

Protocollo di intesa
per il riconoscimento di un “Bonus”
a favore degli abbonati ai servizi ferroviari piemontesi

TRA

Regione Piemonte in qualità di TITOLARE del servizio di trasporto Pubblico Ferroviario di interesse regionale con sede in Torino, Piazza Castello n. 165, rappresentata da William Casoni, nato a Toano (RE) il 3/07/1958, in qualità di Vice Presidente e Assessore ai Trasporti pro-tempore, (di seguito, per brevità, “la Regione”)

E

Trenitalia S.p.A., società soggetta alla direzione e al coordinamento delle Ferrovie dello Stato S.p.A., con sede in Roma, P. Croce Rossa 1, iscritta presso il tribunale di Roma al n. 360679/1997 del Registro delle Società, rappresentata da Silvano Roggero, nato ad Asti il 1/02/1950 in qualità di Direttore Regionale del Piemonte – Divisione Trasporto Regionale della Trenitalia S.p.A. (di seguito, per brevità, “Trenitalia”)

PREMESSO CHE

- 1) Tra le Parti sono in vigore due Contratti di Servizio Regionale, uno per i servizi regionali conferiti all’Agenzia per la Mobilità Metropolitana sottoscritto in data 15 novembre 2004 (rep. 9648) e l’altro per i servizi non conferiti all’Agenzia, sottoscritto in data 1 dicembre 2004 (rep. Regione Piemonte n. 9710);
- 2) I predetti contratti agli articoli 21 e 23 riportano gli elementi di determinazione della Qualità del Servizio e il sistema delle sanzioni in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi riportati all’allegato 2 degli stessi Contratti;
- 3) La Regione ha ricevuto e registrato, in questi ultimi mesi, un aumento considerevole di segnalazioni di disservizi, malfunzionamenti e criticità di diverso ordine relativi ai servizi di trasporto ferroviario regionale esercito da Trenitalia S.p.A.;
- 4) La Regione intende assicurare ai clienti un servizio di trasporto ferroviario regionale qualitativamente gradito ai fruitori;

Tutto ciò premesso le parti,

STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE

Art. 1

(Oggetto e finalità)

Il titolo di trasporto consegnato da Trenitalia ai passeggeri fruitori dei servizi di trasporto ferroviario regionale, in seguito al pagamento della relativa tariffa, definisce obbligazione da parte di Trenitalia

S.p.A. a fornire un servizio complessivamente determinato comprendente tutti gli elementi qualitativi riportati nella carta dei servizi regionali e più in particolare:

- a) Puntualità, ovvero rispetto degli orari pubblicati da Trenitalia;
- b) Pulizia a bordo, ovvero l'eliminazione della sporcizia, la fruibilità dei servizi e degli accessori igienici, il rifornimento idrico delle ritirate e dei locali lavabo;
- c) Comfort, ovvero la sufficiente disponibilità di posti a sedere per percorrenze superiori ai 20 minuti, il decoro dei materiali di arredo e dei sedili, idonea temperatura all'interno delle vetture, adeguata illuminazione in tutte le carrozze, accessibilità ai vagoni ;
- d) Informazione a bordo treno e nelle stazioni, in particolar modo avvisando tempestivamente i passeggeri in caso di ritardo sia relativamente all'entità prevista del ritardo sia degli eventuali servizi sostitutivi messi a disposizione in caso di impossibile erogazione del servizio ferroviario;

Art. 2

(Definizione di "bonus")

Qualora detti servizi non vengano posti correttamente in essere, in toto o in parte, da Trenitalia a favore dei fruitori dei servizi di trasporto ferroviario regionale, Trenitalia si fa carico di disporre a favore dei clienti un "bonus" secondo le modalità di seguito descritte;

Art. 3

(Campo di applicazione del bonus)

Regione, nell'ambito della Direzione Trasporti, e Trenitalia costituiranno un Comitato di lavoro misto, aperto agli osservatori delle Associazioni riconosciute e dei Comitati dei pendolari. Detto Comitato formalizzerà le sanzioni denominate "bonus" a carico di Trenitalia, ovvero un valore espresso in percentuale, applicabile in forma di rimborso o detrazione per successivi acquisti di titoli di viaggio a favore di tutti gli abbonati al servizio di trasporto ferroviario a tariffa regionale (tariffa 40/13), titolari di abbonamento mensile o annuale, sia per abbonamenti di esclusiva competenza di Trenitalia, sia per abbonamenti *misti* secondo le modalità del sistema "formula" (tariffa 41/13) attualmente in vigore, e per abbonamenti "formula" come specificato nel successivo Art. 4 punto d), sempre che gli abbonamenti facciano riferimento a servizi di competenza della Regione Piemonte; si specifica che il valore complessivamente determinato in percentuale del "bonus" a favore degli abbonati non potrà superare la soglia massima del 25% (venticinqueper cento) del valore dell'abbonamento stesso.

Art. 4

(Determinazione del bonus)

Il "bonus" di cui al precedente articolo dovrà essere applicato a:

- a) abbonamenti *integralmente di pertinenza Trenitalia*: rimborsato o detratto per successivi acquisti agli sportelli di emissione di biglietteria delle stazioni ferroviarie, a semplice presentazione del titolo di viaggio corrispondente, nella misura percentualmente determinata, calcolata sull'intero corrispettivo pagato dal fruitore dei servizi di trasporto ferroviario regionale; detto rimborso avrà valore per gli abbonamenti in cui almeno una parte del viaggio si svolga lungo una delle direttrici definite all'Art. 7, ovvero per abbonamenti che utilizzino coincidenze lungo una delle direttrici determinate all'Art. 7 del presente addendum;
- b) abbonamenti *“Formula” con espansioni FS e per gli utenti che utilizzano i servizi Trenitalia* all'interno dell'Area integrata definita dall'abbonamento Formula definita dalle zone C,D,E,G,H,L,M,N,P,Q, residenti o lavoratori nei comuni di Pinerolo, Piscina, Airasca, None, Racconigi, Carmagnola, Villastellone, Sommariva Bosco, Villafranca d'Asti, S. Paolo Solbrito, Villanova d'Asti, Chieri Fraz. Pessione, Crescentino, Borgo Revel, Verolengo, Castelrosso, Chivasso, Brandizzo, Caluso, Torrazza, Rodallo, Montanaro, S. Antonino di Susa, Condove, S. Ambrogio, Avigliana, Rosta, Cocconato, Brozolo, Brusasco, Cavagnolo, Monteu da Po, Lauriano, San Sebastiano Po il “bonus” sarà riconosciuto nella misura del 40% (quarantapercento) rispetto alla percentuale componente il bonus integrale. Gli utenti interessati potranno ottenere la riduzione di cui sopra esclusivamente rinnovando l'abbonamento presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, presentando l'abbonamento del precedente mese, riportante l'obliteratura presso Stazione FS, accompagnato da documento di identità certificante la residenza nei comuni sopra indicati e/o dichiarazione del datore di lavoro attestante l'ubicazione della sede operativa del lavoratore.

Per abbonamenti “Formula” acquistati al di fuori dei sopra elencati Comuni, considerando la difficoltà dell'applicazione del sistema “bonus” a causa dell'articolazione del sistema “formula” si rimanda l'introduzione all'applicazione in tempi brevi di una bigliettazione elettronica idonea all'attribuzione del viaggio al vettore;

Per abbonamenti Formula generati in località in cui convergono servizi extra urbani e suburbani (Zone A, B, F, O, R, S, T): nessun rimborso sarà dovuto.

Per gli abbonamenti annuali si determinerà la media aritmetica determinata nei singoli mesi di applicazione del “bonus” individuando la percentuale forfetaria di “bonus” applicabile a quelle modalità di abbonamento. Il “bonus” per abbonamenti annuali potrà essere esclusivamente detratto per acquisti successivi e non rimborsato.

Le modalità previste dal presente Protocollo si intendono in fase di sperimentazione fino a rinnovo del Contratto di Servizio Regionale che, in nuova stesura, recepirà le clausole ivi riportate.

Art. 5

(Modalità di calcolo delle sanzioni)

Gli elementi compositivi la valutazione del servizio vengono distinti in:

- a) Affidabilità, ovvero effettiva erogazione del servizio;
- b) Puntualità
- c) Qualità, ovvero Pulizia, Comfort e Informazione

Nella prima fase attuativa, mesi di Febbraio e Marzo 2005, gli elementi di analisi per il calcolo delle sanzioni saranno concentrati su gli indicatori di Affidabilità e Puntualità che costituiranno, sommati tra loro, l'80% (ottantapercento) del valore complessivo di riferimento del "bonus"; gli altri valori calcolati, pertanto, non potranno superare il controvalore del 20% del bonus stesso.

Art. 6

(Composizione del bonus)

Ogni elemento compositivo definisce un controvalore espresso in cifra percentuale. Detta percentuale viene calcolata in relazione ad ogni parte di servizio analizzata, e in particolare per gli elementi di Affidabilità, Pulizia, Comfort e Informazione fatto 100 il valore complessivo per periodo mensile, ripartito per 22 giornate lavorative e 2 tratte (fascia antimeridiana e fascia pomeridiana). Il valore percentuale per ogni fascia, pertanto, è pari a 2,27%.

Il valore di Puntualità viene invece considerato nell'ambito mensile: il coefficiente di gravità imputato al singolo disservizio viene moltiplicato per ogni punto percentuale di differenza tra l'indice obiettivo e l'indice registrato di puntualità:

elemento controvalore

a) Affidabilità:

- | | |
|---|-----|
| 1) Mancata erogazione del servizio* | 100 |
| 2) Mancata erogazione con servizio sostitutivo reso entro 59' | 50 |
| 3) Mancata erogazione con servizio sostitutivo reso oltre 60' | 80 |

*con specifica esclusione delle cause di forza maggiore quali cataclismi naturali, interruzione del servizio a causa di azioni vandaliche o incidentali e scioperi. Dalle cause di forza maggiore vengono esclusi disservizi determinati da fornitori diretti di Trenitalia. Sono altresì escluse le soppressioni di treni programmate con almeno 48 ore di anticipo, correttamente comunicate alla clientela, a condizione che sia garantito il servizio sostitutivo.

b) Puntualità

L'indice di Puntualità viene commisurato per tutte le relazioni specificate al successivo Art. 7, con esclusione della tratta Torino Milano, agli obiettivi* di seguito indicati, determinati per le fasce orarie di afferenza al traffico pendolari:

coefficiente per punto differenziale

- | | |
|---|---|
| 1) arrivo a destinazione con ritardo non superiore a 5'
(obiettivo di puntualità 89% dei treni regionali e diretti) | 1 |
| 2) arrivo a destinazione con ritardo non superiore a 15'
(obiettivo di puntualità 96% dei treni regionali e diretti) | 3 |
| 3) arrivo a destinazione con ritardo non superiore a 15'
(obiettivo di puntualità 90% dei treni interregionali) | 4 |

*per la tratta Torino – Milano gli obiettivi vengono ridotti di 3 punti percentuali, ovvero

coefficiente per punto differenziale

- | | |
|---|---|
| 1) arrivo a destinazione con ritardo non superiore a 5'
(obiettivo di puntualità 86% dei treni regionali e diretti) | 1 |
| 2) arrivo a destinazione con ritardo non superiore a 15'
(obiettivo di puntualità 93% dei treni regionali e diretti) | 3 |
| 3) arrivo a destinazione con ritardo non superiore a 15'
(obiettivo di puntualità 87% dei treni interregionali) | 4 |

c) Pulizia

ritirate inagibili e/o prive di servizi idrici, per ogni disservizio rilevato, calcolato in quota parte sul numero di treni circolanti superiore alla percentuale definita da contratto

(50% delle ritirate agibili)	30
------------------------------	----

d) Comfort	
1) sovraffollamento, con inagibilità di sedute per oltre 20' di viaggio	40
2) porte chiuse per accesso ai vagoni (per ogni porta oltre il 25%)	20
3) sedili inidonei (per ogni sedile)	10
4) punti luce non funzionanti (soglia superiore al 20%)	10
5) punti luce non funzionanti (soglia superiore al 40%)	30
6) temperatura (impianti non funzionanti)	40
e) Informazione	
1) mancata tempestiva informazione a bordo treno e nelle stazioni relativa a gravi ritardi previsti, derivanti da caduta della linea di alimentazione, guasto al materiale rotabile, inconvenienti alle infrastrutture, indisponibilità accidentale della linea	40
2) mancata, tempestiva e ripetuta informazione in stazione relativa a servizi sostitutivi	50

Art. 7

(Indici di puntualità rilevata)

Trenitalia si impegna a fornire con cadenza mensile, sul periodo calcolato dal 20 al 20 di ogni mese, anche su supporti informatici e compatibili con i sistemi in dotazione alla Regione, i dati relativi alla Puntualità registrata nei giorni lavorativi (lunedì – venerdì) , all'interno delle fasce orarie 06.00 – 09.00 e 16.30 – 19.30, relativa ai treni circolanti sulle linee:

- a. Torino – Milano (tratta Torino – Novara)
- b. Torino – Cuneo – Ventimiglia (tratta Torino – Cuneo – Limone)
- c. Torino – Savona (tratta Torino – San Giuseppe di Cairo)
- d. Torino – Alessandria – Genova (tratta Torino – Arquata scrivia)
- e. Torino – Bardonecchia
- f. Torino - Pinerolo

Art. 8

(Segreteria del Comitato e funzionamento)

Trenitalia si occuperà della Segreteria del Comitato di cui all'Art.3 e nell'inviare i dati di puntualità ai componenti del Comitato stesso individuerà una data, compresa tra il ventunesimo e il venticinquesimo giorno, di convocazione del comitato. La percentuale di riduzione definita "bonus" sarà calcolata dal Comitato previsto all'Art. 3 del presente entro il venticinquesimo giorno di ogni mese, in modo da poter predisporre opportuna comunicazione da parte di Trenitalia alle proprie biglietterie;

Art. 9

(Arrotondamenti)

Il “Bonus” determinato sarà applicato a scaglioni del 5%, ovvero qualora la percentuale individuata fosse del 7% si applicherà il 5%, qualora fosse dell’8% si applicherà il 10%; l’importo dell’abbonamento scontato del valore del bonus determinato, sarà arrotondato secondo le modalità previste dalla Deliberazione della Giunta Regionale in materia ovvero con arrotondamento ai decimi di Euro;

Art. 10

(Ispettori regionali)

La Regione nell’ambito della Direzione Trasporti, designa alcuni incaricati, anche osservatori esterni all’apparato amministrativo, per verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio e il livello di soddisfazione dell’utenza; gli eventuali costi aggiuntivi in capo alla Regione per l’attivazione di osservatori esterni sarà interamente posto a carico di Trenitalia, attingendo ai corrispettivi non erogati per sanzioni e decurtazioni ;

I nominativi di detti incaricati di attività ispettiva saranno immediatamente trasmessi a Trenitalia S.p.A. la quale provvederà tempestivamente al rilascio di documenti autorizzativi e di libera circolazione;

Art. 11

(Compiti delle Associazioni dei pendolari)

la Regione acquisisce inoltre le relazioni e le osservazioni delle Associazioni e/o dei Comitati spontanei degli utenti, fornendo a questi apposita modulistica da compilarsi quotidianamente per il riscontro della qualità percepita;

Art. 12

(Incidenza sul bonus dei fattori di qualità diversi dalla Puntualità)

I dati acquisiti di Affidabilità, Pulizia, Comfort e Informazione, concorreranno alla definizione del valore delle sanzioni, espresse per linea e per giorno lavorativo; la sommatoria delle percentuali complessivamente risultanti per ogni giornata di servizio esaminata determinerà la percentuale di riduzione economica complessivamente applicabile ai fruitori dei servizi di trasporto ferroviario regionale per nuovi successivi acquisti e/o rimborsabile agli stessi;

Art. 13

(Impegni di Trenitalia)

Trenitalia si impegna a comunicare tempestivamente alle proprie biglietterie le percentuali di rimborso e/o sconto da applicare alla clientela su semplice presentazione, e ritiro da parte della biglietteria stessa, del documento di viaggio soggetto a rimborso o accredito; contestualmente

Trenitalia si impegna a informare e formare il proprio personale viaggiante e gli addetti alle biglietterie relativamente all'introduzione e al modello di erogazione del "bonus" a favore dei titolari di abbonamenti;

Art. 14

(Decorrenza del sistema)

I rimborsi o gli accrediti potranno essere richiesti a far data dal mese marzo per gli eventuali disservizi registrati dal 20 gennaio al 20 febbraio; I successivi saranno determinati con le stesse modalità.

Letto, firmato e sottoscritto in

Regione Piemonte

Trenitalia S.p.A.

Direzione Regionale Piemonte

Torino, 17 febbraio 2005

Allegati

- a) modalità di calcolo
- b) scheda osservatori regionali
- c) scheda osservatori di comitati e associazioni

Allegato A

MODALITA' DI CALCOLO

A titolo di esemplificazione si presenta un caso tipo:

abbonamento mensile su tratta Torino – Modane

giorni lavorativi 22

valore percentuale per giornata $(100 / 22) = 4,54$

si registrano i seguenti inconvenienti:

- mancata erogazione con servizio sostitutivo reso entro 59'
- arrivo a destinazione con ritardo non superiore a 15 minuti nel 90% dei treni
- indisponibilità della ritirata per 1 giorno
- mancanza di acqua nella ritirata per 2 giorni
- 1 porta chiusa del vagone per 1 giorno

calcolo delle sanzioni

	percentuale
<i>I mancata erogazione con servizio sostitutivo entro 59'</i> : 50% su valore giornaliero:	2,27
<i>Arrivo a destinazione con ritardo non superiore a 15 minuti nel 90%</i> <i>dei treni (obiettivo 97%): 6 punti percentuali scostamento tra obiettivo e risultato *</i> <i>3 punti percentuali di controvalore per punto scostamento</i> <i>= 18,00</i>	18,00
<i>Indisponibilità ritirata per 1 giorno: 30% riduzione su 1 giorno</i> <i>Aliquota giornaliera $4,54 * 30\% = 1,36$</i>	1,36
<i>Mancanza acqua nella ritirata per 2 giorni: 30% riduzione su 2 gg</i> <i>Aliquota giornaliera $4,54 * 30\% * 2 \text{giorni} = 2,72$</i>	2,72
<i>Porta chiusa per 1 giorno: 20% riduzione per 1 giorno</i> <i>Aliquota giornaliera $4,54 * 20\% = 0,90$</i>	0,90
Totale 25,25 % sul valore abbonamento, arrotondato allo scaglione del 5% inferiore	

Il Bonus da riconoscere alla clientela, pertanto, è

- 25% sul valore di abbonamento in caso di abbonamento interamente Trenitalia;
- 10% ($25 * 40\% = 10$) sul valore di abbonamento in caso di abbonamento Formula acquistato e vidimato presso le stazioni di cui all' art. 4.b).

SCHEDA PER OSSERVATORI REGIONALI

Giorno _____

Treno _____ tratta _____

orario previsto partenza _____ orario previsto arrivo _____

orario effettivo partenza _____ orario effettivo arrivo _____

Treno operativo SI _____ NO _____ Servizio sostitutivo _____ partito entro _____ min

Tipo di Treno TAF _____ MINUETTO _____ ALTRO _____

Indici di verifica

Ritirate agibili _____ non agibili _____

Acqua erogata _____ non erogata _____

Porte funzionanti TUTTE _____ se NO quante non sono funzionanti ? _____

Sovraffollamento persone in piedi nel vagone : meno di 5 ___ da 5 a 10 ___ oltre 10 ___

Sedili inidonei NO _____ se SI' quanti risultano inidonei ? _____

Illuminazione Numero dei Punti luce non funzionanti _____ su _____

Temperatura Confortevole _____ Non confortevole _____ (specificare _____)

In caso di ritardo previsto sono state date tempestive informazioni alla clientela ? SI ___ NO ___

In caso di mancato servizio o corse sostitutive sono state date informazioni ? SI ___ NO ___

Data _____

Firma dell'incaricato _____

Visto il Capotreno _____

SCHEDA PER OSSERVATORI ESTERNI
(ASSOCIAZIONI E COMITATI)

Giorno _____

Treno _____ tratta _____

orario previsto partenza _____ orario previsto arrivo _____

orario effettivo partenza _____ orario effettivo arrivo _____

Treno operativo SI _____ NO _____ Servizio sostitutivo _____ partito entro _____ min

Indici di verifica

Carrozza n. _____

Ritirate agibili _____ non agibili _____

Acqua erogata _____ non erogata _____

Pulizia Buona _____ Sufficiente _____ Insufficiente _____ Scarsa _____

Porte funzionanti SI _____ NO _____ se no quante ? _____

Sovraffollamento persone in piedi nel vagone : meno di 5 _____ da 5 a 10 _____ oltre 10 _____

Sedili deteriorati SI _____ NO _____ se sì quanti ? _____

Illuminazione Sufficiente _____ Insufficiente _____

Temperatura Confortevole _____ Non confortevole _____ (specificare _____)

In caso di ritardo previsto sono state date informazioni alla clientela ? SI _____ NO _____

In caso di mancato servizio o corse sostitutive sono state date informazioni ? SI _____ NO _____

Data _____

Firma dell'incaricato _____