



Documento firmato da:
GIUSEPPE CARANNANTE
22.12.2020 09:59:05 UTC

ALLEGATO 7

CONDIZIONI MINIME DI QUALITA', DI EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI, PENALI, MITIGAZIONI DELLE PENALI E PREMI

Allegato al Contratto di Servizio 2020 – 2025 per il Trasporto Pubblico
ferroviario di interesse regionale e locale
tra REGIONE CAMPANIA ed EAV

Regione Campania
Data: 22/12/2020 11:30:15, PG/2020/0612262



SOMMARIO

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 2 | CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE E DELLE FERMATE | 3 |
| 3 | PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE | 6 |
| 3.1 | Metodo di calcolo..... | 6 |
| 3.2 | Definizioni ricorrenti | 6 |
| 4 | INDICATORI | 6 |
| 4.1 | Offerta di posti (CONF)..... | 6 |
| 4.2 | Regolarità e Puntualità..... | 7 |
| 4.2.1 | Regolarità (%Rt)..... | 7 |
| 4.2.2 | Puntualità (%OS (0-5)) | 9 |
| 4.3 | Informazioni all'utenza..... | 11 |
| 4.3.1 | Informazioni prima del viaggio (INFO_AN)..... | 11 |
| 4.3.2 | Informazioni durante il viaggio (INFO_DU) | 13 |
| 4.4 | Livelli minimi di trasparenza (P_INF)..... | 14 |
| 4.5 | Livelli minimi di accessibilità commerciale..... | 15 |
| 4.5.1 | Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV)..... | 15 |
| 4.5.2 | Funzionamento canali telematici (%BTEL)..... | 16 |
| 4.5.3 | Funzionamento delle biglietterie automatiche - self service BSS full (%BAUT) | 16 |
| 4.5.4 | Funzionamento delle validatrici (%VAL)..... | 17 |
| 4.6 | Livelli minimi di pulizia | 17 |
| 4.6.1 | Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (%PULT_EX) | 19 |
| 4.6.2 | Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile (PULT_CF) | 20 |
| 4.7 | Livelli minimi di comfort del materiale rotabile..... | 20 |
| 4.7.1 | Accessibilità e funzionamento delle toilette (%WC_AFN)..... | 20 |
| 4.8 | Livelli minimi di accessibilità | 22 |
| 4.8.1 | Piano Operativo di accessibilità (P_ACC)..... | 22 |
| 4.8.2 | Disponibilità e fruibilità di servizi PMR (%SPMR) | 22 |
| 4.8.3 | Porte di accesso funzionanti (%PAF) | 22 |
| 4.8.4 | Disponibilità di servizi BICI (%SBICI) | 23 |
| 4.9 | Sicurezza del viaggio e del viaggiatore | 24 |
| 4.10 | Modalità di gestione delle cause di forza maggiore..... | 24 |

1 PREMESSA

Ai sensi della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità (CMQ) al di sotto delle quali si applicano le penalità e le relative mitigazioni, nonché i parametri per la definizione dei premi.

2 CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE E DELLE FERMATE

Allo scopo si definisce, in relazione alla tipologia del servizio, la classificazione delle linee (Tabella 1) e, in relazione al rapporto tra numero di passeggeri serviti in una determinata stazione e il numero di passeggeri regionali serviti in tutte le stazioni del bacino di riferimento, la tipologia delle stazioni e le stazioni intermedie rilevanti o di destino (**Tabella 2**).

Tabella 1 - Classificazione delle reti e delle linee

| Tipologia di Rete | Gruppo Linee | Linee |
|--------------------|---------------|---|
| Rete isolata | Vesuviane | Napoli - Torre Annunziata - Sorrento Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino Napoli - Ottaviano - Sarno Napoli - Nola - Baiano Napoli - Centro Direzionale - San Giorgio a Cremano Napoli - Pomigliano - Acerra |
| | Flegree | Cumana Circumflegrea |
| Rete Interconnessa | Suburbane | Napoli - Canello - Benevento Napoli - Caserta - Piedimonte Matese |
| Metropolitana | Metropolitana | Piscinola - Aversa Centro |

La classificazione delle linee potrà subire modifiche a seguito di variazioni al Programma di Esercizio, in occasione delle verifiche di cui alla Misura 3 punto 5 della Delibera ART 16/2018.

Sono stazioni gli impianti appositamente attrezzati per la salita e discesa dei viaggiatori dai treni ove possono svolgersi incroci, precedenza, cambi di binario o nelle stazioni dalle quali si diramano più linee, passaggi da una linea all'altra e soste per lo svolgimento del servizio, come definite dal Decreto ANSF n. 4/2012.

Le stazioni sono individuate e classificate secondo:

- A – stazione con rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) > al 5%, e comunque stazioni a servizio di un capoluogo di provincia;
- B – stazione con rapporto tra numero passeggeri in stazione e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) > all'1% e < al 5%;
- C – stazione con rapporto tra numero passeggeri rilevati in stazione e numero e numero passeggeri serviti nella Regione (perimetro del Contratto di servizio) < all'1%.

Sono, inoltre, definite "Stazioni intermedie rilevanti" tutte le stazioni di tipo A, e le sole stazioni di tipo B e C in corrispondenza delle quali è programmato l'interscambio con altre modalità di trasporto

Tabella 2 - Classificazione delle stazioni

| LINEE INTERESSATE | STAZIONI (Decreto ANSF n. 4/2012) | Tipologia (A – B – C) | Indicazione della stazione di destino e delle stazioni intermedie rilevanti |
|--|--|----------------------------------|--|
| Tutte | NAPOLI PORTA NOLANA | A | Stazione di DESTINO** |
| Tutte | NAPOLI PIAZZA GARIBALDI | A | Stazione INTERMEDIA RILEVANTE** |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino Napoli - Ottaviano - Sarno | BARRA | B | Stazione INTERMEDIA RILEVANTE |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino Napoli - Centro Direzionale - San Giorgio a Cremano | SAN GIORGIO A CREMANO | B | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino | ERCOLANO SCAVI | B | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino | TORRE DEL GRECO | B | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino | LEOPARDI | C | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino | TORRE ANNUNZIATA OPLONTI | B | Stazione INTERMEDIA RILEVANTE |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | VILLA REGINA | C | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | POMPEI SCAVI - VILLA DEI MISTERI | B | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | PIOPPAINO | C | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | CASTELLAMMARE DI STABIA | B | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | POZZANO | C | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | VICO EQUENSE | B | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | META | B | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | PIANO | C | |
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | SORRENTO | A | Stazione di DESTINO |
| Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino | BOSCOTRECASE | C | |
| Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino | POMPEI SANTUARIO | C | |
| Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino | SCAFATI | C | |
| Napoli - Torre Annunziata - Poggiomarino Napoli - Ottaviano - Sarno | POGGIOMARINO | B | Stazione di DESTINO e INTERMEDIA RILEVANTE |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | CERCOLA | C | |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | POLLENA TROCCHIA | C | |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | SANT'ANASTASIA | C | |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | SOMMA VESUVIANA | C | |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | OTTAVIANO | C | |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | S. GIUSEPPE VESUVIANO | C | |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | TERZIGNO | C | |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | STRIANO | C | |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | SARNO | C | Stazione di DESTINO |
| Napoli - Nola - Baiano Napoli - Pomigliano - Acerra | VOLLA | C | |
| Napoli - Nola - Baiano Napoli - Pomigliano - Acerra | CASALNUOVO | C | |
| Napoli - Nola - Baiano Napoli - Pomigliano - Acerra | POMIGLIANO D'ARCO | C | |
| Napoli - Nola - Baiano | SCISCIANO | C | |
| Napoli - Nola - Baiano | SAVIANO | C | |
| Napoli - Nola - Baiano | NOLA | B | |

| | | | |
|---|-------------------------------|----------|--------------------------------------|
| Napoli - Nola - Baiano | CIMITILE | C | |
| Napoli - Nola - Baiano | CICCIANO | C | |
| Napoli - Nola - Baiano | ROCCARAINOLA - TUFINO | C | |
| Napoli - Nola - Baiano | BAIANO | C | Stazione di DESTINO |
| Napoli - Centro Direzionale - San Giorgio a Cremano | VESUVIO DE MEIS (inferiore) | C | |
| Napoli - Pomigliano - Acerra | ACERRA | C | Stazione di DESTINO |
| Cumana Circumflegrea | MONTESANTO | A | Stazione di DESTINO |
| Cumana | FUORIGROTTA | B | |
| Cumana | MOSTRA | C | |
| Cumana | BAGNOLI | B | |
| Cumana | POZZUOLI | C | |
| Cumana | TORREGAVETA | C | Stazione di DESTINO |
| Circumflegrea | SOCCAVO | B | |
| Circumflegrea | PIANURA | B | |
| Circumflegrea | QUARTO | C | |
| Circumflegrea | LICOLA | C | |
| Napoli - Cancello - Benevento Napoli - Caserta - Piedimonte M. | NAPOLI CENTRALE RFI | C | Stazione di DESTINO |
| Napoli - Cancello - Benevento Napoli - Caserta - Piedimonte M. | CANCELLO RFI | C | Stazione INTERMEDIA RILEVANTE |
| Napoli - Cancello - Benevento Napoli - Caserta - Piedimonte M. | BENEVENTO CENTRALE RFI | A | Stazione di DESTINO |
| Napoli - Caserta - Piedimonte M. | Maddaloni RFI | C | |
| Napoli - Caserta - Piedimonte M. | CASERTA RFI | A | Stazione INTERMEDIA RILEVANTE |
| Napoli - Caserta - Piedimonte M. | SANTA MARIA CAPUA VETERE RFI | C | |
| Napoli - Caserta - Piedimonte M. | PIEDIMONTE MATESE | C | Stazione di DESTINO |
| Piscinola - Aversa Centro | PISCINOLA SCAMPIA | B | Stazione di DESTINO |
| Piscinola - Aversa Centro | MUGNANO | C | |
| Piscinola - Aversa Centro | GIUGLIANO | B | |
| Piscinola - Aversa Centro | AVERSA IPPODROMO | C | |
| Piscinola - Aversa Centro | AVERSA CENTRO | C | Stazione di DESTINO |

****NAPOLI PORTA NOLANA** è una stazione di DESTINO esclusa dal calcolo degli indicatori di puntualità perché ubicata nell'immediata vicinanza della stazione INTERMEDIA RILEVANTE di NAPOLI PIAZZA GARIBALDI (distanza inferiore a 3 km), che pertanto viene considerata stazione di DESTINO ai fini del calcolo dei suddetti indicatori

Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità solo a valle dell'adeguamento da parte dell'Impresa Ferroviaria dei sistemi di monitoraggio¹.

L'elenco delle stazioni rilevanti potrà subire modifiche in occasione del termine di ogni singolo periodo regolatorio, ai sensi della Misura 3 punto 5 della delibera ART 16/2018, a seguito di riprogrammazioni del servizio e della realizzazione di nodi di interscambio programmati, come previsto dal Piano Regionale dei Trasporti, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore dell'Infrastruttura.

¹ Si è conclusa, ed è in corso di aggiudicazione, la gara per la geolocalizzazione dei convogli ferroviari, che consentirà - entro la fine del 2021 - la determinazione automatica dei ritardi in 'real time' in tutte le stazioni.



3 PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE

3.1 METODO DI CALCOLO

Nella definizione dei consuntivi, l'arrotondamento è determinato matematicamente; ad esempio alla cifra decimale, laddove per centesimi tra 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

3.2 DEFINIZIONI RICORRENTI

Convoglio

Nel documento si definisce "CONVOGLIO" l'insieme di carrozze che costituiscono un complesso che effettua più treni commerciali nell'arco della giornata.

Coefficiente di gradualità

In coerenza con la Misura 4 della delibera ART N. 16/2018, nel documento si definisce un COEFFICIENTE DI GRADUALITÀ, che considera una riduzione decrescente della penale in relazione all'applicazione graduale delle Misure di cui al presente atto.

Il coefficiente di gradualità α , è pari a:

- 0,5 per il primo anno di validità del periodo regolatorio;
- 0,8 per il secondo anno del periodo regolatorio;
- 1,0 per tutti gli altri anni.

CMQ = livello minimo di prestazione richiesto per il singolo indicatore

Lx = valore medio mensile dell'indicatore conseguito al termine del mese x di calcolo;

Coefficiente di mitigazione

In coerenza con la Misura 4 della delibera ART N. 16/2018, nel documento si definisce "COEFFICIENTE DI MITIGAZIONE" Kx il coefficiente:

- pari a 1 se il rapporto tra [il valore medio dell'indicatore dell'anno in considerazione meno il valore medio dell'indicatore dell'anno precedente] e [il valore medio dell'indicatore dell'anno precedente] sia ≤ 0 ;
- pari al complemento a 1 del rapporto di cui sopra, se questo è > 0 .

In caso di obiettivo crescente il $Kx = 1$ sempre.

4 INDICATORI

4.1 OFFERTA DI POSTI (CONF)

EAV deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto a quanto indicato nell'Allegato 1 - Programma di Esercizio del Contratto di Servizio, fatto salvo eventuali variazioni concordate ai sensi dell'art. 11 del Contratto.

La conformità è valutata secondo i criteri della Misura 6 della delibera ART N. 16/2018, allo scopo di garantire un numero di posti offerti analogo o superiore a quello programmato, cui all'Allegato 1 Programma di Esercizio - Posti offerti minimi del Contratto di Servizio.

Per ogni non conformità, come da dichiarazione mensile posticipata di EAV, è applicata una penale pari a 20 euro a treno.

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio, la conformità del materiale rotabile è misurata attraverso l'indicatore %**MC**, calcolato mensilmente come rapporto tra (la differenza tra media composizione programmata e media composizione effettiva) e la media composizione programmata nel mese,

$$\%MC = \frac{MC_{progr} - MC_{eff}}{MC_{progr}} \cdot 100$$

dove

MC_{progr} = media composizione programmata nel mese espressa in unità di trazione;

MC_{eff} = media composizione effettiva nel mese espressa in unità di trazione.

| LINEE | MC_{progr} [CMQ] |
|---|-----------------------|
| Napoli - Torre Annunziata - Sorrento | 2 ETR |
| Napoli - Torre Annunziata - Poggioreale | 2 ETR |
| Napoli - Ottaviano - Sarno | 2 ETR |
| Napoli - Nola – Baiano | 2 ETR |
| Napoli - Centro Direzionale - San Giorgio a Cremano | 1 ETR |
| Napoli - Pomigliano - Acerra | 1 ETR |
| Cumana | 1 ETR |
| Circumflegrea | 1 ETR |
| Napoli – Cancello - Benevento | 1 ETR |
| Napoli - Caserta - Santa Maria Capua Vetere-Piedimonte Matese | 1 ATM |
| Metropolitana | 1 ETR |

La penale (Px) è determinata, su base mensile, secondo la seguente formula:

$$Px = Pu \cdot \%MC \cdot T_{eff}$$

dove

$Pu = € 40,00$

T_{eff} = numero dei treni totali effettuati nel mese;

$\%MC$ è calcolato considerando quale MC_{progr} il valore di **CMQ**

Quando i sistemi di monitoraggio saranno pienamente definiti, in sede di Comitato ci si riserva di ridefinire il valore della penale e di prevedere eventualmente forme di premialità / mitigazione.

4.2 REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio, gli obiettivi annuali sono determinati coerentemente con quanto previsto dalla Delibera ART N. 16/2018, ad esclusione:

- del rilevamento delle puntualità rilevate nelle stazioni intermedie rilevanti;
- dei treni "parzialmente soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti", per cui, in ragione della disponibilità dei dati, non vengono esclusi dall'indicatore della regolarità.

Implementato il nuovo sistema di monitoraggio gli obiettivi annuali stabiliti saranno proporzionalmente ridefiniti a partire dal secondo anno utile.

4.2.1 REGOLARITÀ (%RT)

La regolarità è misurata attraverso l'indicatore $\%Rt$ come definito alla Misura 7 della Delibera ART N. 16/2018, calcolato mensilmente come media aritmetica del rapporto tra treni effettivamente circolati e treni programmati nel mese,

$$\%Rt = \frac{T_{tot,i} - T_{sop,i}}{T_{tot,i}} \cdot 100$$



dove:

Ttot, i = numero dei treni programmati nel mese, compresi i treni straordinari (autorizzati/comunicati dalla/alla Regione) effettuati al fine di garantire la regolarità del servizio;

Tsop, i = numero dei treni soppressi, nel dettaglio:

- treni totalmente o parzialmente soppressi nel mese, questi ultimi solo se non adeguatamente sostituiti;
- treni con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, non adeguatamente sostituiti (quando i sistemi di monitoraggio, in fase di implementazione, lo consentiranno);

Treno adeguatamente sostituito: come da Piano d'intervento, secondo quanto previsto all'art. 5 del Contratto e riportato nell'Allegato 1 al Contratto di Servizio "Programma di Esercizio Treni"

La penale (Px) è determinata, su base mensile, secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

dove:

l'importo unitario mensile della penale, Pu , per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice di puntualità prefissato, è pari a:

| Linee | Penale unitaria Regolarità del servizio |
|---------------|--|
| Suburbane | 600 euro per p.p. su base mensile |
| Vesuviane | 6.800 euro per p.p. su base mensile |
| Metropolitana | 500 euro per p.p. su base mensile |
| Flegree | 2.100 euro per p.p. su base mensile |

le CMQ sono fissate pari a:

| Regolarità del servizio valori mensili | CMQ 2020 | CMQ 2021 | CMQ 2022 | CMQ 2023 | CMQ 2024 | CMQ 2025 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Rete interconnessa | 91% | 93% | 94% | 95% | 95% | 95% |
| Rete isolata | 91% | 92% | 92,5% | 93% | 93% | 93% |

Kx , ai sensi della Misura 1, punto 4, lett. b) della Delibera ART n. 16/2018 e in considerazione del fatto che la CMQ prevede valori obiettivo crescenti per i primi 4 anni, è assunto pari a 1 fino al 2023;

La penale così determinata viene decurtata della quota parte non imputabile all'Impresa Ferroviaria EAV, al GI EAV e al GI RFI (cause di forza maggiore, eventi fortuiti o accidentali, scioperi del personale aziendale) proporzionalmente ai minuti di ritardo cumulati (singolarmente considerati superiori ai 5').

Il raggiungimento degli obiettivi di eccellenza di regolarità (*over-performance*), di cui alla tabella successiva, comporterà l'erogazione di un premio ai sensi della misura 4, punto 4 lett. b) della Delibera ART 16/2018 legato al conseguimento di prestazioni superiori alla CMQ in oggetto, come di seguito riportato:

| Regolarità del servizio valori mensili <i>over-performance</i> | CMQ 2020 | CMQ 2021 | CMQ 2022 | CMQ 2023 | CMQ 2024 | CMQ 2025 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Rete interconnessa | 94% | 94,4% | 94,8% | 95,2% | 95,2% | 95,2% |
| Rete isolata | 94% | 94,2% | 94,4% | 94,6% | 94,6% | 94,6% |

L'importo unitario del "premio" su base mensile, calcolato per punto di scostamento in eccesso rispetto all'indice di over-performance prefissato, è quello di seguito riportato:

| Linee | Premio unitario Regolarità del servizio |
|---------------|--|
| Suburbane | 600 euro per p.p. su base mensile |
| Vesuviane | 6.800 euro per p.p. su base mensile |
| Metropolitana | 500 euro per p.p. su base mensile |
| Flegree | 2.100 euro per p.p. su base mensile |

4.2.2 PUNTUALITÀ (%OS (0-5))

Con riferimento alla Misura 7 delle Delibera ART 16/2018, l'indicatore di puntualità viene misurato nelle stazioni intermedie rilevanti² e nelle stazioni di destino di cui alla Tabella 2.

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

La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore **% di scostamento orario OS (0'-5')** dei treni, per ogni linea (L) della Tabella 1 e per ogni mese (i):

$$\%OS_{(0-5),L,i} = \left(\frac{Teff_{L,i} - Trit_{L,i}}{Teff_{L,i}} \right)$$

dove, per ogni linea L:

- $Teff_{L,i}$ = Treni effettuati, ossia il numero dei treni programmati - numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi, questi ultimi se non adeguatamente sostituiti;
- $Trit_{L,i}$ = Treni arrivati con ritardo, ossia il numero dei treni che presentano, alla stazione di destino, un ritardo superiore a 5 minuti, per cause imputabili al GI e, all'Impresa Ferroviaria EAV o ad Altro (cause di forza maggiore, eventi fortuiti o accidentali, scioperi del personale aziendale).

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio, l'indicatore %OS si misura per:

- servizio relativo a **domanda di trasporto rilevante** (fascia oraria 7-9 in arrivo nelle stazioni di DESTINO);
- servizio relativo a **domanda di trasporto non rilevante** (totalità dei treni della giornata in arrivo nelle stazioni di DESTINO).

La penale P_x , su base mensile, è determinata secondo la seguente formula:

² Le Stazioni intermedie rilevanti saranno considerate nella misurazione della puntualità solo a valle dell'adeguamento da parte dell'Impresa Ferroviaria dei sistemi di monitoraggio

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

dove:

l'importo unitario della penale, Pu, su base mensile calcolata per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice di puntualità prefissato è pari a:

| Linee | Penale unitaria Puntualità Domanda rilevante | Penale unitaria Puntualità Domanda non rilevante |
|---------------|---|---|
| Suburbane | 360 euro | 180 euro |
| Vesuviane | 4.080 euro | 2.040 euro |
| Metropolitana | 300 euro | 150 euro |
| Flegree | 1.260 euro | 630 euro |

le CMQ sono fissate pari a:

| Puntualità del servizio: valori mensili | CMQ 2020 ³ | CMQ 2021 | CMQ 2022 | CMQ 2023 | CMQ 2024 | CMQ 2025 |
|---|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Suburbane Domanda rilevante | 60% | 64% | 67% | 69% | 69% | 69% |
| Suburbane Domanda non rilevante | 60% | 64% | 67% | 69% | 69% | 69% |
| Vesuviane Domanda rilevante | 61% | 66% | 69% | 71% | 71% | 71% |
| Vesuviane Domanda non rilevante | 64% | 69% | 72% | 74% | 74% | 74% |
| Metropolitana Domanda rilevante | 93% | 94% | 95% | 96% | 96% | 96% |
| Metropolitana Domanda non rilevante | 94% | 95% | 96% | 97% | 97% | 97% |
| Flegree Domanda rilevante | 60% | 61% | 61,5% | 62% | 62% | 62% |
| Flegree Domanda non rilevante | 60% | 61% | 61,5% | 62% | 62% | 62% |

Kx, ai sensi della Misura 1, punto 4, lett. b) della Delibera ART n. 16/2018 e in considerazione del fatto che la CMQ prevede valori obiettivo crescenti per i primi 4 anni, è assunto pari a 1 fino al 2023.

³ I valori fissati per le CMQ relativamente alla Puntualità del servizio sono stati definiti partendo, ai sensi della misura 7, punto 15 della Delibera ART n. 16/2018, dal valore massimo tra a) il valore medio mensile registrato nel triennio precedente a quello di affidamento e b) il valore medio mensile registrato nell'anno 2017 e ulteriormente incrementato per tener conto degli obiettivi prefissati.

La penale così determinata viene decurtata della quota parte non imputabile all'Impresa Ferroviaria EAV, al GI EAV e al GI RFI (cause di forza maggiore, eventi fortuiti o accidentali, scioperi del personale aziendale) proporzionalmente ai minuti di ritardo cumulati (singolarmente considerati superiori ai 5').

Il raggiungimento degli obiettivi di eccellenza di puntualità (*over-performance*), di cui alla tabella successiva, comporterà l'erogazione di un premio ai sensi della misura 4, punto 4 lett. b) della Delibera ART 16/2018 legato al conseguimento di prestazioni superiori alla CMQ in oggetto, come di seguito riportato:

| Puntualità del servizio: valori mensili <i>over-performance</i> | CMQ 2020 | CMQ 2021 | CMQ 2022 | CMQ 2023 | CMQ 2024 | CMQ 2025 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Suburbane Domanda rilevante | 80% | 81% | 82% | 83% | 83% | 83% |
| Suburbane Domanda non rilevante | 80% | 81% | 82% | 83% | 83% | 83% |
| Vesuviane Domanda rilevante | 80% | 81% | 82% | 83% | 83% | 83% |
| Vesuviane Domanda non rilevante | 83% | 84% | 85% | 86% | 86% | 86% |
| Metropolitana Domanda rilevante | 95% | 96% | 97% | 98% | 98% | 98% |
| Metropolitana Domanda non rilevante | 96% | 97% | 98% | 99% | 99% | 99% |
| Flegree Domanda rilevante | 80% | 81% | 82% | 83% | 83% | 83% |
| Flegree Domanda non rilevante | 80% | 81% | 82% | 83% | 83% | 83% |

L'importo unitario del "premio" su base mensile, calcolato per punto di scostamento in eccesso rispetto all'indice di *over-performance* prefissato, è quello di seguito riportato:

| Linee | Premio unitario Puntualità Domanda rilevante | Premio unitario Puntualità Domanda non rilevante |
|----------------------|---|---|
| Suburbane | 360 euro | 180 euro |
| Vesuviane | 4.080 euro | 2.040 euro |
| Metropolitana | 300 euro | 150 euro |
| Flegree | 1.260 euro | 1.630 euro |

4.3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

4.3.1 INFORMAZIONI PRIMA DEL VIAGGIO (INFO_AN)

Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio, di cui alla Tabella 1 dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018, sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso

l'indicatore INFO_AN. Qualora EAV non si avvallesse di uno o più canali di comunicazione elencati, questi saranno esclusi dal calcolo dell'indicatore.

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

EAV attesta la programmazione della diffusione delle informazioni di propria competenza (dalla 1 alla 19 e dalla 25 alla 29) alla Regione annualmente, le informazioni dalla 20 alla 23 secondo quanto previsto dal successivo paragrafo "Livelli minimi di trasparenza", mentre l'informazione 24 sarà diffusa dalla Regione.

Per ogni singola non conformità rilevata dalla Regione rispetto alla tabella sotto riportata, è applicata una penale pari a 25 euro, fermo restando un importo massimo per complessivi 250 euro annui.

Fino all'adeguamento dei sistemi di monitoraggio da parte dei GI, gli obiettivi annuali sono determinati coerentemente con quanto previsto dalla Delibera ART N. 16/2018, ad esclusione della diffusione delle informazioni 26, 27 e 28 per le corse erogate su reti isolate.

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 convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido | x | x | x | x | x | x | |
| | 9 | Orari di partenza e arrivo dei treni | x | x | x | x | x | x | x |
| | 10 | Disponibilità di servizi a bordo dei treni | x | x | x | x | x | x | x |
| | 11 | Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette | x | x | x | x | x | x | x |
| | 12 | Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti | x | | x | x | x | | |
| | 13 | Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici | x | x | x | x | x | x | x |
| | 14 | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR | x | x | x | x | x | | |
| | 15 | Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR | x | | x | x | | | |
| | 16 | Orari e condizioni per viaggio più veloce | x | x | x | x | x | x | x |

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 | | | |
| DINAMICHE | 25 | Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della <i>Corporate Social Responsibility</i> come ad esempio quelli elaborati dalla <i>Global Reporting Initiative</i> (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 | | | |

4.3.2 INFORMAZIONI DURANTE IL VIAGGIO (INFO_DU)

Le condizioni minime di informazione durante il viaggio, di cui alle Tabelle 2 e 3 dell'Allegato A alla Delibera Art 16/2018, sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_DU.

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

EAV attesta la programmazione della diffusione delle informazioni alla Regione annualmente.

Per ogni non conformità per convoglio, relativa alla comunicazione statica rilevata dalla Regione, è applicata una penale pari a 50 euro, fermo restando un importo massimo per convoglio pari a 500 euro.

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

4.4 LIVELLI MINIMI DI TRASPARENZA (P_INF)

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, EAV e la Regione pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti:

- a. contratto di servizio e allegati in vigore corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
 - i. corrispettivo totale annuo (in euro);
 - ii. compensazione finanziaria annua (in euro);
 - iii. finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
 - iv. compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
- b. carta della qualità dei servizi in vigore;
- c. schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *Customer Satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;
- d. consuntivo annuale delle penali contrattuali definite con la Regione, suddivise per indicatore della qualità;
- e. tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;
- f. principali indicatori gestionali, con riferimento a:
 - i. numero passeggeri trasportati e pax · treni-km;

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

La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti *sub a), b) e c)* deve avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento. La pubblicazione dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti *sub d), e) e f)*, avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, compatibilmente con l'avvenuto ricevimento dei dati di frequentazione da parte del Consorzio UnicoCampania, entro almeno 15 giorni prima della scadenza, e dell'approvazione dei dati di bilancio dall'assemblea del socio.

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

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

4.5 LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

Come previsto dalla Misura 11 della delibera ART 16/2018, la CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:

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

4.5.1 DOTAZIONE ADEGUATA DI CANALI DI VENDITA SU TUTTA LA RETE (%ACV)

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

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

- biglietteria in stazione e fermata aperta (da programma) almeno 5 giorni a settimana;
- biglietteria self-service ove sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito;
- punto vendita convenzionato, raggiungibile a piedi in sicurezza e in condizioni ordinarie (presenza di marciapiedi) percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati.

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

| Dotazione adeguata di canali di vendita – stazioni | CMQ 2020-2025 % |
|--|-----------------------|
| %ACV annuale | 100 |

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

Importo annuo della penale: 150 euro per ogni punto di scostamento percentuale in meno, se dovuto a problematiche della rete di vendita diretta *self service* di cui al presente Contratto, escludendo gli atti vandalici e di sabotaggio.

4.5.2 FUNZIONAMENTO CANALI TELEMATICI (%BTEL)

La CMQ è soddisfatta quando non si verificano interruzioni contemporanee di tutti i canali telematici (Sistemi Bigliettazione Telematica SBT) superiori alle 12 ore consecutive.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BTEL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di giorni nel mese con funzionalità adeguata rispetto al numero totale di giorni del mese di riferimento.

Funzionalità adeguata dei SBT: funzionamento non interrotto per un periodo superiore alle 12 ore consecutive. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei SBT.

| Funzionamento canali telematici (%BTEL) | CMQ % |
|---|-------|
| % BTEL annuale | 100 |

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

Importo unitario della penale, Pu, pari a 1000 euro per ogni punto percentuale

4.5.3 FUNZIONAMENTO DELLE BIGLIETTERIE AUTOMATICHE - SELF SERVICE BSS FULL (%BAUT)

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle BSS è risolta in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino. La CMQ è misurata tramite l'indicatore %BAUT, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili: numero di guasti alle BSS, presenti nelle stazioni di cui alla Tabella 2, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

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

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

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

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

| Funzionamento biglietterie automatiche (%BAUT) | CMQ % |
|---|--------------|
| % BAUT annuale | 100 |

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

Importo annuale della penale, Pu, pari a 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento.

4.5.4 FUNZIONAMENTO DELLE VALIDATRICI (%VAL)

La CMQ è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolta in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino.

La CMQ è misurata tramite l'indicatore %VAL, espresso in termini percentuali, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili come numero di guasti alle validatrici, presenti nelle stazioni e fermate, risolti con un intervento di ripristino in meno di 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

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

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

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

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

| Funzionamento validatrici (%VAL) | CMQ % |
|---|--------------|
| % VAL annuale | 100 |

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

Importo annuale della penale, Pu, è pari a 100 euro per ogni punto percentuale di scostamento.

4.6 LIVELLI MINIMI DI PULIZIA

Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia del materiale rotabile quando gli interventi di pulizia, misurati dai seguenti indicatori, vengono effettuati in modo conforme:

- Indicatore 1 – **PULT_EX** Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;
- Indicatore 2 – **PULT_CF** Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.

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

Di seguito si riportano le previsioni di pulizia in vigore tra EAV e il fornitore.

| Classe di intervento | Frequenza minima | Obiettivo | Attività minime di riferimento |
|----------------------|---|---|---|
| A | Mantenimento, durante la sosta in transito e per l'intero arco di esercizio | Garantire il mantenimento nell'arco della giornata delle condizioni di decoro degli spazi e degli standard qualitativi prescritti | Pulizia cristalli frontali e fanali, pavimenti, banco di manovra, sedili, sostegni e arredi |
| B | Ordinaria giornaliera, da eseguire nella fascia oraria stabilita sui treni circolanti durante la sosta a fine corsa e, comunque, prima dell'inizio del servizio | Garantire la rimozione di polvere e/o materiale non desiderato e/o sporcizia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi, al fine del ripristino degli standard qualitativi prescritti | Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia di toilette (ove presenti), pavimenti e altri componenti a maggior contatto con l'utenza |
| C | Radicale, cadenza prefissata | Garantire su ogni elemento componente l'area omogenea il ripristino dello standard originario degli elementi medesimi | Pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature |
| D | On condition, interventi previsti in relazione a condizioni contingenti con cadenza definita nel contratto | Garantire il ripristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione | Bonifica e disinfestazione Bonifica e deanzarizzazione Bonifica e derattizzazione Pulizia del sottocassa |

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

Le sedi ove le attività di pulizia possono essere svolte sono: Napoli Centrale, Napoli Porta Nolana, Sorrento, Baiano, Poggiomarino, Sarno, Nola, Pascone, Benevento Appia, Piedimonte Matese, Piscinola, Aversa, Fuorigrotta, Montesanto, Licola, Torregaveta, Quarto Officina.

Non tutte queste sedi consentono lo svolgimento di tutte le attività previste.

EAV garantisce la pulizia interna (toilettes ove presenti, sedute, interni in generale) ed esterna delle carrozze, attuando interventi mirati all'eliminazione dei graffiti, alla protezione e, ove necessario, al ripristino della superficie esterna delle casse, nonché a garantire il mantenimento in condizioni di decoro dei relativi arredi, provvedendo, laddove necessario, alla sostituzione degli stessi.

Il Responsabile del servizio dell'impresa predispone settimanalmente il Piano di lavoro (pianificazione settimanale) e delle schede riassuntive delle prestazioni eseguite.

La Regione riceverà da parte di EAV il programma delle pulizie vigenti per l'esecuzione dei controlli a campione. Rispetto a questi monitoraggi, da effettuare in contraddittorio con il personale di EAV e da concordarsi preventivamente, si valuteranno gli interventi previsti da programma.

A EAV sarà applicata una penale di 250 euro per ogni intervento da programma non effettuato.

EAV si impegna inoltre a tragaruarne la conformità a partire dal nuovo affidamento che EAV disporrà, previsto a partire dall'anno 2021, nell'ambito dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto. Fino ad allora gli indicatori sono valutati sulla scorta del programma di pulizie adottato da EAV con il Fornitore.

Di seguito si riportano le previsioni, di cui alla Tabella 4 della Misura 12 della Delibera ART 16/2018.

TABELLA 4. Pulizia del materiale rotabile: classi di intervento

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

4.6.1 ESECUZIONE CICLI DI PULIZIA PROGRAMMATI SUL MATERIALE ROTABILE (%PULT_EX)

È definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, misurata come segue:

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

| Livelli minimi di pulizia | CMQ % |
|---------------------------|-------|
| %PULT_EX – classe A | 100 |
| %PULT_EX – classe B | 100 |
| %PULT_EX – classe C | 100 |
| %PULT_EX – classe D | 100 |

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

L'importo unitario annuale della penale, Pu, per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice di puntualità prefissato, è pari a:

| Classe di intervento* | Importo della penale |
|-----------------------|----------------------|
| Classe A | 100 euro per p.p. |
| Classe B | 200 euro per p.p. |
| Classe C | 300 euro per p.p. |
| Classe D | 400 euro per p.p. |

* In linea con la classificazione della Misura 12 della Delibera ART 16/2018 (vedasi tabella precedente).

4.6.2 CONFORMITÀ CICLI DI PULIZIA ESEGUITI SUL MATERIALE ROTABILE (PULT_CF)

L'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti.

Previa individuazione tra le Parti del campione significativo e della metodologia di calcolo dell'indicatore percentuale, si procederà con l'indicatore definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati sulla base delle check-list condivise tra le Parti nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del contratto e rilevate attraverso le verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione.

Gli incaricati della Regione compileranno l'apposita scheda di controllo prendendo a riferimento la tipologia di intervento programmato secondo il piano comunicato da EAV. Le verifiche ispettive dovranno avvenire nella località di partenza del treno, dove ha avuto luogo l'intervento di pulizia entro 10 minuti dalla partenza del treno, previa comunicazione della verifica da parte della Regione.

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

| Livelli minimi di pulizia | CMQ % |
|---------------------------|-------|
| %PULT_CF – classe A | 100 |
| %PULT_CF – classe B | 100 |
| %PULT_CF – classe C | 100 |
| %PULT_CF – classe D | 100 |

Il mancato raggiungimento degli obiettivi, accertato nelle verifiche oggettive di cui sopra, comporterà l'applicazione della relativa penale, come di seguito riportato:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

L'importo unitario annuale della penale, Pu, per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice di puntualità prefissato, è pari a:

| Classe di intervento* | Importo della penale |
|-----------------------|----------------------|
| Classe A | 100 euro per p.p. |
| Classe B | 200 euro per p.p. |
| Classe C | 300 euro per p.p. |
| Classe D | 400 euro per p.p. |

* In linea con la classificazione della Misura 12 della Delibera ART 16/2018 (vedasi tabella precedente).

4.7 LIVELLI MINIMI DI COMFORT DEL MATERIALE ROTABILE

Il comfort è strettamente legato all'età della flotta. Nella flotta nuova si considera tutto il materiale rotabile in ingresso dopo la stipula del contratto; nella seconda categoria il restante materiale.

4.7.1 ACCESSIBILITÀ E FUNZIONAMENTO DELLE TOILETTE (%WC_AFN)

In considerazione dell'attuale dotazione di materiale rotabile impiegato da EAV, l'indicatore di seguito si intende valido compatibilmente al materiale rotabile impiegato, in particolare:

Reti interconnesse

- Non determinabile per la linea Napoli – Caserta - Piedimonte Matese, in quanto le corse sono effettuate con materiale rotabile non dotato di servizi igienici conformi all'attuale normativa.
- Non determinabile per la linea Napoli – Cancello – Benevento per gli stessi motivi di cui sopra ad esclusione delle corse esercite con ETR Alfa 2.

Reti isolate

- Non determinabile per nessuna linea, in quanto la tipologia di servizio non richiede materiale rotabile dotato di servizi igienici.

Tale parametro sarà determinabile su tutte le linee delle interconnesse e isolate, compatibilmente all'entrata in esercizio del nuovo materiale rotabile, così come riportato nel "Cronoprogramma composizione flotta" presente nel PRO allegato al Contratto di Servizio.

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

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

Previo adeguamento organizzativo aziendale di EAV per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, e comunque entro il 2022, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato, calcolato come rapporto tra toilette accessibili e funzionanti e il totale delle toilette presenti. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

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

| Accessibilità e funzionamento delle toilette | CMQ % |
|---|--------------|
| <i>% WC_AFN</i> | 100 |

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

L'importo unitario annuale della penale, Pu , per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice di puntualità prefissato, è pari a:

| Importi unitari della penale | Penale unitaria |
|-------------------------------------|------------------------|
| <i>% WC_AFN</i> | 200 euro per p.p. |

4.8 LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ

4.8.1 PIANO OPERATIVO DI ACCESSIBILITÀ (P_ACC)

Con riferimento all'impegno di EAV ad adottare un apposito "Piano Operativo di accessibilità" entro un anno dalla sottoscrizione del contratto (di cui all'art. 15 comma 3 del Contratto).

4.8.2 DISPONIBILITÀ E FRUIBILITÀ DI SERVIZI PMR (%SPMR)

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

| Fattori di controllo | Modalità | Rilevazione | Penale |
|----------------------|---|---------------------|---------------------------------|
| PMR | Il servizio si intende reso quando sui treni indicati in Orario da relativo pittogramma sulle vetture contrassegnate da apposito simbolo è presente, conforme ed utilizzabile dotazione PMR, salvo casi di vandalismo | Ad evento accertato | 200 euro per singola infrazione |

Previa implementazione dei sistemi aziendali EAV per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, e comunque entro il 2022, l'indicatore è definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili:

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

Numero di corse mensili accessibili e fruibili: numero di corse mensili effettuate con materiale rotabile omologato accessibile, a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle. In particolare ai fini dell'indicatore la corsa è considerata accessibile se è risultato presente, e utilizzabile, il 100% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presente, è risultato funzionante e utilizzabile il 100% delle pedane retrattili.

Numero di corse mensili programmate accessibili: totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

| Disponibilità e fruibilità di servizi PMR - annuo | CMQ % |
|--|----------|
| %SPMR | 100 |

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

L'importo unitario della penale, Pu , è pari a 500 euro per ogni punto percentuale di scostamento.

4.8.3 PORTE DI ACCESSO FUNZIONANTI (%PAF)

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

| Fattori di controllo | Modalità | Rilevazione | Penale |
|-----------------------------|--|----------------------------|--|
| Porte | <i>Il servizio si intende reso quando almeno 80% delle porte sono funzionanti nel caso di flotta nuova ed il 75% delle porte sono funzionanti nel caso di altra flotta; la penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti. Per le porte intercomunicanti la penale si applica nel solo caso non sia consentito il passaggio dei viaggiatori da una carrozza all'altra.</i> | <i>Ad evento accertato</i> | <i>200 euro per singola infrazione</i> |

Dal 2022, previa implementazione dei sistemi aziendali EAV per la misurazione dei treni commerciali circolanti con carrozze non conformi, l'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

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

Treno con porte funzionanti: treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti, a inizio servizio.

Il valore della CMQ è da definire a partire dai dati di monitoraggio dell'anno 2022.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

L'importo unitario della penale sarà calcolato contestualmente alla definizione delle CMQ.

4.8.4 DISPONIBILITÀ DI SERVIZI BICI (%SBICI)

La flotta EAV non è attualmente adibita al trasporto delle biciclette (non pieghevoli), i nuovi investimenti per gli anni 2022 e 2023 prevedono l'acquisto di materiale rotabile attrezzato al trasporto biciclette. Dall'entrata in esercizio del nuovo materiale rotabile, di cui al PRO allegato, l'indicatore verrà calcolato come di seguito specificato.

Indicatore calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali:

$$\%SBICI = (n^\circ \text{ di corse mensili attrezzate trasporto biciclette} / n^\circ \text{ di corse mensili totali}) \cdot 100$$

Il valore delle CMQ sarà calcolato con l'entrata in esercizio dei nuovi treni.

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$Px = \alpha \cdot [Pu \cdot (CMQ - Lx)] \cdot Kx$$

L'importo unitario della penale sarà calcolato contestualmente alla definizione delle CMQ.

4.9 SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE

Con riferimento all'impegno di EAV ad adottare un apposito "**Piano Operativo di sicurezza e controlleria**" entro un anno dalla sottoscrizione del contratto (di cui all'art. 14 comma 6 del Contratto).

4.10 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Nel calcolo degli indicatori si terrà conto delle cause riconducibili all'esercizio ferroviario nel suo complesso con esclusione delle cause di forza maggiore.

A tal fine, le penali e relative mitigazioni definite nel presente allegato non si applicano al verificarsi di cause di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo:

- i. epidemie e contagi;
- ii. guerre o atti di ostilità, comprese azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici e sommosse, insurrezioni e altre agitazioni civili;
- iii. esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche;
- iv. fenomeni naturali avversi di particolare gravità ed eccezionalità, comprese esondazioni, fulmini, terremoti, siccità, accumuli di neve o ghiaccio;
- v. scioperi, fatta eccezione per quelli che riguardano l'Impresa Ferroviaria;
- vi. impossibilità, imprevista e imprevedibile, per fatto del terzo, di accedere a materie prime e/o servizi necessari allo svolgimento dell'Obbligo di Servizio Pubblico.

Il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto (di cui all'art. 19 del Contratto di Servizio) sarà deputato a definire le modalità tecniche di valutazione degli impatti nella determinazione degli indicatori di performance derivanti dal verificarsi delle cause in oggetto, inclusa la definizione del lasso di tempo di inizio e di fine dello stato di forza maggiore, nonché il processo di notifica e monitoraggio dei dati