

**CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO  
FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE TRA REGIONE BASILICATA E  
FERROVIE APPULO LUCANE - FAL S.r.l.**

**1 GENNAIO 2024 - 31 DICEMBRE 2033**

**Allegato 3 – Condizioni minime di qualità (CMQ)**

## Premessa

Ai sensi della Delibera ART n.16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi. Le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi, da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi, individuano obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli obblighi di servizio pubblico.

### Indicazioni generali relative ai singoli indicatori:

- 1) Individuazione delle stazioni intermedie rilevanti ai fini dei parametri di regolarità e puntualità del servizio:

Linea	Stazione
<b>Linea Avigliano Città - Potenza</b>	- <b>Avigliano Lucania</b> - <b>Potenza S. Maria</b>
<b>Linea Avigliano Lucania - Gravina</b>	- <b>Genzano</b>
<b>Linea Matera - Altamura</b>	- <b>nessuna</b>

- 2) Periodi di misurazione degli indicatori:

SIGLA	TIPOLOGIA OBIETTIVI E NUMERO	PERIODO DI MISURAZIONE
DISP	DISPONIBILITA' POSTI OFFERTI (1)	MENSILE
REG	REGOLARITA' E PUNTUALITA' (2-3)	MENSILE
INFO	INFORMAZIONI ALL'UTENZA (4A-4B)	ANNUALE
ACCOM	ACCESS. COMMERCIALE (5-6-7-8-9)	ANNUALE
P&C	PULIZIA E COMFORT (10-11-12-13)	ANNUALE
ACC	ACCESSIBILITA' (14-15-16)	ANNUALE
TRA	TRASPARENZA (17)	ANNUALE
SIC	SICUREZZA (18)	ANNUALE

#### 1) INDICATORE (DISP): Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti) adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini

L'offerta dei posti sarà definita a partire dal Programma di esercizio, in considerazione dell'evoluzione e della variabilità (anche stagionale) della domanda nel corso del contratto, e della disponibilità del materiale rotabile, nonché delle risorse disponibili.

La condizione minima di qualità è garantita dall'impiego di materiale rotabile **con posti offerti coincidenti o superiori** rispetto a quelli specificati nell'Allegato 2 "Programma di Esercizio".

Fermo restando le disponibilità di materiale rotabile e personale, nonché la compatibilità con i limiti di capacità della infrastruttura ferroviaria, FAL potrà – previa condivisione con l'Ente Affidante – valutare specifiche modifiche del programma di esercizio finalizzate a calibrare l'entità di offerta di trasporto alle specifiche quali-quantitative della domanda.

La conformità del materiale rotabile rispetto alle previsioni contrattuali sarà valutata per la totalità dei treni circolati in termini di:

- tipologia (modello, composizione libera o bloccata);
- n. carrozze o n. pezzi in composizione;
- allestimento;

L'indicatore DISP è quindi di tipo binario e assume valore 1 in presenza di treni conformi a quanto stabilito dal CdS, e valore 0 in caso contrario. Il valore del livello minimo dell'indicatore DISP è pari a 1.

## **2) 3) INDICATORE (REG): Regolarità e puntualità del servizio**

### **Regolarità**

L'indice di regolarità del servizio ferroviario regionale sarà calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati, considerando anche quelli adeguatamente sostituiti, e treni programmati nel mese.

**Treni effettuati regolarmente** = numero dei treni programmati, sottratti:

- Treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne, se non adeguatamente sostituiti;
- Treni parzialmente o totalmente soppressi imputabili a FAL, se non adeguatamente sostituiti;
- Treni arrivati a destinazione con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, se non adeguatamente sostituiti;
- Treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.

**Treno adeguatamente sostituito:** come da "Piano di Intervento relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse" previsto all'art. 11 del Contratto di Servizio.

**Treni programmati:** numero di treni programmati in orario (Programma di Esercizio) detratto il numero dei treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti

La condizione minima di qualità è garantita al raggiungimento del valore medio annuo del **96% con incremento, per ogni anno, di cui alla tabella che segue, fino al valore del 99,4% per l'ultimo anno di contratto.** Over – performance al raggiungimento dei valori riportati nella seguente tabella.

REGOLARITÀ	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Reg-2 (regolarità)	96%	96,4%	96,8%	97,2%	97,6%	98%	98,4%	98,8%	99,2%	99,4%
overperformance	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,6%	99,6%	99,6%	99,7%	99,7%	99,7%

### Puntualità

Secondo la Delibera ART n.16/2018, la puntualità viene misurata nelle stazioni intermedie rilevanti (tab. 1) e nella stazione di destino.

Il ritardo è definito come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in una determinata località di rilevamento.

La puntualità del servizio è pertanto misurata attraverso il rapporto mensile tra:

- treni arrivati con un massimo di 5 minuti di ritardo / treni effettuati.

Il treno che consuntiva un ritardo superiore a 5 minuti a destino e in una o più stazioni intermedie rilevanti, viene computato una volta sola.

Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni (cause imputabili all'IF affidataria) si fa in ogni caso riferimento alla classificazione che recepisce la codifica europea delle cause di ritardo *"Fiche UIC 450-2-Edizione 2009"*.

La condizione minima di qualità è garantita se il rapporto è pari almeno al **92% nel 2024 e 2025**, con successiva crescita dello **0,2%** ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo, fino al valore del **93,6% nell'ultimo anno di contratto**, come da tabella seguente. Over – performance al raggiungimento dei valori riportati nella seguente tabella.

PUNTUALITA'	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Reg-3 (puntualità)	92%	92%	92,2%	92,4%	92,6%	92,8%	93,0%	93,2%	93,4%	93,6%
overperformance	93%	93%	93,5%	93,5%	94%	94%	94,5%	94,5%	95%	95%

### **4A e 4B) INDICATORE (INFO): Informazioni all'utenza**

#### **4A) Prima del viaggio**

Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione offerto dall'IF/EA (FAL e Regione Basilicata) e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella Tabella 1 (parte I e II) che segue riportata nell'Allegato A alla Delibera ART n.16/2018 e sono misurate attraverso l'indicatore **INFO\_AN** di tipo binario che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella stessa Tabella e valore zero in caso contrario.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

TABELLA 1. *Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (I)*

Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	1 Condizioni generali di trasporto	x		x	x		x	
	2 Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x			x		
	3 Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	x		x	x	x		
	4 Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x	
	5 Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x		
	6 Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x			
	7 Modalità di consultazione della carta dei servizi	x		x	x	x		
	8 Modalità di convallida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	
	9 Orari di partenza e arrivo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	10 Disponibilità di servizi a bordo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	11 Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	x	x	x	x	x	x	x
	12 Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x		
	13 Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	x	x	x	x	x	x	x
	14 Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x	x		
	15 Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	x		x	x			
	16 Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x

Allegato A alla Delibera n. 16 dell'8 febbraio 2018

TABELLA 1. *Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (II)*

Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	17 Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x
	18 Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x		
	19 Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x				
	20 Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				x			
	21 Corrispettivo totale annuo (in euro)				x			
	22 Compensazione finanziaria annua (in euro)				x			
	23 Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				x			
	24 Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x			
	25 Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI)				x			
	26 Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	27 Binario di arrivo e partenza dei treni			x	x	x		
	28 Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	29 Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x			

Allegato A alla Delibera n. 16 dell'8 febbraio 2018

#### 4 B) Durante il viaggio

Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle Tabelle 2 e 3 che seguono riportate nell'Allegato

A alla Delibera ART n. 16/2018, e sono misurate attraverso l'indicatore **INFO\_DU** di tipo binario che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nelle stesse Tabelle e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

*TABELLA 2. Informazioni Statiche*

	Nr Ordine	Tipologia di informazione
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
	32	Disponibilità di servizi a bordo
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza

*TABELLA 3. Informazioni dinamiche. Comunicate a bordo di ogni treno, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display visivi (ove presenti), in condizione di normalità di viaggio dall'IF ai passeggeri.*

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Note
	35	Prossima fermata	
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	
In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anormalità di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:			
DINAMICHE	Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
	37	Ritardi durante la marcia	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
	38	Anormalità della circolazione	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline -Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anormalità di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraverso le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	
	41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	
	42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	

## 5 - 6 - 7 - 8 - 9) INDICATORE (ACCOM): Accessibilità commerciale

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

- a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete
- b) disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica
- c) funzionamento delle BSS (biglietterie self service) - biglietterie automatiche
- d) funzionamento delle validatrici
- e) rispetto dell'orario di aperture delle biglietterie

### • Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (ACCOM-5)

È misurata tramite l'indicatore ACCOM-5, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni.

Sono considerate stazioni dotate di adeguati canali di vendita quelle ove è presente, oltre il canale telematico, almeno uno dei seguenti canali a terra:

- biglietteria in stazione aperta almeno 5 gg. su 7,
- biglietteria self-service (che accetti monete, contanti e carte);
- punto vendita convenzionato, entro 500 metri dalla stazione aperto 6 gg. su 7

Ai fini del raggiungimento della CMQ, nelle stazioni sprovviste, anche temporaneamente, di canale a terra ed in alternativa ad esso, dev'essere possibile acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione, avvisando il capotreno al momento della salita.

La condizione si considera realizzata al raggiungimento del **90%** del rapporto suindicato con incremento annuo del 1% fino al valore del 99% per l'ultimo anno di contratto.

Sono escluse dal calcolo le stazioni/fermate a bassissima frequentazione di

- Venusio
- Tarantella
- Moccaro

nonché quelle sulla tratta gestita da RFI.

### • Disponibilità/funzionamento dei canali di vendita on-line (ACCOM - 6)

E' misurata tramite l'indicatore ACCOM-6, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei seguenti valori mensili: numero di giorni nel mese con funzionalità adeguata dei sistemi di bigliettazione telematica (SBT) rispetto al numero totale di giorni del mese di riferimento.

La funzionalità dei SBT si considera "adeguata" quando non si verificano interruzioni di tutti i canali telematici superiori alle 12 ore consecutive. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei sistemi.

La CMQ si considera realizzata al raggiungimento annuo del **99%** del suddetto rapporto.

In ogni caso, come da matrice dei rischi di cui all'Allegato 5, tutti i mancati ricavi determinati da inefficienze commerciali (come l'interruzione dei sistemi di vendita o il malfunzionamento delle piattaforme) sono in capo a FAL; pertanto con tale previsione è stata individuata una penalità per ogni singola interruzione di servizio, anche laddove questa non superi le 12 ore consecutive o il valore percentuale di riferimento.

#### • **Funzionamento delle biglietterie automatiche (self-service) (ACCOM - 7)**

E' misurata tramite l'indicatore ACCOM -7, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei seguenti valori mensili: numero di guasti alle biglietterie automatiche, presenti nelle stazioni, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/ apertura della segnalazione di guasto, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

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

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese che quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in un numero di ore dalla rilevazione del guasto inferiore a 72 ore dalla rilevazione/ apertura della segnalazione di guasto.

I guasti avvenuti nel mese e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore; ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

La CMQ condizione si considera rispettata al raggiungimento del **99%** annuo del rapporto suindicato.

#### • **Funzionamento delle validatrici/tornelli (ACCOM - 8)**

E' misurata attraverso l'indicatore ACCOM-8, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei seguenti valori mensili come numero di guasti alle validatrici, presenti nelle stazioni e fermate, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura della segnalazione di guasto, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

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

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel mese che quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in un numero di ore dalla rilevazione del guasto inferiore a 72 ore dalla rilevazione / apertura della segnalazione di guasto.

I guasti avvenuti nel mese e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore; ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano i giorni festivi.

La CMQ si considera rispettata al raggiungimento del **97%** annuo del rapporto suindicato.

- **Rispetto dell'orario di aperture delle biglietterie (ACCOM - 9)**

La condizione minima si considera rispettate se nelle stazioni dotate di biglietteria si verifica il rispetto dell'orario di aperture al pubblico rispetto a quanto programmato e comunicato alla Regione e riportato sui canali informativo di FAL.

L'indicatore è binario ed assume, per ogni singolo evento rilevato, il valore 1 in rispetto dell'orario di aperture al pubblico e valore 0 in caso contrario

## **10 – 11 – 12 -13) INDICATORE (P&C): Pulizia e comfort del materiale rotabile**

Le condizioni minime di pulizia del materiale rotabile avranno ad oggetto i seguenti indicatori:

- **Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (P&C - 10)**

Si misurano in % dei cicli di pulizia effettuati rispetto a quelli programmati i quali sono tarati in base alle classi di interventi di cui alla Tabella 4 che segue riportata nell'Allegato A alla Delibera ART n. 16/2018.

TABELLA 4. *Pulizia del materiale rotabile: classi di intervento*

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

La CMQ si considera rispettata al raggiungimento del **100%** annuo del rapporto suindicato per ogni classe di intervento.

<b>Livelli minimi di pulizia</b>	<b>CMQ (n° interventi eseguiti/interventi programmati) x 100</b>
- classe di intervento - A	100%
- classe di intervento - B	100%
- classe di intervento - C	100%
- classe di intervento - D	100%

- **Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile (P&C - 11).**

Si misurano in % gli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti.

La CMQ si considera rispettata al raggiungimento del **100%** annuo del rapporto suindicato per ogni classe di intervento descritto nella precedente Tabella 4.

<b>Livelli minimi di pulizia</b>	<b>CMQ (n° interventi conformi / interventi eseguiti) x 100</b>
- classe di intervento - A	100%
- classe di intervento - B	100%
- classe di intervento - C	100%
- classe di intervento - D	100%

- **Comfort del materiale rotabile: funzionamento impianti di climatizzazione (P&C - 12)**

L'indicatore espresso in termini percentuali è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei seguenti valori mensili: numero treni (moduli) con impianto di climatizzazione funzionante rispetto al totale treni (moduli) circolati dotati di impianto.

$$P\&C-12 = (n° moduli treno dotati di impianto funzionante/n° moduli treno dotati di impianto) x 100$$

In relazione alla dotazione del singolo treno l'indicatore sarà calcolato su un unico impianto di climatizzazione dotato della doppia funzione caldo/freddo o sui singoli impianti di riscaldamento e condizionamento.

Ai fini della misurazione l'impianto sarà classificato "non funzionante" qualora risulti tale su almeno il 25% dell'intero treno.

La CMQ si considera rispettata in caso di raggiungimento del **99%** annuo del rapporto suindicato.

- **Comfort materiale rotabile: Accessibilità e funzionamento delle toilette (P&C - 13)**

L'indicatore espresso in termini percentuali è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei seguenti valori mensili: numero di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato rispetto al totale delle toilette presenti in tutti i treni circolati. La misurazione si applica sui treni dotati di toilette.

$$P\&C - 13 = (n° toilette accessibili e funzionanti / n° totale toilette) x 100$$

La toilette risulta accessibile e funzionante quando:

- ad inizio turno, il servizio igienico è pulito, dotato di porta con dispositivo di apertura di accesso funzionante e corretto funzionamento degli impianti sanitari (acqua, luce) e provvisto di dispositivi per l'igiene (carta igienica e sapone);
- in corso di viaggio, il servizio igienico è pulito, dotato di porta con dispositivo di apertura di accesso funzionante e corretto funzionamento degli impianti sanitari (acqua, luce) e provvisto di dispositivi per l'igiene (carta igienica e sapone).

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

La CMQ si considera rispettata in caso di raggiungimento del **99%** annuo del rapporto suindicato.

#### **14- 15 - 16) INDICATORE (ACC) Accessibilità dei mezzi (con particolare riferimento a PMR)**

##### **• Disponibilità e fruibilità di servizi PMR (ACC - 14)**

È espresso in % e calcolato per ogni anno come media aritmetica dei seguenti valori mensili: rapporto, per ogni linea e ogni mese, tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili alle PMR e le corse mensili programmate come accessibili alle PMR (indicate come tali da apposito pittogramma sull'orario programmato).

$$ACC-14 = (n^{\circ} \text{ di corse mensili accessibili e fruibili}/n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate accessibili}) \times 100$$

Si considera "accessibile e fruibile" alle PMR il treno in cui risulta presente ed utilizzabile il 100% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presenti, in cui risulta funzionante e utilizzabile il 100% delle pedane retrattili.

Il numero di corse mensili programmate accessibili è pari alla totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

La CMQ si considera rispettata in caso di valore pari a **99%** annuo del rapporto suindicato.

##### **• Porte di accesso (lateralì e interscambio) funzionanti (ACC - 15)**

È espresso in % e calcolato per ogni anno come media aritmetica dei seguenti valori mensili: rapporto, per ogni linea e per ogni mese, tra corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e corse totali effettuate.

$$ACC-15 = (n^{\circ} \text{ di corse effettuate con treni con porte funzionanti}/n^{\circ} \text{ di corse totali effettuate}) \times 100$$

Il servizio s'intende reso in modo conforme quando ogni modulo treno è dotato di almeno una porta esterna funzionante per lato e le porte intercomunicanti consentono il passaggio tra i moduli treno di tutti viaggiatori aprendosi agevolmente.

La CMQ si considera rispettata in caso di valore pari a **99%** annuo del rapporto suindicato.

### • Disponibilità di servizi bici (ACC - 16)

È espresso in % e calcolato per ogni anno come media aritmetica dei seguenti valori mensili: rapporto, per ogni linea e per ogni mese, tra il numero di corse mensili con servizio bici rispetto alle corse mensili totali programmate.

$$ACC-16 = (n^{\circ} \text{ di corse mensili con trasporto bici}/n^{\circ} \text{ di corse mensili totali}) \times 100$$

La misurazione di applica esclusivamente sui treni per i quali sia stato effettivamente programmato il “servizio bici” con biciclette complete (non pieghevoli).

La CMQ si considera rispettata in caso di valore pari al **99%** annuo del rapporto suindicato.

## 17) Trasparenza (TRA)

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi, FAL e la Regione pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti:

- a) Contratto di servizio e allegati in vigore con uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
  - i) corrispettivo totale annuo (in euro);
  - ii) compensazione finanziaria annua (in euro);
  - iii) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (valore assoluto e % copertura costo assoluto);
  - iv) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
- b) Carta della qualità dei servizi in vigore;
- c) Schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di customer satisfaction realizzate e risultati in forma sintetica;
- d) Consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Regione, suddivise per indicatore della qualità;
- e) Tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;
- f) Principali indicatori gestionali, con riferimento a:
  - i) numero passeggeri trasportati e pax·treni-km;
  - ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione / n°pax);
  - iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
  - iv) *Coverage ratio*: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

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

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

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

La condizione minima di qualità si considera rispettata in caso di avvenuta pubblicazione a cura di FAL di tutti i documenti sopra elencati entro i termini previsti.

## **18) Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale (SIC)**

La condizione minima si considera rispettata attraverso l'adempimento dell'obbligo di adozione di un *"Piano Operativo di sicurezza e controlleria"* nei termini indicati all'art. 15 del Contratto.