

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 ≤ 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
BORGIO LAZZARO	C	NO
BORGIO REVEL	C	NO
BORGIO S.DALMAZZO	C	NO
BORGIO S.MARTINO	C	NO
BORGIO 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 ≤ 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
---------------------------------	-----	-----

annuali <i>over-performance</i>	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 all'over performance dell'anno precedente
%	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.

Puntualità del servizio: valori mensili	CMQ Obiettivo 2022 esteso agli anni successivi se il dato di consuntivo annuale è minore	CMQ Obiettivo 2023 - 2031 nel caso in cui il dato di consuntivo annuale sia \geq al CMQ dell'anno precedente
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 ≤ 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:

Puntualità del servizio: valori mensili over-performance	CMQ 2022 Estesa agli anni successivi se il dato di consuntivo annuale è minore	CMQ 2023 - 2031 nel caso in cui il dato di consuntivo annuale sia \geq al CMQ dell'anno precedente
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 predispone 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			
	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
DINAMICHE	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
DINAMICHE	35	Prossima fermata	
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalie 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 anomalie 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	

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:

- dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
- disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTTEL);
- 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:

Dotazione adeguata di canali di vendita – stazioni	CMQ 2022 - 2031
%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 ≤ 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.

Funzionamento canali telematici SBT (%BTEL)	CMQ %
% 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 ≤ 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.

Funzionamento biglietterie automatiche (%BAUT)	CMQ %
% 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 ≤ 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.

Funzionamento validatrici (%VAL)	CMQ %
% 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 ≤ 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

Classe di intervento	Frequenza minima (interventi eseguiti nei cantieri sede di appalto)	Obiettivo	Descrizione

PR.1	Variabile, in relazione a necessità e tempi di sosta (min. 20 minuti). A bordo	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio.	Intervento Veloce: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti. Pulizia effettuata a bordo dal Pulitore viaggiante
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 ≤ 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.

$$PULT_CF = (n^{\circ} \text{ interventi conformi} / \text{interventi eseguiti}) \cdot 100$$

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT_CF</i> – classe A – PR1	100
% <i>PULT_CF</i> – classe B – PR2	100
% <i>PULT_CF</i> – classe C – PR3	100
% <i>PULT_CF</i> – 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 ≤ 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 predispone 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:

$\%CLI_FN = (n^\circ \text{ carrozze dotate di impianto funzionante} / n^\circ \text{ totale carrozze dotate di impianto}) \cdot 100$

Funzionamento impianti di climatizzazione	CMQ %
% CLI_FN flotta nuova	100

% CLI_FN flotta restante	75
--------------------------	----

In relazione alla dotazione del singolo treno l'indicatore sarà calcolato su un unico impianto di climatizzazione dotato della doppia funzione caldo/freddo o sui singoli impianti di riscaldamento e condizionamento.

L'indicatore sarà determinato come numero di giorni di guasto intercorrente tra l'apertura dell'avviso ZA di guasto (di cui al sistema di gestione della Manutenzione RSMS *Rolling Stock Management System*) e la chiusura dello stesso, detratti i giorni previsti tra la rilevazione del guasto e l'entrata in manutenzione programmata del convoglio in officina, che comunque non potranno essere superiori a 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 ≤ 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
Climatizzazione	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 ≤ 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
Toilette	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 ≤ 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 ≤ 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
Porte	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:

$$\%SBICI = (n^{\circ} \text{ di corse mensili attrezzate trasporto biciclette} / n^{\circ} \text{ di corse mensili totali}) \cdot 100$$

Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli) - annuo	CMQ 2022 - 2031 %
% SBICI	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 ≤ 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:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
----------------------	----------	-------------	--------

BICI	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 10 unità;

3. Indicatori di efficienza – Ricavi

Efficienza-Ricavi	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Media PEF
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:

Indicatori	Customer Satisfaction (CS) Risultato 2019	Customer Satisfaction (CS) Obiettivo 2022	Customer Satisfaction (CS) Obiettivo per i primi 5 anni successivi
------------	--	--	---

		(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.