

**CONDIZIONI MINIME DI QUALITA' DEI SERVIZI
PENALITA' E MITIGAZIONI**

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. Le Parti si danno atto che il presente Allegato costituisce prima applicazione della richiamata delibera e pertanto sarà oggetto di una verifica di completezza ed efficacia nei termini di cui all'art. 20 comma 3 del Contratto.

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, la classificazione delle linee (Tabella 1) e, in relazione al rapporto tra numero di passeggeri in stazione e il numero di passeggeri nella Regione, le stazioni intermedie rilevanti (Tabella 2):

CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE – Tabella 1

LINEE	Direttrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale > a 20%	Messina – Palermo Messina – Catania/Siracusa Area metropolitana di Palermo*
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale < a 20% e > a 5%	Palermo – Catania Palermo – Agrigento Siracusa – Caltanissetta Palermo – Trapani
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti in Sicilia nel giorno medio feriale < a 5%	Agrigento – Caltanissetta Catania – Caltagirone

*Nella definizione è stato considerato il livello di servizio con Passante riattivato

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.

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti in Sicilia (perimetro del Contratto di servizio) > al 3% e comunque le stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;
- B – stazione con rapporto tra numero passeggeri in stazione e numero passeggeri serviti in Sicilia (perimetro del Contratto di servizio) < a 3% e >1%
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero passeggeri serviti in Sicilia (perimetro del Contratto di servizio) < a 1%

STAZIONI– Tabella 2

STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012)	Tipologia (A – B – C)	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI
Acate	C	
Acireale	C	
Acquaviva-Casteltermini	C	
Acquedolci-S. Fratello	C	
Agrigento Bassa	A	Si
Agrigento Centrale	A	Si
Alcamo Diramazione	C	
Alcantara	C	
Ali Terme	C	
Altavilla Milicia	C	
Aragona-Caldare	C	
Augusta	C	
Avola	C	
Bagheria	B	
Balestrate	C	
Barcellona-Castroreale	B	
Bicocca (Catania)*	C	
Brolo-Ficarra	C	
Caltagirone	C	
Caltanissetta Centrale	A	Si
Caltanissetta Xirbi	A	Si
Cammarata-S. Giovanni Gemini	C	
Campobello di Mazara	C	
Campobello-Ravanusa	C	
Campofelice	C	
Campofranco	C	
Canicattì	C	
Cannizzaro	C	
Capo d'Orlando-Naso	B	
Carini	B	
Caronia	C	

Castelbuono	C	
	C	
Castellammare del Golfo		
Castelvetrano	C	
Catania Centrale	A	Si
Catenanuova-Centuripe	C	
Cefalù	B	
Cerda	C	
Cinisi-Terrasini	C	
Comiso	C	
Contesse (Messina)*	C	
Dittaino	C	
Donnafugata	C	
Enna	A	Si
Fiumefreddo Sicilia	C	
Galati (Messina)*	C	
Gela	C	
Giampileri (Messina)**	A	Si
Giarre-Riposto	B	
Gioiosa Marea	C	
Grammichele	C	
Grotte	C	
Ispica	C	
Isola delle Femmine	C	
Lentini	C	
Lentini diramazione	C	
Leonforte-Pirato	C	
Letojanni	C	
Licata	C	
Marausa (Trapani)*	C	
Marsala	B	
Mazara del Vallo	B	
Messina Centrale	A	Si
Milazzo	B	
Militello	C	
Modica	C	
Montemaggiore Belsito	C	
Mozia-Birgi	C	
Noto	C	
Novara-Montalbano-Furnari	C	
Oliveri-Tindari	C	
Pace del Mela	C	
Paceco	C	
Palazzo Reale-Orleans**	A	Si
Palermo Brancaccio*	C	
Palermo Centrale	A	Si

Palermo Notarbartolo**	A	Si
Palermo S. Lorenzo***	A	
Partinico	C	
Patti-S.Piero Patti	B	Si
Petrosino-Strasatti	C	
Piraineto	C	Si
Pollina-S.Mauro Castelve	C	
Pozzallo	C	
Priolo-Melilli	C	
Punta Raisi	B	
Racalmuto	C	
Ragusa	A	Si
Roccalumera-Mandanici	C	
Roccapalumba-Alia	C	Si
Rometta Messinese	C	
Rosolini	C	
S. Agata di Militello	B	Si
S. Stefano di Camastra-Mistretta	C	
S. Teresa di Riva	B	
Salemi-Gibellina	C	
Sampieri	C	
Scicli	C	
Scordia	C	
Serradifalco	C	
Siracusa	A	Si
Taormina-Giardini	B	
Targia (Siracusa)*	C	
Termini Imerese	A	Si
Trapani	A	Si
Trappeto	C	
Tusa	C	
Vallelunga	C	
Villalba	C	
Villarosa	C	
Vittoria	C	
Vizzini-Licodia	C	
Zappulla	C	

*Stazioni che, pur insistendo nel territorio comunale di un capoluogo di Provincia, non risultano a servizio dello stesso.

** Stazioni intermedie dell'Area Metropolitana, considerate stazioni intermedie rilevanti in quanto la clientela non usufruisce di servizio a frequenza, ma ad orario.

*** Stazioni intermedie dell'Area Metropolitana, che non sono considerate stazioni intermedie rilevanti in quanto la clientela fruisce di servizio a frequenza, ma non ad orario.

Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità entro il cambio orario di dicembre 2020 e previo adeguamento dei sistemi di monitoraggio di RFI e della revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI.

L'elenco delle stazioni rilevanti potrà subire modifiche a seguito di riprogrammazioni del servizio e della realizzazione di nodi di interscambio programmati, come previsto dal Piano Regionale dei Trasporti, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore dell'Infrastruttura.

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), fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 10 del Contratto.

La conformità è valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato.

L'equivalenza di treni programmati con complessi nuovi (treni Jazz, Minuetto e futuri nuovi treni) è possibile esclusivamente con treni della nuova flotta e quindi valutata in funzione dei posti offerti. Per tutti gli altri treni programmati con la flotta restante la sostituzione è ammessa e valutata in funzione dei soli posti offerti. Di seguito la tabella di equivalenza per tipologia di materiali:

TABELLA DI EQUIVALENZA PER TIPOLOGIA DI MATERIALI ROTABILI

Tipologia convoglio programmato	Sostituzione equivalente ammessa
Jazz	Nuovi treni
Minuetto	Jazz Nuovi treni
Nuovi treni	Jazz
MD	Tutti
Aln 668	Tutti

Per ogni non conformità è applicata una penale pari a 250 euro a treno.

Regolarità

Secondo la Delibera ART, l'indice di regolarità è calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati e treni programmati nel mese, dove:

Treni circolati: numero dei treni programmati, sottratti:

- treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne, 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;

- treni arrivati a destinazione con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, se non adeguatamente sostituiti;
- treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.

Treno adeguatamente sostituito: come da Piano d'Intervento, secondo quanto previsto all'art. 11 comma 5 e 6 del Contratto.

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 2018	CMQ 2019	CMQ 2020	CMQ 2021	CMQ 2022	CMQ 2023	CMQ 2024	CMQ 2025	CMQ 2026
%	99,26	99,50	99,60	99,70	99,70	99,70	99,80	99,80	99,80

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}))$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2026).
- Importo unitario della penale:
 - per valori di scostamento compresi fino a due decimi di scostamento ($\leq 0,2\%$): 0,1% del corrispettivo dell'anno di riferimento per ogni decimo di punto;
 - per valori di scostamento oltre due decimi di scostamento ($> 0,2\%$): 0,2% del corrispettivo dell'anno di riferimento per ogni decimo di punto.

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 annuali over-performance	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
%	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,80	99,90	99,90	99,90

- Importo unitario della mitigazione della penale:
 - 0,05% del corrispettivo dell'anno di riferimento per ogni decimo di punto.

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, inclusi i treni che hanno maturato un ritardo maggiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo (considerati soppressi nell'indicatore della regolarità).

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".

L'indicatore %OS si misura per:

- servizio relativo a domanda di trasporto rilevante (6-9 in arrivo e 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 2018	CMQ 2019	CMQ 2020	CMQ 2021	CMQ 2022	CMQ 2023	CMQ 2024	CMQ 2025	CMQ 2026
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,3	94,0	94,5	95,0	95,0	95,5	95,5	96,0	96,5
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,1	94,0	94,5	95,0	95,0	95,5	95,5	96,0	96,5
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	85,7	86,7	87,2	87,7	89,7	90,2	90,2	91,2	92,0
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	87,1	88,1	88,6	89,1	91,0	91,0	91,0	92,0	92,5
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,2	93,7	93,7	94,0	96,0	96,0	96,0	96,0	96,0
Linee FR3 – servizio	86,3	86,8	87,3	88,3	90,0	90,8	91,3	91,8	92,0

relativo a domanda di trasporto non rilevante									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio da parte di RFI e alla revisione della programmazione oraria che dovrà essere condivisa tra le Parti e RFI, gli obiettivi annuali, sia per la regolarità che per la puntualità, sono determinati coerentemente con quanto previsto dalla Delibera 16/2018, ad esclusione del rilevamento delle puntualità rilevate nelle stazioni intermedie rilevanti nonché del conteggio dei treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo 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 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 sopra definito (e sopra descritto), maggiore di 0,3% in valore assoluto.

Gli obiettivi potranno essere ridefiniti anche 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, fuori delle fasce definite rilevanti.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale mensile} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}))$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2026).
- Importo unitario della penale:
 - Linea FR1/2/3 domanda rilevante: 3.000 euro per ogni decimo di punto percentuale in meno.
 - Linea FR1/2/3 domanda non rilevante: 1.500 euro per ogni decimo di punto percentuale 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	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Linee FR1 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,2	96,0	96,5	97,0	97,0	97,5	97,5	98,0	98,0
Linee FR1 – servizio	95,1	96,0	96,5	97,0	97,0	97,5	97,5	98,0	98,0

relativo a domanda di trasporto non rilevante									
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,0	92,0	92,0	92,0	93,0	93,5	94,0	94,5	95,0
Linee FR2 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	92,0	92,0	92,0	92,0	93,0	93,5	94,0	94,5	95,0
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,2	95,7	95,7	96,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0
Linee FR3 – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,0	95,0	95,0	95,0	95,0	95,0	95,0	95,0	95,0

- Linea FR1/2/3 domanda rilevante: 1.000 euro per ogni decimo di punto percentuale in più.
- Linea FR1/2/3 domanda non rilevante: 500 euro per ogni decimo di punto percentuale in più.

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 Convenzionati, considerando l'attuale dotazione elettronica degli stessi, si stabilisce che le penali potranno essere applicate a partire dal 2019; nel 2018 Trenitalia si impegna ad individuare le azioni per la conformità, nell'ambito del Piano di intervento vendita ed informazioni, di cui all'art. 5 comma 10 del Contratto.

Trenitalia attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (dalla 1 alla 19 e dalla 25 alla 29 delle due tabelle sottostanti) alla Regione annualmente.

Per ogni non conformità rilevata dalla Regione è applicata una penale pari a 50 euro.

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	X		X	X		X	
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		X			X		
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	X		X	X	X		
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	X	X	X	X	X	X	
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	X			X	X		
	6	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	X		X	X			
	7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	X		X	X	X		
	8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	X	X	X	X	X	X	
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni	X	X	X	X	X	X	X
	10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	X	X	X	X	X	X	X
	11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	X	X	X	X	X	X	X
	12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	X		X	X	X		
	13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	X	X	X	X	X	X	X
	14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	X	X	X	X	X		
	15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	X		X	X			
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	X	X	X	X	X	X	X
	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	X	X	X	X	X	X	X
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	X		X	X	X		
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	X		X				
	20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				X			
	21	Corrispettivo totale annuo (in euro)				X			
	22	Compensazione finanziaria annua (in euro)				X			
	23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				X			
	24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				X			
	25	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI)				X			
	DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			X	X	X	
27		Binario di arrivo e partenza dei treni			X	X	X		
28		Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			X	X	X		
29		Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			X	X			

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 alla Regione annualmente.

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione statica rilevata dalla Regione è applicata una penale pari a 50 euro.

Per ogni non conformità, per treno, relativa alla comunicazione dinamica verificata dalla Regione è applicata una penale pari a 200 euro. Nel caso in cui le non conformità siano riferite ad un guasto completo del sistema di comunicazione OBoE ed il Capotreno non sopperisca adeguatamente come da Tabella, la penale complessiva massima per treno sarà pari a 250 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 la Regione pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti:

a) Contratto di servizio e allegati in vigore corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:

- i) corrispettivo totale annuo (in euro);
- ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
- iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
- iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);

b) carta della qualità dei servizi in vigore;

c) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;

d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Regione, suddivise per indicatore della qualità;

e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;

f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:

- i) numero passeggeri trasportati e pax treni-km;
- ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
- iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
- iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti sub a), b) e c) deve avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento.

La pubblicazione dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti sub d), e) e f) avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

Contestualmente alla loro pubblicazione, tutti i documenti, i dati e le informazioni sopra citati sono trasmessi dalla Regione e da Trenitalia all'ART in formato aperto/editabile.

Trenitalia attesta annualmente l'avvenuta pubblicazione delle informazioni alla Regione.

Per ogni ritardo, la Regione applica una penale puntuale di 200 euro per ogni trasmissione, come dettagliato nella tabella B “*Termini e modalità di consegna degli elaborati*”, posta in fondo al presente allegato.

Livelli minimi di accessibilità commerciale

La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:

- a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
- b) disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);
- c) funzionamento delle BSS full (rilevanti ai sensi della Delibera ART 16/2018) - biglietterie automatiche (%BAUT);
- d) funzionamento delle validatrici (%VAL).

a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV)

È misurata tramite l'indicatore %ACV, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del numero di stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni e fermate.

Numero di stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita: stazioni e fermate ove è disponibile, oltre ai canali telematici (sito internet, sito mobile, APP), almeno uno dei seguenti canali a terra:

- biglietteria in stazione e fermata aperta (da programma) almeno 5 giorni a settimana;
- biglietteria self service 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.

Nelle stazioni e fermate sprovviste sarà possibile acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione, avvisando il capotreno all'atto della salita.

Con riferimento gli investimenti già previsti nel Piano Economico – Finanziario, e alla particolare conformazione territoriale siciliana, ove sovente le stazioni e fermate sono localizzate al di fuori del

tessuto urbano, rendendo di fatto la rete di vendita terza distante dall'infrastruttura, 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	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
%ACV annuale	61%	65%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%

Definita la necessità di implementazione, le soluzioni e le fonti di finanziamento nel Piano di Intervento di cui all'art. 5 comma 10 del Contratto, tali CMQ saranno ridefinite.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo \%ACV} - \text{valore consuntivo})) * \text{coefficiente di mitigazione}$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2026).

- Importo annuo della penale: 700 euro per ogni punto percentuale in meno, se dovuto alla riduzione della rete di vendita diretta di Trenitalia (Self Service);

Si stabilisce inoltre una penale in relazione al piano di installazione delle nuove Self Service:

- Importo penale per tardata installazione delle Self Service rispetto al programma di investimento (che prevede 9 nuove Self Service nel 2019 e 9 nel 2020): 4.000 euro per anno di ritardo.

- coefficiente di mitigazione:
 - Pari a 1 fino al 2020

Dal 2021 in poi:

- pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
- pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

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 (%BTEL)	CMQ %
% BTEL annuale	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione})$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2026).
- Importo unitario della penale: 2.500 euro per ogni punto percentuale
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

c) funzionamento delle biglietterie automatiche - self service BSS full (%BAUT)

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle BSS è risolta in meno di 72 ore 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, presenti nelle stazioni di cui alla tabella 2, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della BSS decorre a partire dalla segnalazione di Trenitalia (attivazione della richiesta di intervento e/o registrazione dell'evento) o del personale ispettivo della Regione.

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	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione})$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2026).

- Importo annuale della penale:
 - Stazioni: 1.000 euro per ogni punto percentuale;

- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

d) funzionamento delle validatrici (%VAL)

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolta in meno di 72 ore 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 e fermate, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore 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 della Regione.

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 validatrici (%VAL)	CMQ
	%
% VAL annuale – Stazioni e fermate	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione})$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020-2026).

- Importo unitario della penale:
 - Stazioni e fermate: 1.000 euro per ogni punto percentuale;

- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Livelli minimi di pulizia

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 nel contratto vigente tra Trenitalia e il fornitore differiscono per alcune attività rispetto a quanto definito dall'ART nella richiamata Delibera 16/2018. Le Parti condividono che Trenitalia si conformerà progressivamente ai requisiti della misura 12 della delibera 16/2018, integrando il sistema attuale per quanto possibile e senza costi aggiuntivi entro sei mesi dalla sottoscrizione del Contratto. In Comitato tecnico di gestione del Contratto saranno valutate le azioni individuate e l'eventuale aggiornamento della tabella sotto riportata.

Trenitalia si impegna inoltre a tragaruardarne la conformità a partire dal nuovo affidamento che Trenitalia disporrà, previsto a partire dall'anno 2021 nell'ambito dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto. Fino ad allora gli indicatori sono valutati sulla scorta del programma di pulizie adottato da Trenitalia con il fornitore, redatto secondo i criteri di cui alla tabella sotto riportata.

L'indicatore è valutato per Treno inteso come CONVOGLIO (materiale rotabile) che effettua più treni commerciali nell'arco della giornata (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).

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)	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
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 corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Intervento accurato: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature

*compatibilmente con l'attrezzaggio delle località di effettuazione delle attività.

Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono: Agrigento, Caltanissetta, Castelvetro, Cinisi, Cefalù, Palermo Centrale, Palermo Chiovara, Palermo OML, Punta Raisi, Trapani, Catania OMR, Catania Stazione, Messina OMC, Messina OML, Modica, S.Agata di Militello, Siracusa. Non tutte queste sedi consentono lo svolgimento di tutte le attività previste.

Indicatore 1 - PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile: è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi, di cui alla Tabella sopra, 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
	%
% <i>PULT_EX</i> – classe A – PR 1	100
% <i>PULT_EX</i> – classe B – PR 2	100
% <i>PULT_EX</i> – classe C – PR 3	100
% <i>PULT_EX</i> – classe D – PR 4	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * \text{coefficiente di mitigazione}$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021-2026).

- Importo unitario annuale della penale di:
 - 300 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe A – PR 1
 - 700 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe B – PR 2
 - 2.500 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe C – PR 3
 - 7.000 euro per ogni punto percentuale per *PULT_EX* – classe D – PR 4

- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore 2 – PULT_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile:

Fino alla definizione del campione significativo, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo le check-list di cui alle Tabelle 3, 4, 5 e 6, con gli importi indicati in calce a ciascuna check-list allegata.

Previa individuazione tra le Parti del campione significativo e della metodologia condivisa di calcolo dell'indicatore percentuale a partire da verifiche ispettive puntuali e a campione condotte dalla Regione, da effettuarsi nell'ambito del Comitato tecnico di Gestione del Contratto entro il 2019, l'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base di apposite check-list che saranno condivise e rilevati attraverso le verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione:

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

Livelli minimi di pulizia	CMQ %
% <i>PULT</i> _CF – classe A – PR 1	100
% <i>PULT</i> _CF – classe B – PR 2	100
% <i>PULT</i> _CF – classe C – PR 3	100
% <i>PULT</i> _CF – classe D – PR 4	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo}) * \text{coefficiente di mitigazione})$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020)
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021-2026).

- Importo unitario della penale di:
 - 200 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe A – PR 1
 - 350 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe B – PR 2

- 1.000 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe C – PR 3
 - 3.500 euro per ogni punto percentuale per *PULT*_CF – classe D – PR 4
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Di seguito si riportano comunque le previsioni della Delibera ART 16/2018.

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime di riferimento	Oggetto
A.1 – intervento sosta breve o intervento a bordo	Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta	A.1 – A.2: Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	A.1 – A.2: Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia toilette Rifornimento acqua e accessori igienici	A.1 – Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
B – intervento fine servizio	Giornaliera	Garantire l'eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza Rifornimento acqua e accessori igienici Svuotamento reflui	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
C – intervento sosta lunga	Settimanale	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate	Lavaggio accurato di toilette, pavimenti, sedili e altri componenti a maggior contatto con l'utenza	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto
D – intervento sosta manutenzione	Semestrale	Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne dei rotabili Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi delle vetture Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario Rimozione graffiti e scritte qualora necessario	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto

Livelli minimi di comfort del materiale rotabile

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. Alla sottoscrizione nella flotta nuova sono compresi i treni Minuetto, Jazz e i complessi nuovi che saranno immessi in servizio successivamente alla stipula del Contratto; nella seconda categoria il restante materiale.

La differenziazione tra flotta nuova e altra flotta sarà rivista con effetti sul calcolo delle penali dal 1 gennaio 2021.

Indicatore %CLI_FN Funzionamento impianti di climatizzazione:

Per il 2018, tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

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

Climatizzazione	Il servizio si intende reso quando il 100% delle vetture del singolo treno controllato (flotta nuova) sono funzionanti ed il 75% delle vetture del singolo treno controllato (altra flotta) sono funzionanti	Ad evento accertato	250 euro per singola infrazione
------------------------	--	---------------------	---------------------------------

A far data dal 1 gennaio 2019, previa 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 %
<i>%CLI_FN</i> flotta nuova	100
<i>%CLI_FN</i> 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 7 giorni, per il numero medio di treni commerciali effettuati.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * \text{coefficiente di mitigazione}$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021 – 2026).

- Importo unitario della penale di:
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per *CLI_FN* flotta nuova
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per *CLI_FN* flotta restante

- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %WC_AFN Accessibilità e funzionamento delle toilette:

Per il 2018, tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, secondo quanto di seguito previsto:

Fattori di controllo	Modalità	Rilevazione	Penale
Toilette	Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette) risultano in servizio/accessibili	Ad evento accertato	200 euro per singola infrazione

A far data dal 1 gennaio 2019, previa 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.

$$\%WC_AFN = (n^\circ \text{ toilette accessibili e funzionanti} / n^\circ \text{ totale toilette}) \cdot 100$$

Accessibilità	e	CMQ
---------------	---	-----

funzionamento delle toilette	%
% <i>WC_AFN</i> flotta nuova	100
% <i>WC_AFN</i> flotta restante	80

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:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * \text{coefficiente di mitigazione}$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (anno 2019);
 - 0,8 per il secondo anno (anno 2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021-2026).

- Importo unitario della penale di:
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per *WC_AFN* flotta nuova
 - 2.000 euro per ogni punto percentuale per *WC_AFN* flotta restante

- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità di servizi PMR

Per il 2018, tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, 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 singola infrazione

A far data dal 1 gennaio 2019, previa 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 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:

$$\%SPMRL = (\text{n}^\circ \text{ di corse mensili accessibili e fruibili} / \text{n}^\circ \text{ di corse mensili programmate accessibili}) \cdot 100$$

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% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presente, è risultato funzionante e utilizzabile il 100% delle pedane retrattili.

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.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * \text{coefficiente di mitigazione}$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021 – 2026).

- Importo unitario della penale di:
 - 1.500 euro per ogni punto percentuale per SPMR

- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
 - pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

Per il 2018, tenuto conto dell'indisponibilità dei dati relativi al triennio precedente, le penali saranno determinate in maniera puntuale, sulla base delle verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione, 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 75% delle porte sono funzionanti nel caso di altra flotta; la penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti.	Ad evento accertato	200 euro per singola infrazione

A far data dal 1 gennaio 2019, previa 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 come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate.

$\%PAFL = (\text{n}^\circ \text{ di corse effettuate con treni con porte funzionanti} / \text{n}^\circ \text{ di corse totali effettuate}) \cdot 100$

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:

Penale annua = coefficiente di gradualità * (importo unitario della penale * (obiettivo CMQ – valore consuntivo) * coefficiente di mitigazione)

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2019);
 - 0,8 per il secondo anno (2020);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2021 – 2026).

- Importo unitario della penale di 500 euro per ogni punto percentuale per PAF.

- coefficiente di mitigazione:

- pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;
- pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Indicatore %SBICI Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli): indicatore calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili 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	CMQ	CMQ	CMQ	CMQ
	2018	2019	2020	2021	2022-26
	%	%	%	%	%
% SBICI – linea FR1	99	99	100	100	100
% SBICI – linea FR2	72	72	72	72	100
% SBICI – linea FR3	60	60	60	60	100

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$\text{Penale annua} = \text{coefficiente di gradualità} * (\text{importo unitario della penale} * (\text{obiettivo CMQ} - \text{valore consuntivo})) * \text{coefficiente di mitigazione}$$

Dove:

- Coefficiente di gradualità pari a:
 - 0,5 per il primo anno di validità (2018);
 - 0,8 per il secondo anno (2019);
 - 1,0 per tutti gli altri anni (2020 – 2016).
- Importo unitario della penale di:
 - 1.000 euro per ogni punto percentuale per SBICI
- coefficiente di mitigazione:
 - pari a 1 se il rapporto tra la differenza tra il valore consuntivo dell'anno e il valore consuntivo dell'anno precedente e il valore consuntivo dell'anno precedente sia ≤ 0 ;

- pari al complemento a 1 se il rapporto di cui sopra è >0 .

Sicurezza del viaggio e del viaggiatore

Con riferimento all'impegno di Trenitalia ad adottare un "Piano Operativo di sicurezza e controlleria" entro un anno dalla sottoscrizione (di cui all'art. 14 comma 8 del Contratto), la penale in caso di mancata adozione sarà pari a 1.000 euro per ogni mese di ritardo.

Servizio a bordo treno

Con riferimento all'impegno di Trenitalia di cui all'art. 40 del Contratto, la penale in caso di mancata effettuazione delle procedure entro settembre 2018 sarà pari a 1.000 euro per ogni mese di ritardo.

Tabella B – Termini e modalità di consegna degli elaborati

<i>Progr.</i>	<i>Articolo/allegato di riferimento</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Termini di consegna</i>	<i>Modalità</i>
1	Art. 8.2 (CER)	Trasmissione CER certificato	Entro 120 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio	E-mail +PEC
2	Art. 10.3 (Programmazione servizio)	Comunicazione modifiche temporanee per lavori programmati, potenziamento, etc.	Entro 15 giorni antecedenti la loro attuazione o entro due giorni lavorativi dalla comunicazione di RFI (se successiva)	E-mail
3	Art. 11.2 (Variazione servizio per sciopero)	Modifiche al programma di esercizio minimo in caso di sciopero	Entro 10 giorni dalla modifica	E-mail +PEC
4	Art. 11. 1 e art. 11.7 (Servizi sostitutivi)	Report mensile delle variazioni al servizio, con indicazione delle cause, dei treni in tutto o in parte soppressi e della eventuale sostituzione; report dei servizi sostitutivi effettuati	Entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	E-mail
5	Art. 17. 5 (Qualità delle prestazioni)	Indagini sulla qualità percepita	Entro 60 giorni dal termine del mese oggetto della campagna di rilevazione	E-mail +PEC
6	Art. 17. 6 (Carta dei Servizi)	Schema di Carta dei Servizi	Entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di validità della Carta	E-mail +PEC
7	Art. 19.5 e 6 (Rilevazioni frequentazione)	Dati di frequentazione del servizio	Entro 30 giorni dalla rilevazione	E-mail
8	Art. 19.8 (Ricavi da traffico)	Dati economici sui ricavi da traffico	Entro la fine del mese successivo al trimestre di riferimento	E-mail +PEC
9	Art. 21.3 (Reclami e segnalazioni)	Informazioni relative al numero e al tipo di segnalazioni e reclami trattati per tipologia	Entro la fine del mese successivo a quello di riferimento	E-mail +PEC
10	Allegato 5	Documentazione relativa ai dati su puntualità/ritardi dei treni circolati nell'arco del mese	Entro 15 giorni dalla richiesta della Regione	E-mail

11	Allegato 5	Report delle variazioni della composizione dei treni rispetto all'offerta posti programmata	Entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento	E-mail
12	Allegato 5	Programmazione interventi di pulizia PR.1 e PR.2	Entro il 25 del mese precedente	E-mail
13	Allegato 3 "Procedure di aggiornamento del programma di esercizio e dei servizi connessi"	Copia della richiesta di tracce da presentare a RFI	10 giorni prima della scadenza indicata sul PIR	E-mail
		Progetto orario elaborato da RFI, eventuali comunicazioni di rigetto tracce o proposte alternative	Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte di RFI	
		Progetto orario definitivo nazionale approvato da RFI	Entro 7 giorni dalla comunicazione del progetto orario da parte di RFI	
		Modifiche dei sistemi di vendita (biglietterie e self service)	30 giorni prima della modifiche	
14	Allegato 5	Misura 10 Delibera ART 16/2018	Sub a) - b) – c) entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento	E-mail
			Sub d) - e) – f) entro 31 marzo	E-mail

CHECK-LIST PULIZIA IN VIGORE

I controlli rispetto agli interventi PR.3 e PR.4 sono effettuati presso i siti di manutenzione di Palermo, Messina, Catania e Siracusa, nei quali il rispettivo Responsabile di Contratto di Trenitalia metterà a disposizione la lista degli interventi effettuati e il materiale da visionare, con preavviso dato almeno due giorni prima del controllo, anche a mezzo telefonico. Trenitalia comunicherà i recapiti telefonici dei Referenti.

Check-list <u>PR.1</u>		
INTERVENTO VELOCE		
o INTERVENTO PULITORE VIAGGIANTE		
data		

treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
VESTIBOLI	Ogni rifiuto rimosso da cestini (ove presenti), pavimento	SI	NO
TOILETTE	Ogni rifiuto rimosso da cestini (ove presenti), pavimento	SI	NO
	Apparecchiature igieniche senza incrostazioni	SI	NO
	Sostegni e pulsanti senza incrostazioni	SI	NO
	Materiale di consumo reintegrato (carta igienica, asciugamani)	SI	NO
COMPARTIMENTI	Ogni rifiuto rimosso da cestini, pavimento, sedili, cappelliere, tavolineti	SI	NO
<i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i>			
<i>Penali:</i>			
<i>N. interventi non eseguiti/non soddisfacenti</i>		<i>Penale</i>	
1		0	
2		40 euro	
> 2		80 euro	

Tabella 3

Check-list PR.2 INTERVENTO di MANTENIMENTO			
data			
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			

ora di controllo			
<i>FATTORI CONTROLLO</i>			
VESTIBOLI	Ogni rifiuto rimosso da cestini (ove presenti), pavimento	SI	NO
	Pavimento senza rifiuti, polvere	SI	NO
TOILETTE	Pavimento senza rifiuti, polvere e ristagni d'acqua	SI	NO
	Apparecchiature igieniche senza polvere, sporco sedimentato	SI	NO
	Scarichi non otturati	SI	NO
	Portarifiuti vuoto	SI	NO
	Componenti di arredo in ordine	SI	NO
	Scorte di acqua e materiale di consumo reintegrato (carta igienica, asciugamani)	SI	NO
COMPARTIMENTI	Ogni rifiuto rimosso da cestini e cappelliere, ambiente riordinato	SI	NO
	Sedili senza rifiuti	SI	NO
	Tavoli, tavolinetti senza polvere e rifiuti	SI	NO
	Pavimento senza rifiuti, polvere	SI	NO
<i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i>			
<i>Penali</i>			
<i>N. interventi non eseguiti/non soddisfacenti</i>		<i>Penale</i>	
2		50 euro	
3		100 euro	
≥ 4		150 euro	

Tabella 4

**Check-list PR.3
INTERVENTO di BASE**

Data			
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<u>FATTORI CONTROLLO</u>			
ESTERNO	Pedane e gradini puliti	SI	NO
	Sostegni e pulsanti puliti	SI	NO
	Vetri frontali e laterali puliti	SI	NO
VESTIBOLI	Pareti, componenti d'arredo, sostegni, maniglie e corrimano puliti	SI	NO
	Pavimento pulito in modo accurato uniforme e senza ristagni d'acqua	SI	NO
	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti (ove presenti) puliti	SI	NO
	Superfici vetrate, cornici e telai puliti	SI	NO
	Mantici e pavimenti intercomunicanti senza polvere	SI	NO
	Ambiente riordinato	SI	NO
TOILETTE	Apparecchiature igieniche accuratamente pulite	SI	NO
	Pareti e componenti d'arredo senza polvere	SI	NO
	Pavimento pulito in modo accurato, uniforme e senza ristagni d'acqua	SI	NO
	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti puliti	SI	NO
	Superfici vetrate, cornici e telai puliti	SI	NO
	Scorte di materiale di consumo (carta igienica, asciugamani e sapone liquido) integre e ripristinate alla massima portata	SI	NO
	Scorta di acqua ripristinata alla massima portata, scarichi senza otturazioni	SI	NO
	Ambiente riordinato, aria disodorata	SI	NO
COMPARTIMENT I	Pareti e componenti d'arredo senza polvere	SI	NO
	Elementi soggetti a massimo contatto (maniglie, poggiatesta, braccioli, tavolineti) puliti	SI	NO
	Rivestimenti tessili dei sedili senza polvere e macchie	SI	NO
	Pavimento pulito in modo accurato, uniforme e senza ristagni d'acqua	SI	NO
	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti puliti	SI	NO
	Superfici vetrate, cornici e telai puliti	SI	NO
	Ambiente riordinato	SI	NO
<i>Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.</i>			
<i>N. interventi non eseguiti/non soddisfacenti</i>		<i>Penale</i>	
2		50 euro	

3	100 euro	
4	150 euro	
5	200 euro	
6	250 euro	
7	300 euro	
8	350 euro	
≥ 9	400 euro	

Tabella 5

**Check-list PR.4
INTERVENTO di FONDO**

Data			
treno n.			
carrozza controllata n.			
impianto/stazione			
ora di controllo			
<i>FATTORI CONTROLLO</i>			
ESTERNO	Pedane e gradini puliti in modo accurato ed uniforme	SI	NO
	Scalette, sostegni e pulsanti senza polvere e puliti	SI	NO
	Finestrini vetri e telai puliti	SI	NO
	Cassa pulita e senza graffiti o massima attenuazione	SI	NO
VESTIBOLI	Pavimento pulito in modo accurato, uniforme, anche le superfici non soggette a calpestio e senza ristagni d'acqua	SI	NO
	Cielo, esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti o massima attenuazione	SI	NO
	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti	SI	NO
	Finestrini, vetri, plexiglas, quadri, specchi puliti	SI	NO
	Seggiolini ribaltabili, estintori, freno a mano e relativi vani puliti	SI	NO
	Mantici e pavimenti intercomunicanti senza polvere	SI	NO
	Ambiente riordinato e portarifiuti (ove presenti) puliti	SI	NO
TOILETTE	Apparecchiature igieniche accuratamente pulite	SI	NO
	Pavimento, gradini e balze pulite in modo accurato, uniforme, anche le superfici non soggette a calpestio e senza ristagni d'acqua	SI	NO
	Cielo, esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti o massima attenuazione	SI	NO
	Finestrini, specchi cornici e telai puliti	SI	NO
	Portarifiuti pulito e munito di sacchetto di raccolta	SI	NO
	Scarichi e griglie puliti e senza occlusioni	SI	NO
	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti	SI	NO
	Scorte di materiale di consumo (carta igienica, asciugamani e sapone liquido) integre e ripristinate alla massima portata	SI	NO
	Scorta di acqua ripristinata alla massima portata	SI	NO
	Ambiente riordinato, aria disodorata	SI	NO
COMPARTIMENT	Cielo, esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti o massima attenuazione	SI	NO

I	Pavimento, copriscaldiglie, gradini e balze pulite in modo accurato, uniforme, anche le superfici non soggette a calpestio e senza ristagni d'acqua	SI	NO
	Elementi soggetti a massimo contatto (maniglie, poggiatesta, braccioli, tavolini) puliti	SI	NO
	Tende e rivestimenti tessili dei sedili sostituiti o senza polvere e macchie	SI	NO
	Cappelliere pulite in modo accurato ed uniforme	SI	NO
	Finestrini, plexiglas, cartelli, quadri, cornici e telai puliti	SI	NO
	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti puliti	SI	NO
	Canalizzazioni aria e griglie pulite	SI	NO
	Accessori, cornici, componenti d'arredo e telai finestrini puliti	SI	NO
	Ambiente riordinato	SI	NO

Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso.

<i>N. interventi non eseguiti/non soddisfacenti</i>	<i>Penale</i>
2	50 euro
3	100 euro
4	150 euro
5	200 euro
6	250 euro
7	300 euro
8	350 euro
9	400 euro
10	500 euro
≥ 11	600 euro

Tabella 6