

FERROVIE EMILIA ROMAGNA

**Servizio di trasporto pubblico di passeggeri per
ferrovia di competenza della Regione Emilia-
Romagna (CIG534746648A)**

ALLEGATO 4.1

Standard minimi di qualità del servizio

INDICE

| | | |
|-----------|--|-----------|
| <u>1</u> | <u>PREMESSA.....</u> | <u>3</u> |
| <u>2</u> | <u>PASSEGGERI TRASPORTATI E SERVITI.....</u> | <u>5</u> |
| <u>3</u> | <u>STAZIONI “RILEVANTI” E TRENI “RILEVANTI”</u> | <u>6</u> |
| <u>4</u> | <u>PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO.....</u> | <u>8</u> |
| <u>5</u> | <u>REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</u> | <u>10</u> |
| <u>6</u> | <u>REGOLARITÀ DELLA COMPOSIZIONE DEI TRENI</u> | <u>14</u> |
| <u>7</u> | <u>PULIZIA E COMFORT DEL MATERIALE ROTABILE E DEGLI IMPIANTI</u> | <u>15</u> |
| <u>8</u> | <u>RETE DI VENDITA</u> | <u>17</u> |
| <u>9</u> | <u>INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI</u> | <u>20</u> |
| <u>10</u> | <u>PIANO DI CONTROLLERIA E REGOLAMENTO DI ASSISTENZA A BORDO.....</u> | <u>25</u> |

1 PREMESSA

Il presente allegato, a integrazione di quanto esplicitato nel Capitolato tecnico di cui forma parte integrante, definisce:

1. i livelli minimi di qualità del servizio erogato, per ognuno dei fattori di riferimento;
2. i livelli minimi di passeggeri serviti con qualità conforme, come associati ai precedenti.

Gli obblighi di servizio e gli standard minimi di qualità disciplinati nel seguito faranno parte integrante del Contratto di servizio e saranno derivati dal Capitolato tecnico e suoi allegati, come migliorati in sede di offerta.

I tracciati dati e i protocolli di comunicazione per la gestione dei flussi dati tra Impresa affidataria ed Ente affidante connessi alle attività contrattuali sopra richiamate di gestione, monitoraggio e rendicontazione sono esplicitati nel corrispondente allegato del Capitolato tecnico.

Gli standard minimi di qualità del servizio che l'impresa affidataria deve garantire sono costituiti dall'associazione dei livelli minimi di qualità del servizio offerto con i livelli minimi dei passeggeri trasportati o serviti, secondo i casi, con qualità conforme.

In via esemplificativa:

1. se il livello minimo di qualità della puntualità è dato dal 97% dei treni in orario;
2. se il livello minimo associato di passeggeri con qualità conforme è dato dal 97% dei passeggeri trasportati;
3. lo standard minimo di qualità della puntualità è definito dall'insieme dei due sottocriteri ed è pertanto soddisfatto quando entrambi siano soddisfatti ossia quando siano garantiti sia il 97% dei treni puntuali sia il trasporto in orario del 97% dei passeggeri;
4. la conformità allo standard minimo è quindi valutata sia in rapporto al livello minimo di qualità sia in rapporto al livello minimo di passeggeri e in entrambi i casi si potrà avere uno scostamento (in meno) e, conseguentemente, l'applicazione di una specifica penale, nei termini di cui al corrispondente allegato.

Gli standard minimi di qualità del servizio, in vigore del Contratto di servizio, sono soggetti in via automatica a revisione quinquennale:

1. Il nuovo dato di riferimento per i livelli minimi di qualità del servizio erogato è costituito dalla media aritmetica delle risultanze del quinquennio precedente, ove migliorative dei valori in essere, come rilevate dalle attività di monitoraggio della qualità previste nel Contratto di servizio;
2. il nuovo dato di riferimento per i livelli minimi di passeggeri serviti con qualità conforme è costituito dalla media aritmetica delle risultanze del quinquennio, come rilevate dalle attività di monitoraggio della frequentazione del servizio previste nel Contratto di servizio.

I paragrafi 2 e 3 del presente allegato descrivono i dati di base adottati per la definizione dei livelli minimi di passeggeri associati ai livelli minimi di qualità:

- passeggeri trasportati: associati agli standard minimi di qualità collegati al servizio di trasporto in senso stretto e al materiale rotabile;
- passeggeri serviti: associati ai restanti standard minimi di qualità;
- stazioni e treni rilevanti.

I dati base e le tabelle di riferimento sono stati definiti sulla scorta dei servizi in essere e saranno oggetto di verifica e taratura nel corso del triennio antecedente all'avvio del servizio oggetto del nuovo Contratto di servizio.

Gli standard minimi di qualità del servizio hanno valenza mensile e il loro rispetto sarà quindi oggetto di valutazione su base mensile, sulla scorta delle risultanze delle attività di monitoraggio di periodo e delle rendicontazioni mensili dell'impresa affidataria.

La quantificazione di premi e penali sarà analogamente mensile mentre il loro conguaglio sarà effettuato su base annuale, in coincidenza con il conguaglio annuale del corrispettivo contrattuale.

Il mancato rispetto di uno standard minimo di qualità, oltre a comportare l'applicazione di una penale, lascia fermo e immutato il diritto dell'Ente affidante all'ulteriore azione di risarcimento e rivalsa per i danni che dovessero occorrergli.

La verifica del rispetto degli standard minimi di qualità del servizio è basata sui seguenti sistemi di monitoraggio:

1. monitoraggio della qualità erogata da parte dell'impresa affidataria, come autocertificato in sede di rendicontazione mensile;
2. attività di controllo dell'Ente affidante, su base campionaria e ispettiva, che potrà esplicarsi anche mediante accesso alle banche dati e alle annotazioni nei registri dell'impresa affidataria;
3. sistemi automatizzati di acquisizione dati in disponibilità dell'Ente affidante e dell'impresa affidataria. In caso di discordanza tra i due dati, prevarranno le registrazioni dell'Ente affidante, ferma restando la possibilità di contraddittori e diversità di decisioni in merito, in sede di Comitato di gestione.

La definizione da parte dell'impresa affidataria di azioni preventive / correttive e di miglioramento del servizio dovrà tenere conto delle seguenti fonti informative supplementari:

1. indagini di qualità attesa e percepita;
2. gestione dei reclami e delle comunicazioni con gli utenti, ivi incluso quanto la clientela medesima dovesse rappresentare presso l'Ente affidante.

2 PASSEGGERI TRASPORTATI E SERVITI

Il dato dei **passengeri trasportati per treno** corrisponde al numero di passeggeri presenti a bordo del singolo treno nel momento e sulla tratta di massimo carico (punta massima), ottenuto per differenza tra passeggeri saliti e discesi nelle stazioni precedenti e valutato come media dei carichi massimi del treno nell'intero periodo di sua effettuazione (orario estivo Vs invernale).

I dati di base del calcolo sono costituiti dalle risultanze delle indagini di frequentazione del servizio acquisite in fase di esercizio, secondo le modalità indicate nei successivi paragrafi dedicati.

Il dato dei passeggeri trasportati, oltre che per singolo treno e distinguendo il dato relativo ai treni rilevanti, in allegato alla presente, è elaborato:

1. per singola relazione;
2. per singolo giorno della settimana: feriale (da lunedì a venerdì), sabato e festivo;
3. per singola fascia oraria: punta e morbida.

Il dato dei **passengeri serviti per giorno di esercizio** corrisponde al numero di passeggeri serviti dalla singola stazione/fermata nell'arco dell'intera giornata di svolgimento del servizio (arco orario di esercizio), ottenuto come somma dei passeggeri saliti e discesi presso l'impianto e valutato come media dei passeggeri serviti su base giornaliera nel singolo orario di effettuazione del servizio (estivo Vs invernale).

I dati di base del calcolo sono costituiti dalle risultanze delle indagini di frequentazione del servizio acquisite in fase di esercizio, secondo le modalità indicate nei successivi paragrafi dedicati.

Il dato dei passeggeri serviti per giorno di esercizio, oltre che per singolo impianto e distinguendo il dato relativo alle stazioni/fermate rilevanti, in allegato alla presente, è elaborato:

1. per singola relazione;
2. per singolo giorno della settimana: feriale (da lunedì a venerdì), sabato e festivo;
3. per singola fascia oraria: punta e morbida.

3 STAZIONI “RILEVANTI” E TRENI “RILEVANTI”

S’intendono “**rilevanti**” le stazioni che soddisfano almeno uno dei seguenti criteri:

- stazioni di origine o destinazione di una relazione;
- stazioni di corrispondenza (nodi di corrispondenza tra più relazioni);
- stazioni dei capoluoghi di provincia (attuali) e dei Comuni a più alta frequentazione.

Sulla base di tali criteri, le stazioni “rilevanti” al momento dell’indizione della gara sono quelle riportate nella tabella seguente, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti che dovessero rendersi necessari in sede di avvio del servizio.

| Progr. | Stazione | O/D | Capoluogo | Corrispondenza |
|--------|---------------------|-----|-----------|----------------|
| 1 | Bologna C.le | X | X | X |
| 2 | Bologna S. Ruffillo | X | | |
| 3 | B.V. di Taro | X | | |
| 4 | Budrio | X | | |
| 5 | Carpì | X | | |
| 6 | Casalecchio | | | X |
| 7 | Castelbolognese | X | | X |
| 8 | Castelfranco Emilia | | X | |
| 9 | Cesena | | X | |
| 10 | Ciano Enza | X | | |
| 11 | Codigoro | X | | |
| 12 | Crevalcore | X | | |
| 13 | Faenza | X | | X |
| 14 | Ferrara | X | X | X |
| 15 | Fidenza | X | | X |
| 16 | Forlì | | X | |
| 17 | Fornovo | X | | X |
| 18 | Guastalla | X | | X |
| 19 | Imola | X | | |
| 20 | Lavezzola | X | | |
| 21 | Lugo di Romagna | | X | |
| 22 | Marzabotto | X | | |
| 23 | Modena | X | X | X |
| 24 | Parma | X | X | X |
| 25 | Piacenza | X | X | X |
| 26 | Poggio Rusco | X | | X |

| Progr. | Stazione | O/D | Capoluogo | Corrispondenza |
|--------|--------------------|-----|-----------|----------------|
| 27 | Porretta T. | X | | |
| 28 | Portomaggiore | X | | |
| 29 | Ravenna | X | X | X |
| 30 | Reggio Emilia | X | X | X |
| 31 | Rimini | X | X | X |
| 32 | S.Benedetto Sambro | X | | |
| 33 | S.Pietro Casale | X | | |
| 34 | Salsomaggiore | X | | |
| 35 | Sassuolo | X | | |
| 36 | Suzzara | X | | X |
| 37 | Vignola | X | | |

S'intendono "rilevanti" i treni che, per ciascuna relazione o altra finalità, soddisfano uno o più dei seguenti criteri:

- fascia pendolare (arrivo tra le 7.00 e le 9.00; partenza tra le 17.00 e le 19.00), con aggiunta di specifiche corse nella fascia di rientro studenti;
- frequentazione particolarmente elevata, sia in numero assoluto che relativamente alla occupazione media dei posti disponibili in un giorno feriale medio.

Sulla base di tali criteri, i treni "rilevanti" di riferimento all'avvio del servizio saranno identificati dall'Ente affidante e riportati in allegato al Contratto.

L'elenco dei treni rilevanti potrà essere oggetto di proposta di modifica da parte dell'Impresa affidataria previamente all'entrata in vigore di ognuno degli orari ferroviari (estivo Vs invernale).

4 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

L'impresa affidataria è tenuta a rispettare il programma di esercizio allegato al Contratto di servizio e i suoi adeguamenti intermedi, come modificati nel corso della validità dello stesso, secondo gli orari di effettuazione e le modalità di esercizio ivi specificate.

Lo standard minimo di qualità della puntualità del servizio, riportato nel seguito, si applica al programma di esercizio al momento vigente e ne è verificato il rispetto rilevando, per ogni treno, l'orario effettivo di partenza e arrivo nelle stazioni di origine/destinazione della corsa nonché nelle stazioni rilevanti intermedie.

In particolare, affinché la singola corsa sia considerata **puntuale** rispetto all'orario programmato deve:

1. partire non in anticipo dalla stazione di origine e da quelle rilevanti intermedie;
2. giungere con un ritardo inferiore o uguale ai 5' alla stazione di destinazione e a quelle rilevanti intermedie.

La rilevazione degli orari effettivi di arrivo e partenza è basata sui sistemi di regolazione della circolazione dei gestori delle infrastrutture .

La prestazione resa dall'impresa affidataria in ordine allo standard minimo di qualità della puntualità del servizio sarà valutata con riguardo ai treni effettuati in rapporto a quelli programmati, ossia previsti nel programma di esercizio al momento vigente, e sarà computata (in termini percentuali):

1. considerando come **effettuati in orario** quei treni, e il corrispondente dato dei passeggeri trasportati, la cui mancata puntualità sia legata prevalentemente a cause di forza maggiore, ovvero quelle classificate come "esterne" nella codifica UIC dei ritardi;
2. considerando come **effettuati non in orario** quei treni, e il corrispondente dato dei passeggeri trasportati, la cui mancata puntualità sia di responsabilità dell'impresa affidataria o di altre Imprese ferroviarie o del Gestore dell'infrastruttura;
3. considerando come **non effettuati** (soppressi) quei treni, e il corrispondente dato dei passeggeri trasportati, il cui ritardo sia superiore alla frequenza media della relazione servita nella fascia oraria di appartenenza; tali soppressioni saranno computate nell'ambito della verifica del rispetto degli standard minimi di regolarità e affidabilità del servizio, di cui al paragrafo che segue;
4. considerando come **effettuati in orario** quei treni (puntuali, come sopra precisato), e il corrispondente dato dei passeggeri trasportati, che siano stati effettuati solo per una parte del proprio percorso e per i quali sia stato garantito un servizio sostitutivo nel rispetto dei requisiti previsti in ordine agli standard minimi di regolarità e affidabilità del servizio, di cui al paragrafo che segue;

5. considerando come **non effettuati** (soppressi) quei treni, e il corrispondente dato dei passeggeri trasportati, che siano stati effettuati solo per una parte del proprio percorso e per i quali non sia stato garantito un servizio sostitutivo o il servizio sostitutivo garantito non abbia rispettato i requisiti previsti in ordine agli standard minimi di regolarità e affidabilità del servizio, di cui al paragrafo che segue. Tali soppressioni saranno computate nell'ambito della verifica del rispetto degli standard minimi di regolarità e affidabilità del servizio, di cui al paragrafo testé richiamato.

L'impresa affidataria è obbligata a consentire all'Ente affidante, ai sensi dell'Accordo Quadro, l'accesso ai sistemi di circolazione di RFI per quanto attiene alla gestione del Contratto, garantendo i flussi dati e le rendicontazioni sull'andamento dei treni, come previsto nell'allegato 4.4, "Protocolli di comunicazione".

Nella tabella che segue sono riepilogati gli standard di puntualità del servizio che l'Impresa affidataria è tenuta a garantire.

| LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO |
|--|
| 0% dei treni con partenza in anticipo, dalla stazione di origine della corsa e da quelle rilevanti intermedie |
| 91% dei treni non rilevanti e 91% dei passeggeri trasportati con ritardo inferiore o uguale ai 5 minuti nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie |
| 97% dei treni non rilevanti e 97% dei passeggeri trasportati con ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie |
| 100% dei treni rilevanti e dei passeggeri trasportati con ritardo inferiore o uguale ai 5 minuti nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie |
| Reportistica mensile |

5 REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

L'impresa affidataria è tenuta a rispettare il programma di esercizio allegato al Contratto di servizio e i suoi adeguamenti intermedi, anche per quanto attiene alla composizione dei treni.

Gli standard minimi di qualità del servizio sul piano della regolarità e affidabilità, sotto definiti e riportati nel seguito, si applicano al programma di esercizio al momento vigente e ne è verificato il rispetto rilevando le modalità di effettuazione di ogni singola corsa, con separata verifica dei treni rilevanti.

La **regolarità del servizio** è espressa dal rapporto percentuale tra il numero delle corse effettuate e il numero totale delle corse previste dal programma di esercizio. Lo standard minimo di qualità della regolarità del servizio è fissato in un valore pari al 100%.

L'**affidabilità del servizio** è espressa dal rapporto percentuale tra il numero delle corse effettuate con ritardo inferiore o uguale a 5' e il numero totale delle corse previste dal programma di esercizio; lo standard minimo di qualità dell'affidabilità del servizio è fissato in un valore pari al 90% per ognuna delle relazioni.

In caso di soppressione di una corsa, in corrispondenza della stazione capolinea di presa servizio del materiale rotabile (soppressione totale) o durante la sua effettuazione (soppressione parziale), ricorrono le seguenti casistiche:

1. ove la soppressione riguardi l'**ultima corsa della giornata** della relazione:
 - a. per l'Impresa affidataria ricorre l'obbligo di prevedere un servizio sostitutivo, da assicurarsi in modalità autobus o taxi a discrezione dell'Impresa medesima e comunque in forma idonea a garantire a ogni utente in attesa della corsa soppressa, in ognuna delle stazioni/fermate servite dalla corsa stessa, il raggiungimento della stazione/fermata di propria destinazione;
 - b. la prestazione del servizio sostitutivo determina il riconoscimento integrale del corrispettivo contrattuale spettante per la corsa soppressa (e sostituita) e la mancata applicazione di una riduzione di corrispettivo per non conformità rispetto dello standard minimo contrattuale di qualità;
 - c. la mancata prestazione del servizio sostitutivo, viceversa, determina il mancato riconoscimento del corrispettivo contrattuale spettante per la corsa soppressa (e non sostituita), in proporzione al servizio non reso, e l'applicazione di una riduzione di corrispettivo per non conformità rispetto allo standard minimo contrattuale di qualità, secondo quanto previsto nel relativo allegato contrattuale;
2. ove la soppressione riguardi una corsa della relazione avente, nella fascia oraria di appartenenza, una **frequenza di effettuazione compresa tra 0' e 30'**:
 - a. per l'Impresa affidataria non ricorre l'obbligo di prevedere un servizio sostitutivo;

- b. la soppressione della corsa determina il mancato riconoscimento del corrispondente corrispettivo spettante, in proporzione al servizio non reso, e l'applicazione di una riduzione di corrispettivo per non conformità rispetto allo standard minimo contrattuale di qualità, secondo quanto previsto nel relativo allegato contrattuale;
3. ove la soppressione riguardi una corsa avente, nella relazione e fascia oraria di appartenenza, una **frequenza di effettuazione dai 30' in poi**:
 - a. per l'Impresa affidataria ricorre l'obbligo di prevedere un servizio sostitutivo, da assicurarsi in modalità treno o, in alternativa, autobus, garantendo l'arrivo della corsa nella prima stazione affetta dalla soppressione entro il tempo massimo di 45' computati dall'orario di prevista partenza della corsa soppressa nella suddetta stazione;
 - b. la prestazione del servizio sostitutivo nel rispetto del tempo massimo sopra precisato determina il riconoscimento integrale del corrispettivo contrattuale spettante per la corsa soppressa (e sostituita) e la mancata applicazione di una riduzione di corrispettivo per non conformità rispetto allo standard minimo contrattuale di qualità;
 - c. la ritardata o mancata prestazione del servizio sostitutivo determina, viceversa, il mancato riconoscimento del corrispettivo contrattuale spettante per la corsa soppressa (e sostituita in ritardo o non sostituita), in proporzione al servizio non reso, e l'applicazione di una riduzione di corrispettivo per non conformità rispetto allo standard minimo contrattuale di qualità, secondo le diverse casistiche previste nel relativo allegato contrattuale;
4. ove la soppressione sia stata determinata da un'**avaria del materiale rotabile**, l'Impresa affidataria è soggetta all'obbligo di garantire l'effettuazione del servizio corrispondente alla corsa di ritorno e a quelle successive a quella soppressa, come da orario e nel rispetto del medesimo, secondo le modalità seguenti:
 - a. corsa di ritorno: preferibilmente in modalità treno o, alternativamente, in modalità autobus:
 - i. la prestazione del servizio di ritorno determina il riconoscimento integrale del corrispettivo contrattuale spettante per la corsa e la mancata applicazione di una riduzione di corrispettivo per non conformità rispetto allo standard minimo contrattuale di qualità;
 - ii. la mancata prestazione del servizio di ritorno, viceversa, configurando una soppressione, determina il mancato riconoscimento integrale del corrispettivo contrattuale spettante per la corsa non garantita e l'applicazione di una riduzione di corrispettivo per non conformità rispetto allo standard minimo contrattuale di qualità;

- b. corse successive: in modalità treno, per le quali era previsto l'impiego del materiale rotabile in avaria (corse del turno macchina); in caso contrario, si incorre nella casistica di soppressione di corsa, con conseguente mancato riconoscimento integrale del corrispettivo e applicazione di riduzioni di corrispettivo per non conformità rispetto allo standard minimo contrattuale di qualità, di cui al relativo allegato contrattuale.
5. la sostituzione di una corsa soppressa può essere realizzata anche mediante la realizzazione di **fermate non programmate da parte di treni in transito** sulla relazione interessata dalla soppressione; il riconoscimento parziale o integrale del corrispettivo contrattuale spettante per la corsa soppressa e sostituita, in proporzione al servizio reso, e la mancata applicazione della riduzione di corrispettivo per non conformità rispetto alla standard minimo contrattuale di qualità restano subordinati alla valutazione, da parte dell'Ente affidante, delle modalità e dei tempi secondo cui è stato garantito il servizio sostitutivo, in rapporto ai requisiti fissati e sopra richiamati per le restanti casistiche (frequenza delle corse, modalità di sostituzione e tempi massimi di erogazione del servizio sostitutivo).

Le corse effettuate con un ritardo superiore ai 60' sono considerate ed equiparate a tutti gli effetti ai treni soppressi.

La rilevazione degli orari è basata sull'orario dei sistemi di regolazione della circolazione.

La prestazione resa dall'impresa affidataria in ordine agli standard minimi di qualità della regolarità e dell'affidabilità del servizio, fatto salvo quanto sopra precisato, sarà valutata con riguardo ai treni effettuati in rapporto a quelli programmati, ossia previsti nel programma di esercizio al momento vigente, e sarà computata:

1. considerando come **effettuati** (in forma integrale) quei treni, e il corrispondente dato dei passeggeri trasportati, la cui soppressione, parziale o totale, sia legata a cause di forza maggiore;
2. considerando come **non effettuati** (in proporzione al servizio non reso) quei treni, e il corrispondente dato dei passeggeri trasportati, la cui soppressione, parziale o totale, sia determinata dalle astensioni facoltative dal lavoro dei lavoratori dipendenti dell'Impresa affidataria e del Gestore dell'Infrastruttura;
3. considerando come **non effettuati**, in proporzione al servizio non reso, quei treni, e il corrispondente dato dei passeggeri trasportati, la cui soppressione sia di responsabilità del Gestore dell'infrastruttura;
4. considerando come **effettuati** quei treni che, in dipendenza di lavori programmati sulle linee da parte del Gestore dell'infrastruttura e di concerto tra Ente affidante e Impresa affidataria,, siano stati effettuati in modalità autobus sostitutiva, o non siano stati effettuati.

L'Impresa affidataria dovrà definire e allegare al Contratto le procedure secondo le quali si procederà all'organizzazione dei servizi autobus sostitutivi sia per quanto attiene a quelli resi necessari in dipendenza di lavori programmati dal Gestore dell'infrastruttura, che per quanto attiene a quelli da attivarsi in caso di situazioni di perturbazione di servizio. L'informazione e la comunicazione sui servizi all'Ente affidante e agli utenti dovranno essere garantite nel rispetto di quanto previsto nel Capitolato e nel seguito del presente documento.

L'Impresa affidataria è tenuta a trasmettere all'Ente affidante:

1. il flusso dati di dettaglio sul servizio svolto, come previsto nell'allegato 4.4, "Protocolli di comunicazione";
2. la rendicontazione del servizio svolto, mensilmente e in autocertificazione, sulla base degli stessi tracciati sopra indicati.

Nella tabella che segue sono riepilogati gli standard di regolarità e affidabilità del servizio che l'Impresa affidataria è tenuta a garantire.

| LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO |
|--|
| Regolarità del servizio: 100% dei treni programmati e dei passeggeri trasportati |
| Affidabilità del servizio: 90% dei treni programmati e dei passeggeri trasportati su ognuna delle relazioni del Programma di Esercizio |
| <= 45' di tempo per l'erogazione del servizio sostitutivo di quello soppresso |
| Erogazione regolare del 100% delle corse successive a quella soppressa |
| Reportistica mensile |

6 REGOLARITÀ DELLA COMPOSIZIONE DEI TRENI

L'impresa affidataria è tenuta a svolgere il servizio oggetto di Contratto impiegando composizioni di materiale rotabile conformi alle composizioni previste nel Programma di Esercizio.

Secondo quanto previsto all'articolo 6 del Capitolato le composizioni in servizio dovranno inoltre garantire il livello di servizio di seguito riepilogato:

| TRATTE | STANDARD MINIMI | |
|--|-------------------|---------------------|
| | PASSEGGERI SEDUTI | PASSEGGERI IN PIEDI |
| ALTA AFFLUENZA E PERCORRENZA MAX DI 15' | 80% | 20% |
| ALTRE TRATTE | 100 % | -- |

L'Impresa affidataria è tenuta a trasmettere all'Ente affidante il dettaglio delle singole composizioni utilizzate secondo le tempistiche e il flusso dati di dettaglio previsto nell'allegato 4.4 "Protocolli di comunicazione".

7 PULIZIA E COMFORT DEL MATERIALE ROTABILE E DEGLI IMPIANTI

Pulizia e comfort in vettura

L'impresa affidataria si impegna a garantire la pulizia all'interno ed all'esterno dei veicoli, attuando interventi mirati, come di seguito indicato e nel rispetto delle periodicità ivi riportate:

- **Interventi da eseguirsi più volte al giorno**, in relazione ai tempi di sosta (durante le soste in località prestabilite o durante la corsa):
 1. eliminazione, nei servizi igienici, nei vani passeggeri e nei vestiboli, dei rifiuti grossolani e del contenuto dei portarifiuti;
 2. pulizia dei servizi igienici, eliminazione delle incrostazioni, rifornimento idrico (quando necessario e non appena possibile) e di accessori igienici;
 3. eliminazione degli odori sgradevoli nei servizi igienici.

- **Interventi da eseguirsi con frequenza almeno giornaliera** sul materiale in servizio, al termine del servizio o durante le soste prolungate:
 1. lavaggio vetri dell'esterno cassa;
 2. pulizia e lavaggio delle cabine di guida e corridoi d'accesso, dei servizi igienici in essi presenti e dei vani passeggeri, raccolta reflui.

- **Interventi da eseguirsi con frequenza almeno mensile e secondo necessità** sul materiale in servizio:
 1. eliminazione dei graffiti e delle scritte nei servizi igienici e nelle pareti dei vestiboli su vetri guarnizioni e cornici compresi;
 2. protezione e, ove necessario, ripristino della superficie esterna dei veicoli;
 3. mantenimento in condizioni di decoro delle vetture e dei relativi arredi, provvedendo, laddove necessario, alla sostituzione degli stessi;
 4. lavaggi accurati di tutti i particolari dei rotabili;
 5. interventi di sanificazione radicale, disinfestazione da parassiti e derattizzazione:
 - a. interventi preventivi: con cadenza almeno mensile;
 - b. interventi secondo necessità: su segnalazione del personale aziendale o degli utenti, mediante ritiro immediato del convoglio, ove sia possibile sostituirlo, e comunque mediante ritiro alla fine del servizio giornaliero.

L'impresa affidataria è tenuta inoltre a garantire:

1. l'illuminazione e condizioni di temperatura ottimali, assicurando il funzionamento della climatizzazione nelle singole carrozze;

2. il funzionamento dei servizi igienici, delle porte di salita-intercomunicazione e la completa disponibilità dei servizi igienici (accessibilità, rifornimento idrico e disponibilità di acqua corrente e di materiale di consumo).

Pulizia e comfort in stazione

L'impresa affidataria, con riguardo alle stazioni/fermate oggetto del Contratto, è responsabile verso l'Ente affidante per:

- la pulizia, il decoro e l'illuminazione delle aree aperte al pubblico e dei relativi arredi;
- l'accessibilità e la funzionalità dei servizi igienici (rifornimento idrico e disponibilità di acqua corrente e di materiale di consumo, ecc.);
- il funzionamento degli impianti di riscaldamento / condizionamento delle sale d'aspetto e dei servizi igienici, ove tali impianti siano previsti.

L'impresa affidataria, in particolare, ai fini di quanto precede, in attesa dell'emanazione del DM ex art. 17 comma 11 d.lgs. 188/03, elabora un "Piano per la pulizia e il comfort di stazioni/fermate", ove sono precisati gli standard di qualità dei servizi offerti dal Gestore dell'infrastruttura e le modalità di controllo delle attività e dei risultati conseguiti a cura dell'Impresa affidataria medesima.

Il suddetto Piano d'intervento costituisce un allegato del Contratto di servizio e dovrà essere prodotto e trasmesso all'Ente affidante, a cura dell'Impresa affidataria, entro l'avvio del servizio.

La tempestiva definizione e trasmissione del Piano sopra richiamato e il conforme adempimento di quanto in esso previsto costituiscono obbligo di servizio contrattuale dell'impresa affidataria. La ritardata trasmissione e il difforme svolgimento delle attività in esso previste nel periodo di validità del Contratto di servizio (e sue eventuali proroghe) comportano l'applicazione di riduzioni di corrispettivo, nei termini di cui all'allegato 4.5 Premi e Penali, e sono soggetto a ulteriori azioni di responsabilità contrattuale, nei termini previsti dal Capitolato tecnico e suoi allegati.

8 RETE DI VENDITA

L'impresa affidataria è tenuta a presentare un "Progetto dettagliato di organizzazione della rete commerciale di vendita", che costituirà impegno contrattuale e parte integrante del Contratto di servizio e che sarà oggetto di valutazione da parte dell'Ente affidante in sede di gara, nei termini di cui all'allegato A, "Modalità di valutazione delle offerte".

Il Progetto dovrà garantire un livello di servizio non inferiore all'attuale per reperibilità dei titoli di viaggio, dislocazione sul territorio e orari di disponibilità dei punti vendita.

Il Progetto, in particolare, dovrà garantire la reperibilità di tutti i titoli di viaggio a tariffa regionale, ivi compresi quelli relativi a destinazioni esterne alla regione raggiunte dai servizi oggetto di affidamento o per le quali siano in essere le intese tra Regioni contermini e gli accordi commerciali di cui all'art. 11 comma 3 del Capitolato Tecnico, mediante:

1. una biglietteria aziendale in ognuna delle stazioni rilevanti, con orari di apertura non inferiori a 14 ore al giorno per almeno 5 giorni alla settimana. In alternativa alla biglietteria aziendale, potrà essere prevista almeno una macchina emettitrice self-service;
2. un numero di macchine emettitrici self-service non inferiori all'attuale, pari a 64;
3. un numero adeguato di punti vendita esterni (almeno uno ogni cinquemila abitanti), aperti in media non meno di sei giorni alla settimana e posti a una distanza dalla stazione/fermata di riferimento non superiore a un km;
4. un numero adeguato di dispositivi a terra di validazione dei titoli di viaggio, presso gli impianti di stazione / fermata, garantendo almeno due validatori in ogni stazione rilevante e almeno un validatore nelle altre stazioni/fermate;
5. l'acquisto a bordo dei treni del titolo di viaggio di corsa semplice senza applicazione di sovrapprezzo all'utente, nelle casistiche riprodotte nel seguito.

Tale progetto dovrà descrivere in modo dettagliato almeno i punti seguenti:

1. modalità di vendita ;
2. giorni e orari di vendita (dati medi);
3. modalità di rinnovo/ricarica dei titoli di viaggio;
4. numero di validatori offerti per ogni stazione/fermata, evidenziando quelli aggiuntivi rispetto allo standard minimo contrattuale specie in relazione agli impianti ad alta frequentazione (flusso di utenti nelle fasce orarie di punta);
5. giorni e orari di disponibilità del call centre e del servizio clienti;
6. disponibilità di punti e chioschi informativi aziendali;
7. funzionalità e servizi offerti sul sito web aziendale, presso gli ATM e presso i POS;
8. politiche tariffarie promozionali, intese a fidelizzare gli utenti, a incentivarli e orientarli verso soluzioni di titoli di viaggio in abbonamento, anche attraverso modalità agevolanti in ordine al pagamento dei titoli di viaggio di abbonamento annuale (ad es., soluzioni a rate)

specie se in presenza di nuclei famigliari estesi (ad es., prevedendo scontistiche particolari);

9. politiche e soluzioni aziendali agevolanti gli utenti, anche dal punto di vista della semplicità procedurale, sulle casistiche e modalità di rimborso dei titoli di viaggio in presenza di disservizi e non conformità del servizio;
10. linee evolutive e migliorative della rete commerciale, con riferimento agli standard/servizi che precedono e a standard/servizi di nuova introduzione.

Con riguardo ai validatori e alle macchine emettitrici self-service, l'Impresa affidataria è tenuta:

1. a rilevare e mettere a disposizione dell'Ente affidante le informazioni relative a ciascun guasto, entro 24 ore dalla loro rilevazione;
2. a garantire la sostituzione o il pieno ripristino delle funzionalità di apparati difettosi entro 120 ore dalla rilevazione del guasto.

L'impresa affidataria, in relazione alle stazioni/fermate, ivi comprese quelle fuori regione di accesso ai servizi oggetto di affidamento, prive di biglietteria e di punti di vendita interni ed esterni, non dotate di macchine emettitrici self-service o dotate di emettitrici self-service difettose in attesa di riparazione/sostituzione dovrà consentire al passeggero l'acquisto del titolo di viaggio di corsa semplice a bordo del treno senza applicazione di alcun sovrapprezzo.

Il sovrapprezzo non è comunque dovuto, anche in presenza di punto vendita esterno disponibile (in base agli orari e giorni di apertura) e distante meno di un km, ove l'impianto di stazione/fermata sia dotato di emettitrice automatica e la stessa risulti temporaneamente non funzionante.

Analogo trattamento dovrà essere riservato agli utenti in salita ai treni durante i giorni e gli orari di chiusura dei servizi di biglietteria e dei punti vendita interni ed esterni agli impianti di stazione/fermata, con esclusione degli impianti dotati di macchine emettitrici self-service in regolare servizio.

Nella tabella che segue sono riepilogati gli standard minimi di qualità relativi alla rete vendita che l'Impresa affidataria è tenuta a garantire.

| LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO |
|--|
| Predisposizione e rispetto del Progetto dettagliato di organizzazione della rete vendita e dei requisiti minimi di riferimento |
| Segnalazione all'Ente affidante dei guasti agli apparati di stazione/fermata entro 24 ore dalla loro rilevazione |
| < 120 ore di tempo per interventi di sostituzione/ripristino dell'apparato difettoso |
| Vendita a bordo dei titoli di CS senza sovrapprezzo presso stazioni/fermate prive di servizio vendita |
| Vendita a bordo dei titoli di CS senza sovrapprezzo presso stazioni/fermate nei giorni e orari di |

| LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO |
|--|
| chiusura del servizio vendita e d'indisponibilità delle macchine emettitrici |
| Reportistica mensile |

9 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Informazioni in stazione

L'impresa affidataria, anche attraverso i Gestori infrastruttura, è tenuta a garantire agli utenti informazioni corrette, aggiornate e tempestive sul servizio e sue variazioni, anche per quanto attiene a quello svolto su tratte comuni dalle Imprese affidatarie di Regioni contermini (di cui all'art. 14 del Capitolato tecnico), sugli aspetti afferenti al suo utilizzo, in specie in situazioni di servizio perturbato.

L'impresa affidataria, in particolare, è tenuta a garantire presso tutte le stazioni/fermate le informazioni e le comunicazioni agli utenti di seguito riportate, nel rispetto dei requisiti minimi ivi precisati e con il massimo preavviso possibile, non inferiore a quindici giorni lavorativi nel caso delle informazioni e comunicazioni statiche e di natura programmata, incluse loro variazioni, secondo i casi prevedendo informazioni e annunci visivi, statici e dinamici, e annunci sonori.

Informazioni visive statiche

- **in tutte le stazioni/fermate**, l'Impresa affidataria garantisce l'affissione, in punti di facile accesso e identificazione, e la disponibilità d'informazioni relative a:
 - orario ferroviario e delle autolinee integrate facenti capo all'impianto; nelle stazioni "nodo", quadro orario unificato e coordinato dei treni regionali e nazionali;
 - servizi offerti a bordo dei treni (trasporto di biciclette al seguito, servizi e posti per utenti diversamente abili e a ridotta capacità motoria, ecc.);
 - mappa della rete del servizio ferroviario regionale;
 - tabelle delle tariffe ferroviarie regionali e regole di applicazione;
 - comunicati relativi a modifiche di orario per lavori programmati sull'infrastruttura;
 - modalità di accesso ai servizi sostitutivi dei treni soppressi, secondo le diverse casistiche e soluzioni previste;
 - elenco dei treni garantiti in caso di sciopero;
 - estratto delle condizioni generali di trasporto (validità e convalida dei titoli di viaggio, casistiche e modalità di rimborso e indennizzo, di applicazione del sovrapprezzo per acquisti a bordo, di applicazione delle sanzioni amministrative, loro importo e modalità di pagamento, trattamento degli oggetti smarriti e modalità di richiesta della restituzione, ecc.);
 - contatti telefonici aziendali: call centre, servizio clienti, ecc.;
 - planimetria dei servizi di stazione, tra i quali: ubicazione biglietteria, punti vendita, macchine emettrici self-service di titoli di viaggio, POS / ATM ("bancomat"), chioschi informativi, servizi igienici, sala d'attesa, dispositivi per chiamate

d'emergenza, punto di accesso (fermata, ...) ai servizi autofiloviari di linea, a chiamata e sostitutivi, ecc.;

- **nelle stazioni/fermate dotate di servizio vendita**, l'Impresa affidataria garantisce l'affissione e la disponibilità di chiari avvisi e informazioni relativamente al servizio vendita presente:
 - giorni e orari di apertura delle biglietterie aziendali;
 - ubicazione delle macchine emettitrici self-service di titoli di viaggio;
 - ubicazione dei punti vendita interni ed esterni più vicini, con indicazione dei relativi giorni e orari di apertura;
- **nelle stazioni/fermate non dotate di servizio vendita** (assenza biglietteria / macchine emettitrici self-service / punti vendita interni ed esterni), di chiari avvisi indicanti la possibilità di effettuare l'acquisto di biglietti di corsa semplice a bordo dei treni senza applicazione di sovrapprezzo.

Annunci visivi dinamici

- **nelle stazioni/fermate equipaggiate con sistemi di diffusione visiva** (monitor, teleindicatori, ecc.), l'Impresa affidataria è responsabile delle informazioni sul servizio relative a:
 - arrivi/partenze dei treni (orari, binario, categoria, ecc.);
 - situazioni di servizio non regolare (ritardi, soppressioni, sostituzioni, ecc.);
 - servizi offerti a bordo dei treni (trasporto di biciclette al seguito, servizi e posti per utenti diversamente abili e a ridotta capacità motoria, ecc.);

Annunci sonori

- **nelle stazioni/fermate equipaggiate con sistemi di diffusione sonora** (altoparlanti), sulla base degli standard di servizio (manuali degli annunci sonori, ecc.) adottati dai Gestori dell'infrastruttura (quanto a casistiche, tempistiche, ecc.), che saranno presi a riferimento per le attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli standard minimi di qualità contrattuali, l'Impresa affidataria è responsabile della diffusione dei messaggi sul servizio per informare gli utenti su:
 - situazioni previste dal programma di esercizio: arrivi/partenze dei treni, orari, binario, categorie, ecc.;
 - servizi offerti a bordo dei treni (trasporto di biciclette al seguito, servizi e posti per utenti diversamente abili e a ridotta capacità motoria, ecc.);
 - situazioni di variazione rispetto al programma di esercizio;

- situazioni su cui è necessario richiamare l'attenzione degli utenti: eventuali anomalie e situazioni perturbate del servizio.

L'impresa affidataria è tenuta inoltre a garantire, con il massimo preavviso possibile, comunque non inferiore a cinque giorni lavorativi, presso tutte le stazioni/fermate, con informazioni visive, annunci visivi e sonori, un'adeguata informazione al pubblico in occasione di variazioni del servizio:

- modifiche di orario;
- interruzioni di linea programmate per lavori;
- riduzioni del servizio per astensioni facoltative dal lavoro del personale (sciopero);
- altri eventi di ordine pubblico.

Informazioni a bordo treno

L'impresa affidataria è tenuta a garantire agli utenti informazioni corrette, aggiornate e tempestive sull'andamento del servizio, specie in caso di situazioni di servizio perturbato, secondo le modalità e le specificità di seguito riportate:

- su tutti i treni:
 - informazioni sonore relative alle fermate del treno;
 - informazioni sonore in caso di ritardi, fermate non programmate e prolungate;
 - informazioni sonore in caso di soppressione (integrale o parziale), comprensive di informazioni sulle modalità di effettuazione/prosecuzione del viaggio (servizi sostitutivi);
- sui treni dotati di dispositivi visivi, oltre all'informazione sonora:
 - informazioni visive relative alle fermate del treno;
 - informazioni visive in caso di ritardi, fermate non programmate e prolungate.

In caso di disservizio dei sistemi informativi sonori e/o visivi, le informazioni a bordo treno dovranno essere garantite dal personale di bordo.

L'impresa affidataria è tenuta a rilevare e rendere disponibile all'Ente affidante le informazioni relative a ciascun guasto delle apparecchiature di bordo deputate all'informazione degli utenti entro 24 ore dal loro verificarsi.

Il dispositivo difettoso dovrà essere ripristinato o sostituito entro 24 ore dal verificarsi del guasto e ne dovrà essere data specifica comunicazione all'Ente affidante. Nei casi di mancato ripristino del dispositivo entro i tempi indicati, il treno, se circolante, si considera circolante con non conformità.

Comunicazioni generali agli utenti

Il personale dell'impresa affidataria dovrà essere sempre riconoscibile e adeguatamente formato per interfacciarsi con gli utenti e comunque dotato di tesserino di riconoscimento esposto e visibile.

L'impresa affidataria, con un preavviso non inferiore ai 5 giorni lavorativi, è tenuta a garantire la diffusione di un orario ferroviario regionale aggiornato, per il servizio oggetto del Contratto di servizio nonché per quello svolto su tratte comuni dalle Imprese affidatarie di Regioni contermini (di cui all'art. 14 del Capitolato tecnico):

- mediante pubblicazione su sito web (sito internet aziendale, agevolando la connessione con altri siti d'informazione di largo utilizzo e comune accesso da parte della cittadinanza), consentendo la consultazione, il salvataggio e la stampa dell'intero orario nonché dell'orario di singole relazioni distintamente selezionabili;
- in distribuzione presso le biglietterie aziendali e i punti vendita convenzionati.

L'impresa affidataria è tenuta, altresì, a fornire agli utenti informazioni:

- sulle condizioni generali di trasporto (validità e convalida dei titoli di viaggio, casistiche e modalità di rimborso e indennizzo, di applicazione del sovrapprezzo, di applicazione delle sanzioni amministrative, loro importo e modalità di pagamento, ecc.), diritti e doveri degli utenti, tariffe ferroviarie in vigore, servizi offerti, trattamento degli oggetti smarriti e modalità di richiesta della restituzione;
- in occasione di estese modifiche di orario o interruzioni di linea programmate per grandi lavori, astensioni facoltative dal lavoro del proprio personale (sciopero) e altri eventi di ordine pubblico;
- in merito ad orari delle corse, ubicazione dei punti vendita di titolo di viaggio, prenotazioni dei servizi ed ogni informazione utile agli utenti ai fini della programmazione del viaggio con particolare attenzione alla sua possibile natura intermodale.

Le informazioni di cui al precedente elenco puntato devono essere fornite agli utenti garantendone i requisiti di correttezza, completezza, chiarezza e aggiornamento, tramite:

- web (sito internet aziendale);
- servizio di call center telefonico;
- ogni ulteriore sistema di comunicazione, anche utilizzando le nuove tecnologie che si renderanno disponibili, ad esempio le reti wi-fi a bordo treno, che l'Impresa affidataria proporrà in sede di offerta nell'ambito della "Relazione sugli impegni migliorativi riguardanti l'informazione e la comunicazione agli utenti", oggetto di valutazione da parte dell'Ente affidante ai sensi dell'Allegato A, "Modalità di valutazione delle offerte".

Il sito internet aziendale, costantemente accessibile e aggiornato e adeguatamente consultabile, dovrà essere garantito nel rispetto dei seguenti standard minimi di qualità, il cui miglioramento in sede di offerta da parte dell'Impresa affidataria, come rappresentato nell'ambito della "Relazione

sugli impegni migliorativi riguardanti l'informazione e la comunicazione agli utenti", sarà oggetto di valutazione e attribuzione di punteggio di merito tecnico:

- disponibilità percentuale sulle 24 ore, non inferiore al 99% su base mensile, al netto dei tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione del sito;
- accessibilità, anche per quanto attiene agli utenti con disabilità o mobilità ridotta, ai sensi della L. 4/2004, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (c.d. Legge Stanca);
- funzionalità per l'inoltro guidato di reclami, osservazioni e suggerimenti, richieste di rimborso e di indennizzo, ecc..

L'Impresa affidataria, al fine di agevolare l'utenza nell'inoltro di reclami, richieste di rimborso e indennizzo, osservazioni e suggerimenti, sopra citati, è tenuta a predisporre un apposito modulo prestampato, con spese di spedizione a carico dell'Impresa medesima, indirizzato al proprio ufficio competente. I moduli, sempre a spese dell'Impresa affidataria, dovranno essere resi disponibili oltre che sul sito internet aziendale, in formato compilabile on-line e scaricabile, per lo meno presso le strutture aziendali seguenti: biglietterie, centri e uffici assistenza clienti, punti e uffici informativi, sede aziendale. L'inoltro del modulo da parte della clientela dovrà poter avvenire anche via fax nonché attraverso il contatto del call center aziendale.

Il servizio aziendale di call center telefonico dovrà essere garantito nel rispetto dei requisiti sopra richiamati nonché dei seguenti ulteriori standard minimi di qualità, il cui miglioramento in sede di offerta da parte dell'Impresa affidataria, come rappresentato nell'ambito della Relazione sopra citata, sarà oggetto di valutazione e attribuzione di punteggio di merito tecnico:

- attivo tutti i giorni, con orario continuativo dalle ore 04:00 alle ore 02:00;
- essere accessibile agli utenti a una tariffa massima pari al costo fisso alla risposta;
- garantire un tempo medio di presa in carico delle chiamate, su base mensile, non superiore a 3' e un tempo massimo di presa in carico delle chiamate, per singola chiamata, non superiore a 5' nel 90% dei casi;
- i numeri da comporre per accedere al servizio di call center telefonico dovranno essere resi noti agli utenti dandone la massima diffusione a mezzo stampa, su sito internet, nelle biglietterie e punti informativi aziendali, presso i punti vendita convenzionati, presso gli impianti di stazione / fermata.

I disservizi occorsi al sito internet aziendale e al servizio di call center telefonico dovranno essere tempestivamente risolti, ripristinando la piena funzionalità del servizio, entro 4 ore dal verificarsi del guasto e dovrà essere data specifica e tempestiva comunicazione all'Ente affidante sia all'insorgere del disservizio sia al ripristino della piena funzionalità, pena l'attribuzione di non conformità del servizio di comunicazione.

10 PIANO DI CONTROLLERIA E REGOLAMENTO DI ASSISTENZA A BORDO

Le **condizioni generali di trasporto e le sanzioni amministrative** in materia di servizi di trasporto pubblico sono disciplinate dall'art. 40 della L.R. 30/98, come modificato dalla L.R. 20/11, tenuto conto delle indicazioni tecnico-operative di cui alla DGR n. 8/2012.

Il **piano annuale di controlleria** dell'Impresa affidataria, che deve essere predisposto entro l'avvio del servizio ed essere allegato al Contratto di Servizio, dovrà essere congegnato e implementato nel tempo in modalità adeguata a perseguire tre finalità principali:

1. **presidiare** il servizio, ossia infondere negli utenti un senso di sicurezza e fiducia, attraverso una presenza regolare e assidua dell'Azienda sul campo, al fianco degli utenti, nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio;
2. **ascoltare** gli utenti, ossia offrire un punto di contatto e rilevazione di bisogni, lamentele, suggerimenti, ulteriore a quelli "istituzionali", di carattere quotidiano, capillarmente distribuito sul territorio e nell'arco orario del servizio;
3. **scoraggiare** l'evasione ed invitare all'equità sociale, ossia persuadere gli utenti dell'importanza di un utilizzo corretto, equo e responsabile del servizio, attraverso un atteggiamento allo stesso tempo di comprensione e vicinanza, offrendo la possibilità di rimediare a una distrazione, di correggere un errore, di sopperire a un difetto organizzativo personale.

L'impresa affidataria, integrandolo e coordinandolo con il piano annuale di controlleria, è altresì tenuta a predisporre, sempre entro l'avvio del servizio, un **regolamento aziendale sull'assistenza a bordo treno da parte del personale addetto**, tale da garantire il supporto ai passeggeri durante tutto il viaggio, in base alle seguenti indicazioni:

- **presenza** del personale negli ambienti viaggiatori, fatto salve le disposizioni normative in merito, o particolari casi di circolazione;
- **percorrenza** dell'intero convoglio almeno una volta durante il tragitto del treno, coerentemente alle indicazioni fornite dalla normativa vigente;
- **svolgimento** delle funzioni amministrative e tecniche durante il tragitto e di assistenza ai viaggiatori, fornendo a richiesta indicazioni sugli orari della corsa e informazioni sul servizio;
- **verifica e convalida** dei titoli di viaggio, con finalità di controllo dell'evasione.

La programmazione del Piano di controlleria da parte dell'Impresa affidataria dovrà tenere conto dei seguenti requisiti:

- 1) essere impostata su base **annuale** e rivista, ove del caso, su base mensile, comunicando piano base e aggiornamenti all'Ente affidante secondo le tempistiche previste nel Capitolato tecnico e suoi allegati;

- 2) prevedere una **rotazione** generalizzata dei turni di controlleria, garantendo una quota base di turni su tutte le relazioni, fasce orarie, giorni della settimana, periodi dell'anno;
- 3) prevedere una presenza **rinforzata** in relazione alle situazioni di maggiore gravità, dal punto di vista della criticità del servizio offerto rispetto agli standard minimi previsti, dal punto di vista dei comportamenti difforni degli utenti rispetto alle condizioni generali di trasporto, ecc.;
- 4) prevedere un Piano delle attività di controlleria non inferiore, su base annua, a n. 60.000 **ore-uomo** (a questi fini, non sono considerati turni di controlleria e non concorrono al computo delle relative ore-uomo del Piano di controlleria annuale le attività di controlleria svolte dal Capotreno durante il proprio turno di servizio).

Le ore di controlleria offerte dall'Impresa affidataria in aggiunta a quelle minime previste e le azioni integrative proposte per scoraggiare l'evasione sono valutate in sede di offerta ai sensi dell'allegato A, "Modalità di valutazione delle offerte".

Il personale addetto alla controlleria, munito di dispositivi adeguati, dovrà essere in grado di procedere al controllo di tutti i titoli di viaggio indicati nel precedente capitolo 8 relativo alla rete vendita.

Allegati:

Database su supporto informatico delle frequentazioni