

## ALLEGATO 6

### Obiettivi, penalità e riduzione/mitigazione delle medesime

Vengono di seguito definiti gli obiettivi di qualità (target) al di sotto dei quali si applicano le penalità e gli obiettivi di eccellenza (over-performance) al di sopra dei quali si applicano misure di riduzione/mitigazione delle penali.

#### Puntualità

La puntualità viene misurata nella stazione di destino. Per i treni condivisi con altre Regioni, appositamente contrassegnati nell'allegato 1.1, la puntualità è misurata nella stazione di confine regionale (es. per i treni Venezia – Udine presso la stazione di Sacile).

La puntualità viene misurata in termini di percentuale di treni regionali giunti a destino entro 5 o 15 minuti dall'orario di arrivo previsto, rispetto a tutti i treni circolati, prendendo a riferimento lo standard B1 del sistema PIC del Gestore dell'Infrastruttura RFI.

Sono definiti gli obiettivi riportati nelle tabelle seguenti.

#### 1. Rilevazione mensile per periodo invernale ed estivo:

<b>Periodo invernale (gennaio, febbraio, marzo, ottobre, novembre e dicembre)</b>										
<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>					<b>Overperformance</b>				
	<i>dal 2018 al 2019</i>	<i>dal 2020 al 2021</i>	<i>dal 2022 al 2023</i>	<i>dal 2024 al 2025</i>	<i>dal 2026 al 2032</i>	<i>dal 2018 al 2019</i>	<i>dal 2020 al 2021</i>	<i>dal 2022 al 2023</i>	<i>dal 2024 al 2025</i>	<i>dal 2026 al 2032</i>
<b>a.</b> <i>Treni regionali in arrivo entro 5 min</i>	92,0%	93,0%	93,5%	94,0%	94,5%	95,0%	96,0%	96,5%	97,0%	97,5%
<b>b.</b> <i>Treni regionali in arrivo entro 5 min - ore di punta (in arrivo 6-9 ed in partenza 17-19)</i>	91,5%	92,5%	93,0%	93,5%	94,0%	95,0%	96,0%	96,5%	97,0%	97,5%
<b>c.</b> <i>Treni regionali in arrivo entro 15 min</i>	97,0%	97,5%	98,0%	98,0%	98,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%
<b>d.</b> <i>Treni regionali in arrivo entro 15 min - ore di punta (in arrivo 6-9 ed in partenza 17-19)</i>	96,0%	96,5%	97,0%	97,0%	97,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,5%

<b>Periodo estivo (mesi rimanenti)</b>										
<b>Indicatore</b>	<b>Target</b>					<b>Overperformance</b>				
	<i>dal 2018 al 2019</i>	<i>dal 2020 al 2021</i>	<i>dal 2022 al 2023</i>	<i>dal 2024 al 2025</i>	<i>dal 2026 al 2032</i>	<i>dal 2018 al 2019</i>	<i>dal 2020 al 2021</i>	<i>dal 2022 al 2023</i>	<i>dal 2024 al 2025</i>	<i>dal 2026 al 2032</i>
<b>e.</b> <i>Treni regionali in arrivo entro 5 min</i>	94,0%	95,0%	95,5%	96,0%	96,5%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%
<b>f.</b> <i>Treni regionali in arrivo entro 5 min - ore di punta (in arrivo 6-9 ed in partenza 17-19)</i>	93,5%	94,5%	95,0%	95,5%	96,0%	96,0%	97,0%	97,5%	98,0%	98,5%
<b>g.</b> <i>Treni regionali in arrivo entro 15 min</i>	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%
<b>h.</b> <i>Treni regionali in arrivo entro 15 min - ore di punta (in arrivo 6-9 ed in partenza 17-19)</i>	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,5%

2. Rilevazione annua per direttrice:

<b>Puntualità annua direttrice in arrivo entro 5 min</b>										
<b>Direttrice</b>	<b>Target</b>					<b>Overperformance</b>				
	<i>dal 2018 al 2019</i>	<i>dal 2020 al 2021</i>	<i>dal 2022 al 2023</i>	<i>dal 2024 al 2025</i>	<i>dal 2026 al 2032</i>	<i>dal 2018 al 2019</i>	<i>dal 2020 al 2021</i>	<i>dal 2022 al 2023</i>	<i>dal 2024 al 2025</i>	<i>dal 2026 al 2032</i>
VENEZIA - VERONA - BRESCIA (12)	90,0%	91,0%	91,5%	92,0%	92,5%	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,0%
VENEZIA - PORTOGRUARO (13)	92,0%	93,0%	93,5%	94,0%	94,5%	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,0%
VENEZIA - SACILE (14)	92,0%	93,0%	93,5%	94,0%	94,5%	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,0%
BOLOGNA - VERONA (51)	91,5%	92,5%	93,0%	93,5%	94,0%	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,0%
VENEZIA - BOLOGNA (55)	90,0%	91,0%	91,5%	92,0%	92,5%	96,0%	96,5%	97,0%	97,5%	98,0%
MANTOVA - MONSELICE (200)	94,0%	95,0%	95,5%	96,0%	96,5%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%
VERONA - MANTOVA - MODENA (202)	95,0%	96,0%	96,5%	97,0%	97,5%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%
VICENZA - SCHIO (215)	96,0%	97,0%	97,5%	98,0%	98,5%	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,0%
VICENZA - TREVISO (216)	95,0%	96,0%	96,5%	97,0%	97,5%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%
TREVISO - PORTOGRUARO (220)	94,0%	95,0%	95,5%	96,0%	96,5%	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,0%
CONEGLIANO - BELLUNO (225)	95,0%	96,0%	96,5%	97,0%	97,5%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%
PADOVA/TREVISO - MONTEBELLUNA - CALALZO (226-7)	91,0%	92,0%	92,5%	93,0%	93,5%	95,0%	96,0%	96,5%	97,0%	97,5%
PADOVA - CAMPOSAMPIERO - BASSANO (230)	94,0%	95,0%	95,5%	96,0%	96,5%	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,0%
VENEZIA - CASTELFRANCO - BASSANO - TRENTO (232)	91,0%	92,0%	92,5%	93,0%	93,5%	97,0%	97,0%	97,5%	97,5%	98,0%
VENEZIA - MESTRE (- ADRIA) (426)	95,0%	96,0%	96,5%	97,0%	97,5%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%

Il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità di puntualità (target) suddetti comporterà l'applicazione della relativa penale, come di seguito riportato:

per il periodo invernale ed estivo:

- € 2.500,00 (duemilacinquecento euro) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento rispetto a quanto indicato alle lett. a), ed e);
- € 350,00 (trecentocinquanta/00 euro) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento rispetto a quanto indicato alle lett. b), d), f) e h);
- € 3.000,00 (tremila/00 euro) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento rispetto a quanto indicato alle lett. c) e g);

per l'intero anno:

- € 1.000,00 (mille/00 euro) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento per relazione rispetto a quanto indicato al punto 2.

Il superamento degli obiettivi di eccellenza di puntualità (over-performance) suddetti comporterà l'applicazione della relativa riduzione/mitigazione, come di seguito riportato:

per il periodo invernale ed estivo:

- € 2.500,00 (duemilacinquecento euro) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento rispetto a quanto indicato alle lett. a), ed e);
- € 350,00 (trecentocinquanta/00 euro) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento rispetto a quanto indicato alle lett. b), d), f) e h);
- € 3.000,00 (tremila/00 euro) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento rispetto a quanto indicato alle lett. c) e g);

per l'intero anno:

- € 1.000,00 (mille/00 euro) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento per relazione rispetto a quanto indicato al punto 2.

Il decimo di punto percentuale è calcolato con l'arrotondamento al decimo di punto superiore qualora i centesimi di punto siano maggiori od uguali a 5, al decimo di punto inferiore qualora i centesimi di punto siano inferiore a 5.

In caso di significative variazioni dell'offerta commerciale, incluse quelle previste dall'art. 10, i target di riferimento saranno nuovamente concordati tra le Parti.

### **Efficienza del materiale rotabile**

L'efficienza del materiale rotabile è valutata considerando, distintamente, i seguenti fattori:

- pulizia;
- funzionamento dell'impianto di diffusione visiva e/o acustica dell'informazione;
- funzionamento delle porte;
- funzionamento dell'impianto riscaldamento/condizionamento;
- funzionamento dei bagni.

Per pulizia del materiale rotabile si intende il corretto svolgimento degli interventi di pulizia ai treni da parte dell'impresa appaltatrice del servizio, previsti nel Piano Giornaliero di Lavoro che stabilisce, per ogni treno, la tipologia di intervento da effettuare come prescritto dal Capitolato Tecnico Organizzativo.

Gli interventi sono:

- PR1 - intervento veloce - quotidiano: pulizia bagni, vuotamento cestini, rimozione rifiuti grossolani;
- PR2 - intervento di mantenimento - quotidiano: in aggiunta alle attività previste per il PR1, lavaggio pavimento e rifornimento idrico;
- PR3 - intervento di base - settimanale: in aggiunta alle attività previste per il PR1 e PR2, pulizia accurata delle pareti e dei pavimenti.

Le verifiche di corretta pulizia saranno effettuate dalla Regione, in coerenza con il piano giornaliero di lavoro e le check list che saranno condivise con Trenitalia entro febbraio 2018, in relazione al nuovo appalto. Trenitalia si impegna inoltre a programmare con la Regione, sempre entro febbraio 2018, un'apposita sessione formativa sui diversi livelli di interventi di pulizia di cui al nuovo appalto.

Per funzionamento dell'impianto di diffusione visiva (monitor laddove presenti) e/o acustica si intende l'erogazione delle seguenti tipologie di annuncio:

- prossima fermata;
- principali corrispondenze nei nodi;
- criticità di circolazione che comportino ritardi superiori ai 15 minuti o cancellazione/variazione di percorso del treno;
- sicurezza dei viaggiatori: limitatamente agli annunci sonori, con riferimento alle porte guaste o marciapiedi di limitata lunghezza.

Il mancato raggiungimento degli obiettivi, accertato nelle verifiche oggettive di cui sopra, comporterà l'applicazione della relativa penale, come di seguito riportato:

- a) € 400,00 (quattrocento/00 euro) per ogni infrazione, parziale o totale, agli interventi di pulizia;
- b) € 600,00 (seicento/00 euro) per ogni infrazione, parziale o totale, ai doveri di informazione alla clientela;
- c) € 450,00 (quattrocentocinquanta/00 euro) per flotta Vivalto, Stadler, Swing, Pop e Rock e € 300,00 (trecento/00 euro) restante flotta per ogni infrazione contestata a Trenitalia relativamente al mancato funzionamento per ciascuna porta, ciascun impianto di riscaldamento/condizionamento e il funzionamento di ogni bagno a bordo treno, qualora Trenitalia non attesti d'aver provveduto al ripristino entro il primo rientro del convoglio nell'impianto di manutenzione nel rispetto delle scadenze manutentive programmate e fermo restando il rispetto dei regolamenti di sicurezza.

### **Affollamento**

La Regione Veneto nel definire l'offerta commerciale ha come obiettivo/linea guida il miglioramento del confort a bordo, anche attraverso la riduzione di possibili situazioni di affollamento. A tal fine la composizione programmata prevista nell'Allegato 1 dell'Offerta Commerciale vuole garantire una quantità di posti a sedere non inferiore al più alto valore, aumentato del 10%, desunto dalle frequentazioni medie rilevate nei giorni feriali e festivi. Qualora non sia possibile garantire tale offerta di posti, è ammessa una composizione tale da determinare una durata del viaggio in piedi non superiore a 20 minuti consecutivi, calcolati sulla percorrenza programmata in orario. Eventuali situazioni che non riescano a garantire una quantità di posti offerti come sopra definiti saranno valutate singolarmente.

Trenitalia deve sempre assicurare le composizioni dei treni previste dall'Offerta Commerciale (allegato 1).

Nel caso in cui Trenitalia non sia in grado, per motivi tecnici, di assegnare ai treni i convogli previsti dal Programma di Esercizio (allegato 1.1) potrà utilizzare, in sostituzione, altri convogli che garantiscano:

- una quantità di posti a sedere almeno pari ai posti offerti dalla composizione programmata, nel caso in cui i viaggiatori - desunti dalla colonna "presenti" (valore più alto) dei giorni lavorativi (lunedì-venerdì), sabato e festivi dei dati di frequentazione media - siano superiori al numero programmato dei posti offerti;
- una quantità di posti a sedere almeno pari ai viaggiatori - desunti dalla colonna "presenti" (valore più alto) dei giorni lavorativi (lunedì-venerdì), sabato e festivi dei dati di frequentazione media - qualora tale valore sia inferiore ai posti offerti dalla composizione programmata.

Ogni cinque non conformità (alla 5<sup>a</sup>, alla 10<sup>a</sup>, ecc...) rilevate su base mensile sullo stesso treno è applicata una penale pari a 800 euro (ottocento/00 euro). La Regione comunicherà a Trenitalia nei tempi previsti all'art. 17 del Contratto l'esito delle verifiche eseguite.

Qualora la Regione rilevi, su base annua, non conformità inferiori al 2% del totale dei treni verificati, verrà riconosciuta a Trenitalia una riduzione/mitigazione di importo pari alla corrispondente penale, per ogni decimo di punto percentuale di scostamento.

### **Affidabilità del servizio**

Qualora le soppressioni annue per cause direttamente imputabili a Trenitalia (guasti tecnici o indisponibilità del materiale e/o del personale) superino la soglia dello 0,20% dei treni\*km rispetto alla produzione programmata, verrà applicata la penale di 3,00 € per ogni treno\*km soppresso.

	<b>Target</b>	<b>Over performance</b>
Soppressioni causa Trenitalia rispetto treni*km produzione programmata	0,20%	0,10%

Il superamento dell'obiettivo di eccellenza di affidabilità (over-performance) comporterà l'applicazione della relativa riduzione/mitigazione, pari alla corrispondente penale per ogni treno\*km di scostamento rispetto all'obiettivo di over-performance.

### **Informazione e trasmissione dati alla Regione**

Per ogni infrazione, parziale o totale, agli impegni di informazione e trasmissione dati alla Regione di cui all'allegato 3 verrà applicata una penale di € 600,00 (seicento/00 euro). La penale è invariante rispetto alla quantità di treni coinvolti nella comunicazione, nonché rispetto all'entità del ritardo della comunicazione stessa.

### **Rispetto del cronoprogramma di consegna dei nuovi treni**

Il Contratto, all'allegato 7 Piano Investimenti, prevede l'immissione in esercizio dei nuovi treni, secondo un apposito cronoprogramma.

La mancata immissione in esercizio dei treni alle scadenze di cui al richiamato cronoprogramma, con ritardo superiore a quattro mesi rispetto a quanto ivi previsto, comporterà l'applicazione di una penale, pari a 25.000 euro per ogni mese di ritardo.