b>	<b>5 TRATTE</b>	<b>6 TRATTE</b>
2 ZONE	52,50	59,50	67,50	74,50	81,00	87,00
3 ZONE	70,50	77,50	85,50	92,50	99,00	105,00
4 ZONE	84,50	91,50	99,50	106,50	113,00	119,00
5 ZONE	96,00	103,00	111,00	118,00	124,50	130,50

6 ZONE	104,00	111,00	119,00	126,00	132,50	138,50
7 ZONE	110,50	117,50	125,50	132,50	139,00	145,00
INTERA AREA	115,00	122,00	130,00	137,00	143,50	149,50

<b>TARIFFA N. 41/13/A 7 FORMULA</b>	<b>ABBONAMENTO ANNUALE ZONE + TRATTE</b>					
<b>ZONE DI VALIDITÀ</b>	<b>1 TRATTA</b>	<b>2 TRATTE</b>	<b>3 TRATTE</b>	<b>4 TRATTE</b>	<b>5 TRATTE</b>	<b>6 TRATTE</b>
3 ZONE	670,00	736,50	812,50	879,00	940,50	997,50
4 ZONE	803,00	869,50	945,50	1012,00	1073,50	1130,50
5 ZONE	912,00	978,50	1054,50	1121,00	1183,00	1240,00
6 ZONE	988,00	1054,50	1130,50	1197,00	1259,00	1316,00
7 ZONE	1050,00	1116,50	1192,50	1259,00	1320,50	1377,50
INTERA AREA	1092,50	1159,00	1235,00	1301,50	1363,50	1420,50

<b>TARIFFA N. 41/13/A 8 FORMULA</b>	<b>ABBONAMENTO ANNUALE INTEGRATO STUDENTI (ZONE + TRATTE)</b>					
<b>ZONE DI VALIDITÀ</b>	<b>1 TRATTA</b>	<b>2 TRATTE</b>	<b>3 TRATTE</b>	<b>4 TRATTE</b>	<b>5 TRATTE</b>	<b>6 TRATTE</b>
3 ZONE	564,00	620,00	684,00	740,00	792,00	840,00
4 ZONE	676,00	732,00	796,00	852,00	904,00	952,00
5 ZONE	768,00	824,00	888,00	944,00	996,00	1044,00
6 ZONE	832,00	888,00	952,00	1008,00	1060,00	1108,00
7 ZONE	884,00	940,00	1004,00	1060,00	1112,00	1160,00
INTERA AREA	920,00	976,00	1040,00	1096,00	1148,00	1196,00

## CONDIZIONI DI VIAGGIO

### §1.- Accesso

Sui treni regionali Trenitalia i biglietti e gli abbonamenti integrati, sia quelli validi nell'area metropolitana torinese, sia quelli validi nel sistema tariffario esteso, consentono l'accesso alla sola 2° classe dei treni.

### §2.- Riduzioni

Non sono previste riduzioni.

### §3.- Modifiche del contratto

E' consentito il cambio di classe per singoli viaggi dietro pagamento della differenza di prezzo fra le due classi a tariffa ordinaria n. 39/13/1.

E' altresì consentito richiedere il cambio di classe per periodi di validità settimanale o mensile o annuale dietro pagamento della differenza di prezzo fra le due classi calcolata, rispettivamente, in base ai prezzi della tariffa n. 40/13/A-B e C. In tutti i casi il prezzo viene calcolato in base al chilometraggio della relazione per la quale viene richiesto.

#### **§4.- Cambio servizio**

L'ammissione ai treni IC, ICN, Av FR e FA, FB, è consentita previo pagamento, per singolo viaggio, del cambio servizio per abbonati con il minimo di €3,00.

#### **§5.- Bagagli**

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

#### **§6.- Irregolarità ed abusi**

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

#### **§7.- Norme generali**

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

### **NORME PARTICOLARI**

#### **1 – BIGLIETTO INTEGRATO METROPOLITANO (BIM)**

Il biglietto integrato metropolitano di Torino è un biglietto integrato in formato chip on Paper a validazione, con tariffa a zone, la cui area di utilizzo corrisponde alle zone FORMULA:

- BIGLIETTO INTEGRATO A (zone FORMULA U e A);
- BIGLIETTO INTEGRATO B (zone FORMULA U - A e seconda corona costituita dalle zone FORMULA B – F – L – O - R).

#### **§1.- Accesso**

Il biglietto integrato metropolitano di Torino consente di:

- utilizzare i servizi della rete di superficie urbana e suburbana di Torino effettuati da GTT;
- effettuare una corsa nell'ambito del servizio di trasporto in metropolitana di GTT;
- effettuare una corsa nell'ambito dei servizi ferroviari di Trenitalia e GTT.

#### **§2.- Canali di vendita**

Il biglietto integrato metropolitano di Torino può essere acquistato presso le biglietterie Trenitalia di: TORINO LINGOTTO – SETTIMO – TROFARELLO.

Inoltre può essere acquistato presso i punti vendita autorizzati Trenitalia e in tutte le rivendite autorizzate GTT.

### **§3.- Validità**

Il biglietto integrato metropolitano di Torino ha una validità temporale diversa secondo la tipologia del biglietto acquistato che decorre dalla prima validazione, che può essere effettuata sui mezzi di GTT negli appositi lettori e nei tornelli della metropolitana, nelle stazioni RFI tramite le validatrici di Trenitalia.

In caso di scadenza della validità temporale del biglietto in corso di viaggio è necessario scendere alla prima fermata/stazione altrimenti il passeggero è considerato sprovvisto di biglietto.

### **§4.- Convalida**

Prima di salire a bordo treno il biglietto deve essere sempre convalidato mediante le apposite validatrici; dopo la convalida il biglietto diviene personale ed incedibile.

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

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

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

Per il biglietto integrato metropolitano di Torino non sono ammesse modifiche.

### **§6.- Rimborsi**

Il biglietto integrato metropolitano di Torino non è rimborsabile.

### **§7.- Irregolarità ed abusi**

Si applica quanto disposto al punto **§5.- Irregolarità ed abusi** della TARIFFA N.39/13/PIEMONTE, Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **2 - ABBONAMENTI "FORMULA"**

### **§1.- Generalità**

Per viaggi la cui percorrenza sia compresa nei confini dell'area metropolitana di Torino si rilasciano abbonamenti integrati settimanali, mensili e annuali Formula, mentre per i viaggi su relazioni comprese nel sistema integrato esteso si rilasciano abbonamenti integrati settimanali, mensili, annuali e studenti Formula a "zone", "tratte" e "zone più tratte".

Gli abbonamenti integrati sono acquistabili esclusivamente su tessere elettroniche di quattro tipologie:

#### **A. Unica Piemonte**

L'Unica Piemonte, una carta elettronica gratuita, può essere richiesta presso i punti Assistenza Smart Card di Torino Porta Susa, Torino Lingotto, Asti, Alessandria, Novara, Vercelli, Chivasso, Cuneo, Bussoleno e Domodossola.

Gli abbonamenti sono acquistabili presso le biglietterie del Piemonte, le self service Piemonte abilitate e on line. Per gli acquisti on line il caricamento dell'abbonamento sulle smart card è possibile presso le self service Piemonte abilitate e le biglietterie del Piemonte e deve essere effettuato prima di iniziare a viaggiare.

#### B. Tessera BIP

La tessera BIP è una tessera elettronica del costo di €5,00, con durata di 4 anni, acquistabile presso i punti vendita degli altri vettori aderenti a Formula.

#### C. Tessera Pyou Card

La tessera Pyou Card è una tessera elettronica del costo di €3,50, rilasciata ai passeggeri di età compresa tra i 15 e i 29 anni, con durata di 4 anni, acquistabile presso i punti vendita degli altri vettori aderenti a Formula.

#### D. Smart Card EDISU Piemonte

La Smart Card EDISU Piemonte è una tessera dell'Università degli Studi di Torino, rilasciata agli studenti universitari della regione Piemonte.

### **§2.- Canali di vendita**

Gli abbonamenti integrati settimanali, mensili, annuali possono essere acquistati e ricaricati sulle tessere elettroniche presso tutte le biglietterie Trenitalia del Piemonte e presso le self service del Piemonte, nonché acquistati on line sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e sull'App Trenitalia, con successiva ricarica sulla tessera alle self service o in biglietteria.

Gli abbonamenti annuali integrati studenti possono essere acquistati e ricaricati sulle tessere elettroniche presso tutte le biglietterie Trenitalia del Piemonte.

Sono inoltre acquistabili presso tutti i punti vendita dei vettori aderenti a Formula.

### **§3.- Utilizzo**

In corso di viaggio o all'arrivo l'abbonamento su tessera elettronica deve essere esibito, a richiesta dell'agente accertatore.

### **§4.- Validità**

L'abbonamento settimanale integrato è valido dalle ore 0,00 del lunedì alle ore 24,00 della domenica della settimana acquistata.

L'abbonamento mensile integrato è valido per il mese solare acquistato e scade alle ore 24,00 dell'ultimo giorno di detto mese. E' tuttavia consentito l'utilizzo anticipato a partire dal giorno 28 del mese precedente quello di inizio validità. In caso di scadenza di validità in corso di viaggio è consentito il proseguimento senza fermate intermedie o trasbordi.

L'abbonamento annuale integrato ha la validità di dodici mesi solari consecutivi e scade alle ore 24 dell'ultimo giorno dell'ultimo mese. E' tuttavia consentito l'utilizzo anticipato a partire dal giorno 28 del mese precedente quello di inizio validità.

L'abbonamento annuale integrato studenti ha validità dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

### **§5.- Rimborso**

Si applica quanto disposto al punto **§8.- Rimborsi e indennità** delle Condizioni Generali di Trasporto.

### **§6.-Duplicato**

Per l'Unica Piemonte, in caso di smarrimento, deterioramento o furto, è possibile richiedere il duplicato. La richiesta deve essere presentata presso i punti Assistenza Smart Card, compilando apposito modulo corredato da denuncia di smarrimento/furto o autocertificazione sostitutiva.

In caso di deterioramento l'Unica Piemonte deve essere riconsegnata. Per il rilascio del duplicato in caso di furto o smarrimento, è dovuto un diritto fisso di €5,00.

Per assistenza è possibile scrivere all'indirizzo mail dedicato: [cartetrasp.piemonte@trenitalia.it](mailto:cartetrasp.piemonte@trenitalia.it).

### **§7.- Irregolarità ed abusi**

Il passeggero sanzionato, per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, che dimostri presso qualsiasi biglietteria Trenitalia della Regione Piemonte o presso i punti Assistenza Smart Card - munito del verbale d'infrazione - entro 7 giorni dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica, il possesso di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativa in corso di validità al momento dell'infrazione, è soggetto al pagamento della sola sanzione di € 1,50.

In caso di mancata esibizione dell'abbonamento o della tessera di libera circolazione nominativa entro il predetto termine il viaggiatore viene considerato sprovvisto di titolo di viaggio e si applica quanto disposto al punto §5.- *Irregolarità ed abusi* della tariffa n.39/13/Piemonte.

L'abbonato privo di documento di identificazione viene regolarizzato come sprovvisto di biglietto.

Per le infrazioni di cui all'art. 29 del DPR n. 753/1980 (danneggiamento, deterioramento ed insudiciamento di veicoli, locali ed ambienti nonché dei loro arredi ed accessori) che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali, si applica la sanzione amministrativa di € 270,00, oltre al risarcimento del danno derivante.

È ammesso il pagamento della sanzione prevista in misura ridotta pari a:

- € 45,00 se il pagamento è effettuato entro il 7° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa;
- € 90,00 se il pagamento è effettuato entro il 60° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa. Per quanto non previsto si applica quanto disposto al punto 7 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

## **TARIFFA 41/13/B PIEMONTE INTEGRATO**

### **§1.- Accesso**

La Tariffa 41/13/B/ PIEMONTE INTEGRATO consente di viaggiare sulla linea ALESSANDRIA – ACQUI TERME sia sui servizi ferroviari regionali di Trenitalia, in seconda classe, che sui servizi automobilistici di STP Alessandria, azienda aderente all'integrazione.

### **§2.- Canali di vendita**

Gli abbonamenti integrati possono essere acquistati esclusivamente presso le biglietterie di Trenitalia e delle Ditte aderenti all'integrazione. I titoli di viaggio vengono rilasciati dietro richiesta verbale ed esibizione di un documento di riconoscimento non scaduto di validità. Per l'acquisto del supplemento settimanale o mensile è inoltre necessario esibire un abbonamento Trenitalia o regionale autolinee non scaduto di validità la cui percorrenza comprenda, in tutto o in parte, la linea interessata all'integrazione.

### **§3.- Utilizzo**

Prima di iniziarne l'utilizzazione, ove previsto dalla tipologia del biglietto, l'abbonato deve trascrivere con penna ad inchiostro indelebile le proprie generalità ed il nominativo della stazione di origine e di destinazione e deve convalidare il biglietto mediante le macchine obliterate. In corso di viaggio l'abbonamento integrato deve essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento e, nel caso del supplemento settimanale o mensile, ad un abbonamento non scaduto di validità.

#### **§4.- Rimborso e sostituzione**

L'abbonamento integrato non è in alcun caso rimborsabile né sostituibile.

#### **§5.- Irregolarità ed abusi**

Il passeggero che risulti in possesso di abbonamento scaduto, non convalidato o contraffatto viene regolarizzato in base alle norme in vigore presso il vettore accertante e limitatamente alla tratta di competenza.

Per quanto non espressamente citato valgono le norme previste al Tariffa n.40/13/Piemonte della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

#### **§6.- Prezzi**

Al servizio integrato si applicano i seguenti prezzi:

### ABBONAMENTI "PIEMONTE INTEGRATO"

<b>TARIFFA N. 41/13/B 1</b>	
<b>PIEMONTE INTEGRATO</b>	
<b>ABBONAMENTO</b>	
<b>MENSILE</b>	
<b>KM</b>	<b>PREZZI</b>
1-5	33,50
6-10	42,00
11-15	51,00
16-20	64,50
21-25	72,00
26-30	80,00
31-35	84,50
36-40	92,00
41-45	98,50
46-50	103,00
51-60	110,50

<b>TARIFFA N. 41/13/B 2</b>	
<b>PIEMONTE INTEGRATO</b>	
<b>ABBONAMENTO</b>	
<b>SETTIMANALE</b>	
<b>KM</b>	<b>2° CL.</b>
1-5	9,40
6-10	11,70
11-15	14,20
16-20	17,80
21-25	20,30
26-30	22,10
31-35	23,50
36-40	25,20
41-45	27,70
46-50	29,20
51-60	30,50

<b>SUPPLEMENTI PREZZI</b>	
<b>ALESSANDRIA-ACQUI TERME</b>	
<b>SETTIMANALE</b>	1,50
<b>MENSILE</b>	5,15

#### *TIPOLOGIE DI ABBONAMENTI*

#### ABBONAMENTO MENSILE INTEGRATO

L'abbonamento mensile integrato di seconda classe è utilizzabile nel mese solare per il quale è stato rilasciato e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della relazione acquistata. E' consentita l'effettuazione di fermate intermedie.

#### ABBONAMENTO SETTIMANALE INTEGRATO

L'abbonamento settimanale integrato di seconda classe è utilizzabile dal lunedì alla domenica della settimana per il quale è stato convalidato e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della relazione acquistata. E' consentita l'effettuazione di fermate intermedie.

#### SUPPLEMENTO MENSILE

Il supplemento mensile di seconda classe è utilizzabile nel mese solare per il quale è stato rilasciato e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della relazione acquistata, a condizione che venga esibito unitamente ad un abbonamento Trenitalia o regionale autolinee, la cui percorrenza comprenda, quella del supplemento, non scaduto di validità.

#### SUPPLEMENTO SETTIMANALE

Il supplemento settimanale di seconda classe è utilizzabile dal lunedì alla domenica della settimana per il quale è stato convalidato e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della relazione acquistata, a condizione che venga esibito unitamente ad un abbonamento Trenitalia o regionale autolinee, la cui percorrenza comprenda, quella del supplemento, non scaduto di validità.

### D. TARIFFA N.14/TO

La presente tariffa è valida per la determinazione del prezzo del biglietto singolo per il trasporto sui treni regionali nell'area urbana di Torino comprendente le seguenti stazioni/fermate: Torino Porta Nuova, Torino Porta Susa, Torino Rebaudengo Fossata, Torino Stura, Torino Lingotto.

TARIFFA 14/TO	
PREZZO BIGLIETTO SINGOLO VALIDO NEL NODO DI TORINO	
Tariffa urbana 14/TO	1,70

#### CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

##### **§ 1.- Accesso**

L'accesso ai treni regionali (SFM, Regionali e Regionali Veloci), che espletano servizio nell'area urbana di Torino, è consentito unicamente ai possessori di biglietti rilasciati in base alla presente tariffa ed ai possessori di biglietti gratuiti Trenitalia.

##### **§ 2.- Riduzione ragazzi**

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

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

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

## CONDIZIONI PER I VIAGGI SINGOLI

### **§ 1.- *Canali di vendita***

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

Per l'acquisto a bordo treno vale quanto disposto al punto **§5.- *Irregolarità ed abusi*** della TARIFFA 39/13/PIEMONTE della Parte III – Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

### **§ 2.- *Validità***

Il biglietto vale 60 minuti decorrenti dall'ora della convalida e per una sola corsa. In caso di acquisto *online*, la validità è di 60 minuti dall'ora di partenza del treno indicato sul biglietto.

Non è ammessa la congiunzione con altri titoli di viaggio.

### **§ 3.- *Convalida***

Prima di salire a bordo treno il biglietto deve essere sempre convalidato mediante le apposite validatrici; dopo la convalida il biglietto diviene personale ed incedibile.

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

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

### **§ 4.- *Utilizzo***

Il biglietto singolo consente di effettuare un solo viaggio in 2<sup>a</sup> classe sui treni SFM, Regionali e Regionali Veloci che espletano servizio nell'area urbana di Torino.

Il biglietto è utilizzabile fino alle ore 23:59 del giorno di viaggio scelto dal passeggero.

Non sono consentite percorrenze bidirezionali.

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

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

E' possibile solo il cambio data, per una sola volta, entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data di utilizzo riportata sul biglietto.

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

Il biglietto non è sostituibile.

### **§6.- *Rimborsi***

Il biglietto non è rimborsabile né cedibile dopo la convalida.

Per altri casi si applica quanto previsto al punto 8 della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali di Trasporto.

### **§ 7.- Irregolarità ed abusi**

Si applica quanto disposto al punto **§5.- Irregolarità ed abusi** della TARIFFA 39/13/PIEMONTE della Parte III - Trasporto Regionale delle Condizioni Generali.

L'alterazione e la contraffazione sono perseguite a norma di legge.

## **E. AGEVOLAZIONI E GRATUITA'**

### **Gratuità Forze dell'Ordine e Forze Armate**

Le gratuità regionali riconosciute, valide su tutti i treni regionali del Contratto di Servizio, sono quelle 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, EN. 8- 4065 del 2 luglio 2012, in vigore alla data di sottoscrizione del presente Contratto, disposte in favore delle seguenti categorie, per agenti domiciliati o residenti in Piemonte:

- Arma dei Carabinieri (include Corpo Forestale dello Stato)
- Polizia di Stato
- Guardia di Finanza
- Polizia Penitenziaria
- Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco
- Polizia Municipale limitatamente al territorio comunale di competenza
- Personale delle Direzioni territoriali con funzioni di polizia giudiziaria
- Esercito Italiano (FF AA)
- Marina Militare (FF AA)
- Aeronautica Militare (FF AA).

Il riconoscimento dell'ammissione gratuita a bordo treno di queste categorie è subordinato a:

- Per le Forze dell'Ordine, il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, la Polizia Municipale limitatamente al territorio comunale di competenza e il Personale delle Direzioni territoriali con funzioni di polizia giudiziaria, al possesso della Carta BIP di Libera Circolazione rilasciata dalla Regione Piemonte;
- per le Forze Armate, al possesso della Carta BIP di Libera Circolazione rilasciata dalla Regione Piemonte e se viaggiano in divisa.

In caso di mancato rispetto anche di uno soltanto di detti requisiti, l'agente sarà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e conseguentemente sanzionato ai sensi della normativa vigente. In caso di sovraffollamento del treno, gli agenti dovranno lasciare a disposizione dei clienti paganti il posto a sedere.

Per le sole FF.OO. Trenitalia ha sviluppato l'Applicazione Mobile "Board Support", che ha quali obiettivi la semplificazione della collaborazione tra Capo Treno e Agenti per l'incremento della sicurezza a bordo treno. L'AMP si impegna a individuare con la Regione Piemonte tempistiche e modalità per l'adozione dell'Applicazione "Board Support".

#### Riconoscimento reciproco agevolazioni per persone con disabilità Piemonte – Valle d'Aosta

Regione Piemonte e Regione Valle d'Aosta hanno disposto il riconoscimento delle tessere Vd'A Transport rilasciata dalla Regione Valle d'Aosta e delle smart card Bip per disabili rilasciata dalla Regione Piemonte su tutti i servizi ferroviari regionali della relazione Ivrea- Chivasso- Torino. La libera circolazione è consentita solo nella 2<sup>a</sup> classe. I viaggiatori che intendono prendere posto in prima classe dovranno munirsi di un biglietto di cambio classe a tariffa competente.

#### Ragazzi

I bambini fino a 4 anni non compiuti viaggiano gratuitamente. Ai ragazzi tra i 4 e i 12 anni non compiuti si applicano le tariffe ragazzi.

### **F. CARTA TUTTO TRENO – PER MEMORIA**

La Carta Tutto Treno Piemonte è definita in un apposito e distinto accordo annuale tra Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia.

### **G. ADEGUAMENTI/INCREMENTI TARIFFARI**

L'Agenzia definisce entro il 15 maggio il valore percentuale di adeguamento/incremento delle tariffe (a far data dal 1° luglio di ogni anno con prevendita il 24 giugno) tenendo conto dell'inflazione programmata dal Governo misurata nel mese di novembre dell'anno precedente (o del più recente disponibile all'atto di emanazione del provvedimento). Laddove il valore dell'inflazione programmata per l'anno di riferimento risulti pari o superiore al valore totale dell'adeguamento/incremento indicato nel PRO (Tabella 12) si procede con il solo adeguamento tariffario al tasso di inflazione programmata. Nel caso invece il valore dell'inflazione programmata per l'anno di riferimento risulti inferiore al valore percentuale dell'adeguamento indicato nel PRO (Tabella 12), l'AMP si impegna a richiedere a Regione Piemonte l'incremento tariffario a complemento del valore totale dell'incremento/adeguamento riportato in Tabella 12.

Tali adeguamenti/incrementi sono applicati alle tariffe regionali ed integrate per ogni scaglione tariffario con arrotondamento matematico ai 10 centesimi per la corsa semplice e ai 50 centesimi per gli abbonamenti settimanali e ai centesimi per gli abbonamenti mensili e plurimensili. Per le tariffe con applicazione sovraregionale l'adeguamento/incremento è applicato al 1° agosto con prevendita degli abbonamenti al 25 luglio dell'anno di riferimento.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Adeguamento inflazione	0,00%	1,30%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
Incremento	0,00%	0,70%	0,60%	0,60%	5,10%	1,60%	1,60%	1,60%	1,60%	1,60%
<b>TOTALE</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,00%</b>	<b>2,00%</b>	<b>2,00%</b>	<b>6,50%</b>	<b>3,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>3,00%</b>

L'Agenzia trasmette a Trenitalia le tabelle delle tariffe regionali aggiornate entro il 15 maggio precedente l'adeguamento/incremento considerato.

## H. EVOLUZIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO

La Regione con DGR n. 7-1782 del 31 luglio 2020 ha approvato il Programma Triennale dei Servizi 2019 – 2021 che al paragrafo 5.6 "Politica tariffaria" dispone l'introduzione graduale della struttura tariffaria a "consumo", detta pay-per use, di cui al paragrafo 5.6.1. In particolare si dispone l'obbligo di sperimentare, su un campione significativo, le nuove formule tariffarie, in affiancamento o sostituzione a quelle in essere.

Per quanto sopra le Parti individueranno entro tre mesi dalla sottoscrizione del presente Contratto un'area fisica o tariffaria dove sperimentare la nuova tariffa a consumo e la comunicheranno alla Regione chiedendo le indicazioni tecnologiche necessarie per l'attuazione della stessa. Se tali indicazioni comporteranno modifiche rispetto a quanto previsto dal Debito Informativo Trasporti, Trenitalia predisporrà un preventivo da sottoporre alla Regione Piemonte per il riconoscimento dei costi non previsti nel PEF contrattuale.

## ALLEGATO 6

### Listino Prezzi - Servizi di Trasporto Ferroviario

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

Prezzi medi unitari (€/treno*km)	2022
da 0 a 150 posti seduti	11,45 €
da 151 a 299 posti seduti	12,78 €
da 300 a 599 posti seduti	16,77 €
> 600 posti seduti	17,93 €

Per la determinazione del preventivo, in base alle caratteristiche particolari del servizio richiesto, si applicano le seguenti maggiorazioni (sommate per i casi di compresenza):

#### SERVIZI SABATO E FESTIVI

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

#### SERVIZI NOTTURNI

Maggiorazione per servizi svolti in fascia oraria che impegna il servizio notturno (tra le ore 22 e le ore 06) +16%

#### SERVIZI STRAORDINARI

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

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

## ALLEGATO 7

### Condizioni Minime di Qualità, di Efficacia ed Efficienza dei Servizi, Penalità, Mitigazioni e Premi

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

Allo scopo si definiscono, in relazione al rapporto tra il numero dei treni nel giorno medio feriale e il totale dei treni circolanti nella regione (perimetro del Contratto di servizio), nello stesso intervallo di tempo, la classificazione delle linee (Tabella 1) e, in relazione al rapporto tra numero di passeggeri serviti in una determinata stazione e il numero di passeggeri regionali serviti in tutte le stazioni del bacino di riferimento, la tipologia delle stazioni e le stazioni intermedie rilevanti (Tabella 2):

In ragione delle caratteristiche del territorio e dei servizi oggetto del presente Contratto si ritiene di dover classificare le linee utilizzando il criterio della tipologia del servizio: RV e R.

CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE – Tabella 1

LINEE	Direttrici
FR1 - servizi Regionali Veloci (RV)	RV Torino-Milano; RV Torino-Genova, RV Torino-Savona; RV Asti-Milano; RV Torino-Cuneo
FR2 - servizi Regionali (R)	R Ivrea-Chivasso-Novara; R Santhià-Biella; R Biella-Novara; R Chivasso-Casale-Alessandria, R Fossano – Limone; R Alessandria-Acqui-Savona; R Domodossola-Arona-(Milano); R Alessandria-Arquata-(Genova); R Fossano- S. Giuseppe; R Asti- Acqui; R Novara - Domodossola; R Novara-Mortara-Alessandria; R Asti - Alessandria-Voghera; R Novara-Arona; R Cuneo-Ventimiglia; R Torino-Chivasso-Ivrea

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

Le stazioni sono individuate e classificate secondo il numero dei passeggeri serviti in stazione rispetto al numero dei passeggeri serviti nella regione (perimetro del Contratto di servizio), di cui alla rilevazione delle frequentazioni giorno medio feriale, novembre 2019:

- A – stazione con frequentazione >10 % e comunque le stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;
- B – stazione con frequentazione  $\geq 0,5$  % e  $\leq 10$  %
- C – stazione con frequentazione <0,5 %

Le stazioni di seguito riportate ricadono esclusivamente nel perimetro del presente Contratto, a eccezione delle stazioni di Torino Porta Nuova, Torino Porta Susa e Torino Lingotto che sono incluse anche nell'Area Metropolitana.

STAZIONI – Tabella 2

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012 – allegato B)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
ACQUI TERME	B	SI
ALESSANDRIA	A	SI
ARONA	B	NO
ARQUATA SCRIVIA	B	NO
BELGIRATE	C	NO
BIANZE'	C	NO
BIELLA S.PAULO**	A	SI
BISTAGNO	C	NO
BORGO LAVEZZARO	C	NO
BORGO REVEL	C	NO
BORGO S.DALMAZZO	C	NO
BORGO S.MARTINO	C	NO
BORGO TICINO	C	NO
BORGOMANERO	C	NO
CALTIGNAGA	C	NO
CALUSO	C	NO
CANDIA CANAVESE	C	NO
CASALE MONFERRATO	B	NO
CASALEGGIO	C	NO
CASSINE	C	NO
CENTALLO	B	NO
CEVA	B	NO
COSSATO	C	NO
CRESCENTINO	C	NO
CRESSA-FONTANETO	C	NO
CUNEO	A	SI
DOMODOSSOLA	B	NO
FELIZZANO	C	NO
FONTANETTO PO	C	NO
GIAROLE	C	NO
GOZZANO	C	NO
GRAVELLONA TOCE	C	NO

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012 – allegato B)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
IVREA	B	NO
LESEGNO	C	NO
LIMONE	C	NO
LIVORNO FERRARIS	C	NO
MAGLIANO-CRAVA-MOROZZO	C	NO
MERGOZZO	C	NO
MOMBALDONE- ROCCAVERANO	C	NO
MOMBARUZZO	C	NO
MOMO	C	NO
MONDOVI'	B	NO
MONTANARO	C	NO
MONTECHIARO-DENICE	C	NO
MONTEGROSSO	C	NO
MORANO SUL PO	C	NO
NIZZA MONFERRATO	B	NO
NOVARA	A	SI
NOVI LIGURE	B	NO
OLEGGIO	C	NO
OMEGNA	C	NO
ORTA-MIASINO	C	NO
OVADA	B	NO
PIEVE VERGONTE	C	NO
PONTI	C	NO
PREMOSELLO-CHIOVENDA	C	NO
ROBILANTE	C	NO
RODALLO	C	NO
ROVASENDA	C	NO
SALE LANGHE	C	NO
SALUSSOLA	C	NO
SANTHIA'	B	SI
SOLERO	C	NO
SPIGNO	C	NO
SPINETTA	C	NO
STRAMBINO	C	NO
STRESA	B	NO
STREVI	C	NO
TERZO-MONTABONE	C	NO
TORINO LINGOTTO	A	NO
TORINO P. SUSA*	A	SI
TORINO P. NUOVA**	A	SI
TORRAZZA PIEMONTE	C	NO
TORTONA	B	NO

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012 – allegato B)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
TRECCATE	C	NO
TRINO VERCELLESE	C	NO
VALENZA	C	NO
VERBANIA-PALLANZA	A	SI
VERCELLI	A	SI
VERNANTE	C	NO
VEROLENGO	C	NO
VESPOLATE	C	NO
VIGNALE	C	NO
VILLADOSSOLA	C	NO

\* Stazione intermedia dell'Area Metropolitana

\*\* Stazione di partenza/arrivo a destino dell'offerta, pertanto mai stazione intermedia.

L'elenco delle stazioni rilevanti potrà subire modifiche, da concordare con l'Agenzia, anche a seguito di riprogrammazioni del servizio e della realizzazione di nodi di interscambio programmati, nonché a seguito di migliorie e/o modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore dell'Infrastruttura; per i servizi che superano il confine regionale, interamente oggetto del perimetro del Contratto di Servizio, le misurazioni terranno conto delle rilevazioni a destino, delle stazioni di cui alla tabella 2, nonché delle stazioni intermedie rilevanti che saranno individuate in territorio ligure e lombardo.

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

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

## **PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE**

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

### **Offerta di posti**

Trenitalia deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (allegato 1), anche considerando eventuali variazioni concordate, ai sensi dell'art. 5 del Contratto.

La conformità è valutata per ogni treno circolato, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello della composizione minima di cui all'All. 1 al Contratto di servizio -

Programma d'Esercizio, definita sulla media del carico medio risultante dai dati di frequentazione, tenendo conto delle necessarie variazioni per effetto di quanto previsto all'art. 11 "Flessibilità del programma di esercizio" e all'art. 12 "Interruzione dei servizi".

Entro la fine del mese successivo a quello di riferimento, Trenitalia invia una dichiarazione mensile contenente l'elenco dei treni la cui composizione impiegata ha offerto un numero di posti inferiore rispetto a quelli della composizione di cui all'allegato 1 Programma d'Esercizio.

Per ogni non conformità della composizione minima di cui all'allegato 1 Programma d'Esercizio, come da dichiarazione mensile, è applicata una penale pari a 50 euro a treno.

### **Regolarità e Puntualità**

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

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

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

### **Regolarità**

L'indice di regolarità è calcolato mensilmente come rapporto tra treni circolati e treni programmati nel mese,

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

dove:

**Treni circolati:** numero dei treni programmati, detratti:

- treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne (inclusi gli scioperi), se non adeguatamente sostituiti;
- treni parzialmente o totalmente soppressi imputabili a Trenitalia o ad altre IF o al Gestore dell’Infrastruttura, se non adeguatamente sostituiti.

**Treno adeguatamente sostituito:** come individuato all’Allegato 1 Programma d’Esercizio, secondo il Piano d’Intervento Servizi Sostitutivi (allegato 13).

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

Regolarità del servizio: valori annuali	CMQ	CMQ
	Obiettivo 2022 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore	Obiettivo 2023 - 2031 nel caso in cui il dato di consuntivo sia $\geq$ al CMQ dell’anno precedente
%	99,7%	+ 0,1 punto

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per l’anno 2023;
  - 0,8 per l’anno 2024;
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo unitario della penale:
  - 800 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

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

Regolarità del servizio: valori	CMQ	CMQ
---------------------------------	-----	-----

<b>annuali over-performance</b>	<b>Obiettivo 2022</b> <b>esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo è minore</b>	<b>Obiettivo 2023 - 2031</b> <b>nel caso in cui il dato di consuntivo sia <math>\geq</math> all'over performance dell'anno precedente</b>
%	99,8%	+ 0,1 punto

- Importo unitario della mitigazione della penale pari a 800 euro per ogni decimo di punto di scostamento.

### **Puntualità**

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

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

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

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

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

**Treni effettuati** = numero dei treni programmati – numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi.

Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata dal gestore della rete infrastrutturale nazionale, RFI - Rete Ferroviaria Italiana, come da "Comunicazione Operativa n. 269/RFI del 30 luglio 2010", che recepisce la codifica europea delle cause di ritardo "Fiche UIC 450 -2 – edizione 2009" Fonte PIC WEB RFI.

L'indicatore %OS si misura per:

- servizio relativo a domanda di trasporto rilevante (ore 6-9 in arrivo e ore 17-20 in partenza), dal lunedì al venerdì;

- servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante (totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante), tutti i giorni della settimana.

<b>Puntualità del servizio: valori mensili</b>	<b>CMQ Obiettivo 2022 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo annuale è minore</b>	<b>CMQ Obiettivo 2023 - 2031 nel caso in cui il dato di consuntivo annuale sia ≥ al CMQ dell'anno precedente</b>
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	86,8%	+ 0,1 punto 1° incremento + 0,2 punti 2° incremento + 0,3 punti 3° incremento + 0,4 punti 4° incremento + 0,5 punti dal 5° incremento
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	89,0%	+ 0,1 punto 1° incremento + 0,1 punto 2° incremento + 0,2 punti dal 3° incremento
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,4%	+ 0,1 punto 1° incremento + 0,1 punto 2° incremento + 0,2 punti dal 3° incremento
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,1%	+ 0,1 punto dal 1° incremento

Il dato di consuntivo annuale è determinato dalla media dei consuntivi mensili dell'anno.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

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

Il coefficiente  $K_x$  è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per l'anno 2023;
  - 0,8 per l'anno 2024;
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo unitario mensile della penale:
  - Linea FR1/FR2 domanda rilevante 300 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno

- Linea FR1/FR2 domanda non rilevante 150 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno.

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

<b>Puntualità del servizio: valori mensili over-performance</b>	<b>CMQ 2022 Estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo annuale è minore</b>	<b>CMQ 2023 - 2031 nel caso in cui il dato di consuntivo annuale sia <math>\geq</math> al CMQ dell'anno precedente</b>
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	88,7%	+ 0,1 punto 1° incremento + 0,2 punti 2° incremento + 0,3 punti 3° incremento + 0,4 punti 4° incremento + 0,5 punti dal 5° incremento
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	90,7%	+ 0,1 punto 1° incremento + 0,1 punto 2° incremento + 0,2 punti dal 3° incremento
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,8%	+ 0,1 punto 1° incremento + 0,1 punto 2° incremento + 0,2 punti 3° incremento + 0,2 punti 4° incremento + 0,3 punti dal 5° incremento
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,8%	+ 0,1 punto dal 1° incremento

- Linea FR1/FR2 domanda rilevante 300 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in più.
- Linea FR1/FR2 domanda non rilevante 150 euro per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in più.

### **Informazioni all'utenza**

Il Comitato di Gestione del Contratto predispose la check list per la rilevazione delle informazioni all'utenza.

### **Informazioni all'utenza – prima del viaggio**

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

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

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, considerando il ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere applicate a seguito del compimento delle azioni previste nel primo periodo di realizzazione del Piano di intervento vendita ed informazioni, di cui all'art. 14 comma 8 del Contratto.

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

Per ogni singola non conformità rilevata dall'Agenzia si applicano le seguenti penali:

- Per le informazioni dinamiche di cui ai punti 26, 28 e 29 è applicata una penale pari a 100 euro;
- Per tutte le altre informazioni è applicata una penale pari a 25 euro.

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

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

La tipologia di informazione di cui al punto 3 relativamente all'indicazione dei punti vendita convenzionati distanti entro 350 metri, in caso di biglietteria chiusa o non presente, è resa mediante locandina da affiggere nella bacheca, laddove disponibile; detta informazione è aggiornata con periodicità almeno semestrale. Trenitalia ha inoltre attivato un nuovo servizio erogato tramite il call center gratuito attivo 24 ore su 24 - numero 800 89 20 21 - dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita.

**Informazioni all'utenza – durante il viaggio**

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

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

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni all'Agenzia annualmente.

Per ogni non conformità per convoglio, relativa alla comunicazione statica rilevata dall'Agenzia, è applicata una penale pari a 25 euro, fermo restando un importo massimo per convoglio pari a 100 euro.

Sarà conteggiata la prima rilevazione, purché effettuata dopo 10 giorni sullo stesso convoglio.

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione dinamica rilevata dall'Agenzia è applicata una penale pari a 25 euro, fermo restando un importo massimo per treno pari a 100 euro.

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

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

### **Livelli minimi di trasparenza**

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, Trenitalia e l'Agenzia pubblicano sui rispettivi portali web le informazioni e i documenti previsti dalla Delibera ART 16/2018 Misura 10, dalla 20 alla 23 della tabella di cui al precedente paragrafo "Informazioni all'utenza prima del viaggio", salvo successive modifiche ed integrazioni. Contestualmente le Parti inviano ciascuna per proprio conto le informazioni all'ART.

### **Livelli minimi di accessibilità commerciale**

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

- a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
- b) disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);
- c) funzionamento delle BSS full (rilevanti ai sensi della Delibera ART 16/2018) - biglietterie automatiche (%BAUT);

d) funzionamento delle validatrici (%VAL).

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

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

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

- biglietteria in stazione aperta (da programma) almeno 5 giorni a settimana;
- biglietteria *self service* full funzionante ove sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito;
- punto vendita convenzionato, raggiungibile a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati.

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

<b>Dotazione adeguata di canali di vendita – stazioni</b>	<b>CMQ 2022 - 2031</b>
%ACV annuale Tipologia A	100%
%ACV annuale Tipologia B	100%
%ACV annuale Tipologia C	29%

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per l'anno 2023;
  - 0,8 per l'anno 2024;
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).

- Importo annuo della penale: 300 euro per ogni punto di scostamento percentuale in meno, se dovuto a problematiche della rete di vendita diretta *self service* di cui al presente Contratto, escludendo gli atti vandalici e di sabotaggio.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

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

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

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

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

<b>Funzionamento canali telematici SBT (%BTEL)</b>	<b>CMQ</b>
	<b>%</b>
% BTEL annuale	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per l'anno 2023;
  - 0,8 per l'anno 2024;
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo unitario della penale: 1.000 euro per ogni punto percentuale
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):

- pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .
- Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

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

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle BSS full è risolto in meno di 72 ore (3 giorni lavorativi) dalla rilevazione/apertura del cartellino.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BAUT, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di guasti alle BSS full, presenti nelle stazioni di cui alla tabella 2, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore (3 giorni lavorativi) dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

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

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

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

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

<b>Funzionamento biglietterie automatiche (%BAUT)</b>	<b>CMQ %</b>
% BAUT annuale Tipologia A	100
% BAUT annuale Tipologia B	100
% BAUT annuale Tipologia C	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per l'anno 2023;
  - 0,8 per l'anno 2024;
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo annuale della penale:
  - BAUT Tipologia A: 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
  - BAUT Tipologia B: 80 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
  - BAUT Tipologia C: 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

#### **d) Funzionamento delle validatrici (%VAL)**

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolto in meno di 72 ore (3 giorni lavorativi) dalla rilevazione/apertura del cartellino.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %VAL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili come numero di guasti alle validatrici, presenti nelle stazioni, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore (3 giorni lavorativi) dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

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

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

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

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

In caso di guasto della validatrice per atto vandalico Trenitalia ne assicura il ripristino entro 30 giorni.

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per l'anno 2023;
  - 0,8 per l'anno 2024;
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo unitario della penale:
  - VAL Tipologia A: 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
  - VAL Tipologia B: 80 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
  - VAL Tipologia C: 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento;
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

### **Livelli minimi di pulizia**

Di seguito si riportano le previsioni di pulizia in vigore tra Trenitalia e il fornitore

<b>Classe di intervento</b>	<b>Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)</b>	<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>
-----------------------------	--	------------------	--------------------

PR.1	Variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta (min. 20 minuti).  A bordo	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio.	Intervento Veloce: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti.  Pulizia effettuata a bordo dal Pulitore viaggiante
PR.2	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza	Intervento di mantenimento: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela, svuotamento reflui, rifornimento acqua e accessori igienici.
PR.3	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento)	Intervento di base: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili
PR.4	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate (nei cantieri attrezzati per l'intervento) o in	Intervento accurato: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature

		corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	
--	--	--	--

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

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

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

I cicli di pulizia programmati afferiscono nel sistema di gestione informatico a un unico lotto di pulizia che copre l'intero territorio della regione Piemonte. Per consentire il monitoraggio per Contratto di Servizio, Trenitalia ha in corso uno sviluppo del sistema aziendale che si ritiene si possa completare entro l'anno 2022.

Fino al completamento dell'implementazione del sistema aziendale l'**Indicatore 1 - PULT\_EX** di esecuzione PULT\_EX1 è calcolato sull'intero perimetro regionale. L'indicatore è valutato per CONVOGLIO (ad esempio se per il convoglio sono previsti 6 cicli di pulizia ed il convoglio effettua 10 treni commerciali nella giornata, sono considerati per il convoglio i sei cicli di pulizia, senza considerare il numero dei treni commerciali effettuati).

Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono: Acqui Terme, Alessandria C.le, Alessandria OML, Alessandria OMV, Asti, Biella, Ceva, Chivasso, Cuneo, Domodossola, Fossano, Ivrea, Milano C.le, Milano P.G., Novara C.le, Novara IMC, Novi Ligure, Torino Lingotto, Torino Lingotto Platea, Torino Porta Nuova, Torino Smistamento.

**Indicatore 1 - PULT\_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile:** è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, misurata come segue

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

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% PULT_EX – classe A – PR1	100
% PULT_EX – classe B – PR2	100
% PULT_EX – classe C – PR3	100
% PULT_EX – classe D – PR4	100

PR = pulizia rotabile

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per l'anno 2023;
  - 0,8 per l'anno 2024;
  - 1,0 per tutti gli altri anni (2025-2031).
- Importo unitario annuale della penale di:
  - 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT\_EX* – classe A – PR1
  - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT\_EX* – classe B – PR2
  - 750 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT\_EX* – classe C – PR3
  - 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT\_EX* – classe D – PR4
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

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

Fino alla definizione del campione significativo tra le Parti, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dall'Agenzia in contraddittorio con il Capotreno ed entro la stazione successiva a quella di partenza del treno commerciale, secondo le check list che saranno condivise nel Comitato di Gestione del Contratto entro ottobre 2022, le penali saranno determinate in maniera puntuale, per ogni check list non conforme.

Si considera non conforme la check list riportante un numero di item negativi superiore al numero di quelli positivi (oltre il 50%).

L'importo per ogni check list non conforme è pari a:

- 250 euro per classe A – PR1;
- 500 euro per classe B – PR2;
- 750 euro per classe C – PR3;

- 1.000 euro per classe D – PR4.

Trenitalia invia la programmazione degli interventi di pulizia all'Agenzia così da consentire all'Agenzia di effettuare le rilevazioni a seconda del tipo di intervento programmato.

In relazione alla rilevazione della presenza di graffiti, saranno considerate valide le rilevazioni per la stessa carrozza dopo 10 giorni dalla prima rilevazione non conforme. È inoltre prevista una mitigazione della penale pari a € 7,00 moltiplicato per la superficie in mq dei graffiti rimossi nell'anno.

Successivamente all'individuazione tra le Parti del campione significativo e della metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale, da effettuarsi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, l'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base delle check list condivise nel Comitato di Gestione del Contratto e rilevate attraverso le verifiche ispettive a campione condotte dall'Agenzia.

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

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

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di applicazione;
  - 0,8 per il secondo anno;
  - 1,0 per tutti gli altri anni.
- Importo unitario della penale di:
  - 50 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*\_CF – classe A – PR1

- 150 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*\_CF – classe B – PR2
- 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*\_CF – classe C – PR3
- 1.000 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *PULT*\_CF – classe D – PR4
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

### **Livelli minimi di comfort del materiale rotabile**

Il Comitato di Gestione del Contratto predispose la check list per la rilevazione del comfort del materiale rotabile.

Il livello di comfort è strettamente legato all'età della flotta, che ai fini della definizione delle CMQ viene perciò suddivisa in flotta nuova e flotta restante. Fanno parte della flotta nuova i complessi TAF, POP Minuetto Elettrico, Minuetto Diesel e Vivalto e quelli che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del contratto. Fanno parte della flotta restante i complessi Media Distanza e le carrozze UICX. La differenziazione tra flotta nuova e flotta restante potrà essere rivista con effetti sul calcolo delle penali, alla fine di ogni periodo regolatorio.

Trenitalia garantisce a AMP la possibilità di visionare, recandosi presso gli uffici territoriali di Trenitalia concordandone i tempi, i report ricevuti riferiti al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*.

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

Successivamente all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno effettivamente circolato. È calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

$\%CLI\_FN = (n^\circ \text{ carrozze dotate di impianto funzionante} / n^\circ \text{ totale carrozze dotate di impianto}) \cdot 100$

<b>Funzionamento impianti di climatizzazione</b>	<b>CMQ %</b>
% CLI_FN flotta nuova	100

% CLI_FN flotta restante	75
--------------------------	----

In relazione alla dotazione del singolo treno l'indicatore sarà calcolato su un unico impianto di climatizzazione dotato della doppia funzione caldo/freddo o sui singoli impianti di riscaldamento e condizionamento.

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 10 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di applicazione;
  - 0,8 per il secondo anno;
  - 1,0 per tutti gli altri anni.
- Importo unitario della penale di:
  - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI\_FN* flotta nuova
  - 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *CLI\_FN* flotta restante
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

Fino all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia, che consentiranno di misurare la qualità secondo quanto previsto dall'ART, per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi e considerata l'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali sono determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive condotte dall'Agenzia, secondo quanto di seguito previsto.

Sarà conteggiata la prima rilevazione effettuata in qualsiasi punto del percorso, ed ogni successiva, purché effettuata dopo 10 giorni sulla stessa carrozza.

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
<b>Climatizzazione</b>	verificato da ispettori dell'Agenzia	Ad evento accertato	500 € per convoglio flotta nuova 100 € per convoglio flotta restante

**Indicatore %WC\_AFN Accessibilità e funzionamento delle toilette:**

Successivamente all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato, calcolato come rapporto tra toilette accessibili e funzionanti e il totale delle toilette presenti.

S'intende accessibile e funzionante il servizio igienico dotato di porta di accesso funzionante, dispositivo di chiusura funzionante, corretto funzionamento degli impianti sanitari (lavabo e WC), presenza di acqua nel lavabo e nel WC, impianto luce funzionante.

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

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

Accessibilità e funzionamento delle toilette	CMQ %
% WC_AFN flotta nuova	100
% WC_AFN flotta restante	70

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:

- 0,5 per il primo anno di applicazione;
- 0,8 per il secondo anno;
- 1,0 per tutti gli altri anni.
- Importo unitario della penale di:
  - 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per *WC\_AFN* flotta nuova
  - 500 per ogni punto percentuale di scostamento per *WC\_AFN* flotta restante
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

Fino all'implementazione dei sistemi aziendali e tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate sulla base delle verifiche ispettive condotte dall'Agenzia, secondo quanto di seguito previsto:

Sarà conteggiata la prima rilevazione effettuata in qualsiasi punto del percorso, ed ogni successiva, purché effettuata dopo 3 giorni sulla stessa carrozza.

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
<b>Toilette</b>	Il servizio si intende reso quando il 50% delle toilette presenti risultano in accessibili e funzionanti, con il minimo di 1 toilette se unica in tutta la composizione del treno	Ad evento accertato	500 € per convoglio flotta nuova 500 € per convoglio flotta restante

### Accessibilità

Alcuni aspetti dell'accessibilità sono legati all'età della flotta (accessibilità alle PMR e funzionamento delle porte) che in questi casi, ai fini della definizione delle CMQ, viene perciò suddivisa in flotta nuova e flotta restante. Fanno parte della flotta nuova i complessi TAF, POP, Minuetto Elettrico, Minuetto Diesel e Vivalto e quelli che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del contratto. Fanno parte della flotta restante i complessi Media Distanza e le carrozze UICX.

La differenziazione tra flotta nuova e flotta restante potrà essere rivista con effetti sul calcolo delle penali, alla fine di ogni periodo regolatorio.

### **Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità di servizi PMR**

Successivamente all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), calcolato per linea (FR1 e FR2) per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili:

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

**Numero di corse mensili accessibili e fruibili:** numero di corse mensili effettuate con materiale rotabile omologato accessibile a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle. In particolare, ai fini dell'indicatore, la corsa è considerata accessibile se è risultato presente e utilizzabile il 100% delle dotazioni previste dal relativo pittogramma.

**Numero di corse mensili programmate accessibili:** totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Disponibilità e fruibilità di servizi PMR – annuo	CMQ %
%SPMR	100

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

Trenitalia garantisce a AMP la possibilità di visionare, recandosi presso gli uffici territoriali di Trenitalia concordandone i tempi, i report ricevuti riferiti al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di applicazione;
  - 0,8 per il secondo anno;

- 1,0 per tutti gli altri anni.
- Importo unitario della penale di 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SPMR.
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

Fintanto che non saranno implementati i sistemi aziendali Trenitalia, per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive condotte dall'Agenzia, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
PMR	Il servizio si intende reso quando sui treni indicati in Orario da relativo pittogramma sulle vetture contrassegnate da apposito simbolo è presente, conforme ed utilizzabile, dotazione PMR, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	200 euro per convoglio

#### Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

Successivamente all'implementazione dei sistemi aziendali Trenitalia, per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea (FR1 e FR2) come percentuale delle corse effettuate con convogli con porte laterali e intercomunicanti funzionanti con apertura manuale e il numero delle corse effettuate. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

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

**Treno con porte funzionanti:** treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti.

Treno con porte funzionanti - annuo	CMQ %
%PAF Flotta nuova	100
%PAF Flotta restante	90

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

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di applicazione;
  - 0,8 per il secondo anno;
  - 1,0 per tutti gli altri anni.
- Importo unitario della penale di:
  - 300 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta nuova
  - 150 euro per ogni punto percentuale di scostamento per PAF – flotta restante
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $>0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

Fintanto che non saranno implementati i sistemi aziendali e tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive condotte dall'Agenzia, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
<b>Porte</b>	Il servizio si intende reso quando almeno 80% delle porte sono funzionanti nel caso di flotta nuova ed il 70% delle porte sono funzionanti nel caso di altra flotta; la penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti. Per le porte	Ad evento accertato	300 € per convoglio flotta nuova 150 € euro per convoglio flotta restante

	intercomunicanti la penale si applica nel solo caso non sia consentito il passaggio dei viaggiatori da una carrozza all'altra.		
--	--	--	--

**Indicatore %SBICI Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli):** indicatore calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea (FR1 e FR2) come rapporto tra il numero di corse mensili effettuate attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili programmate attrezzate per il trasporto biciclette totali:

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

<b>Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo</b>	<b>CMQ 2022 - 2031 %</b>
<b>% SBICI</b>	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

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

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
  - 0,5 per il primo anno di applicazione;
  - 0,8 per il secondo anno;
  - 1,0 per tutti gli altri anni.
- Importo unitario della penale di 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento per SBICI
- Coefficiente di mitigazione Kx (se obiettivo costante rispetto ad anno precedente):
  - pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'anno precedente] e [il valore medio dell'anno precedente] sia  $\leq 0$ ;
  - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è  $> 0$ .

Il coefficiente Kx è applicabile a partire dal secondo anno (2023).

Fintanto che non saranno implementati i sistemi aziendali le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive condotte dall'Agenzia, secondo quanto di seguito previsto:

<b>Fattori di controllo</b>	<b>Modalità</b>	<b>Rilevazione</b>	<b>Penale</b>
-----------------------------	-----------------	--------------------	---------------

<b>BICI</b>	Il servizio si intende reso quando sui treni indicati in Orario da relativo pittogramma sulle vetture contrassegnate da apposito simbolo è presente la dotazione BICI, salvo casi di vandalismo	Ad evento accertato	100 euro per convoglio
-------------	---	---------------------	------------------------

Fino all'adeguamento del sistema RSMS per le verifiche ispettive condotte a campione dall'Agenzia riguardo "Livelli minimi di comfort del materiale rotabile" ed "Accessibilità" si utilizzerà la check list predisposta in Comitato Tecnico di Gestione.

## OBIETTIVO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA OPERATIVA

Sono di seguito individuate le penali per il mancato rispetto degli obiettivi di cui all'allegato 3, se non influenzato dai fattori di contesto di cui al punto 18 dell'allegato stesso, e le mitigazioni in caso di over-performance.

### 1. Indicatore di efficienza operativa

Efficienza operativa PEF 22-31	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Media PEF
Costo operativo per treno-km	11,404	11,378	11,138	11,007	10,928	10,869	11,062

Penale/Mitigazione annua:

- 5.000 Euro se lo scostamento in eccesso/difetto è inferiore o uguale a 3 decimi;
- 10.000 Euro se lo scostamento in eccesso/difetto è superiore a 3 decimi.

### 2. Indicatori di efficienza – Costi

Efficienza - costi	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Media PEF
Costi Manutenzione per treno-km	3,363	3,259	3,027	2,996	2,979	2,952	3,042
Costi Manutenzione per costi operativi	29,5%	28,6%	27,2%	27,2%	27,3%	27,2%	27,5%
Costo operativo per posto-km	0,019	0,020	0,020	0,020	0,020	0,020	0,020
Costo operativo per passeggero-km	0,133	0,111	0,089	0,077	0,075	0,073	0,083
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	208,207	203,074	188,748	186,366	185,268	183,630	189,347

Penale/Mitigazione annua:

Costi Manutenzione per treno-km:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 decimo;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 decimo;

Costi Manutenzione per costi operativi:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 punto percentuale;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 punto percentuale;

Costo operativo per posto-km:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;

Costo operativo per passeggero-km:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;

Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 10 unità;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a a 10 unità;

### 3. Indicatori di efficienza – Ricavi

<b>Efficienza-Ricavi</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>Media PEF</b>
Ricavi da Traffico per treno km	3,633	5,136	6,373	7,492	7,809	8,500	7,073
Ricavi da Traffico per posto-km	0,006	0,009	0,011	0,014	0,014	0,016	0,013
Ricavi da Traffico per passeggero- km	0,043	0,050	0,051	0,052	0,053	0,057	0,053
Ricavi totali per treno-km	16,654	18,009	17,810	18,803	20,050	20,873	19,117
Ricavi totali per posto-km	0,028	0,031	0,032	0,035	0,037	0,038	0,035
Ricavi totali per passeggero-km	0,195	0,175	0,143	0,131	0,137	0,140	0,143
Coverage Ratio	32%	44%	55%	65%	67%	72%	61%

Penale/Mitigazione annua:

Ricavi da Traffico per treno-km::

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 3 decimi;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 3 decimi;

Ricavi da Traffico per posto-km:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;

Ricavi da Traffico per passeggero-km:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;

Ricavi da Traffico per treno-km:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 decimi;

Ricavi da Traffico per posto-km:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;

Ricavi da Traffico per passeggero-km:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;

Coverage Ratio:

- 5.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 punti percentuali;
- 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 punti percentuali;

#### **MANCATO RISPETTO DEL CRONOPROGRAMMA DI CONSEGNA DEI NUOVI TRENI**

L'allegato 8 Piano Investimenti detta le scadenze per l'immissione in esercizio dei nuovi treni, secondo un apposito cronoprogramma. Il mancato rispetto di dette scadenze, con ritardo superiore a quattro mesi rispetto a quanto ivi previsto, per cause attribuibili a Trenitalia, comporterà l'applicazione di una penale, a decorrere dal quinto mese, pari a € 10.000 per ogni treno per mese di ritardo.

#### **PREMIO PER L'INCREMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEI VIAGGIATORI**

È individuato un premio nei casi di incremento della Customer Satisfaction. Si verifica la condizione per il riconoscimento del premio relativo alla soddisfazione dei viaggiatori qualora si raggiungano gli obiettivi di cui alla tabella seguente:

<b>Indicatori</b>	<b>Customer Satisfaction (CS) Risultato 2019</b>	<b>Customer Satisfaction (CS) Obiettivo 2022</b>	<b>Customer Satisfaction (CS) Obiettivo per i primi 5 anni successivi</b>
-------------------	--	--	---

		(2019 + 1,0) e anni successivi nel caso in cui il dato di consuntivo anno precedente $\leq$ obiettivo anno precedente	nel caso in cui il dato di consuntivo anno precedente $>$ obiettivo anno precedente
Viaggio nel complesso	80,1	81,1	Obiettivo anno precedente + 0,1
Pulizia	60,2	61,2	Obiettivo anno precedente + 0,1
Comfort	73,2	74,2	Obiettivo anno precedente + 0,1
Informazione a bordo	73,2	74,2	Obiettivo anno precedente + 0,1
Puntualità	70,2	71,2	Obiettivo anno precedente + 0,1
Permanenza a bordo	79	80,0	Obiettivo anno precedente + 0,1
Operazioni di Controlleria		Obiettivo valutato sul risultato 2023 (prima valutazione)	Obiettivo anno precedente + 0,1
Security		Obiettivo valutato sul risultato 2023 (prima valutazione)	Obiettivo anno precedente + 0,1

Sono utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della *Customer Satisfaction* dei treni della Direzione Business Regionale (DBR), di cui all'art 15 comma 6 del Contratto, che Trenitalia effettua ogni anno. Le valutazioni vengono espresse con un voto su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione: ai fini della determinazione degli obiettivi e dei consuntivi, le valutazioni rilevate prese positivamente in considerazione saranno quelle pari o superiori al 7.

Tali indicatori e valori obiettivo saranno oggetto di revisione in occasione di ogni periodo regolatorio.

**Valore del premio annuale:** € 25.000 + iva per il raggiungimento dell'obiettivo per ciascun indicatore, fermo restando il fatto che sarà liquidato fino a concorrenza dell'importo eventualmente accantonato a credito dell'Agenzia nell'anno di riferimento.

### **INDICATORI DESCRITTIVI**

Al fine di acquisire un set di informazioni utile alla conoscenza dell'andamento del servizio relativamente alla permanenza a bordo già storicamente monitorati a cura di AMP, sono individuati i seguenti indicatori descrittivi ai quali non sono collegate penalità.

Anche questi indicatori saranno inclusi nelle check list che saranno condivise nel Comitato di Gestione del Contratto entro ottobre 2022.

- **Qualità dei sedili**
- **Pulizia della cassa esterna delle carrozze**
- **Illuminazione degli ambienti di bordo**
- **Prese di corrente**
- **Impianti di informazione sonoro e visiva**
- **Dispositivi di sicurezza per l'arresto delle sedie a rotelle**
- **Gestione adeguata dei reclami:** N. reclami con risposta entro 30 gg dal ricevimento e N. reclami con risposta oltre 30 gg dal ricevimento, nel periodo di riferimento.

## ALLEGATO 8

### Piano Investimenti

Trenitalia si impegna a garantire il piano di investimenti richiamato all’art. 17 “Politica investimenti e rinnovo del materiale rotabile” finalizzato al rinnovo del materiale rotabile, al revamping dello stesso, agli sviluppi informatici e alla tecnologia e all’ammodernamento dell’impianto manutentivo.

Di seguito il cronoprogramma degli investimenti complessivi del Contratto:

<b>Investimenti Mln€</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>Totale</b>
Acquisto MR totale	0,3	90,9	54,3	107,0	1,0	0,1	-	-	-	-	<b>253,5</b>
<i>di cui flusso Contributi AMP Acquisto MR</i>	-	<i>90,9</i>	<i>34,8</i>	<i>65,5</i>	<i>3,7</i>	<i>1,3</i>	<i>1,3</i>	<i>1,4</i>	<i>1,5</i>	<i>2,3</i>	<b>202,7</b>
Revamping	1,5	9,6	9,5	4,4	5,5	-	-	-	-	-	<b>30,5</b>
Impianti	3,4	1,8	2,1	3,9	8,0	6,9	1,4	0,5	0,5	0,5	<b>29,1</b>
Informatica	0,9	0,2	0,1	-	-	-	-	0,5	0,5	0,5	<b>2,7</b>
Tecnologie	0,1	5,2	5,3	8,2	0,4	-	-	-	-	-	<b>19,2</b>
Ciclica	12,0	6,1	5,7	8,2	9,5	11,7	12,9	17,8	21,1	19,1	<b>124,0</b>
<b>Totale Investimenti del CdS</b>	<b>18,2</b>	<b>113,8</b>	<b>77,0</b>	<b>131,7</b>	<b>24,4</b>	<b>18,7</b>	<b>14,3</b>	<b>18,8</b>	<b>22,1</b>	<b>20,1</b>	<b>458,9</b>

Di seguito il cronoprogramma stimato delle consistenze e delle tempistiche di immissione in esercizio relativo ai nuovi treni:

<b>Entrate in esercizio Acquisto (n.)</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>Totale</b>
Loco Diesel				1							<b>1</b>
POP finanziati da Regione		15	6								<b>21</b>
Rock 5 casse finanziati da Regione				6							<b>6</b>
POP finanziati da Trenitalia			2	1							<b>3</b>
Rock 5 casse finanziati da Trenitalia				3							<b>3</b>
<b>Totale</b>		<b>15</b>	<b>8</b>	<b>11</b>							<b>34</b>

La data ultima stimata di immissione in esercizio di cui al cronoprogramma è da intendersi entro il 31 dicembre delle singole annualità ivi indicate. Gli investimenti complessivi per acquisto di nuovo materiale rotabile ammontano a 253,5 milioni di euro, di cui:

- 202,7 milioni di euro di risorse in capo ad AMP;
- 50,8 milioni di euro in capo a Trenitalia.

La tabella che segue riporta l’evoluzione dell’età media del parco rotabili in funzione delle nuove immissioni e dismissioni previste. Il calcolo dell’età del materiale rotabile tiene conto dell’anno di immissione in servizio (età 0 nell’anno di immissione in servizio), escludendo le locomotive in quanto non accessibili ai viaggiatori.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
<b>Età media MR</b>	26,74	23,18	18,26	17,04	14,29	14,37	15,37	16,37	17,37	18,37

Gli **investimenti in revamping** comprendono:

- Infotainment flotta Minuetto;
- allestimento di carrozze Media Distanza rimorchiate con postazioni PRM;
- antincendio carrozze Media Distanza;
- internet a bordo flotta Rock;
- restyling su tutte le flotte;
- adeguamento tecnologico sistema informativo carrozze Vivalto;
- People Counter carrozze Vivalto.

Gli **investimenti in impianti** comprendono:

- ristrutturazione e upgrade dell'Officina Manutenzione Locomotive di Alessandria;
- manutenzione straordinaria;
- digitalizzazione della Manutenzione.

Gli **investimenti in informatica** comprendono l'aggiornamento dei sistemi informatici in uso all'Impresa, prioritariamente legati a sistemi di informazione, vendita e verifica dei titoli di viaggio. Sono stati previsti investimenti per i soli interventi cogenti, quali manovre tariffarie e/o adeguamenti a disposizioni regolatorie.

Gli **investimenti in tecnologie** comprendono prevalentemente lo sviluppo del sistema ERTMS BL3+High Density.

Gli **investimenti in ciclica** sono gli interventi di manutenzione via via necessari su tutte le flotte, secondo le regole al momento in essere.

## **ALLEGATO 9**

# **SCHEMA CARATTERISTICHE MATERIALE ROTABILE IN USO E MANUTENZIONE**

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

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

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

**Tabella 1 – Caratteristiche del materiale rotabile**

<i>Tipologia</i>								
<i>Quantità</i>								
<i>Anzianità al 01/01/20xx</i>								
<i>Numero posti a sedere</i>								
<i>Accessibilità PRM</i>								
<i>Postazione HK</i>								
<i>Toilette PRM</i>								
<i>Piano ribassato</i>								
<i>Sonorizzazione</i>								
<i>Wifi</i>								
<i>Videosorveglianza</i>								
<i>Indicatori di fermata / video</i>								
<i>Trasporto bici</i>								
<i>Prese elettriche</i>								
<i>Prese elettriche ricarica bici</i>								
<i>Porta bagagli</i>								
<i>Tavolini</i>								
<i>Climatizzazione</i>								
<i>illuminazione LED</i>								
<i>Contapersone</i>								
<i>Alimentazione</i>								
<i>Peso assiale</i>								
<i>Velocità max</i>								
<i>Accelerazione m/s<sup>2</sup></i>								
<i>Porte automatiche per lato</i>								
<i>Larghezza porte</i>								

## MANUTENZIONE DEL MATERIALE ROTABILE E IMPIANTI

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

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

- “**manutenzione di 1° Livello**”, di tipo conservativo, volta a ridurre la probabilità di guasto o degradazione del funzionamento di un’entità o di un componente. Detta tipologia di manutenzione mira a preservare i degni degli standard prestazionali che l’utilizzo del materiale provoca.
- “**manutenzione di 2° Livello o manutenzione Ciclica**”, è effettuata in Officine (OMC) appositamente strutturate ed organizzate con personale specialistico. Detta tipologia di manutenzione è effettuata allo scopo di ripristinare le condizioni di qualità e affidabilità originarie, preservando la vita utile dei mezzi. Essa ha impatti economici più significativi di quella di 1° Livello e può avere tempi di realizzazione lunghi.

La frequenza delle operazioni di manutenzione programmata dipende dalla percorrenza chilometrica effettuata dai mezzi e orientativamente il 1° livello comprende tutte le manutenzioni effettuate entro 900.000 – 1.250.000 km, arrivati ai quali i rotabili sono inviati al 2° livello di manutenzione.

b) **manutenzione correttiva**, effettuata a seguito della rilevazione di un’avarìa, anche potenziale, volta a consentire che il bene possa proseguire di assolvere alla funzione sua propria.

Negli ultimi anni si è affiancata la manutenzione predittiva che valuta e preserva la vita utile di alcuni singoli componenti principali, consentendo di modificare le scadenze manutentive programmate in ragione dello stato del singolo assieme, con effetti positivi sulla regolarità di esercizio e sulla disponibilità dei rotabili con conseguente efficientamento dei costi.

Trenitalia fornisce entro la fine di marzo di ogni anno i dati consuntivati, relativi alle ore di manutenzione dei rotabili svolte internamente da Trenitalia oggetto del CdS riguardanti il 1° livello, dell’anno precedente. Tali dati, senza sostanziali modifiche di asset e/o interventi impattanti/specifici, costituiscono riferimento per la stima delle ore di manutenzione programmata dell’anno corrente.

**Tabella 2a – manutenzione rotabili**

<i>Tipologia</i>								
<i>Quantità</i>								
<i>Anzianità al 01/01/20xx</i>								
<i>ore Manut. progr. Anno precedente</i>								

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

La Manutenzione Ordinaria delle infrastrutture dell'IMC (Impianto Manutenzione Corrente) viene svolta tramite contratti di Global Service per la piccola manutenzione ordinaria. Sono inoltre previsti, con cadenza semestrale/annuale o secondo i dettami di legge, verifiche e controlli degli impianti elettrici, della rete idrica, fognaria e delle emissioni in atmosfera.

Trenitalia ha inoltre in essere contratti di manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria interna ai propri impianti (programmata e correttiva su segnalazione). Per eventuali ulteriori necessità vengono predisposti capitolati specifici assegnati mediante affidamento diretto o gara a seconda dei casi.

**Tabella 2b – manutenzione impianti**

<i>Tipologia</i>	Impianto di	Descrizione Lavorazioni

## **ALLEGATO 10**

### **Regolamento del Comitato Tecnico di Gestione**

#### **Componenti del Comitato**

Il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di Servizio per il Trasporto Pubblico Ferroviario di Interesse Regionale e Locale nella Regione Piemonte tra l’Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia S.p.a. anni 2022 –2032 è costituito da:

- a) due Rappresentanti di Trenitalia, tra cui il Direttore Regionale;
- b) due Rappresentanti dell’Agenzia.

Il Comitato è presieduto da uno dei Rappresentanti dell’Agenzia.

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

#### **Regole di composizione**

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

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

La partecipazione ai lavori del Comitato sia dei Rappresentanti delle Parti sia dei loro collaboratori e di eventuali esperti esterni non comporta riconoscimento di compensi o gettoni di presenza.

#### **Convocazione del Comitato**

L’Agenzia provvede alle convocazioni del Comitato, anche su richiesta di Trenitalia; in quest’ultimo caso la convocazione deve avvenire entro 15 giorni dalla richiesta.

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

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

Nella convocazione sono specificati giorno, ora e sede della riunione.

Trenitalia normalmente predispone una relazione di sintesi sugli argomenti all’ordine del giorno, contenente la posizione di entrambe le Parti, che invia all’Agenzia della Mobilità Piemontese prima della data fissata per la seduta del Comitato, allo scopo di agevolare la trattazione degli stessi.

Trenitalia è incaricata di redigere il verbale che sarà sottoscritto da entrambe le Parti al termine della riunione. Il verbale dovrà indicare:

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

Il verbale deve essere sottoscritto in ogni sua parte, allegati inclusi, dai Rappresentanti presenti alla seduta.

### **Compiti del Comitato**

I compiti del Comitato sono definiti all'art. 20 del Contratto di Servizio e i Rappresentanti delle Parti agiscono in coerenza con le previsioni contrattuali.

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

### **Decisioni**

Le decisioni del Comitato sono prese a maggioranza dei voti.

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

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

### **Sedute del Comitato**

Le riunioni del Comitato si svolgono, normalmente, almeno con cadenza trimestrale.

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

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

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

### **Rinvio**

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente regolamento, si fa rinvio al Contratto di Servizio ed alle norme di legge vigenti.

## **ALLEGATO 11**

Il presente schema di Carta dei Servizi è predisposto tenuto conto delle previsioni di cui alla Direttiva 27/01/1994, alla L. 14/11/1995 n. 481, al DPCM 30/12/1998, all'art. 11 D. Lgs. 286/1999, alla LR 01/2000, alla DGR 15/02/2019 n. 8405, alla Delibera ART 154/2019.

### **Schema**

### **Carta dei Servizi**

### **Direzione Regionale Piemonte**

## **Presentazione dell’Azienda**

### **I Principi Fondamentali**

Sicurezza del viaggio

Sicurezza dei passeggeri

Uguali diritti

Continuità del servizio

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Qualità del servizio

### **Informazioni sintetiche sui servizi offerti**

La Direzione Regionale Piemonte: l’offerta

L’offerta in Regione – Novità

L’orario e le proposte commerciali

La flotta

Interruzioni programmate

Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere un titolo di viaggio

Comprare biglietti e abbonamenti per viaggi all’interno della Regione o tra due o più Regioni

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

Biglietto regionale acquistato on line (sito internet, Mobile site e App)

Nuovo biglietto digitale regionale

La nuova App Trenitalia

Trenitalia social caring

Tap & Tap un nuovo modo di viaggiare

Viaggiatreno

Persone con disabilità e a ridotta mobilità

La Carta Blu

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Bagagli a mano

Animali a bordo

Intermodalità

### **Obiettivi**

### **Aspetti relazionali con Trenitalia**

Riconoscibilità e Presentabilità

Comunicare con Trenitalia

Per saperne di più

## **Tutela dei passeggeri**

Ultimo collegamento della giornata, rimborsi, indennità, reclami bonus ed assistenza durante il viaggio

Ultimo collegamento

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

Diritto all'indennità per biglietto singolo

Diritto all'indennità per titolari di abbonamento

Diritto all'indennità per persone a ridotta mobilità

Biglietto globale – indennità di ritardo per combinazioni di viaggio miste Trenitalia

Come richiedere i rimborsi e le indennità

Gli interventi di assistenza

Reclami

Inviare reclami

Ritardo della risposta - Indennizzo

La Conciliazione Paritetica

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)

Rendicontazione dei reclami

Copertura Assicurativa

## **I Diritti ed i Doveri del passeggero**

Suggerimenti per un viaggio sicuro

## **Ricerche di mercato e Customer Satisfaction**

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

## **Elenco e recapiti delle Associazioni dei consumatori e dei disabili**

La Carta dei Servizi viene redatta con riferimento al servizio regionale svolto da Trenitalia nell'ambito dell'intero territorio della Regione Piemonte, allo scopo di fornire ai passeggeri dei servizi ferroviari piemontesi un documento contenente tutte le informazioni e le specificità dei servizi eserciti.

L'aggiornamento/integrazione dell'elenco e dei recapiti delle Associazioni dei consumatori e dei disabili è comunicato dall'Agenzia a Trenitalia nel termine di cui all'art. 16 del Contratto.

## ALLEGATO 12

### Procedure di aggiornamento del programma di esercizio

Si riporta di seguito, in forma tabellare, la procedura per la formazione e l'eventuale adeguamento intermedio dell'orario annuale, che le Parti intendono adottare nell'ambito del presente Contratto di Servizio, di cui al PIR del Gestore dell'Infrastruttura.

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

<b>Step</b>	<b>Scadenza</b>	<b>Attività</b>
1	10 marzo	Trenitalia e l'Agenzia concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l'orario del successivo mese di dicembre.
2	Entro il mese di aprile <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con l'Agenzia al punto 1, e ne trasmette copia all'Agenzia stessa.
3	Mese di luglio  Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI  <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia trasmette all'Agenzia il progetto orario elaborato dal GI con le eventuali comunicazioni di rigetto di tracce o proposte alternative. Nei 10 giorni successivi, l'Agenzia e Trenitalia concordano le decisioni in merito e la posizione da tenere nel caso sia necessario presentare osservazioni al GI.
4	Fine luglio	L'Agenzia invia a Trenitalia un parere vincolante per l'accettazione del progetto orario con le eventuali osservazioni e/o modifiche necessarie, che Trenitalia invierà al GI entro la prima settimana di agosto (scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR).
5	Mese di novembre  Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI  <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia trasmette all'Agenzia il progetto orario definitivo nazionale approvato dal GI.

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

Step	Scadenza	Attività
1	<b>5 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità</b>	Trenitalia e l’Agenzia concordano le tracce da richiedere al Gestore della Infrastruttura (GI) per l’adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità.
2	<b>4 mesi prima rispetto alla data di adeguamento intermedio dell’orario in corso di validità</b> <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia presenta al GI le richieste di tracce, precedentemente concordate con l’Agenzia al punto 1, e ne trasmette copia all’Agenzia stessa.
3	<b>Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte del GI</b>  <i>(scadenza pubblicata nel Prospetto Informativo Rete-PIR)</i>	Trenitalia trasmette all’Agenzia il progetto orario elaborato dal GI con le eventuali comunicazioni di rigetto di tracce o proposte alternative. L’Agenzia e Trenitalia concordano le decisioni in merito e la posizione da tenere nel caso sia necessario presentare osservazioni al GI.
4	<b>Entro 15 giorni dalla comunicazione di Trenitalia relativamente al progetto orario trasmesso dal GI (punto 3)</b>	L’Agenzia invia a Trenitalia un parere vincolante per l’accettazione del progetto orario con le eventuali osservazioni e/o modifiche necessarie, che Trenitalia invierà al GI entro i termini pubblicati nel Prospetto Informativo Rete-PIR.

## ALLEGATO 13

### **Piano di intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse – Misura 7**

Contratto di Servizio con Agenzia della Mobilità Piemontese

#### **Obiettivi ed impegni**

Il Piano è relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio prevista dal titolo di viaggio con un “adeguato servizio sostitutivo”, in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse.

In particolare il Piano definisce:

- le casistiche di disservizio;
- le procedure adottate e le modalità organizzative;
- le modalità di accesso al servizio sostitutivo;
- le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e all’Agenzia;
- le condizioni di assistenza ai passeggeri.

#### **Casistiche di disservizio**

Con riferimento all’art. 13 del presente Contratto di Servizio, si individuano tre casistiche di disservizio che determinano differenti modalità di sostituzione:

1. interruzione di linea programmata: Trenitalia predispone una rimodulazione dell’offerta concordata con l’Agenzia che può prevedere anche l’utilizzo di autobus e il conseguente aggiornamento dei sistemi di vendita, non appena tecnicamente fattibile;
2. soppressione di treno: sostituzione del treno soppresso, anche parziale, sostituito da treno successivo e/o autoservizio sostitutivo, laddove non sostituito da treno successivo. I casi in cui è possibile prevedere la sostituzione di un treno soppresso con quello successivo sono individuati dall’allegato 1 “Programma di Esercizio”, come meglio si dirà nel prosieguo (§ Programmazione del Servizio Sostitutivo).

3. Interruzione di linea accidentale: Trenitalia predispose un programma di servizi sostitutivi adeguato a garantire la mobilità degli utenti per tutto il periodo dell'interruzione e fino alla ripresa del servizio programmato.

L'autoservizio sostitutivo del treno soppresso può prevedere il ricorso ad autobus, a taxi e al Noleggio con Conducente (NCC), in funzione del numero e delle caratteristiche dei viaggiatori e della disponibilità dei mezzi.

## **Procedure adottate – documentazione di riferimento**

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ, laddove con il termine “Sicurezze” si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il **SIGSQ**, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, 14001, UNI ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo “Biosafety Trust Certification” (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall'organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Trenitalia affida a Busitalia Rail Service (BIRS), partecipata al 100% da Busitalia Sita Nord, impresa del gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Spa, gli autoservizi sostitutivi in caso di interruzioni e soppressioni accidentali anche parziali, qualora Busitalia Rail Service non riesca a svolgere direttamente il servizio si avvale di fornitori sub-affidatari individuati tra gli iscritti ad un Sistema di Qualificazione ai sensi dell'art. 128 del Codice Appalti.

In caso di indisponibilità dei vettori iscritti al Sistema di Qualificazione e in considerazione della necessità di sopperire all'emergenza in tempi rapidi, Busitalia Rail Service ricorre anche ad altri operatori qualificati del settore.

Nel caso di ricorso a taxi o NCC, si acquistano servizi diretti dai gestori autorizzati presso le località interessate.

L'attivazione degli autoservizi sostitutivi, in occasione di eventi accidentali che interferiscono con la regolare circolazione dei treni, e che ne determinano la soppressione, è affidata alla Sala Operativa Regionale (SOR).

## **Programmazione del Servizio Sostitutivo**

Il Contratto di Servizio, all'allegato 1 "Programma di Esercizio", individua per le casistiche di disservizio di cui ai punti 2 e 3 in funzione del distanziamento temporale rispetto alla corsa successiva i treni che possono essere sostituiti, in caso di soppressione, con il treno successivo.

Tale allegato è stato predisposto considerando la corsa immediatamente successiva a quella soppressa come la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo se, di massima e salvo eccezioni, è programmata entro 60 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione della corsa, ed effettua le stesse fermate. Nell'allegato sono anche previste eventuali sostituzioni parziali.

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

In particolare:

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

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

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

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

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

- l'eventuale numerosità dei passeggeri a bordo, che è direttamente più che proporzionale alla difficoltà di operare un intervento tempestivo;
- la capillarità degli operatori, in relazione alle caratteristiche della Regione, che rendono pertanto lunghi i percorsi di invio;
- le condizioni di traffico che rendono imprevedibili i tempi di arrivo sul luogo dei servizi sostitutivi;
- i percorsi stradali che, in determinati bacini di traffico ferroviario, rendono più lungo il viaggio stradale rispetto a quello ferroviario (del treno successivo, ancorché non previsto entro i 30 minuti);
- la stagionalità, il giorno feriale o festivo in cui avviene la sostituzione;
- l'orario della richiesta di intervento, che laddove coincida o con la fascia di maggior utilizzo dei bus da parte dello stesso Fornitore per propri servizi o orari notturni, non consente un intervento tempestivo.

Alla luce di quanto sopra è stato, pertanto, condiviso con l'Agenzia che, in un percorso progressivo, il tempo di intervento per il primo periodo (di tre anni) sia posto pari a 60 minuti.

Per la clientela a bordo del treno soppresso, se fermo in linea, la SOR in accordo con il Personale di Bordo (PdB) si attiva affinché si effettui, laddove possibile, il trasbordo in linea, oppure il trasbordo su autobus sostitutivo o il ricorso ad un locomotore di soccorso che consenta di far arrivare il treno nella prima stazione utile, dove i viaggiatori potranno proseguire con il viaggio.

### **Modalità di accesso al servizio sostitutivo**

I bus sostitutivi sono identificabili da un'apposita segnaletica riportante “*Servizio sostitutivo Trenitalia*” e, ove possibile, con l'indicazione della destinazione. Laddove possibile per le condizioni stradali e di sicurezza del viaggiatore, l'autobus effettua la fermata nei pressi della stazione/fermata ferroviaria; se non è possibile perché distante, è affissa apposita informazione statica in stazione, riportante il punto di fermata dell'autobus.

Nei casi delle stazioni e delle fermate di cui all'allegato 1 al presente Piano, il servizio sostitutivo viene erogato in punti di fermata distanti dalla stazione/fermata oppure non può essere erogato per la mancanza del livello minimo di sicurezza stradale. L'impossibilità di servizio sostitutivo, condivisa con l'Agenzia, è adeguatamente comunicata alla clientela in stazione. L'Agenzia si farà promotrice con le Amministrazioni competenti affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza, al fine di superare l'esclusione descritta.

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

Il viaggio in autobus sostitutivo è considerato di seconda classe e, pertanto, per quanti in possesso di biglietto di prima classe è previsto il rimborso della differenza. Nel caso di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus, viene predisposto dalla SOR un servizio dedicato con Taxi/NCC.

In caso di ultimo collegamento della giornata, qualora non fosse possibile assicurare il trasporto a destino con servizio sostitutivo di qualsiasi tipologia, viene garantito il pernottamento presso un hotel individuato dalla SOR.

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

Al verificarsi dell'anomalia alla circolazione o in occasione di ogni singolo disservizio, Trenitalia avvisa tempestivamente la clientela fornendo informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, a bordo dei treni e a terra, laddove presente personale, presso gli impianti di stazione e fermata, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, la clientela viene informata:

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

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

- in stazione: l'informazione viene fornita dal Gestore dell'Infrastruttura attraverso annunci sonori e i monitor, laddove presenti, e da Trenitalia, laddove presenti postazioni di Customer Care;
- alla clientela registrata al sistema di informazione “*smart caring*”, disponibile tramite App Trenitalia, previa attivazione delle notifiche per i treni di interesse, che consente di essere informati sulle condizioni di viaggio su tutta la linea, permettendo di sapere se la circolazione dei treni è interrotta o perturbata, nonché le ragioni del disagio;
- sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* “Infotraffico” presente sulla *homepage* del sito [trenitalia.com](https://www.trenitalia.com) e tramite l'App di Trenitalia, ove è possibile verificare in tempo reale lo stato del traffico ferroviario nazionale, l'andamento del proprio treno, possibili interruzioni di linea, cancellazioni nonché l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

La modalità di comunicazione all'Agenzia segue quanto definito nel testo contrattuale.

## **Condizioni di assistenza ai passeggeri**

In caso di anomalità alla circolazione, la prima assistenza a bordo dei treni viene fornita dal personale di bordo, mentre nelle stazioni e fermate presenziate è effettuata dal personale di vendita e/o assistenza.

Qualora il treno maturi un ritardo di oltre 60 minuti, laddove possibile, vengono messi a disposizione dei clienti, a bordo o in stazione all'arrivo, generi di conforto.

In caso di anomalità prolungata, Trenitalia attiva il numero verde gratuito dedicato all'informazione alla clientela e la Direzione Regionale predispone presidi di informazione ed assistenza, anche ricorrendo, laddove possibile, al personale di Customer Care Regionale.

Da maggio 2021 è attivo il canale *Instagram* “Trenitalia Regionale” e da giugno 2022 è attivo il canale Facebook “Il Regionale di Trenitalia” dove, 7 giorni su 7 dalle ore 7 alle ore 21, è dedicato un servizio di *Social Caring* per rispondere ai clienti che, tra le altre, necessitano di informazioni su anomalità di circolazione e servizi sostitutivi.

## **Interventi di sviluppo**

Quanto sopra esposto, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo di breve periodo (3 anni).

Per gli interventi di più lungo periodo, considerando il rapido sviluppo tecnologico e la rapida obsolescenza dei sistemi, si ipotizza che nel prossimo futuro l'informazione digitalizzata prenda sempre più piede, fino a diventare di fatto l'unico canale di informazione. Pertanto, tutti gli interventi in qualche modo ipotizzabili saranno concentrati sul canale telematico; tale proiezione sarà comunque oggetto di definizione nell'ambito delle revisioni periodiche del Piano.

## **Costi e modalità di finanziamento**

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

Laddove i costi degli interventi non sono ancora stati quantificati né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti. A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del presente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti derivanti dall'articolo 8 (cfr PEF/CER) a credito della stessa.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di cui al Contratto di Servizio.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi a lungo termine potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

## **Monitoraggio**

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati annualmente nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, durante il quale saranno trattati ad esempio le eventuali criticità monitorate o le proposte migliorative da attuare.

## **Revisione ed aggiornamenti**

Il presente Piano sarà aggiornato almeno ogni tre anni e condiviso tra le Parti.

**ALLEGATO 1 - Tabella “Punti di fermata dei servizi sostitutivi distanti dalla stazione/fermata”**

<b>STAZIONE</b>	<b>PUNTO DI FERMATA</b>
Belgirate	Bivio FS. SS33
Bistagno	SS30 ang. C.so Carlo Testa (PL)
Bolzano Novarese	Bivio FS, SS229 via per Gozzano
Borgo Revel	S.S.31 altezza sottopasso
Leseigno	Via Nazionale, Bivio Stazione FS
Merana	SS30 prossimità stazione FS
Trinita` B. V.	bivio FS s.s.28
Vaprio d`Agogna	SS229 bivio FS via Novara

## **ALLEGATO 14**

### **Piano di intervento vendita ed informazioni ex Delibera ART 16/2018 - Misura 11 punto 12**

#### **Obiettivi ed impegni**

Il Piano ha ad oggetto le azioni da attivare per migliorare l'esperienza di viaggio della clientela, facilitando l'informazione prima del viaggio e l'acquisto dei biglietti e abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l'utilizzo del treno.

L'attuale sistema di informazione e vendita commerciale è caratterizzato da un elevato livello di capillarità, sia dei canali di vendita diretta sia indiretta.

Le scelte operate negli anni hanno consentito un progressivo efficientamento dei costi unitamente all'incremento dei punti vendita, in ragione delle strategie commerciali adottate, delle nuove tecnologie disponibili e degli investimenti operati.

La Delibera ART 16/2018 individua specifici parametri di valutazione dell'accessibilità all'acquisto.

In tal senso, è obiettivo di Trenitalia e dell'Agenzia traguardare la progressiva piena rispondenza alle previsioni della suddetta Delibera, favorendo le condizioni tali per limitare il più possibile - e circoscrivendolo quindi a casi limite - l'acquisto a bordo senza maggiorazione, che non si coniuga con le politiche di controlleria, sicurezza e lotta all'evasione poste in essere già negli ultimi anni. A tale riguardo, Trenitalia opera nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento 1371/2007 e tenuto conto in particolare dell'art. 10 comma 4 del Decreto Legislativo 70/2014, disponendo quindi l'acquisto a bordo senza maggiorazione nei casi previsti. Le Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia tengono conto di queste prescrizioni.

L'esperienza maturata e i dati raccolti hanno dimostrato che, soprattutto nelle tratte ad alta frequentazione, la possibilità di acquisto a bordo treno senza maggiorazione rappresenta un forte deterrente all'acquisto del biglietto prima di salire a bordo, anche laddove possibile, così favorendo casi di evasione ed elusione e rendendo più complicata l'attività di controlleria, a discapito della sicurezza dei viaggiatori e del personale di bordo.

In particolare gli obiettivi del presente Piano di Intervento sono relativi a:

#### **1) INCREMENTO DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE**

Porre in essere tutte le azioni che possano nel primo triennio (2022-2024) e nel restante periodo contrattuale - in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo - assicurare che le stazioni/fermate ricadenti nel territorio regionale del Piemonte ambito del presente Contratto siano

dotate di almeno un canale di vendita a terra, salvo i casi limite, considerato che il canale di vendita on line è già sempre assicurato.

## **2) INCREMENTO DELLA VENDITA DIGITALIZZATA**

Trenitalia, da anni, si è dotata di un sistema di vendita attraverso canali telematici che hanno visto crescere rapidamente negli ultimi anni la quota di vendite e che sono caratterizzati da un livello di soddisfazione nell'uso molto alto, che riguarda non soltanto la clientela più giovane, consentendo al viaggiatore di qualunque fascia di età di procedere all'acquisto del titolo di viaggio ovunque si trovi, anche comodamente da casa.

In tale ottica dal 2019 Trenitalia ha attivato nuovi sistemi di pagamento collegati alla vendita su mobile (p.es. pagamento tramite l'utilizzo del credito telefonico, pagamento mediante nuovi sistemi di ultima generazione tipo apple-pay, etc) in collaborazione con i maggiori player nel settore della telefonia (TIM, Vodafone, Wind-3) e dei circuiti di pagamento.

In un'ottica di sempre crescente telematizzazione, Trenitalia intende incrementare le possibilità di acquisto digitale e, pertanto, ha pianificato di implementare ulteriormente i propri sistemi di vendita, con l'obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio *door to door*.

## **3) REALIZZAZIONE DELL'EFFICIENTAMENTO DEL PROCESSO DI VENDITA**

L'obiettivo di incremento dell'accessibilità commerciale che il Piano si pone di realizzare è perseguito puntando a contemperare le esigenze di efficientamento del processo di vendita che Trenitalia persegue e del quale si è tenuto conto nella redazione del Piano Economico Finanziario (PEF) allegato al Contratto di Servizio. Al fine di raggiungere tale equilibrio gli interventi, dettagliati nel prosieguo, sono stati previsti secondo tempistiche che consentono di perseguire l'efficientamento, allo stesso tempo mantenendo qualità e attrattività del servizio e garantendo ai passeggeri la massima accessibilità commerciale. Altri interventi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.

## **4) RICERCA DELLA SOLIDITA' DELLA RETE DI VENDITA**

Gli interventi che secondo il presente Piano si intende porre in essere (dettagliati di seguito) hanno l'obiettivo di assicurare una rete di vendita che sia anche adeguata alle condizioni e situazioni socio-territoriali e demografiche. In particolare, sono state esaminate le singole realtà e si è condiviso con l'Agenzia che vi sono alcune stazioni/fermate non presidiate che sono particolarmente soggette ad atti di microcriminalità, quali vandalizzazioni, sabotaggi e tentati furti con scasso (ad esempio, Trecate e Saluggia).

Per tali stazioni/fermate si è valutata pertanto l'opportunità di installare una *self* “solo *Pos*”, evitando la collocazione di “biglietterie *self service* completamente funzionanti” ai sensi della Delibera ART 16/2018 (*self service full*): ottemperare all'obbligo previsto dalla Delibera, a parità di altri tipi di azioni, esporrebbe non solo Trenitalia e il committente ad un possibile danno in termini economici, ma si tradurrebbe anche in un possibile danno all'utenza, alla quale sarebbe nei fatti impedito l'utilizzo del canale di vendita vandalizzato/sabotato/derubato. Qualora si dovessero riscontrare maggiori criticità rispetto a quanto sopra descritto, si condividerà eventualmente l'opportunità di procedere con una riallocazione delle *self*. In tali impianti non presidiati, ove possibile, Trenitalia si propone di garantire l'accessibilità commerciale facendo ricorso al canale di vendita indiretta (non direttamente gestito da Trenitalia, di cui alla rete di vendita facente capo alle agenzie di viaggio e ai Punti Vendita), sempre affiancato dal canale telematico o comunque disintermediato.

## **5) RAGGIUNGERE LA PIENA RISPONDENZA DELLE COMUNICAZIONI ALLE INDICAZIONI DELLA DELIBERA ART 16/2018**

Trenitalia assicura, attraverso i propri canali di vendita intermediata e disintermediata (ovvero senza un operatore che provveda alla vendita), che adottano la piattaforma di vendita PICO di Trenitalia, l'informazione utile ai viaggiatori per conoscere, programmare e scegliere il proprio viaggio, secondo i diversi parametri di gradimento.

La restante rete di vendita si configura di fatto come una rete di distribuzione, laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio. Peraltro, al momento, tale rete di vendita è limitata al solo prodotto regionale, caratterizzato da una tariffa definita dalla Regione/Agenzia e, per i viaggi fra due o più regioni, dalla Conferenza delle Regioni e Province Autonome, e da un viaggio senza prenotazione.

In ordine a quest'ultimo punto, a seguito delle implementazioni rese necessarie in occasione della emergenza epidemiologica, è in corso di sperimentazione per alcuni treni regionali, un sistema di contingentamento.

Con riferimento alla Delibera ART 16/2018, rispetto alla quale Trenitalia è impegnata in un continuo miglioramento, l'informazione al passeggero in ogni fase del viaggio costituisce un obiettivo primario per garantire una comunicazione sempre più facile, completa e integrata, tenuto conto anche degli sviluppi informatici che si intende porre in essere come dei conseguenti costi.

### **Procedure adottate – documentazione di riferimento**

La qualità dei servizi di Vendita e Informazione viene perseguita da Trenitalia mediante l'adozione di procedure operative che fanno parte del Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità - SIGSQ

(laddove con il termine “Sicurezze” si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il **SIGSQ**, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard UNI EN ISO 9001, ISO 14001, UNI ISO 45001, è stato strategicamente implementato e viene costantemente mantenuto attivo da Trenitalia allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l’ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo “Biosafety Trust Certification” (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall’organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Di seguito la documentazione di riferimento di Trenitalia per la Vendita e l’Informazione:

- Comunicazione Organizzativa (CO) n. 449 della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo del 28/08/2014 “*Procedura di Vendita Diretta*”;
- Istruzione Operativa della Divisione Passeggeri Regionale – Commerciale Regionale 02 “*Gestione della Vendita Diretta della Divisione Passeggeri Regionale*”;
- Istruzione Operativa della Divisione Passeggeri Regionale – Commerciale Regionale 01 “*Gestione delle ETS 82-100-105 della Divisione Passeggeri Regionale*”, laddove per ETS si intende la biglietteria self service;
- Istruzione Operativa della Direzione Business Regionale – Commerciale Regionale 08 del 23/12/2021 “*Linee Guida per l’Assistenza Clienti della Direzione Business Regionale*”;
- CO n. 244.1 della Direzione Pianificazione Industriale del 1° aprile 2008 “*Gestione della comunicazione alla clientela in caso di variazioni programmate della circolazione ed eventi particolari*”.
- Istruzione Operativa della Direzione Business Regionale – Direzione Regionale Piemonte - I.O 45 “*Gestione Grandi Eventi*”.

## **IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

**Ricognizione del sistema di vendita presente sul territorio del Piemonte ambito del presente Contratto.**

Ad avvio del Contratto, nell’area geografica di riferimento, la rete di vendita è costituita da:

- n. **16** biglietterie di stazione;
- n. **71** biglietterie self service (n. 24 di tipo full “banconote+monete+pos”, n. 17 “monete+pos” e n. 30 “solo pos”);
- n. **2.233** punti vendita esterni convenzionati con la Direzione Business Regionale.

Secondo quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018, a fronte di n. **80** stazioni che espletano servizio viaggiatori nel territorio ambito del presente Contratto, 38 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti 42 stazioni ne risultano prive.

Si rappresenta che le n. 42 stazioni prive di adeguata rete di vendita hanno una frequentazione (in termini di rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero dei passeggeri serviti nel Piemonte) mediamente al di sotto del 0,7% (fonte: dati di frequentazione relativi al mese di novembre dell’anno 2019 valutata in un giorno feriale medio).

Sono dotate di adeguati sistemi di vendita anche 11 delle 49 fermate del territorio regionale.

### **Ricognizione del livello delle informazioni**

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, distinguendole tra prima del viaggio e durante il viaggio e tra statiche e dinamiche, che devono essere garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), secondo quanto previsto nelle tabelle sottostanti:

### Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

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

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

Le informazioni fornite da Trenitalia attraverso i canali biglietterie in stazione, contact center, sito internet, canale Mobile/APP e Agenzie di Viaggio sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera; al momento si registra una parziale rispondenza in relazione alle biglietterie Self Service (punto 4 della tabella), per la quale si rimanda alla sezione “Informazione - AZIONE *Biglietterie Self Service*”.

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, pur riconoscendone l'importanza in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, la considerazione del ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica ne fa registrare una parziale rispondenza. Rispetto a quanto evidenziato, considerata l'importanza del canale in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, si condivide

con l’Agenzia l’obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento a quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018.

### Informazioni durante il viaggio: statiche

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

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

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

Inoltre in tutte le risposte ai reclami della clientela è riportata la seguente dicitura “*E’ possibile presentare segnalazioni all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n°1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) ovvero inviando l’apposito “Modulo di reclamo” - disponibile sullo stesso sito internet dell’ART – all’indirizzo di Via Nizzeja 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all’indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).”.*

**Informazioni durante il viaggio: statiche e dinamiche**

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

Trenitalia ha adottato procedure per garantire la conformità a quanto disposto dalla richiamata Delibera. In occasione di avvenimenti che determinino anomalie alla circolazione, alla clientela sono fornite tempestivamente informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, a bordo treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

In caso di anomalità della circolazione, la prima informazione, anche se non completa, viene fornita dal personale di bordo appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti. Il personale di bordo inoltre assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa del ritardo o della soppressione, e in quest'ultimo caso l'indicazione delle modalità di sostituzione.

Inoltre, sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* “Infotraffico” presente sulla *homepage* del sito Trenitalia.com e tramite l’App di Trenitalia, il viaggiatore può verificare in tempo reale lo stato del traffico ferroviario nazionale e l’andamento del proprio treno.

Sulla stessa pagina Trenitalia pubblica le modifiche programmate alla circolazione in funzione dei lavori del Gestore dell’Infrastruttura ferroviaria. Trenitalia per le modifiche programmate alla circolazione con significativo impatto sui passeggeri fornisce tempestiva informazione anche a mezzo del sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE.

## **Interventi operativi di periodo**

Primo triennio: (2022 – 2024)

Tutte le azioni riportate di seguito, ad eccezione di quanto esplicitamente specificato, sono stimate a PEF.

### **INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA**

Si prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta attraverso le biglietterie ed un potenziamento dei canali ad esse alternativi (quali sito Trenitalia, App Trenitalia, biglietterie self service, Punti Vendita Terzi, agenzie di viaggio), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell’acquisto dei titoli di viaggio.

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

In ottica di miglioramento della rete di vendita diretta, Trenitalia sta riconfigurando la rete di vendita oggetto del presente Contratto in *Flagship store* e *Classic store*, in relazione all’entità della domanda servita. Nel dettaglio:

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

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

#### **AZIONE - Ottimizzazione della rete di vendita Self service: RIALLOCAZIONE PARCO SS FULL**

Nell'ottica di ottimizzare il reticolo di vendita delle biglietterie Self Service, nel corso del primo triennio si potrà attivare una riallocazione delle biglietterie Self Service, al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita nel territorio della regione ambito del presente Contratto, anche in ottica di contenimento del fenomeno dell'evasione. Le eventuali riallocazioni si baseranno sulla valutazione della frequentazione delle stazioni/fermate o, in alcuni casi, su specifiche valutazioni sulla rilevanza turistico/culturale delle località prese in esame.

Il riposizionamento delle biglietterie Self Service prevede costi connessi allo spostamento delle apparecchiature, alla realizzazione dell'impianto elettrico e della rete dati nell'impianto di destinazione. Il costo unitario varia in media da un minimo di 500 € (solo costo dello spostamento di una apparecchiatura per singola tratta) ad un massimo di circa 8.000 € nel caso di realizzazione di impianto elettrico e rete dati nella località di destinazione.

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

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, nel primo periodo del presente Piano, è previsto un *upgrade* della dotazione elettronica dei PVT che consentirà l'ampliamento delle tipologie di titoli di viaggio acquistabili, così come dei secondi contatti, nonché la possibilità di acquistare anche biglietti di corsa semplice per treni contingentati. Tale *upgrade* consentirà quindi ai PVT di svolgere per la clientela non più un ruolo di semplice distributore ma di biglietteria.

#### **AZIONE – Miglioramento esperienza di viaggio: personalizzazione fase di acquisto**

Trenitalia ha avviato uno studio per consentire al viaggiatore di personalizzare le proprie esigenze di viaggio e conseguentemente avere restituite dal sistema di vendita le soluzioni adeguate ai propri bisogni. A titolo d'esempio, il viaggiatore con bici al seguito potrà impostare in fase di acquisto tale requisito e visualizzerà così le sole combinazioni di viaggio che consentono il trasporto della bicicletta.

#### **AZIONE - Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati)**

La piattaforma di vendita PICO gestisce centralmente tutti i sistemi di vendita diretti Trenitalia e il sistema di controllo e verifica a bordo treno, nonché, con appositi sistemi di interfacciamento, con altre reti informatiche di distribuzione, come nel caso delle attività commerciali aderenti alle reti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, attivi già da diversi anni e che hanno consentito di estendere la rete di vendita terza a circa 70.000 punti vendita in Italia.

Il sistema di vendita Pico ha inoltre sviluppato la modalità Multicompany, che consente di commercializzare i prodotti di altre imprese, con indicazione del logo e della partita iva del vettore di riferimento (Trenitalia si qualifica quindi come distributore di titoli altrui).

Tale funzionalità consente di estendere i prodotti e quindi le possibilità di viaggio offerte dal motore di vendita, ampliando i confini di operabilità dall'offerta di Trenitalia a – potenzialmente – l'offerta di tutti i vettori di trasporto nazionali: Pico proietta il sistema di vendita Trenitalia quindi a portale nazionale della mobilità. Già oggi Pico offre soluzioni di vendita specifica per Trenord, Ferrovie Sud Est e TrenitaliaTper con un buon riscontro da parte della clientela sia in termini di volumi di vendita che di soddisfazione.

Inoltre sono state implementate diverse soluzioni di viaggio combinate, che prevedono la vendita di segmenti di altre imprese di trasporto pubblico, anche su gomma, sempre e comunque unitamente ad una tratta Trenitalia, come ad esempio in Piemonte, nell'ambito del presente Contratto, il servizio "Serravalle Outlet link" intermodalità ferro-gomma che collega le stazioni ferroviarie di Arquata Scrivia, Serravalle Scrivia e Novi Ligure all'Outlet di Serravalle Scrivia. Trenitalia ha inoltre la possibilità di promuovere la commercializzazione anche di prodotti diversi dal trasporto, candidandosi a portale nazionale di intrattenimento e viaggio.

L'Agenzia/Regione ha promosso un progetto di integrazione tariffaria del trasporto pubblico locale riguardante l'intero territorio regionale, al quale si affianca un progetto di estensione alle altre modalità di trasporto condivise (es. bici, taxi, ecc.), in ottica MaaS. La sua attuazione anche per fasi comporterà tra l'altro l'implementazione del sistema di vendita Pico. I costi relativi al progetto MaaS e al pay per use non sono previsti in PEF.

#### **AZIONE - Sviluppo canali di vendita disintermediata - canale di vendita TAP&TAP**

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di credito, con un TAP nella stazione di partenza e un TAP nella stazione di arrivo, che si effettuerà alle validatrici e alle self service.

A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, prevista nel corso del 2022 sulla direttrice Venezia – Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.

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

Con l'obiettivo di digitalizzare l'esperienza di acquisto e di viaggio, Trenitalia si è attivata per sviluppare il nuovo biglietto digitale regionale, che prevedrà anche l'introduzione della funzionalità di *self check in*, consentendo così anche il pieno allineamento delle modalità di utilizzo del biglietto sia per acquisti materializzati che digital. Il nuovo titolo di viaggio garantirà un'esperienza *paperless*, nonché la gestione della validazione in totale autonomia da parte del viaggiatore, riducendo la possibilità di evasione e frode.

Con l'introduzione del *self check in*, il viaggiatore registrerà la sua presenza a bordo del treno scelto. Questo sistema consentirà di valorizzare lo spostamento e le abitudini di viaggio del passeggero, migliorando le azioni di assistenza in fase di viaggio e di secondo contatto. Lo sviluppo del *self check in* è propedeutico alla realizzazione delle iniziative “Biglietteria Green” e “Self Green”, che garantiranno la stessa esperienza di acquisto *full digital* dei canali *online* (B2C, Mobile, App).

#### **AZIONE - Accessibilità alla rete di vendita: con il programma Mobility l'acquisto entra nella tua azienda**

Con l'obiettivo di incentivare l'utilizzo del treno nella mobilità collettiva sistematica casa-lavoro, il programma Mobility-Welfare prevede che Trenitalia proponga accordi commerciali con Aziende/Istituzioni per l'acquisto di abbonamenti per i propri dipendenti, le Aziende curano poi il recupero dei relativi importi nei confronti dei propri dipendenti disciplinandone, altresì, le modalità di rimborso. In tale contesto, l'Agenzia intende farsi promotrice della diffusione di tale opportunità verso gli altri enti e istituzioni.

#### **AZIONE – Attività di post vendita: la Conciliazione Paritetica**

Nel marzo 2021 è stato siglato con le Associazioni dei Consumatori il Protocollo d'Intesa per l'avvio della Procedura di Negoziazione Paritetica per gli utenti del trasporto regionale. Il progetto, fortemente sostenuto dal Gruppo FS e da Trenitalia, ha l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di promuovere il dialogo con l'utenza. La procedura di conciliazione, infatti, offre ai passeggeri del trasporto regionale, non soddisfatti della risposta ad un reclamo, una soluzione rapida, semplice e gratuita per approfondire le loro contestazioni ed individuare, sulla base di criteri equitativi, la giusta composizione di eventuali controversie.

#### **INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE**

Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché sul sito internet aziendale, mobile e app, in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

#### **AZIONE – Rete di vendita: miglioramento della consultazione e geolocalizzazione**

Trenitalia, per agevolare la consultazione da parte dei viaggiatori della propria rete di vendita, ha in corso di adozione in via sperimentale le seguenti azioni:

- miglioramento del contenuto informativo delle locandine già presenti nelle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita (cioè sprovviste di biglietteria, anche self service “*full*”, oltre

che sprovviste di un punto vendita terzo entro i 350 metri stazioni), inserendo al loro interno un rimando alla sezione “*Info utenti IC/ICN e Regionali*”, dedicata alla delibera ART 106/2018, presente sul proprio sito internet;

- realizzazione dell’indirizzo internet [www.puntivendita.info](http://www.puntivendita.info), *alias* della propria pagina “*punti vendita in Italia e all’estero*” [https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti\\_vendita.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html), fornendone adeguata informazione attraverso le locandine, ulteriormente integrate con apposito riferimento;
- sviluppo del sistema di geolocalizzazione dei punti vendita, rendendo fruibili mappe online per conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri, ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi (1km – 2,5km – 5km). La geolocalizzazione, ulteriormente migliorata, rende fruibili sul sito <https://locator.ubiest.com/storeLocator/customers/trenitalia/biglietterie/>, gli orari di apertura e chiusura dei punti vendita autorizzati, grazie allo scambio dati con gli operatori Sisal e Tabaccai, consentendo l’aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita, raccolti nei rispettivi siti <https://locator.sisalpay.it/> e <http://serviziweb.tabaccai.it/trenitaliaitb/>.

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

Trenitalia, a seguito di tali aggiornamenti, ha attivato un nuovo servizio erogato tramite il call center gratuito attivo 24 ore su 24 - numero 800 89 20 21 - dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita. In tal caso, i passeggeri impossibilitati ad accedere all’informazione via web, possono telefonare al numero verde e ricevere informazioni dall’operatore circa l’indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita terzo più vicino alla stazione oppure rispetto alla propria geolocalizzazione. L’operatore è in grado di fornire le informazioni consultando in tempo reale i siti Sisalpay e Tabaccai. Tale novità è stata veicolata attraverso i canali di informazione, ivi comprese le locandine sopracitate.

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

#### **AZIONE - Rifacimento del *look and feel* delle stazioni, con rivisitazione degli spazi informativi.**

In linea con l’efficientamento della rete di vendita di cui sopra e con il piano di messa in sicurezza degli ambienti da parte della Direzione Protezione Aziendale di Trenitalia, saranno rivisti gli spazi di biglietteria con un restyling generale interno ed esterno dei locali che possa fornire un lay-out unico e riconoscibile per tutta la rete di vendita. All’interno dei suddetti ambienti verrà garantita la fruizione dei servizi di assistenza alla clientela, anche grazie alla rivisitazione degli spazi informativi per adeguamento delle informazioni di cui alla Delibera ART 16/2018, con specifica installazione di bacheche (anche digitali)

adibite all'informazione al cliente, con particolare riguardo alla promozione delle proposte di intrattenimento e tempo libero (*leisure*); oltre a prevedere tutti gli interventi necessari a garantire le norme di sicurezza con interventi di security e di riqualificazione degli ambienti. I relativi costi non sono previsti in PEF.

#### **AZIONE - Sviluppo dell'informazione dinamica Smartcaring**

Con l'intenzione di dare seguito al processo evolutivo del sistema d'informazione alla clientela e nell'ottica di poter dare al cliente finale informazioni puntuali sullo stato della circolazione dei treni, nonché della linea, è attivo in App Trenitalia il servizio Smart caring. Attraverso notifiche push, a seguito di una sottoscrizione facile e veloce tramite App Trenitalia, i viaggiatori sono costantemente aggiornati sulle anomalie che superano i quindici minuti di ritardo del treno scelto e della rispettiva linea. Il servizio, già attivo dal 2018, si è sviluppato via via negli anni e al 2021 risultano collegate in Piemonte più di 60.000 persone.

#### **AZIONE – Sviluppo Social Caring digitale**

L'evoluzione del caring digitale si concretizza con il canale Instagram Trenitalia Regionale già attivo e con il lancio progressivo dei nuovi profili social dedicati, che ha visto il recente lancio della pagina Facebook.

#### **AZIONE – Informazione presso le biglietterie Self Service**

Per il canale biglietterie Self Service, è prossimo alla conclusione uno sviluppo tecnologico per l'arricchimento delle informazioni a favore dei viaggiatori. I relativi costi stimati sono previsti in PEF.

#### **AZIONE – Informazione a bordo treno – Nuovo portale regionale**

Trenitalia ha introdotto, su parte della flotta circolante (Pop e Rock), un portale di bordo dinamico e interattivo, volto a fornire ai clienti contenuti legati all'esperienza di viaggio e di natura commerciale. Trenitalia sta valutando la possibilità di estendere tale funzionalità a tutti i clienti del trasporto regionale, indipendentemente dalla tipologia di treno scelto, attraverso un nuovo prodotto che consenta di personalizzare la *user experience* in base alla regione e alla tipologia di viaggio (*leisure*, lavoro, studio etc).

#### **AZIONE – Informazione servizi per persone con disabilità**

Trenitalia oggi individua sul proprio Orario Ufficiale e sul solutore di viaggio una corsa come accessibile/non accessibile. Per poter migliorare l'informazione al viaggiatore, Trenitalia ha avviato un progetto per superare l'attuale classificazione binaria dell'accessibilità dei treni per declinarla in più livelli: in una prima fase, avviata da giugno 2022, sono stati definiti due livelli, uno per i treni che dispongono

di posto attrezzato per sedia a ruote, e il secondo per i treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote.

In tal modo le persone con disabilità motoria, tramite la consultazione dell'Orario ufficiale e durante la ricerca della soluzione di viaggio, avranno ampliate le possibilità di viaggio, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo.

Successivamente i livelli potranno essere ampliati con riferimento anche alla disabilità visiva e uditiva.

### **AZIONE – Informazione e promozione: i *Travel Book***

Da diversi anni Trenitalia ha avviato attività mirate a promuovere i servizi ferroviari regionali per attività *leisure*; pertanto nel 2018, sono stati pubblicati i primi *Travel Book*, delle guide digitali, suddivisi per tematiche, consultabili e scaricabili dal sito Trenitalia.com. Tali guide hanno come obiettivo quello di proporre alla clientela un'esperienza *leisure* attraverso l'utilizzo del treno, che grazie alla capillarità della rete ferroviaria, consente di raggiungere direttamente le località proposte.

Trenitalia, in accordo con Giunti Editore, ha messo a punto un'implementazione di tale progetto che prevede la pubblicazione entro il 2022 di 21 Guide di viaggio, uno per singola Regione, acquistabili nelle 200 librerie Giunti. La collaborazione con l'editore prevedrà inoltre, nel prossimo futuro, la pubblicazione di guide tematiche che riprenderanno il concept utilizzato per la realizzazione dei *Travel book* di Trenitalia.

### **AZIONE – Informazione e promozione: le *collaborazioni***

Trenitalia ha avviato in forma sperimentale tutta una serie di collaborazioni con grandi nomi internazionali, quali ad esempio Giro d'Italia, Lego, Disney, Amuchina e Marvel.

Tali collaborazioni favoriscono la conoscenza del servizio ferroviario regionale, valorizzandone l'impiego in particolar modo per un viaggio *leisure* e turistico, tipicamente al di fuori delle fasce di viaggio più frequentate per gli spostamenti sistematici.

Medesime collaborazioni verranno avviate per eventi o manifestazioni locali rilevanti, replicando le positive esperienze già attivate, a titolo di esempio, per Carnevale d'Ivrea e Festival delle Sagre di Asti. Trenitalia è Official Carrier.

## **Durata del Piano**

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2022-2024. Il Piano potrà essere aggiornato e condiviso con l'Agenzia nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

## **COSTI E MODALITÀ DI FINANZIAMENTO**

Il PEF prevede investimenti per l'implementazione dei sistemi informatici per il triennio 2022-2024 per 1,2 milioni €, stimati a copertura delle seguenti attività:

- Ampliamento delle attività della rete di vendita indiretta (Punti Vendita Terzi);
- Miglioramento esperienza di viaggio: personalizzazione fase di acquisto;
- Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati) per le sole offerte combinate;
- Sviluppo canali di vendita disintermediata - canale di vendita TAP&TAP prima fase;
- Sviluppo della rete di vendita digitalizzata – introduzione del biglietto digitale regionale e *self check in*;

nonché gli sviluppi informatici legati agli adeguamenti/incrementi tariffari programmati nel PEF.

Laddove i costi degli interventi non siano ancora stati quantificati né siano state individuate le specifiche fonti di finanziamento, dovranno essere individuate tra le Parti.

A tale scopo si potrà valutare la possibilità di ricorrere all'utilizzo delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del presente Contratto di Servizio, nonché agli accantonamenti a credito dell'Agenzia. La valutazione delle azioni non ricomprese nel PEF è rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

## **MONITORAGGIO**

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

In relazione agli obiettivi di monitoraggio, si rappresenta che l'impatto del presente Piano sull'obiettivo ACV% (di cui all'Allegato 7 “*Condizioni Minime di Qualità dei Servizi - Penalità e Mitigazioni*”) sarà valutato nell'ambito della seduta di chiusura annuale del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

**Allegato 1 - Rete Vendita Piemonte ambito del presente Contratto**

<b>Nome Località</b>	<b>Stazione (S) Fermata (F)</b>	<b>Biglietteria Aperta 5 giorni la settimana</b>	<b>Biglietteria Self Service Full</b>	<b>Punto vendita autorizzato entro 350 metri</b>
ACQUI TERME	S	X	X	
AGLIANO-CASTELNUOVO CALCEA	F			
ALESSANDRIA	S	X	X	2
ALICE BELCOLLE	F			
ARONA	S	X	X	1
ARQUATA SCRIVIA	S	X	X	1
BALZOLA	F			
BAVENO	F			
BAZZANA	F			
BELGIRATE	S			
BELLINZAGO	F			
BIANZE'	S			
BIELLA S.PAOLO	S	X	X	1
BISTAGNO	S			
BOLZANO NOVARESE	F			
BORGO LAVEZZARO	S			
BORGO REVEL	S			
BORGO S.DALMAZZO	S			1
BORGO S.MARTINO	S			
BORGO TICINO	S			
BORGO VERCELLI	F			
BORGOMANERO	S			2
BORGORATTO	F			
CALTIGNAGA	S			
CALUSO	S			1
CANDELO	F			
CANDIA CANAVESE	S			
CARPIGNANO SESIA	F			
CASALE MONFERRATO	S		X	1
CASALEGGIO	S			
CASSINE	S			
CASTELLO D'ANNONE	F			1
CASTELROSSO	F			
CENTALLO	S			1
CEVA	S		X	
COSSATO	S			
CRESCENTINO	S			1
CRESSA-FONTANETO	S			
CUNEO	S	X	X	2

Contratto di Servizio Agenzia della Mobilità Piemontese – Trenitalia  
 Periodo 1° luglio 2022 – 30 giugno 2032

CUZZAGO	F			
DOMODOSSOLA	S	X	X	1
DORMELLETO	F			
DORMELLETO PAESE	F			
FELIZZANO	S			
FONTANETTO PO	S			1
FRUGAROLO-BOSCOMARENGO	F			1
GARBAGNA	F			
GIAROLE	S			
GOZZANO	S			
GRAVELLONA TOCE	S			
IVREA	S	X	X	1
LESA	F			1
LESEGNO	S			
LIMONE	S			
LIVORNO FERRARIS	S			1
MAGLIANO-CRAVA-MOROZZO	S			
MARANO TICINO	F			
MEINA	F			
MERANA	F			
MERCENASCO	F			
MERGOZZO	S			
MOMBALDONE-ROCCAVERANO	S			
MOMBARUZZO	S			
MOMO	S			1
MONDOVI'	S	X	X	1
MONGARDINO	F			
MONTANARO	S			
MONTECHIARO-DENICE	S			
MONTEGROSSO	S			1
MORANO SUL PO	S			
NIBBIA	F			
NIZZA MONFERRATO	S			3
NOVARA	S	X	X	2
NOVI LIGURE	S	X	X	1
OLEGGIO	S			3
OMEGNA	S			1
OMEGNA-CRUSINALLO	F			
ORNAVASSO	F			1
ORTA-MIASINO	S			
PALAZZOLO VERCELLESE	F			
PALLANZENO	F			1
PETTENASCO	F			
PIEDIMULERA	F			
PIEVE VERGONTE	S			

Contratto di Servizio Agenzia della Mobilità Piemontese – Trenitalia  
 Periodo 1° luglio 2022 – 30 giugno 2032

PONTECURONE	F			<b>1</b>
PONTI	S			
PREMOSELLO-CHIOVENDA	S			
ROBILANTE	S			<b>1</b>
ROCCAIONE	F			<b>1</b>
ROCCHETTA TANARO-CERRO	F			
RODALLO	S			
ROVASENDA	S			
S.ANTONINO DI SALUGGIA	F			
S.GERMANO VERCELLESE	F			
S.GIULIANO PIEMONTE	F			
SALE LANGHE	S			
SALICETO	F			
SALUGGIA	F			<b>1</b>
SALUSSOLA	S			
SANTHIA'	S	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>2</b>
SERRAVALLE SCRIVIA	F			<b>1</b>
SOLERO	S			
SPIGNO	S			
SPINETTA	S			
STRAMBINO	S			<b>1</b>
STRESA	S		<b>X</b>	<b>1</b>
STREVI	S			
SUNO	F			
TERZO-MONTABONE	S			
TORRAZZA PIEMONTE	S			
TORTONA	S	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>1</b>
TRECCATE	S			
TRINITA'-BENE VAGIENNA	F			
TRINO VERCELLESE	S			<b>1</b>
TRONZANO	F			<b>1</b>
VALENZA	S		<b>X</b>	<b>1</b>
VALMADONNA	F			
VAPRIO D'AGOGNA	F			
VARALLO POMBIA	F			
VERBANIA-PALLANZA	S	<b>X</b>		
VERCELLI	S	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>1</b>
VERNANTE	S			<b>1</b>
VEROLENGO	S			
VESPOLATE	S			<b>1</b>
VICOFORTE-S.MICHELE	F			
VIGLIANO D'ASTI	F			
VIGNALE	S			
VILLADOSSOLA	S			
VOGOGNA OSSOLA	F			<b>1</b>

## Allegato 2 - Informazioni statiche a bordo

### TRENITALIA INFORMA

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

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

### INFORMATION FROM TRENITALIA

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

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

