



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° XI / 2733

Seduta del 23/12/2019

Presidente

ATTILIO FONTANA

Assessori regionali

FABRIZIO SALA *Vice Presidente*
STEFANO BOLOGNINI
MARTINA CAMBIAGHI
DAVIDE CARLO CAPARINI
RAFFAELE CATTANEO
RICCARDO DE CORATO
MELANIA DE NICHILLO RIZZOLI
PIETRO FORONI

GIULIO GALLERA
STEFANO BRUNO GALLI
LARA MAGONI
ALESSANDRO MATTINZOLI
SILVIA PIANI
FABIO ROLFI
MASSIMO SERTORI
CLAUDIA MARIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Enrico Gasparini

Su proposta dell'Assessore Claudia Maria Terzi

Oggetto

APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI ACCORDO CONTRATTUALE DI CONCILIAZIONE PER LA CHIUSURA DELLA GESTIONE RELATIVA ALL'ANNO 2018 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015-2020 TRA REGIONE LOMBARDIA E TRENORD E DETERMINAZIONI IN MERITO AL CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL PERIODO 2021-2030

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Direttore Generale Aldo Colombo

Il Dirigente Valeria Chinaglia

L'atto si compone di 14 pagine

di cui 9 pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia

LA GIUNTA

VISTI:

- il D.Lgs. 19 novembre 1997 n. 422 "Conferimento alle Regioni ed agli Enti Locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art. 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59" e successive modificazioni ed integrazioni;
- la Legge regionale del 4 aprile 2012 n. 6 recante la "Disciplina del settore dei trasporti";
- il Regolamento (CE) N. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia, successivamente integrato dal Regolamento (UE) 2338/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2016;

RICHIAMATI:

- la d.g.r. n. X/3390 del 10 aprile 2015 "Affidamento a Trenord srl della gestione dei servizi ferroviari di interesse regionale e locale per gli anni 2015-2020. Approvazione dello schema di contratto di servizio e dei relativi allegati" e dato atto che il Contratto è stato sottoscritto in data 13 aprile 2015 (repertorio n. 18827 del 14/4/2015);
- la d.g.r. n. XI/2050 del 31 luglio 2019 "Approvazione dello schema di appendice contrattuale per l'aggiornamento del contratto di servizio 2015-2020 tra Regione Lombardia e Trenord";
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) del 28 novembre 2019, n. 154, recante la "Revisione della delibera n. 49/2015 - Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica";

RICHIAMATO inoltre l'art. 38 del contratto di servizio relativo alle controversie tra le parti, che stabilisce tra l'altro che:

- *"Le Parti convengono che, in caso di controversia in ordine all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente Contratto, verrà esperito un tentativo preliminare di conciliazione fra le Parti stesse, mediante attivazione del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che si riunirà su istanza della parte più diligente ed avrà il compito di condurre le Parti ad*



Regione Lombardia

LA GIUNTA

un'intesa che, se raggiunta, assumerà la forma di accordo contrattuale";

RILEVATO che in fase di relazione di chiusura per l'anno 2018, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del contratto di servizio, il contraddittorio tra le parti riguardo alla quantificazione degli importi per alcune penali contrattuali e alcuni servizi non resi, ha reso necessario, nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del contratto (di cui all'art. 38 comma 1), addivenire ad un "Accordo contrattuale di conciliazione per la chiusura della gestione relativa all'anno 2018 del contratto di servizio 2015-2020 tra Regione Lombardia e Trenord";

VISTO il testo dell'Accordo elaborato tra le parti costituente allegato 1 parte integrante e sostanziale del presente atto che indica:

- un importo complessivo di penali (al netto del bonus erogato) pari a euro 7.717.650,59, inferiore di euro 2.100.193,45 rispetto all'importo inizialmente richiesto da Regione, e superiore di euro 2.124.513,98 rispetto all'importo inizialmente controproposto da Trenord;
- un importo complessivo di servizi non resi (treni soppressi) pari a euro 6.719.156,07, corrispondente all'importo inizialmente richiesto da Regione, e superiore di euro 135.710,14 rispetto all'importo inizialmente controproposto da Trenord;

CONSIDERATO, quindi, che le penali che Trenord dovrà riconoscere a Regione per i servizi 2018 sono pari a euro 7.717.650,59 da imputare al cap. di entrata 3.0200.03.7386 sull'esercizio in cui sarà sottoscritto l'Accordo di cui sopra;

RILEVATO che il vigente Contratto di Servizio tra Regione Lombardia e Trenord scade il 31 dicembre 2020 e si rende necessario porre le basi per la prosecuzione del servizio oltre tale data;

CONSIDERATA l'opportunità di affidare direttamente il servizio ferroviario regionale all'impresa ferroviaria Trenord, al termine dell'attuale scadenza del 31/12/2020 e fino al 31/12/2030 in base alla legislazione vigente, per proseguire il percorso di sviluppo e miglioramento del servizio indicato nel Contratto di Servizio vigente;

DATO ATTO che la copertura finanziaria per detto servizio farà riferimento, per gli anni 2021 e 2022, agli stanziamenti di cui ai capitoli 4922, 8897 e 12009 del Bilancio pluriennale regionale 2020-22;

PRESO ATTO che l'affidamento diretto dei servizi di trasporto ferroviario regionale e



Regione Lombardia

LA GIUNTA

locale è disciplinato:

- dal regolamento (CE) n. 1370/2007 (integrato dal Regolamento (UE) 2338/2016), che all'art. 5 comma 6 dispone che "a meno che non sia vietato dalla legislazione nazionale, le autorità competenti hanno facoltà di aggiudicare direttamente i contratti di servizio pubblico di trasporto per ferrovia";
- dalla L 99/2009, art. 61 comma 1, che dispone che "le autorità competenti all'aggiudicazione di contratti di servizio, anche in deroga alla disciplina di settore, possono avvalersi delle previsioni di cui all'articolo 5, paragrafi 2, 4, 5 e 6, e all'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007";

VISTO l'art. 7 comma 2 del citato Regolamento (CE) N. 1370/2007 che dispone che ciascuna autorità competente prenda i provvedimenti necessari affinché, almeno un anno prima dell'aggiudicazione diretta del contratto, siano pubblicate nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea le informazioni riguardanti il nuovo affidamento, incluso il tipo di aggiudicazione previsto e i servizi e territori potenzialmente interessati dall'aggiudicazione;

RITENUTO di provvedere alla pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea delle informazioni sull'aggiudicazione diretta del Contratto di servizio, come previsto dal Regolamento (CE) N. 1370/2007, art. 7 paragrafo 2, utilizzando il formato predefinito nella banca dati TED, denominato "Avviso di preinformazione senza indicazione di gara", sulla base delle indicazioni contenute nell'Allegato 2, parte integrante e sostanziale del presente atto;

VALUTATE e fatte proprie le predette considerazioni;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di approvare lo schema di Accordo contrattuale di conciliazione per la chiusura della gestione relativa all'anno 2018 del contratto di servizio 2015-2020 tra Regione Lombardia e Trenord, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto, quale Allegato 1;
2. di provvedere alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea delle informazioni sull'aggiudicazione diretta del Contratto di



Regione Lombardia

LA GIUNTA

- servizio ferroviario, come previsto dal Regolamento (CE) N. 1370/2007, art. 7 paragrafo 2, utilizzando il formato predefinito nella banca dati TED, denominato "Avviso di preinformazione senza indizione di gara", sulla base delle indicazioni contenute nell'Allegato 2, parte integrante e sostanziale del presente atto;
3. di prendere atto che la copertura finanziaria del servizio ferroviario suddetto farà riferimento, per gli anni 2021 e 2022, agli stanziamenti di cui ai capitoli 4922, 8897 e 12009 del Bilancio pluriennale regionale 2020-22;
 4. di dare mandato al Direttore Generale della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità Sostenibile o suo delegato per la sottoscrizione dell'Accordo contrattuale di conciliazione per la chiusura della gestione relativa all'anno 2018 del contratto di servizio 2015-2020 tra Regione Lombardia e Trenord e per la pubblicazione dell'avviso di preinformazione;
 5. di dare mandato alla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità Sostenibile per l'ulteriore esecuzione della presente deliberazione e degli atti conseguenti;
 6. di disporre la pubblicazione del presente atto ai sensi del D.Lgs. 33/2013 sul sito di Regione Lombardia nella sezione "Amministrazione Trasparente".

IL SEGRETARIO

ENRICO GASPARINI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

SCHEMA DI

ACCORDO CONTRATTUALE DI CONCILIAZIONE FRA REGIONE LOMBARDIA E TRENORD S.R.L. PER LA CHIUSURA DELLA GESTIONE RELATIVA ALL'ANNO 2018 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015-2020

PREMESSO CHE

- In data 27/06/2019 alle ore 11.30 si è riunito il "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto" (seduta n. 7), presso la sede della Regione Lombardia "Palazzo Lombardia" - Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità Sostenibile – sala riunioni stanza 45 ala verde 5[^] piano, convocato con e-mail del 21/06/2019.
- Oggetto dell'incontro è stata la valutazione della Relazione di Chiusura relativa alla gestione 2018, attestante a consuntivo le percorrenze effettuate, il corrispettivo dovuto, i pagamenti effettuati, le penali applicate, i dati di monitoraggio, nonché ogni altro elemento utile per rappresentare l'andamento del servizio.
- Le parti hanno analizzato il testo della Relazione di Chiusura contenente gli emendamenti fatti da Trenord (TN) rispetto alla versione trasmessa da Regione Lombardia (RL). Le valutazioni in merito erano in netto contrasto e gli emendamenti proposti da TN sono stati tutti rigettati da RL.
- Le parti, a norma dell'art. 38 c. 3 del Contratto, hanno deciso di effettuare un tentativo preliminare di conciliazione mediante l'attivazione del Comitato per giungere all'Accordo in questione.
- In data 12/09/2019 alle ore 11.30 si è riunito il Comitato (seduta n. 8), presso la sede della Regione Lombardia "Palazzo Lombardia" - Direzione Generale

Infrastrutture, Trasporti e Mobilità Sostenibile – sala riunioni stanza 45 ala verde 5[^] piano.

- Oggetto dell'incontro è stata la valutazione e la disamina del fenomeno delle sfaccettature delle ruote che ha interessato il materiale rotabile di TN nel corso del 2018, oggetto di controversia nell'ambito di applicazione delle penali, prendendo a riferimento la perizia tecnica redatta per conto di TN dall'esperto (Prof. Bracciali), già trasmessa in data 24/7/2019 all'attenzione di RL. Dopo una attenta analisi della documentazione, RL chiede a TN ulteriori approfondimenti in merito alle interlocuzioni con il Gestore dell'infrastruttura (RFI ed eventualmente FN).
- I componenti di TN ribadiscono che, nonostante la documentazione del Prof. Bracciali evidenzia chiaramente che le sfaccettature registrate non siano da imputare alla responsabilità di TN e configurino una causa di forza maggiore, si adopereranno per mettere a disposizione la citata documentazione richiesta da RL.
- In data 17/09/2019 TN ha trasmesso le principali evidenze tra TN ed RFI in merito al tema delle sfaccettature:
 1. verbale dell'incontro TN/RFI del 9 novembre 2018 in cui viene segnalato da TN l'alto numero di sfaccettature riconducibili ad anomali slittamenti sulla rete RFI con conseguenti azioni di monitoraggio congiunto TN/RFI sulle linee più colpite dal fenomeno;
 2. verbale dell'incontro TN/RFI del 22/11/2018 in cui la stessa RFI dice di aver effettuato la pulizia straordinaria dei binari coperti da fogliame e chiede a TN di ricevere comunicazioni in tempo reale (tramite la sala operativa TN) di eventuali ulteriori casi di sfaccettatura per verifiche ed interventi in tempo reale da parte del Gestore Infrastruttura;
 3. esempio di comunicazioni in tempo reale da parte della sala operativa TN ad RFI di casi di sfaccettature ed interventi SCMT per errori odometrici presumibilmente riconducibili a fenomeni di slittamento. Tali comunicazioni sono state inviate agli indirizzi RFI con cadenza quotidiana ed anche più volte al giorno.
- In data 8/10/2019 il Comitato, attraverso la conciliazione, è pervenuto ad una soluzione congiuntamente definita, come meglio descritto in seguito.

1. SERVIZIO NON RESO DI CUI ARTT. 18-19-20.

- a) Le soppressioni dei treni garantiti e fuori fascia nelle giornate di sciopero dell'8/3 e del 26/10 e le soppressioni per attivazione piano neve e per modifiche di programmazione della linea S9 sono da computare come servizi non resi, per un ammontare di 135.710,14 Euro.

- b) Rimane quindi confermato l'importo di cui alla Relazione di Chiusura del 27/06/2019 al punto 3. DETERMINAZIONE DEL CONGUAGLIO DEL CORRISPETTIVO PER PERCORRENZE NON EFFETTUATE, pari a 6.719.156,07 Euro.

2. SOPPRESSIONI DI TRENI REITERATE DI CUI ART. 20.

- a) Nel corso dell'ultimo trimestre 2018, TN ha disposto la soppressione di alcune corse previste dal Contratto, comunicando che tale scelta è conseguente ad un elevato numero di sfaccettature registrate sulle ruote dei rotabili; per tali corse l'impresa ferroviaria ha ritenuto che non fosse dovuta alcuna penale per le soppressioni ripetitive di cui all'art. 20, motivando che il fermo dei rotabili fosse imputabile a cause di forza maggiore, quale conseguenza di diverse concause (presenza di fogliame sui binari, cattiva aderenza delle ruote, eccezionale numero di carrelli da tornire). RL ha ritenuto che tale fattispecie non potesse essere sottratta alle responsabilità di TN, avendo il gestore della rete classificato tutte le soppressioni sotto la causa 'imputabile all'impresa'.
- b) Rilevata tale divergenza di posizioni, il Comitato – considerando quanto previsto dall'art. 38 comma 3 del Contratto, su richiesta di TN – ha effettuato un tentativo di conciliazione per giungere ad una decisione condivisa dalle parti, esaminando altresì la perizia tecnica presentata da TN, oltre alla documentazione delle interlocuzioni occorse tra TN e RFI.
- c) Considerata l'entità del fenomeno e il tempo necessario per il ripristino delle ruote ed al fine di risolvere bonariamente la vertenza e senza riconoscimento alcuno delle reciproche pretese, le parti – limitatamente alle corse soppresse per le ragioni indicate nella precedente lett. b) nel periodo interessato (20.10 – 9.12) – hanno ritenuto opportuno rimodulare la soglia di applicazione della penale prevista dall'art. 20 comma 6, in misura corrispondente al 50% dei giorni del mese interessato. Pertanto, per il mese ottobre (dal giorno 20) il valore soglia per l'applicazione della penale è determinato in misura pari a 6, per il mese di novembre (intero mese) pari a 15, e per il mese di dicembre (fino al giorno 9) pari a 4.
- d) Le corse soppresse totalmente per 3 volte nell'arco di un mese, per cause imputabili a TN o al gestore dell'infrastruttura, sono risultate pari a n. 952; quelle

eccedenti la terza soppressione ammontano a n. 2.524, e sulla base dell'art. 20 c. 6 del CdS, esse sono soggette ognuna ad una penale di 2.000,00 Euro, determinando una penale complessiva pari a 5.048.000,00 Euro.

3. MODIFICHE SERVIZIO PROGRAMMATO DI CUI ART. 18 COMMA 9.

- a) Il numero di corse complessive interessate da queste modifiche risulta complessivamente pari a 2547, per un corrispettivo a catalogo pari a 404.386,89 Euro; l'accordo consiste nell'applicare il coefficiente pari a 1,0 volte il corrispettivo dovuto per l'intero periodo per il calcolo della penale, quantificata in 404.386,89 Euro.

4. PENALI VERIFICHE ISPETTIVE ART. 33.

In merito agli standard di cui all'All. 13 del Cds (efficienza e pulizia dei rotabili, informazione e pulizia delle stazioni) si evidenzia che:

- a) le rilevazioni da parte di RL sono state effettuate a partire dal mese di aprile, contestualmente alla stipula del nuovo contratto tra RL e il soggetto terzo affidatario dell'incarico per l'effettuazione delle verifiche ispettive su treni e stazioni;
- b) al fine di risolvere bonariamente la vertenza insorta in ordine alla notifica e quantificazione delle penali a ciò relative, il Comitato ha fatto ricorso ad un tentativo preliminare di conciliazione in data 12.9.2019 e 08.10.2019, convenendo sugli esiti delle verifiche ispettive ed in particolare sulla quantificazione di dette penali, con rinuncia a qualsiasi contestazione da parte di TN in merito ai tempi di trasmissione da parte di RL dei medesimi esiti, così come, in uno spirito di leale collaborazione, è avvenuto negli anni precedenti al 2018;
- c) la quantificazione delle penali da applicare è pari a 396.739,20 Euro.

5. CONCLUSIONI.

- a) Considerati gli approfondimenti svolti e dettagliati nei punti sopra indicati, l'accordo per giungere alla definitiva sottoscrizione della relazione di chiusura della gestione contrattuale 2018 determina un importo complessivo di penali, al netto del bonus erogato, pari a 7.717.650,59 Euro, inferiore di euro 2.100.193,45

rispetto all'importo inizialmente richiesto da RL, e superiore di euro 2.124.513,98 rispetto all'importo inizialmente controproposto da TN.

- b) Rispetto alla quantificazione dei servizi non resi, l'importo totale ammonta a 6.719.156,07 Euro, corrispondente all'importo inizialmente richiesto da RL, e superiore di euro 135.710,14 rispetto all'importo inizialmente controproposto da TN.

Per Regione Lombardia

Per Trenord S.r.l.

Milano, _____.

Avviso di preinformazione senza indizione di gara
Regolamento (CE) N. 1370/2007, art. 7 paragrafo 2
Indicazioni per la compilazione

Oggetto dell'affidamento

Servizi ferroviari di interesse regionale e locale in Lombardia da svolgersi nel territorio lombardo con estensione alle regioni limitrofe per i servizi di competenza di Regione Lombardia e attestazione fuori dai confini regionali (Veneto, Emilia-Romagna, Liguria, Piemonte).

Periodo e durata

120 mesi (10 anni), dal 1/1/2021 al 31/12/2030.

Impresa ferroviaria affidataria

Trenord s.r.l.

Quantità e descrizione dei servizi

I servizi si articolano in suburbani (S), regionali (R) e RegioExpress (RE). Il modello di esercizio iniziale corrisponde alle mappe "Servizio ferroviario regionale/suburbano" disponibili sul sito istituzionale di Regione.

I servizi sono cadenzati e organizzati in corrispondenze nei nodi, con asse di simmetria sul minuto zero.

Lo sviluppo per gli anni di vigenza contrattuale è coerente con:

- Programma Regionale della Mobilità e Trasporti, approvato con DCR 1245/2016
- contratto di servizio 2016-2022 per l'infrastruttura ferroviaria regionale Ferrovienord (dgr 4824/2016)
- Accordo Quadro pluriennale tra Regione Lombardia e RFI 2017-2020 e 2021-2025 (in corso di negoziazione, sottoscrizione nel primo semestre 2020)

La produzione iniziale è pari a 44800000 trenikm (905000 h di esercizio), di cui fino a un massimo di 1500000 km in modalità automobilistica sostitutiva.

La crescita della produzione si attuerà indicativamente secondo le seguenti strategie:

- messa a regime della frequenza standard 30' sul sistema delle Linee S e 60' sul sistema RE (30' su alcune linee selezionate) ed estensione linee RE in ambito interregionale
- attivazione linee S aggiuntive previste dal PRMT ed estensione cadenzamenti delle attuali
- attivazione dei servizi legati a nuove infrastrutture: Rho-Gallarate, Ponte San Pietro-Montello, Milano-Asso, Milano-Pavia, aeroporti di Orio e Malpensa via Gallarate

Questo determinerà una stima di crescita della produzione tra 1 e 4% annuo, con un valore medio di circa 8.200.000 trenikm nell'arco contrattuale (produzione obiettivo di 53000000 trenikm annui, coerente con le previsioni del PRMT, incluso fino a un massimo di 1500000 buskm). La crescita sarà armonizzata con i rilasci infrastrutturali e con le disponibilità finanziarie programmate.

Quantificazione economica

La quantificazione economica per la produzione iniziale è di 355 M€ annui, Iva e pedaggi esclusi, con un valore medio unitario (comprensivo dei bus) di 7,92 euro/km. Gli invii a vuoto non rientrano nella quantificazione.

Il corrispettivo include gli oneri per la flotta, quantificati in base ai vari regimi di proprietà, potendo comprendere nuovi investimenti dell'affidatario. La maggioranza della flotta è data in locazione da Ferrovienord all'operatore, su mandato di Regione (131 treni nel 2019, in crescita fino a 307 entro il 2025).

Il pedaggio RFI è stimato in euro 2,80/km (IMU 2018), per un valore totale iniziale di 92,6 M€.

Il pedaggio Ferrovienord potrà essere introdotto in funzione dell'evoluzione normativa, indicativamente nella misura di euro 2,80/km (28,8 M€ totali iniziali).

L'introito tariffario iniziale è 330 M€ (conto economico 2018 del contratto di servizio vigente).

Il calcolo delle compensazioni e il PEF saranno sviluppati in coerenza con la Delibera ART 154/2019.

I parametri utilizzati per le compensazioni, al netto del pedaggio, faranno riferimento a:

- euro/trenokm, suddiviso per classi di velocità commerciale, tipologia di servizio e dimensione del treno;
- euro/buskm;
- costi di noleggio flotta
- altre eventuali voci di costo necessarie a definire elementi qualificanti per l'utenza

Il contratto è net-cost. Per i ricavi da tariffe integrate sono definite regole di "clearing" sulla base dei criteri contenuti nelle intese tra Regione e Agenzie TPL.

Le compensazioni unitarie sono legate all'inflazione e all'incremento dell'utenza e dei ricavi.

La modifica delle regole tariffarie, qualora generi variazioni di introiti, comporta aumento o diminuzione dei corrispettivi, per garantire il mantenimento dell'equilibrio economico.

Al netto di inflazione, variazioni di utenza, flotta e pedaggi, il trend di produzione sopra delineato, con il corrispettivo unitario iniziale, comporta un corrispettivo complessivo fra 3600 e 4200 milioni di euro (Iva e pedaggi esclusi), pari a 4900 - 5700 milioni comprensivi di pedaggi su tutte le reti (Iva esclusa).

Il sistema tariffario integrato regionale, gli standard della rete di vendita e delle condizioni trasporto, sono previsti dal r.r. 4/2014.

Obblighi di servizio pubblico

Sono previsti obblighi di servizio relativi a relazioni da servire, arco di servizio giornaliero e settimanale, velocità commerciale, materiale rotabile, numero di posti offerti, puntualità e affidabilità, monitoraggio e rendicontazione, adesione ai sistemi tariffari integrati, rete di vendita, condizioni generali di trasporto, informazione e comunicazione al pubblico, qualità dei servizi offerti, accessibilità per viaggiatori PRM.

Obiettivi di qualità e standard

Gli obiettivi di qualità e gli standard qualitativi minimi del servizio riguardano regolarità e puntualità, velocità commerciale, affidabilità del servizio, posti offerti, informazione all'utenza, età ed efficienza dei rotabili, manutenzione, comfort, pulizia dei rotabili, sicurezza, comportamento del personale, rete di vendita.

E' previsto un sistema di penalità basato su indicatori di qualità del servizio. Non è previsto un sistema premiante.

Regione e Agenzie TPL disciplinano le agevolazioni per categorie selezionate di utenti, a livello regionale e di bacino, che gli operatori devono garantire, a fronte di compensazione definita tra le parti.

I sistemi tariffari prevedono l'erogazione di bonus agli utenti (riduzione del costo degli abbonamenti) qualora non sia raggiunta una predeterminata soglia di affidabilità. I bonus sono applicati ai viaggiatori ferroviari e integrati, con regole specifiche per i rispettivi abbonamenti.

Regione monitora gli standard di qualità conseguiti e ne pubblica i risultati sul proprio sito istituzionale.

Il monitoraggio può essere condotto da Regione o da terzi incaricati.

Informazioni e biglietti: saranno indicate le informazioni minime per l'utenza, in relazione alle diverse tipologie dei canali informativi utilizzati, nonché l'obbligo dell'operatore di pubblicare annualmente la Carta della qualità dei servizi.

Tipologia dei biglietti: l'operatore sarà tenuto a partecipare ai tavoli tecnici promossi da Regione Lombardia per la definizione dei titoli di viaggio e loro supporti di tipo elettronico o software (online/app), e a riconoscere e utilizzare gli stessi così definiti.

Puntualità e regolarità: gli indici di puntualità, regolarità e affidabilità del sistema ferroviario sono misurati attraverso sistemi informativi dei gestori dell'infrastruttura e dell'impresa ferroviaria. Tali indici si applicano anche ai servizi automobilistici sostitutivi. Viene utilizzata la puntualità reale (senza esclusione di cause di ritardo).

L'operatore garantirà a Regione la consultazione in tempo reale via internet dei sistemi di circolazione e rendicontazione.

I principali indici utilizzati sono:

- Puntualità reale: rapporto fra il numero di servizi arrivati alle stazioni di rilevazione entro il valore di puntualità previsto (5 minuti) ed il numero di servizi circolati.
- Regolarità: rapporto fra il numero di servizi resi in maniera completa ed il numero di servizi programmati.
- Affidabilità: rapporto fra minuti totali maturati come ritardo o soppressione ed il numero di minuti di servizio programmato.
- Posti offerti: rapporto fra numero di posti offerti circolati ed il numero di posti programmati.

Servizi non effettuati: oltre ai sistemi di detrazioni per le corse non effettuate, sono previsti obblighi sui servizi sostitutivi per garantire la mobilità degli utenti.

Pulizia e comfort del materiale rotabile e delle stazioni: sono previsti standard minimi di qualità nonché programmi di monitoraggio e rendicontazione.

Per il monitoraggio del materiale rotabile finanziato da Regione, l'operatore rende disponibile la consultazione dei principali indicatori dei sistemi di diagnostica.

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela: saranno forniti elementi per definire periodicità e modalità di realizzazione dell'indagine, contenuti da analizzare e risultati da rendicontare.

Saranno forniti gli standard minimi per il trattamento dei reclami, la loro rendicontazione e le modalità di gestione, da pubblicare nella carta dei servizi e sul sito aziendale.

Assistenza alle persone con mobilità ridotta: saranno forniti elementi per l'elaborazione della carta dei servizi.

Saranno posti in capo all'operatore:

- obiettivi finalizzati all'incremento del numero di passeggeri trasportati dal servizio
- obblighi per l'accesso in tempo reale al sistema di monitoraggio dei servizi
- obblighi di certificazione qualità, ambiente, sicurezza.

Diritti di esclusiva

Non sono previsti.

Subappalto

E' possibile, nella misura massima prevista dalla legge, previa autorizzazione regionale.

È ammesso il subappalto di: 1) Servizi ferroviari 2) Servizi automobilistici sostitutivi e integrativi dei servizi ferroviari intesi come: a) "servizi sostitutivi", i servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti e altre cause di forza maggiore; b) "servizi integrativi", i servizi a carattere temporaneo resi necessari da un provvisorio e non programmabile picco della domanda di trasporto e svolti in orari ed itinerari identici al servizio ferroviario da essi integrato.