CONTRATTO DI SERVIZIO

REGIONE PIEMONTE – TRENITALIA S.P.A.

Con la presente scrittura privata, da registrarsi solo in caso d'uso,

tra

Regione Piemonte, di seguito "Regione", in qualità di TITOLARE del servizio di Trasporto Pubblico Ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Torino, Piazza Castello n. 165, (codice fiscale n. 80087670016), nella persona di Lorenzo MARCHISIO, nato a Torino il 3 luglio 1952, nella sua qualità di Dirigente Responsabile del Settore Trasporto Pubblico Locale,

E

Trenitalia S.p.A., Società soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato S.p.A., con sede in 00161 Roma, Piazza della Croce Rossa n. 1, iscritta presso il Tribunale di Roma al n. 360679/1997 del Registro delle Società, (C.F./Partita I.V.A. n. 05403151003), rappresentata da Giancarlo LAGUZZI, nato a Novi Ligure (AL) il 17 luglio 1953, nella sua qualità di Responsabile della Direzione Passeggeri Regionale

Premesso che

1. il contesto normativo di riferimento per la riforma del trasporto pubblico locale è stato definito dalla Legge n. 59 del 15 marzo 1997 e successive modifiche e dal decreto legislativo n. 422 del 19 novembre 1997 di attuazione dell'art. 4 comma 4 della L. 59/97 e dall'art. 11 comma 3 della L. 166/2002.
2. Le parti riconoscono che la necessaria attività di pianificazione e adeguamento continuo dei servizi di trasporto pubblico ai mutamenti della domanda di mobilità richiede adeguati strumenti e tecniche, anche al fine di adeguare costantemente la qualità dei servizi ad obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio, coerentemente con i vincoli di finanza pubblica.
3. Le parti riconoscono che il Contratto di Servizio è lo strumento funzionale all'adeguamento del servizio di trasporto pubblico locale alle esigenze dell'utenza, nel rispetto delle linee guida stabilite dall'Amministrazione regionale, riconducibili ad aspetti quali il trasferimento di quote crescenti di mobilità dal mezzo privato al mezzo pubblico, l'incremento qualitativo dei servizi e dell'informazione resa all'utenza.

4. Lo Stato e le Regioni hanno licenziato in sede di conferenza permanente Stato – Regioni e Province autonome, con esito favorevole, l'accordo quadro di riferimento del presente contratto;
5. In data 30 dicembre 2000 è stato pubblicato sulla G.U. il DPCM di attuazione degli Accordi di Programma stipulati tra le Regioni e il Ministero dei Trasporti e della Navigazione.
6. La legge regionale 4 gennaio 2000, n. 1 promulgata in applicazione del D. Lgs. 422/97, ha introdotto in Piemonte una nuova normativa in materia di Trasporto Pubblico Locale.
7. L'art. 8 della stessa L.R. 1/2000 prevede che la Regione promuova, aderendovi, la costituzione di un consorzio, denominato Agenzia per la Mobilità Metropolitana (AMM), tra la Regione e gli altri Enti locali interessati.
8. Con le DD.G.R. n. 101-6933 del 5 agosto 2002 e n. 1-8692 del 17 marzo 2003 sono stati approvati gli schemi di Statuto e Convenzione tra Regione, Provincia di Torino e Comune di Torino per la costituzione del Consorzio ai sensi e per gli effetti dell'art. 8 della L.R. 1/2000.
9. In data 9 maggio 2003, con la sottoscrizione dello Statuto e della Convenzione, è stata formalmente costituita l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana di Torino. Oltre a Regione, Provincia di Torino e Comune di Torino hanno aderito all'Agenzia i Comuni di Baldissero T.se, Beinasco, Carignano, Chieri, Collegno, Druento, Grugliasco, La Loggia, Leinì, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pecetto T.se, Pianezza, Rivalta T.se, Rivoli, Santona, Settimo T.se, S. Mauro T.se e Volpiano.
10. La Regione, con la stessa deliberazione n. 101-6933 del 5 agosto 2002, ha individuato quali servizi ferroviari direttamente attribuibili all'Agenzia quelli aventi origine e destinazione all'interno del territorio della Provincia di Torino più Modane. Rientrano quindi tutti i servizi ferroviari gestiti da GTT S.p.A. e i servizi gestiti da Trenitalia S.p.A. rispondenti al criterio summenzionato. Nello stesso provvedimento non sono state valorizzate le grandezze significative (produzione in treni*km e risorse) del servizio regionale conferibile.
11. Con D.G.R. n. 25-11363 del 23 dicembre 2003, in applicazione del criterio sopraccitato, sono stati valorizzati i servizi eserciti da Trenitalia S.p.A. e conferiti all'AMM in relazione al programma di esercizio del Contratto di Servizio 2001, determinando una produzione di circa 2.501.589,61 treni*km; questi rappresentano circa il 13% dei servizi conferiti alla Regione con l'Accordo di Programma sottoscritto con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione ai sensi dell'art. 9 del D. Lgs 422/97 ed esercitati da Trenitalia S.p.A. Alla sopra riportata quota di servizio è stata associata una quota di corrispettivo pari a L. 45.103.573.400 (€ 23.294.051,66), corrispondente a circa il 14% del corrispettivo totale posto a base del precedente Contratto di Servizio; le stime hanno tenuto conto dei dati di frequentazione e dei costi di produzione del servizio: una componente non trascurabile per i servizi ferroviari è il costo di accesso

all'infrastruttura che varia in funzione del programma di esercizio e della categoria di binario impegnato (nodo, rete fondamentale, secondaria, a scarso traffico e linee a spola). Alla luce del nuovo servizio cadenzato avviato con il cambio orario di dicembre 2003, tali valorizzazioni sono state riviste ed hanno portato, per il 2004, ad un'assegnazione di 2.340.000 treni*km per un importo pari ad € 21.261.479,31.

12. L'AMM è operativa dal 1 gennaio 2004, per cui i servizi eserciti da Trenitalia S.p.A. ed attribuiti all'AMM sono gestiti dallo stesso Consorzio a partire dalla stessa data.
13. In data 1 dicembre 2004 è stato sottoscritto il Contratto di servizio tra la Regione e Trenitalia S.p.A per gli anni 2004-2005.

STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE

Art. 1 - Premesse

1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto di servizio, di seguito nominato per brevità "contratto"

Art. 2 Struttura del Contratto

1. Il contratto si articola in 6 (sei) parti secondo la seguente struttura logica:

Parte Prima – Durata e Oggetto

art.3. Durata

art.4. Oggetto

art.5. Prestazioni

art. 5 bis Attività accessorie al servizio

art.6. Comitato Tecnico di gestione del Contratto

art.7. Flessibilità del Programma di Esercizio

art.8. Interruzione dei servizi

art.8 bis - Responsabilità

Parte Seconda – Obiettivi

art.9. Parametri gestionali

art.10. Scheda servizi

art.11. Passeggeri trasportati

art.12. Percorrenze chilometriche annue di servizio

art.13. Costo operativo chilometrico del servizio

art.14. Velocità commerciale dei servizi
art.15. Rapporto ricavi/costi

Parte Terza – Impegni programmatici delle parti
art.16. Politica del trasporto
art.17. Politica tariffaria
art.18. Politica della qualità dei Servizi
art.19. Gestione dei servizi
Art 19 bis Sicurezza dei viaggiatori
Art 19 ter Standard di qualità dei servizi ferroviari

Parte quarta – sistemi di monitoraggio
art. 20 Parametri di monitoraggio ed economico-gestionali
art.21. Monitoraggio della qualità del servizio
art.22. Rispetto degli impegni
art.23. Sistema delle sanzioni
art 24 Sistema premiante
art 24 bis Utilizzo delle somme accantonate per detrazioni e penalità

Parte quinta – diritti dei viaggiatori
art.25. Ritardi, coincidenze mancate e soppressioni di treni
art.26. Bonus per abbonati – oggetto e finalità
art.27. Definizione di bonus
art.28. Ambito di applicazione del bonus
art.29. Modalità di calcolo delle sanzioni
art.30. Composizione del bonus
art.31. Segreteria e funzionamento del Comitato per il riconoscimento del bonus
art.32. Arrotondamenti
art.33. Ispettori regionali
art.34. Decorrenza del sistema

.

Parte Sesta – Disposizioni varie
art.35. Controversie tra le parti

art.36. Clausole fiscali
art.37. Oneri contrattuali
art.38. Norme transitorie

PARTE PRIMA – DURATA E OGGETTO

Art. 3 (Durata)

1. Il contratto ha validità dal 1 gennaio 2006 al 31 dicembre 2006, ed è prorogabile per un anno permanendo in vigenza sino alla stipula di un nuovo Contratto, previo accordo tra le parti relativamente alle condizioni di svolgimento del servizio nel periodo di proroga.

Art. 4 (Oggetto)

1. Il Contratto disciplina i rapporti tra Regione Piemonte e Trenitalia S.p.A. in merito all'esercizio del trasporto ferroviario di interesse regionale e locale nelle relazioni riportate dall'Accordo di Programma Ministero dei Trasporti – Regione Piemonte – e non conferito dalla Regione Piemonte all'Agenzia per la Mobilità Metropolitana ai sensi dei punti 7-12 delle premesse.
2. Il presente Atto disciplina altresì lo svolgimento di 254.668 treni*km non trasferiti dal Ministero dei Trasporti alla Regione Piemonte con specifico accordo di programma, riguardanti la produzione programmata sulle tratte Cocconato-Chivasso e Cuneo-Mondovì per l'anno 2004, alla riapertura delle linee stesse in seguito alle interruzioni dovute ai danni causati dalle alluvioni degli anni 1994 e 1996.
3. La Regione Piemonte organizza e pianifica i servizi di trasporto pubblico a sostegno della libertà di mobilità dei cittadini. In questo senso la figura del viaggiatore / cliente è al centro dell'attenzione e dell'interesse della Regione Piemonte. La pianificazione dei servizi è determinata per favorire l'accesso allo studio e al lavoro, con modalità di trasporto economicamente, ambientalmente e socialmente sostenibili, capaci di assicurare il massimo livello di sicurezza e di rispettare, con l'adempimento degli orari di servizio, il diritto del cittadino a godere liberamente del proprio tempo non lavorativo.

Art. 5 (Prestazioni)

1. Trenitalia S.p.A. esercisce per conto della Regione Piemonte il Trasporto Pubblico Regionale coerentemente con le esigenze individuate dalla Regione Piemonte e nel rispetto degli "standard minimi" di servizio, del Programma d'esercizio 2006 di cui all'allegato 1 e delle modalità di svolgimento dei servizi di cui all' allegato 3 (rete di vendita)
2. I servizi eserciti da Trenitalia S.p.A. per conto della Regione Piemonte sono specificati nell'Allegato *1* e includono:

a) Servizi ferroviari Regionali,

b) Servizi ferroviari Interregionali,

c) Corse Sostitutive a mezzo autobus.

Il Programma di Esercizio si completa mediante l'attivazione di:

d) Corse Suppletive a mezzo autobus del trasporto pubblico locale esercite da Società di autoservizi su incarico delle Province.

3. Trenitalia S.p.A., per lo svolgimento dei servizi indicati ai punti a), b), e c), potrà avvalersi di altre aziende o operatori o vettori, ferma restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali verso la Regione.
4. I servizi in questione nelle diverse tratte, linee, affluenze e confluenze dovranno essere comunque programmati e svolti nel rispetto degli "standard minimi" e gli orari d'esercizio delle differenti tipologie di servizio e dovranno risultare tra loro concomitanti, omogenei e sincroni, al fine di favorire le corrispondenze a favore dei passeggeri.
5. Per "standard minimi" si definiscono:
    a. operatività di servizi svolti nelle diverse modalità, anche in regime di integrazione vettoriale, non inferiore, nei giorni feriali, alle 6 (sei) tratte quotidiane complessive per linea servita, con servizio in andata e ritorno svolto nelle fasce orarie 06.00 – 08.30, 12.00 – 14.30 e 17.00 – 19.30;
    b. i servizi eserciti devono corrispondere a standard di comfort ambientale (temperatura, sedute), pulizia, igiene e puntualità adeguati alle aspettative della clientela;
    c. i servizi eserciti devono rispondere a standard di qualità definiti nel successivo art. 19 ter,
    d. le carrozze utilizzate per il servizio di trasporto pubblico locale devono recare l'indicazione scritta del numero di posti a sedere;
    e. Entro tre mesi dalla data di stipulazione del presente Atto, il materiale rotabile utilizzato per i servizi di trasporto regionale dovrà esporre un logo adesivo definito per il Trasporto Pubblico Piemontese. La copertura dei costi che saranno sostenuti da Trenitalia S.p.A. per approntare ed applicare il predetto logo adesivo, sarà assicurata mediante ricorso alle somme accantonate dalla Regione Piemonte in applicazione di detrazioni e penalità connesse alla gestione dei Contratti di Servizio stipulati con Trenitalia S.P.A.. L'ammontare dei costi in questione è stimato in euro 50.000,00;
    f. In fase di programmazione dei servizi, i tempi di percorrenza dei collegamenti, compatibilmente con le esigenze tecniche di circolazione sulle linee, a parità di numero di fermate non devono, di regola, risultare superiori a quelli previsti nel precedente orario ufficiale 2004 – 2005.

6. La Regione Piemonte si impegna ad indicare a Trenitalia S.p.A. le linee guida per la programmazione dell'orario ferroviario successivo con un anticipo non inferiore a nove mesi dalla data del cambio di orario. A seguito ed in coerenza con le indicazioni ricevute, Trenitalia S.p.A. programma i servizi ferroviari e sottopone il Programma di esercizio predisposto alla Regione per la verifica del rispetto delle linee guida fornite. In seguito all'approvazione da parte dell'Ente regolatore, Trenitalia S.p.A. inoltra la richiesta delle tracce a R.F.I. S.p.A., impegnandosi a proporre alla Regione Piemonte l'orario formulato da R.F.I. S.p.A. sulla base delle richieste di Trenitalia S.p.A. entro termini tali da consentire un margine di quindici giorni per la richiesta di eventuali variazioni. Nel caso che la Regione Piemonte non richieda modifiche dell'orario proposto da Trenitalia S.p.A. entro quindici giorni dalla data di presentazione dello stesso, l'orario proposto si intende approvato.
7. Trenitalia S.p.A. si impegna a comunicare, con preavviso di 60 (sessanta) giorni dalla decorrenza operativa, eventuali modifiche operative del servizio richieste da Regioni limitrofe per servizi di loro competenza, tali da interferire con il regolare svolgimento della mobilità ferroviaria in Regione Piemonte.
8. Trenitalia S.p.A. si impegna inoltre a fornire alla Regione Piemonte, 15 giorni prima dell'attivazione dell'orario ufficiale, il programma di esercizio definito, sia su supporto cartaceo che elettronico, dettagliando il codice identificativo e la categoria di ciascun treno (Interregionale, Regionale, Diretto) e bus sostitutivo esercito, gli estremi del percorso, l'orario di servizio, i giorni d'esercizio, i treni*km e i bus*km per ogni singolo servizio e a comunicare "l'offerta minima" di posti garantita per ciascun servizio, calcolata in rapporto alle frequentazioni, e le ore di servizio offerte al pubblico.
9. Trenitalia S.p.A. è tenuta ad applicare al personale dipendente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria.
10. A fronte dell'erogazione del servizio di cui al precedente comma 3, la Regione riconosce a Trenitalia S.p.A. le seguenti compensazioni economiche:

Produzione	Compensazioni economiche totali in euro
19.757.938 ± 0,5% di cui : 15.156.461 ± 0,5% treni*km regionali e diretti; 2.139.508 ± 0,5% treni*km interregionali; 1.790.482 ± 0,5% bus*km sostitutivi; 671.487 ± 0,5% bus*km suppletivi	euro 138.147.576,75

11. La Regione Piemonte si impegna inoltre a riconoscere a Trenitalia S.p.A., nella medesima misura, eventuali adeguamenti delle risorse trasferite da parte del Ministero nei confronti della Regione Piemonte stessa relativamente ai servizi oggetto del presente Atto.
12. Le parti concordano che il corrispettivo unitario per le prestazioni oggetto del presente Atto è assunto pari a:
    a) euro 4,07 per ciascun treno*km Interregionale effettuato;
    b) euro 8,34 per ciascun treno*km Diretto e Regionale effettuato;
    c) euro 1,5 per ciascun bus*km sostitutivo effettuato;
    d) euro 0,52 per ciascun bus*km suppletivo effettuato.

    Le parti concordano nel definire treno "Interregionale" un treno che colleghi con velocità commerciale superiore ai 70 (settanta) km/h le Stazioni del Nodo di Torino con Stazioni ferroviarie di altra Regione confinante quali Milano, Piacenza, Bologna, Genova, Savona e Ventimiglia.

    Nel caso si realizzasse l'adeguamento delle risorse finanziarie trasferite dal Ministero alla Regione Piemonte precedentemente previsto, gli importi unitari sopra specificati saranno revisionati nella medesima misura percentuale.

    La mancata effettuazione di servizi ricompresi nell'Allegato 1 darà luogo alla detrazione delle relative compensazioni economiche. L'effettuazione in differente modalità darà titolo a Trenitalia S.p.A. al riconoscimento delle compensazioni economiche al valore corrispondente al servizio effettivamente reso, calcolato sulla base del corrispettivo unitario sopraindicato.
13. Ai sensi del successivo art. 17 comma 5, allo scopo di garantire ai titolari di tessere regionali di libera circolazione rilasciate ai sensi della D.G.R. n. 2 – 8049 del 23 dicembre 2002 (persone diversamente abili) il libero accesso ai servizi ferroviari oggetto del presente Atto per il periodo 1/1/2006-31/12/2006, la Regione Piemonte riconosce inoltre a Trenitalia S.p.A. un importo forfetario e tutto compreso di. €. 1.814.977,10 (I.V.A. inclusa).

13 bis : Per i compiti ispettivi relativi all'attuazione del presente Contratto di Servizio vengono rilasciate ai funzionari regionali n° 24 Carte di Libera Circolazione a titolo gratuito.

14. Le compensazioni economiche di cui ai precedenti commi vengono erogate dalla Regione a Trenitalia S.p.A. a fronte di emissione di regolare fattura trimestrale posticipata, che dovrà essere liquidata entro sessanta giorni dal ricevimento della stessa.
15. Entro i trenta giorni successivi ad ogni trimestre Trenitalia S.p.A. produrrà una dichiarazione del servizio effettivamente erogato nel trimestre precedente, corredata da idonea e completa documentazione attestante i servizi effettivamente resi, intesi come quantità di treni*km prodotti e la quantità di bus*km prodotti per servizi sostitutivi ed il rispetto degli standard di qualità di cui al successivo art. 19 ter.

16. Sulla base della documentazione di cui sopra il Comitato di cui al successivo art. 6 definisce l'ammontare delle compensazioni economiche da corrispondere a Trenitalia S.p.A. e delle eventuali sanzioni a carico di Trenitalia S.p.A.
17. Le eventuali differenze di cui sopra verificate relativamente a ciascun trimestre con le modalità previste dal comma precedente, saranno conguagliate in occasione del pagamento della fattura del trimestre successivo.

    Il pagamento della rata relativa al quarto trimestre avrà luogo come segue:

    - entro i termini e con le forme previste per gli altri trimestri per l'80% (ottanta per cento);
    - il saldo sarà conguagliato entro trenta giorni dal ricevimento di regolare documento contabile, da emettere successivamente alla stesura del Verbale del Comitato di cui all'art. 6, relativo alla verifica dei servizi resi da Trenitalia S.p.A. nel corso dell'ultimo trimestre secondo le modalità previste per gli altri trimestri.
18. La Regione riconosce a Trenitalia S.p.A. gli interessi di mora, al tasso legale, per ogni giorno di ritardo nei pagamenti rispetto alle scadenze previste dal Contratto, a condizione che l'emissione della fattura sia regolare e che il ritardo sia dovuto all'organizzazione della Regione stessa e non al ritardato trasferimento dei fondi alla Regione da parte dello Stato. In questo ultimo caso saranno riconosciuti gli interessi a Trenitalia S.p.A. se questi, a loro volta, saranno riconosciuti alla Regione dallo Stato.
19. La Regione Piemonte potrà determinare proprie verifiche ispettive al fine di valutare la congruità delle dichiarazioni espresse da Trenitalia S.p.A. ai sensi del precedente comma 15. Eventuali contestazioni potranno essere formalmente espresse dalla Regione Piemonte relativamente al rispetto degli standard minimi di servizio. In caso di contestazione le parti individueranno un soggetto terzo a cui affidare la soluzione della contestazione. La Regione Piemonte si riserva inoltre la più ampia facoltà di disporre verifiche e controlli sui servizi e sull'osservanza delle norme stabilite dal presente Contratto secondo i tempi e le modalità che riterrà più opportuni. Il personale incaricato delle ispezioni di cui sopra disporrà di apposita tessera rilasciata dalla direzione trasporti Regione Piemonte.
20. Qualora la Regione volesse richiedere una maggiore produzione rispetto a quella concordata, questa dovrà essere accettata da parte di Trenitalia S.p.A., previa verifica della propria capacità operativa e organizzativa per espletarla. Le relative compensazioni dovranno essere oggetto di specifico accordo tra le Parti.
21. Qualora la Regione, per soddisfare specifiche esigenze di trasporto, volesse richiedere l'effettuazione di servizi straordinari, il corrispettivo per la produzione di tali servizi sarà determinato come descritto all'allegato 1 bis. Per il finanziamento di tali servizi, la Regione Piemonte stanzia un ulteriore importo di euro 88.300,00 al netto di I.V.A. Importi superiori saranno

finanziati attingendo dalle detrazioni e penalità connesse alla gestione dei Contratti di Servizio stipulati con Trenitalia S.p.A.

Art. 5 bis (Attività accessorie al servizio)

1. Trenitalia S.p.A., direttamente o avvalendosi di soggetti terzi in possesso delle adeguate capacità tecnico-produttive, deve provvedere a tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, in particolare:
   a) della manutenzione ordinaria e straordinaria e delle revisioni periodiche del materiale rotabile secondo quanto indicato nel Piano di Manutenzione vigente per ciascun tipo di rotabile;
   b) delle attività amministrative e commerciali a supporto della gestione, in particolare la distribuzione dei documenti di viaggio, come previsto dalla rete di vendita di cui all'allegato n. 3;
   c) della sicurezza dei mezzi di trasporto e quella personale dei viaggiatori, rispettando rigorosamente tutte le prescrizioni normative e regolamentari al riguardo.

Art. 6 (Comitato tecnico di gestione del Contratto)

1. Le parti si impegnano a mantenere in essere il "Comitato tecnico di gestione del Contratto", come determinato dalle modalità espresse dal precedente Contratto di Servizio del 01/12/2004.

Art. 7 (Flessibilità del programma d'esercizio)

1. In caso di manifestata e certificata difficoltà ad effettuare servizi ferroviari, Trenitalia S.p.A. si impegna a sostituire efficacemente le corse ferroviarie con autobus sostitutivi, segnalando preventivamente, e comunque tempestivamente, all'utenza la sostituzione in essere. Detta segnalazione dovrà essere operata a mezzo di avvisi sonori e visivi presso le stazioni.
2. Trenitalia S.p.A. può inoltre procedere a modifiche del servizio per consentire l'effettuazione di lavori di miglioria, rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria programmati dalla Divisione Infrastruttura di R.F.I. S.p.A. previa comunicazione alla Regione Piemonte. A tale scopo le Parti convengono circa l'opportunità di costituire un Gruppo di Lavoro congiunto tra i soggetti sopra specificati per la discussione degli interventi che R.F.I. S.p.A. intende programmare e delle conseguenti limitazioni della circolazione ferroviaria e per la definizione della differente modulazione del servizio ferroviario da attuare sulle tratte interessate.
3. Al fine di consentire l'adeguamento tempestivo delle modalità di offerta del servizio ai mutamenti della domanda e delle condizioni di contesto, le parti possono procedere d'intesa a riprogrammare le percorrenze oggetto del contratto senza necessità di varianti contrattuali ove tale

riprogrammazione non comporti una variazione delle compensazioni economiche a carico della Regione di cui al precedente art. 5 comma 10.

Art. 8 (Interruzione dei servizi)

1. L'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto non può essere interrotta né sospesa da Trenitalia S.p.A. per nessun motivo, salvo casi di forza maggiore (calamità naturali) o nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine e di sicurezza pubblica.
2. Con l'eccezione del mancato versamento da parte della Regione delle compensazioni economiche di cui al precedente art. 5, Trenitalia S.p.A. non potrà invocare l'inadempimento di alcun altro obbligo della Regione previsto nel presente Contratto quale causa di sospensione dei servizi ferroviari oggetto dello stesso Contratto.
3. In caso di abbandono o sospensione del servizio su una linea o una tratta da parte di Trenitalia S.p.A. per cause diverse da quelle previste ai precedenti comma 1 e 2 e dal comma 1 dell'art. 7, la Regione avrà diritto ad un indennizzo pari ad € 12,00 per km*treno sospeso o non effettuato e potrà sostituirsi senza ulteriori formalità a Trenitalia S.p.A. per l'esecuzione d'ufficio del servizio, avvalendosi di altre aziende nel rispetto della vigente normativa.
4. Secondo quanto stabilito dalla legge 12/6/1990 n. 146 e successive modificazioni ed integrazioni e dagli Accordi Aziendali vigenti ai sensi del precedente art. 5 comma 9, Trenitalia S.p.A. garantisce in caso di sciopero l'erogazione dei servizi minimi riportati nell'orario ufficiale e trasmessi alla Regione. Le Parti concordano sull'opportunità di monitorare gli effetti sulla struttura e sull'entità dei mutamenti dei costi nelle condizioni di erogazione del servizio conseguenti agli scioperi di cui al presente comma.
5. L'elenco dei servizi garantiti in caso di sciopero deve essere riportato da Trenitalia S.p.A. nel proprio Orario Ufficiale, con apposita indicazione e simbolo di riferimento.
6. Il verificarsi di interruzioni e danni a seguito di eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali e sommosse, non comporta riduzioni delle compensazioni economiche previste dal precedente articolo 5 per il servizio non reso, a condizione che Trenitalia S.p.A., in tempi e modalità appropriati, assicuri la continuità nel servizio di trasporto. In tutti gli altri casi di mancata effettuazione dei servizi programmati, anche se dovuti ad indisponibilità della linea ferroviaria dichiarata da R.F.I. S.p.A., la Regione Piemonte non erogherà le compensazioni economiche di cui al precedente articolo 5 per i servizi non resi, limitandosi a riconoscere il corrispettivo previsto per il servizio automobilistico sostitutivo, se effettuato, nella misura massima del previsto corrispettivo per l'effettuazione del servizio ferroviario, ferma restando la possibilità di rivalsa di Trenitalia S.p.A. verso il proprio fornitore inadempiente.

7. Trenitalia S.p.A. trasmette trimestralmente alla Regione Piemonte l'elenco delle corse soppresse e la descrizione delle modalità e dei tempi con cui ciascuna corsa è stata eventualmente sostituita.

Art. 8 bis (Responsabilità)

1. Trenitalia S.p.A. si assume ogni responsabilità, con conseguente manleva per l'Ente concedente, inerente la gestione e lo svolgimento del servizio oggetto del presente Contratto.
2. Trenitalia S.p.A., sotto la propria ed esclusiva responsabilità, è tenuta a fare osservare dai propri dipendenti tutte le disposizioni di legge e di regolamento applicabili in materia con particolare rilevanza agli aspetti relazionali e comportamentali con la clientela, coerentemente con i disposti della "Carta dei Servizi del viaggiatore".

PARTE SECONDA - OBIETTIVI

Art. 9 (Parametri gestionali)

1. Le Parti convengono di identificare congiuntamente per i servizi regionali e interregionali i seguenti cinque parametri:
    a. passeggeri*km trasportati;
    b. percorrenze chilometriche annue di servizio effettivo;
    c. costo operativo chilometrico del servizio;
    d. velocità commerciale dei servizi;
    e. rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi al netto dei costi di infrastruttura.

   Le risultanze delle suddette rilevazioni costituiscono la base di conoscenza sulla quale le Parti individuano gli obiettivi di efficienza e di efficacia da perseguire nel periodo di vigenza del contratto vigente e del successivo.

Art. 10 (Scheda servizi)

1. In attesa della riformulazione degli allegati n. 4, 6 e 7 da parte del Comitato Tecnico Centrale di cui all'art. 5 comma 2 del D.P.C.M. del 19/11/2000, le Parti concordano di assumere il documento "Scheda Servizi", di cui all'allegato n. 6, per le sole voci determinabili in assenza della riformulazione di cui sopra, con i dati relativi a ciascun anno di validità del Contratto, quale valutazione sullo stato di fatto del livello quantitativo e qualitativo del servizio erogato. Le Parti concordano, in particolare, che tali dati rappresentano la situazione di riferimento su cui verranno concordati e misurati gli obiettivi da perseguire nel successivo Contratto di Servizio.

La Scheda-Servizi contenente i dati di consuntivo dell'anno precedente dovrà essere fornita da Trenitalia S.p.A. entro il mese di giugno dell'anno successivo.

Art. 11 (Passeggeri trasportati)

1. Trenitalia S.p.A. si impegna a rilevare il numero dei passeggeri trasportati per il periodo di validità del presente contratto per i treni regionali ed interregionali.
2. Il calcolo dei passeggeri viene effettuato in forma convenzionale, secondo le modalità di cui agli allegati n. 4 e n. 5.

Art. 12 (Percorrenze chilometriche annue di servizio)

1. Trenitalia S.p.A. si obbliga a rilevare le percorrenze chilometriche di servizio effettivo, al netto delle percorrenze fuori servizio, distintamente per treni regionali ed interregionali.

Art. 13 (Costo operativo chilometrico del servizio)

1. Trenitalia S.p.A. si impegna a rilevare e a comunicare alla Regione Piemonte le variazioni del costo totale per treno*km di servizio effettivo al netto dei costi di infrastruttura e distintamente per treni regionali ed interregionali.
2. I costi operativi chilometrici sono calcolati secondo le modalità contenute nell'allegato n. 5.

Art. 14 (Velocità commerciale dei servizi)

1. Trenitalia S.p.A. si impegna a rilevare la velocità commerciale dei servizi in generale, definita come rapporto tra i treni*km di servizio annui e le ore di servizio annue offerte al pubblico e, in particolare, differenziata per categorie di treni e/o per linee.

Art. 15 (Rapporto ricavi/costi)

1. Le Parti convengono di verificare al termine dell'esercizio il rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi al netto dei costi di infrastruttura, con le modalità fissate nell'allegato n. 4.

PARTE TERZA: IMPEGNI PROGRAMMATICI DELLE PARTI

Art. 16 (Politica del trasporto)

1. La Regione si impegna a promuovere:
   - la costituzione di un Gruppo di Lavoro misto, comprendente rappresentanti della Regione Piemonte stessa, di Trenitalia S.p.A. e di R.F.I. S.p.A., per la stesura di un piano programmatico congiunto finalizzato all'abbattimento delle barriere architettoniche;
   - la realizzazione dei progetti di miglioramento delle infrastrutture intermodali nei modi e tempi definiti dall'Amministrazione nel Piano Regionale dei Trasporti;
   – l'integrazione modale e tariffaria.

Art. 17 (Politica tariffaria)

1. Trenitalia S.p.A. adotta le tariffe regionali deliberate dalla Regione. Le sanzioni a carico degli utenti sono quelle previste dalle Condizioni e Tariffe per il Trasporto delle persone nelle Ferrovie dello Stato compatibili con quelle stabilite dall'art. 20 della Legge Regionale n. 1/2000. Il biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo è quello previsto per il primo scaglione della tariffa regionale Piemonte.
2. Trenitalia S.p.A. potrà, in accordo con la Regione, adottare altre tipologie di titoli di viaggio, complementari a quelle di cui al precedente comma, con caratteristiche tariffarie e commerciali volte a favorire l'accesso ai servizi da parte di specifici segmenti di clientela.
3. Trenitalia S.p.A. potrà adottare, per particolari servizi o linee di prodotto, tariffe diverse da quelle previste al presente articolo. Per tali servizi sussiste comunque, in ordine all'adozione di specifici e differenziati sistemi tariffari e ai fini della verifica delle loro compatibilità con le tariffe di cui al comma 1, l'obbligo di procedere in accordo con la Regione e di fornire adeguata informazione alla clientela. In ogni caso gli eventuali mancati introiti derivanti da iniziative commerciali adottate da Trenitalia S.p.A. successivamente alla stipula del presente Contratto, restano a carico della stessa e devono essere computate come introiti da traffico.
4. Nelle aree nelle quali è prevista, da provvedimenti regionali e/o di altri enti competenti, l'adozione di sistemi tariffari integrati e/o l'attuazione di integrazioni modali, Trenitalia S.p.A. potrà, in accordo con la Regione, applicare il sistema tariffario previsto. Le Parti concorderanno le modalità di accertamento, quantificazione e rimborso degli eventuali mancati introiti o maggiori costi conseguenti.
5. I mancati introiti, derivanti dall'applicazione di particolari riduzioni e/o agevolazioni tariffarie per categorie di utenti e/o per ambiti territoriali dovuta a provvedimenti normativi e/o amministrativi da parte della Regione, sono interamente riconosciuti a Trenitalia S.p.A. dalla Regione stessa. In

applicazione dell'art. 12, comma 5 della Legge Regionale n. 1/2000 è vietato il rilascio di titoli di viaggio gratuiti; quelli previsti dal contratto collettivo nazionale per i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato o dalle Condizioni e Tariffe per il trasporto di persone delle Ferrovie dello Stato S.p.A. sono a carico di Trenitalia S.p.A..

6. Le modalità di accertamento, quantificazione e rimborso dei mancati introiti saranno concordate dalle Parti.
7. Trenitalia S.p.A. si impegna ad adottare un sistema di bigliettazione che risponda alle specifiche tecniche e tecnologiche assunte dalla Regione quali standard per il servizio di trasporto pubblico. Le modalità attuative dovranno essere oggetto di specifico accordo.

Art. 18 (Politica della qualità dei servizi)

1. Anche in relazione a quanto previsto all'art. 17, Trenitalia S.p.A. si impegna a migliorare i livelli qualitativi del servizio offerto per soddisfare le esigenze dei clienti, con particolare attenzione all'abbattimento delle barriere architettoniche per il trasporto di viaggiatori diversamente abili. La valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità, definiti nel presente Atto, sarà effettuata attraverso il monitoraggio della qualità erogata.
2. La Regione prende atto della Carta dei Servizi di Trenitalia S.p.A. Direzione regionale Piemonte relativa all'anno 2005, pubblicata in linea con lo schema generale di riferimento di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998. La stessa Carta dei Servizi sarà aggiornata annualmente.
3. Trenitalia S.p.A., in corrispondenza delle fermate impresenziate e nel caso di eventuale estensione del numero delle stesse e/o di riduzioni dell'orario di apertura al pubblico dei servizi di biglietteria, garantisce una adeguata considerazione delle esigenze della clientela, con particolare riguardo agli aspetti della vendita dei titoli di viaggio e dell'informazione.

Art. 19 (Gestione dei servizi)

1. Trenitalia S.p.A. si impegna a rilevare i parametri di produttività ed efficienza, così come indicati nella Parte Seconda, in relazione alle percorrenze ed al costo chilometrico.

Art. 19 bis (Sicurezza dei viaggiatori)

1. Nell'ambito delle azioni finalizzate a realizzare obiettivi di miglioramento qualitativo e quantitativo del servizio ferroviario, la Regione e Trenitalia S.p.A. ritengono prioritario ogni intervento finalizzato alla tutela della sicurezza personale dei viaggiatori.

2. A tale scopo concordano di dare continuità alle seguenti iniziative congiunte già in essere tra le parti a seguito di sottoscrizione di appositi Protocolli d'intesa, acquisendone la regolamentazione nell'ambito del presente Atto a far tempo dalla data di scadenza del relativo Atto:
   - servizio di assistenza alle fasce deboli di viaggiatori fornito a bordo dei treni regionali da parte dei volontari dell'A.N.P.S., che la Regione Piemonte si impegna a regolare con apposito Atto, che sottoscriverà direttamente con l'Associazione erogatrice;
   - ammissione gratuita ai treni regionali di agenti e funzionari delle Forze dell'Ordine che si presentano al Personale di Bordo mostrando la tessera di riconoscimento dell'Arma di appartenenza e offrendo assistenza per accertamento di identità o per interventi di ripristino di ordine pubblico.
3. La copertura dei costi connessi al proseguimento del servizio di assistenza a bordo per fasce deboli di viaggiatori da parte dei volontari ANPS per il periodo dal 1° aprile 2006 al 31 dicembre 2006, fissati nella misura massima di euro 155.000,00, troverà capienza nelle somme accantonate dalla Regione Piemonte in applicazione di detrazioni e penalità connesse alla gestione dei Contratti di Servizio stipulati con Trenitalia S.p.A. per gli anni 2001-2005 e del presente Atto.
4. la copertura dei mancati introiti derivanti a Trenitalia S.p.A. dall'ammissione a bordo dei treni regionali del Piemonte di agenti e funzionari delle forze dell'ordine per il periodo dal 1° settembre 2006 al 31 dicembre 2006, fissati in euro 106.060,61 (più I.V.A. al 10%), sarà a carico della Regione Piemonte. Il pagamento dell'importo suindicato sarà effettuato a trenta giorni dalla presentazione di fattura, da emettere al 31.12.2006.
5. L'organizzazione e le modalità di svolgimento delle iniziative oggetto del presente articolo sono richiamate all'Allegato 8 del presente Atto.

Art. 19 ter Standard di qualità dei servizi ferroviari

1. Obiettivo del committente Regione Piemonte è il rispetto di standard minimi di qualità nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Atto ed un miglioramento degli indici di puntualità.

   In particolare, i servizi ferroviari dovranno essere conformi ai seguenti parametri:
   a. compatibilmente con esigenze tecniche dell'esercizio, le vetture adibite a ciascun convoglio dovranno essere in numero adeguato e sufficiente a soddisfare nella misura dell'80% (ottantapercento) il picco di frequentazione storicamente registrato nelle giornate dal lunedì al venerdì, escludendo da tale computo le stazioni delle aree metropolitane. Trenitalia S.p.A. si impegna, nelle predette giornate, al rispetto della "offerta minima" di posti di cui al precedente art. 5 comma 5, calcolata per ciascun servizio sulla base di tale principio distintamente per il periodo estivo (coincidente con il trimestre di chiusura delle scuole) e per il periodo invernale;

b. tutte le vetture adibite al trasporto passeggeri dovranno essere dotate di impianto funzionante di riscaldamento nel periodo invernale e, le vetture che ne sono provviste, di raffreddamento nel periodo estivo, garantendo una temperatura interna idonea al viaggio (si ritiene tale una temperatura compresa tra i 22°C in inverno e i 27°C in estate);
c. ciascun convoglio dovrà garantire servizi igienici funzionanti e fruibili in misura non inferiore al 50% (cinquantapercento) degli impianti esistenti a bordo;
d. ciascun convoglio dovrà essere dotato di porte di accesso al treno e di passaggio tra le carrozze funzionanti e fruibili in misura non inferiore al 75% (settantacinquepercento) del totale di ciascun treno, ovvero su entrambi i lati treno;
e. ciascun convoglio dovrà rispettare i criteri di pulizia esterna e interna specificati dall'Allegato 2.1;
f. I servizi di informazione alla clientela di competenza di Trenitalia S.p.A. dovranno essere espletati secondo le modalità specificate all'Allegato 2.2..

PARTE QUARTA: SISTEMI DI MONITORAGGIO

Art. 20 (Parametri di monitoraggio ed economico-gestionali)

1. Trenitalia S.p.A. si obbliga a fornire, anche su supporto informatico, i dati consuntivi relativi ai parametri di monitoraggio e di natura economico-gestionale del servizio riportati nell'allegato n. 7. Qualora alcuni dati non fossero disponibili nella contabilità di Trenitalia S.p.A. essi verranno ricercati di comune accordo da fonti extracontabili.
2. Entro i trenta giorni successivi a ciascun semestre, Trenitalia S.p.A. fornirà inoltre un dettagliato elaborato relativo alle frequentazioni ferroviarie del semestre di pertinenza, ovvero i coefficienti medi di occupazione, il numero di viaggiatori, la quantità di treni*km prodotti, il numero di posti offerti.

Art. 21 (Monitoraggio della qualità del servizio)

1. Trenitalia S.p.A. fornisce alla Regione, di norma con cadenza trimestrale, le rilevazioni interne sul rispetto degli standard di qualità di cui al presente Atto. La Regione si riserva di chiedere a Trenitalia S.p.A. eventuali anticipazioni per treno/i e/o per linea/e delle rilevazioni programmate.
2. La Regione valuta le risultanze della rilevazione di cui al comma 1 e indica le eventuali azioni di miglioramento.
3. La Regione, tramite propri incaricati, può effettuare rilevazioni sulla rete secondo una metodologia concordata, per verificare il rispetto degli standard minimi di qualità del servizio rilevabili con tale metodologia (frequenza e regolarità riferite sia alla marcia dei convogli sia ai cicli di effettuazione di pulizia) ed il livello di soddisfazione dell'utenza (qualità percepita).
4. La Regione, nell'ambito della Direzione Trasporti, designa i propri Funzionari autorizzati a svolgere attività ispettiva dandone comunicazione a Trenitalia S.p.A., la quale provvede tempestivamente al rilascio a tale fine di documenti autorizzativi e di libera circolazione.

Art. 22 (Rispetto degli impegni)

1. Le Parti verificano il rispetto degli impegni e i risultati conseguiti da parte di Trenitalia S.p.A. in sede di Comitato, sulla base del monitoraggio di cui ai precedenti articoli 20 e 21, programmando a questo fine apposite riunioni del Comitato, in coerenza con la periodicità di acquisizione dei dati di monitoraggio.
2. Il Comitato al termine delle verifiche di cui al precedente comma 1 produce un documento che individua, per ciascuno degli impegni di Trenitalia S.p.A., il livello di assolvimento, le motivazioni e la documentazione giustificativa delle valutazioni.
3. Le Parti si impegnano a definire di intesa, attivando ogni opportuno confronto, le azioni

correttive per il rispetto degli impegni reciproci assunti con il Contratto.

Art. 23 (Sistema delle sanzioni)

1. Il mancato rispetto, totale o parziale, del termine previsto per la consegna dei report elencati all'art. 5 comma 8 comporta una sanzione di € 1.000,00 per ogni giorno di ritardo.
2. L'eventuale mancato rispetto degli standard minimi di qualità di cui al precedente art. 19 ter, sarà regolato come segue:
   I. Il mancato rispetto della "offerta minima" di posti darà luogo all'applicazione di una sanzione di euro 250,00 per ogni vettura in meno assegnata e/o per ogni vettura inagibile;
   II. In caso di mancato funzionamento, oltre i limiti indicati all'art. 19 ter, comma 1, degli impianti di termoregolazione, dei servizi igienici e delle porte di accesso e di intercomunicazione, la Regione Piemonte erogherà, nei confronti di Trenitalia S.p.A., sanzioni pecuniarie nella misura di:
      a) € 250,00 (duecentocinquanta) per ogni vagone/carrozza dell'offerta "minima" del convoglio adibita al trasporto viaggiatori che non rispetta il disposto dell'art.19 ter, comma 1, lettera b;
      b) € 250,00 (duecentocinquanta) in caso di mancato rispetto dello standard di cui al precedente art. 19 ter, comma 1, lettera c;
      c) € 250,00 (duecentocinquanta) in caso di mancato rispetto dello standard di cui al precedente art. 19 ter, comma 1, lettera d;
      d) € 250,00 (duecentocinquanta) per ogni accertamento di "mancata effettuazione dell'intervento di pulizia programmato" ed euro 125,00 (centroventicinque) per ogni accertamento di "pulizia in programma eseguita in modo incompleto" in caso di mancato rispetto dei criteri di pulizia dei convogli descritti all'allegato 21;
      e) € 250,00 (duecentocinquanta) per ogni infrazione e per ogni giorno di ritardo, dal ricevimento della segnalazione dell'inefficienza da parte della Regione nell'attivazione ovvero nel ripristino, entro i termini indicati all'allegato 2.2, della funzionalità e/o idoneità nei sistemi di informazione di competenza di Trenitalia S.p.A. presso le Fermate e Stazioni.
3. Si conviene tra le parti che la sommatoria delle sanzioni previste per inadempienze inerenti ai Convogli ferroviari al presente articolo non potrà eccedere la misura definita nel 30% (trentapercento) del valore contributivo del treno, ossia del valore treno*km addebitato alla Regione Piemonte.

4. Al monitoraggio dello standard di qualità relativo al punto 1 del presente articolo provvede Trenitalia S.p.A. in occasione delle prescritte rilevazioni trimestrali.
5. Il monitoraggio degli standard di qualità relativi al punto 3 del presente articolo ha luogo in occasione di verifiche effettuate da incaricati della Regione Piemonte nell'ambito dell'esercizio degli Ispettori regionali di cui all'art. 33. Al fine di consentire la presenza dei rappresentanti di Trenitalia S.p.A. le ispezioni sono programmate e rese note con almeno 10 /dieci) giorni di preavviso; ove, nonostante la corretta informativa, non fosse presente all'ispezione il rappresentante di Trenitalia S.p.A., farà fede il verbale relativo all'ispezione redatto e sottoscritto dagli Ispettori regionali in mancanza di contraddittorio.
6. In caso di disservizio su qualsiasi delle tratte esercite da Trenitalia S.p.A. per conto della Regione Piemonte saranno applicate le seguenti sanzioni dirette:

a) **Affidabilità** Nel caso in cui uno stesso treno, diretto, regionale o interregionale, venga soppresso senza sostituzione, ovvero in assenza di un treno successivo entro 20 minuti per un numero di volte superiore a 3 (tre) in un mese solare per causa diversa da "cause esterne all'organizzazione del Gruppo FS SpA ed alla gestione del servizio ferroviario o scioperi/azioni di protesta del personale" la Regione Piemonte applicherà nei confronti di Trenitalia S.p.A. una sanzione pari al 30% (trenta per cento) del valore del servizio prodotto da quel treno durante tutto il mese considerato..

Dalla sanzione sono escluse le soppressioni di cui Trenitalia S.p.A. dia preavviso scritto alla Regione Piemonte e informazione scritta all'utenza con oltre 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo.

b) **Puntualità** Nel caso in cui in un mese solare un treno regionale o interregionale registri una percentuale di puntualità registrata ai 15 (quindici) minuti inferiore al 75% (settantacinque per cento), la Regione Piemonte sarà esentata dal pagamento del 30% (trenta per cento) del valore del servizio prodotto da quel treno durante tutto il mese considerato.

Sono esclusi dal conteggio dei ritardi oggetto del presente comma quelli conseguenti al rispetto di corrispondenze programmate.

Art. 24 – (Sistema premiante)

1. Allo scopo di introdurre un sistema premiante dei risultati positivi conseguiti da Trenitalia S.p.A. relativamente agli indicatori di puntualità, le parti concordano che il superamento percentuale - verificato trimestralmente in sede di monitoraggio e calcolato su base mensile - dei seguenti obiettivi:
   A. arrivo a destinazione del 92% (novantadue per cento) dei treni Regionali e Diretti con ritardo non superiore a cinque minuti;

B. arrivo a destinazione del 98% (novantotto per cento) dei treni, Regionali e Diretti con ritardo non superiore a quindici minuti,

al raggiungimento di ciascun obiettivo, darà luogo all'erogazione, a favore di Trenitalia S.p.A. dei seguenti importi:

- Euro 30.000,00 per l'obiettivo di cui al punto A; in caso di superamento dell'obiettivo in questione, lo sconto praticato sarà della misura di euro 50.000,00 al raggiungimento dello standard 93% e della misura di euro 80.000,00 al raggiungimento dello standard 94%;
- Euro 100.000,00 per l'obiettivo di cui al punto B,

L'erogazione degli importi così formati potrà essere compensata con il pagamento di penali cui Trenitalia S.p.A. fosse eventualmente assoggettata.

Art. 24 bis – Utilizzo delle somme accantonate per detrazioni e penalità

1. Gli importi eventualmente incamerati dalla Regione nella gestione del presente e dei precedenti Contratti di Servizio in applicazione delle penalità e/o delle riduzioni delle compensazioni economiche per servizi non resi saranno utilizzati per la copertura:

   a. dei costi connessi alle verifiche sul servizio erogato da Trenitalia S.p.A. svolte dagli Ispettori regionali ai sensi del successivo art. 33;

   b. dei costi connessi all'effettuazione del servizio di assistenza alle fasce deboli di viaggiatori fornito dall'ANPS;

   c dei costi connessi all'effettuazione di servizi straordinari richiesti dalla Regione ai sensi del precedente art. 5 comma 21, oltre l'importo di euro 88.300,00 appositamente stanziato dalla Regione Piemonte;

   d dei costi di approntamento e di applicazione ai treni del Trasporto Pubblico Piemontese dei loghi personalizzati di cui al precedente art. 5 comma 5 lettera e .

Su proposta del Comitato Tecnico, di cui al precedente art. 6, le Parti concorderanno un sistema di riutilizzazione delle eventuali somme residue a disposizione.

PARTE QUINTA – DIRITTI DEI VIAGGIATORI

Art. 25 (ritardi, coincidenze mancate, soppressioni di treni)

1. Trenitalia S.p.A. si impegna ad informare i viaggiatori e la Regione Piemonte in maniera efficiente e tempestiva relativamente alle variazioni concernenti gli orari, l'operatività dei servizi, le problematiche occorrenti sulla rete, la fruibilità delle stazioni ferroviarie, le modalità di acquisto dei biglietti, le tariffe, gli eventi che incidano sulla regolarità e la modalità di prestazione del servizio.

2. Quando in seguito al ritardo di un treno viene a mancare la coincidenza con altro treno, ovvero quando un treno è soppresso su tutto o su parte del percorso, gli addetti delle strutture di assistenza alla clientela di Trenitalia S.p.A. autorizzeranno il viaggiatore a valersi del primo treno immediatamente successivo per raggiungere la destinazione indipendentemente dal titolo di viaggio in possesso del viaggiatore, senza pagamento di alcun sovrapprezzo. Unica condizione richiesta sarà che l'esercizio programmato del servizio ferroviario acquisito preveda fermate coerenti con la destinazione del passeggero, ovvero nessun treno potrà effettuare fermate in stazioni diverse da quelle originariamente programmate.
3. Trenitalia S.p.A. può altresì autorizzare la prosecuzione del viaggio per altra via che permetta al viaggiatore di giungere a destino con minor ritardo. In questo caso Trenitalia S.p.A. non richiede il pagamento della differenza di prezzo dovuta, oltre che per il diverso percorso effettuato, per l'eventuale cambio di categoria di treno.
4. In tutti i casi sopra riportati, qualora il primo treno utile risulti classificato Eurostar, i viaggiatori, prima di accedere a bordo, devono rivolgersi al personale di bordo che consentirà l'accesso al treno senza pagamento aggiuntivo, nei limiti dei posti disponibili.
5. Qualora un viaggiatore munito di biglietto ordinario intenda rinunziare al viaggio si applicano le procedure e le condizioni di cui all'art. 12 delle Condizioni e Tariffe per il trasporto delle persone sulle Ferrovie dello Stato.
6. Nel caso in cui a seguito di un ritardo di un treno venga a mancare l'ultima corrispondenza serale, qualora non risulti possibile assicurare la prosecuzione del viaggio anche mediante autoservizi sostitutivi, Trenitalia S.p.A. assicura a sue spese la prosecuzione a mezzo di auto pubblica e/o altri vettori.

Art. 26 (Bonus abbonati - oggetto e finalità)

1. Il titolo di trasporto consegnato da Trenitalia S.p.A. ai passeggeri abbonati 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.

Art. 27 (Definizione di "bonus")

1. Qualora i requisiti di affidabilità e puntualità, calcolati sugli indici di tutte le linee della Regione, che costituiranno gli indici medi generali regionali da utilizzare per il calcolo dell'eventuale bonus da corrispondere, non vengano rispettati, in toto o in parte da Trenitalia S.p.A., la stessa si fa carico di disporre a favore dei clienti abbonati il "bonus" secondo le modalità di seguito descritte. Il valore del "bonus" non potrà superare il 30% (trenta per cento) del valore complessivo dell'abbonamento.

2. Regione Piemonte, nell'ambito della Direzione Trasporti, e Trenitalia S.p.A. costituiranno un Comitato di Lavoro misto che formalizzerà le sanzioni denominate "bonus" a carico di Trenitalia S.p.A., ovvero un valore espresso in percentuale, applicabile in forma di rimborso di detrazione per eventuali successivi acquisti di titoli di viaggio a favore di tutti gli abbonati al servizio di trasporto ferroviario regionale.

Art. 28 (Ambito di applicazione del "bonus")

1. Il "bonus" di cui al precedente articolo dovrà essere applicato ai possessori dei seguenti abbonamenti mensili o plurimensili presso gli sportelli delle biglietterie Trenitalia S.p.A. del Piemonte:
   a) abbonamenti mensili integralmente di pertinenza Trenitalia S.p.A. a tariffa Regionale del Piemonte (40/13). Per tali titoli di viaggio il valore del bonus viene detratto per successivi rinnovi ovvero, in casi eccezionali, su apposita richiesta scritta dell'interessato, per espressa rinuncia al rinnovo dell'abbonamento, viene effettuato mediante rimborso in contanti, previa restituzione del titolo di viaggio, nella misura percentualmente determinata;
   b) abbonamenti mensili "Formula" con espansioni F. Per tali titoli di viaggio il valore del bonus viene detratto per successivi rinnovi ovvero, in casi eccezionali, su apposita richiesta scritta dell'interessato, per espressa rinuncia al rinnovo dell'abbonamento, viene effettuato mediante rimborso in contanti, previa restituzione del titolo di viaggio, nella misura del 50% (cinquantapercento) rispetto al valore di Bonus determinato (Es. Bonus 10%, Bonus Formula 5%);
   c) abbonamenti mensili "Formula" senza espansioni FS, con esclusione di quelli riguardanti l'area urbana (zone U e A). Per tali titoli di viaggio il valore del bonus viene detratto per successivi rinnovi ovvero, in casi eccezionali, su apposita richiesta scritta dell'interessato, per espressa rinuncia al rinnovo dell'abbonamento, viene effettuato mediante rimborso in contanti, previa restituzione del titolo di viaggio, nella misura del 40% (quarantapercento) rispetto al valore di Bonus determinato (Es. Bonus 10%, Bonus Formula 4%);
   d) per gli abbonamenti plurimensili il bonus viene riconosciuto nell'identica percentuale calcolata sulla relativa frazione mensile del valore dell'abbonamento. Il rimborso è effettuato alla scadenza della validità del titolo di viaggio, previa consegna del medesimo. Anche per tali titoli di viaggio il valore del bonus viene detratto per successivi rinnovi ovvero, in casi eccezionali, su apposita richiesta scritta dell'interessato, per espressa rinuncia al rinnovo dell'abbonamento, viene effettuato mediante rimborso in contanti, previa restituzione del titolo di viaggio.

Art. 29 (Modalità di calcolo delle sanzioni)

1. Gli elementi compositivi la valutazione del servizio vengono distinti in:
   a) puntualità;
   b) affidabilità.
2. Oggetto di verifica dei fattori indicati ai precedenti punti a) e b) sono tutti i servizi ferroviari regionali circolanti nei giorni lavorativi (lunedì – venerdì) il cui arrivo a destinazione è programmato all'interno della fascia oraria 06.00 – 09.00 e quelli la cui partenza dalla Stazione di origine è programmata all'interno delle fasce orarie 12.30-14.00 e 16.30 – 19.30. Le parti concordano che, per i treni che hanno origine o destinazione in Regioni limitrofe, l'individuazione dei requisiti di cui sopra e la rilevazione degli standard a) e b) avrà luogo relativamente alla tratta di percorso effettuata nel territorio del Piemonte e le località di seguito riportate per ciascuna linea:
   - per la linea Alessandria-Voghera-(Piacenza) → Voghera;
   - per la linea Domodossola-Arona-(Milano) → Arona;
   - per la linea Torino-Genova-(Livorrno-Pisa) → Genova (Principe);
   - per la linea Torino-Cuneo-Ventimiglia → Limone Piemonte;
   - per la linea Torino-Savona-Ventimiglia → Savona;
   - per la linea Torino-Milano → Milano;
   - per le linee Asti-Mortara e Arona-Novara-Alessandria → Mortara.
3. Trenitalia S.p.A. si impegna a fornire con cadenza mensile, anche su supporti informatici e compatibili con i sistemi in dotazione alla Regione, i dati relativi alla puntualità registrata a destinazione ed all'affidabilità relativi ai treni sopra specificati.

Art. 30 (Composizione del bonus)

1. Il valore di Puntualità rilevato viene corretto integrando il numero dei treni non pervenuti a destinazione entro i 5 ed i 15 minuti di un valore pari a tre volte il numero delle soppressioni (*) effettuate senza sostituzione e di un valore pari a due volte il numero delle soppressioni effettuate con sostituzione (valore di affidabilità).
2. La differenza tra l'indice obiettivo e l'indice di puntualità nei 5 e nei 15 minuti così ottenuto viene moltiplicata per il relativo controvalore; la percentuale di bonus da applicare è data dalla somma dei valori determinati nel modo descritto, salvo quanto previsto al successivo art. 32 (arrotondamenti).
3. Le parti concordano i seguenti indici obiettivi di puntualità e relativi controvalori:
   a. arrivo a destinazione con ritardo ≤ a 5'
   (obiettivo di puntualità 91% dei treni Regionali e Diretti) controvalore = 0,25

b. arrivo a destinazione con ritardo ≤ a 15'
(obiettivo di puntualità 98% dei treni Regionali, Diretti) controvalore = 2

c. arrivo a destinazione con ritardo ≤ a 15'
(obiettivo di puntualità 92% dei treni Interregionali) controvalore = 2

(*) Con specifica esclusione delle soppressioni causate da motivi di forza maggiore quali cataclismi naturali, interruzione del servizio a causa di azioni vandaliche o incidentali e scioperi. Le cause di forza maggiore non comprendono disservizi determinati da fornitori diretti di Trenitalia S.p.A. 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.

Art. 31 (Segreteria e funzionamento del Comitato per il riconoscimento del bonus)

1. Trenitalia S.p.A. si occuperà della Segreteria del Comitato di cui all'art. 27 e nell'inviare i dati di puntualità ai componenti del Comitato stesso individuerà, entro il decimo giorno del mese successivo a quello rilevato, una data di convocazione del Comitato. La percentuale di riduzione definita "bonus" sarà pertanto calcolata dal Comitato previsto all'art. 27 del presente entro il venticinquesimo giorno di ogni mese, in modo da poter predisporre opportuna comunicazione riguardante l'ammontare dell'eventuale "bonus" da applicare nel mese successivo da parte di Trenitalia S.p.A. alle proprie biglietterie, nonché darne corretta informazione al pubblico attraverso il sito internet della Regione Piemonte.

Art. 32 (Arrotondamenti)

1. Il "bonus" determinato sarà applicato a scaglioni del 5%, calcolati arrotondando i valori ottenuti ai sensi del precedente art. 30 per difetto fino a valori percentuali inferiori al 2,5% e per eccesso per valori pari o superiori a 2,5%; tale meccanismo si applica a tutti i multipli di 5.
2. 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. 33 (Ispettori regionali)

1. Per la verifica dei dati forniti da Trenitalia S.p.A. in relazione al presente Contratto la Regione Piemonte nell'ambito della Direzione Trasporti, attiva un gruppo di Ispettori regionali. I costi connessi alle attività di verifica svolte dagli Ispettori di cui sopra , nella misura massima di euro 100.000,00, trovano capienza nelle somme accantonate dalla Regione Piemonte in applicazione di detrazioni e penalità in dipendenza dei Contratti di Servizio precedentemente stipulati tra Regione Piemonte e Trenitalia S.p.A. e del presente.

2. Gli Ispettori regionali saranno muniti di tessera di libera circolazione ed avranno facoltà di tipo ispettivo a bordo treno, con libero accesso a tutte le carrozze e i servizi.
3. Le parti concordano che le attività di verifica potranno riguardare altresì i servizi, anche non ferroviari, svolti per conto di Trenitalia S.p.A. ai sensi del precedente art. 5 punto 3).
4. A supporto di tale attività di verifica, la Regione Piemonte, terrà conto di quanto segnalato da parte dei Comitati e delle Associazioni dei pendolari riconosciuti dagli EE.LL. di riferimento .

Art. 34 (Decorrenza del sistema)

1. I rimborsi o gli accrediti potranno essere richiesti secondo le predette modalità a far data dal mese successivo alla firma del Contratto di Servizio.

PARTE SESTA – DISPOSIZIONI VARIE

Art. 35 (Controversie tra le Parti)

1. Ciascuna delle Parti può nominare un proprio Referente per la gestione del Contratto.
2. Qualora sorgano tra le Parti contestazioni nella interpretazione del Contratto, ciascuna Parte potrà notificare all'altra l'esistenza di tali contestazioni precisandone la natura e l'oggetto. Le Parti si incontreranno, anche con l'assistenza del Comitato, di cui al precedente art. 6, per esaminare l'argomento e le motivazioni prodotte con il proposito di comporre amichevolmente la vertenza. Nel caso in cui il tentativo fallisca, le controversie vengono demandate alla cognizione di un Collegio arbitrale composto di tre membri designati:
   - uno dalla Regione;
   - uno da Trenitalia S.p.A.;
   - uno con funzioni di Presidente, scelto di comune accordo dalle Parti.

   In caso di mancata nomina degli arbitri ad opera di una delle Parti entro trenta giorni dalla notifica della domanda di arbitrato, la nomina è effettuata, su richiesta della Parte più diligente, dal Presidente del Tribunale che ha sede presso il capoluogo regionale. Il collegio giudica secondo le norme di diritto.
3. Il Contratto dovrà continuare ad avere esecuzione in pendenza del procedimento di cui al precedente comma 1. Nessuna prestazione dell'una all'altra Parte dovrà essere sospesa in pendenza del procedimento.
4. La Regione si obbliga, ove richiesto da Trenitalia S.p.A., a rendersi conciliatore in qualsiasi tipo di controversia fra Trenitalia S.p.A. e le aziende, i consorzi o gli enti a partecipazione regionale, promuovendo forme di composizione delle controversie stesse analoghe a quella illustrata al comma 1 ed evitando, per quanto possibile, il ricorso all'autorità giudiziaria.

Art. 36 (Clausole fiscali)

1. Il presente Contratto ha per oggetto prestazioni di servizi rese nell'esercizio di impresa e pertanto soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto.
2. Ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131 il presente Atto è esente da registrazione fino al caso d'uso.

Art. 37 (Oneri contrattuali)

1. Tutti gli oneri derivanti dalla stipulazione del presente Contratto, salvo dove espressamente escluso, sono a carico di Trenitalia S.p.A..

Art. 38 (norme transitorie)

1. Le parti concordano che, fino al primo giorno del mese successivo alla data di stipulazione del presente Atto, vengano applicati il sistema sanzionatorio e quello premiante previsti dal precedente Contratto di Servizio e le modalità di calcolo e rilascio del "bonus" agli abbonati ai servizi regionali indicate nel Protocollo sottoscritto tra le parti il 17 febbraio 2005 (la regolamentazione di quest'ultimo elemento descritta agli artt. 26 e successivi del presente Atto s'intende applicata a partire dal mese di competenza immediatamente successivo a quello di stipulazione).

Torino, lì

Per la Regione Piemonte
Lorenzo MARCHISIO

Per Trenitalia S.p.A.
Giancarlo LAGUZZI