



Consulta regionale per la mobilità  
Seduta del 27 maggio 2009

Illustrazione del  
*“Contratto di servizio per il trasporto pubblico  
ferroviario di interesse regionale e locale per gli  
anni 2009-2014 “*  
fra Trenitalia e Regione Campania

- Il 2 aprile 2009, l'Assessore ai Trasporti Ennio Cascetta, l'Amministratore Delegato del Gruppo FS, Mauro Moretti, e l'Amministratore Delegato di Trenitalia, Vincenzo Soprano, hanno illustrato i punti fondamentali del nuovo Contratto di Servizio e le numerose novità dell'orario dei treni regionali, divenute operative dalla domenica 5 aprile.
- Con il nuovo contratto si consolida il potenziamento delle infrastrutture di trasporto su ferro, per dare priorità al miglioramento della quantità e qualità dei servizi ferroviari regionali di Trenitalia.
- Il contratto rispetta il dettato della L. 33, approvata 09/04/09, che porta la durata degli affidamenti dei servizi di trasporto su ferro regionali e locali a 6 anni, rinnovabili per altri 6, e la sua sottoscrizione è stata approvata con DGR n° 497, in data 20/03/09, dopo avere avuto certezza della disponibilità dei trasferimenti delle risorse necessarie per il pagamento del corrispettivo previsto.
- Dopo la sottoscrizione del testo base del contratto sono stati ulteriormente discussi ed approvati gli allegati tecnici di riferimento e attualmente il testo finale è all'esame del C.d.A. di Trenitalia e dell'Avvocatura della Regione Campania.
- La firma del testo definitivo è prevista a conclusione dell'iter illustrato.

## Costi e garanzie del contratto:

- Tutti i treni utilizzati per il servizio di trasporto regionale sono suddivisi in 4 categorie, sulla base del modello, dell'anzianità, del numero di posti offerti, così per quanto riguarda i servizi connessi e disponibili in ognuna delle stazioni. A ogni categoria e a ogni servizio connesso corrisponde un prezzo definito, che viene aggiornato annualmente solo in base all'inflazione programmata.
- Attraverso la discussione del programma di esercizio annuale la Regione deciderà, in base alle risorse disponibili, il livello di quantità e qualità dei servizi di trasporto e dei servizi connessi da mettere a disposizione dei viaggiatori.
- I servizi di trasporto e connessi scelti ed acquistati per la produzione dei servizi per l'anno 2009, al netto dell'intervento di ottimizzazione dei servizi già attuata dal 13 dicembre 2008, così come specificati all'Allegato 2, sezioni B e C, hanno un prezzo complessivo pari a **218,2** milioni di euro.
- Per l'anno 2009 la Regione ha destinato ai servizi di trasporto su ferro un corrispettivo di **162,6** milioni, con un aumento **12,6** milioni rispetto al 2008, per potenziare e migliorare l'offerta.

## Caratteristiche principali del contratto

**art. 4** - Il contratto ha durata di sei anni a decorrere dall'1.1.2009

**art. 4** - La REGIONE CAMPANIA conferma l'intendimento di procedere alla scadenza del presente contratto all'affidamento dei servizi attraverso procedura ad evidenza pubblica, fatta salva la possibilità di verificare eventuali obiettivi reali benefici, rivenienti da significativi incrementi della qualità dei servizi offerti, da un piano di ammodernamento e potenziamento del parco rotabile assegnato ai servizi esercitati sul territorio regionale, dalla riduzione dei costi conseguenti ad un efficientamento della gestione, che possano giustificare il rinnovo del presente contratto per ulteriori sei anni.

**art. 7** - Alla scadenza del primo triennio di validità del contratto, le Parti potranno concordare la ridefinizione delle modalità di esecuzione e delle condizioni tecniche ed economico-finanziarie in relazione al servizio offerto.

## **Napoli-Salerno no stop**

Grazie all'utilizzo della nuova linea ad alta capacità a monte del Vesuvio, la distanza fra Napoli e Salerno si copre in circa 40 minuti.

Oggi il servizio è assicurato da 30 coppie di treni/giorno, di cui 8 nuovi e gli altri deviati dalla linea storica.

Grazie alla Napoli-Salerno diretta, poi, si accorcia anche la distanza fra il Salernitano, il Cilento e il capoluogo regionale: i treni che utilizzano la nuova linea impiegheranno 2 ore e 25' da Sapri a Napoli e 1 ora e 11' da Eboli a Napoli.

## **Nuovo servizio metropolitano Napoli Campi Flegrei-Caserta-Capua**

Grazie alla possibilità di immettere i convogli direttamente nel passante Metropolitano saranno aggiunte 6 coppie di nuovi collegamenti al giorno fra Napoli, Caserta e Capua.

Per la prima volta, inoltre, anche chi proviene dal Casertano potrà scendere direttamente in ognuna delle fermate della linea 2 della metropolitana di Napoli

## **Servizio metropolitano della linea 2**

Sarà migliorata la regolarità del servizio metropolitano della linea 2: sulla linea Napoli Piazza Garibaldi-Napoli Campi Flegrei, sarà garantita, nel 2009, la frequenza feriale di 6 treni/h nella fascia 7-20, con frequenze medie di una corsa ogni otto minuti.

A partire dal 2010 la frequenza aumenterà a 6 minuti fra Na-Garibaldi e Campi Flegrei, mentre il servizio metropolitano della linea 2 Pozzuoli-Gianturco sarà esteso fino a San Giovanni/Barra.

Entro maggio 2010 sarà installato un sistema di accesso regolato da tornelli nelle stazioni del Passante e saranno adeguati e potenziati gli impianti di informazione agli utenti (anche video) sulle banchine.

In generale sarà migliorato il servizio di controllo antievasione, sulla base di un programma verificabile.

## **Altre modifiche al servizio**

Con il nuovo programma di esercizio per il 2009, sono stati rimodulati e razionalizzati una serie di servizi, accogliendo le richieste presentate dalle Associazioni degli utenti, dai Comitati per i pendolari e dagli Enti Locali.

## Scheda modifiche dei servizi inserite nel nuovo orario

- Rimodulazione del servizio Torre Annunziata Centrale – Castellammare – Gragnano in funzione delle coincidenze sia da Napoli che da Salerno.
- Ripristino del collegamento ex traccia 2433 Napoli – Reggio Calabria delle 14.50 da Napoli fino a Sapri (pendolari Cilento e Provincia di Salerno) con attestamento delle tracce dei treni 3457/2434 a Sapri anziché Paola nei giorni lavorativi.
- Modifica orari dei treni 3706 e 3708 Sapri-Napoli per richiesta clienti Cilento (Vallo della Lucania).
- Prolungamento di una coppia di collegamenti pendolari (8183/8184) Nocera Inf.- Salerno su Battipaglia (pendolari cavesi).
- Miglioramento offerta tra Napoli e Formia mediante modifica di orario del treno 12372 da Campi Flegrei a Formia di 1 ora circa.
- Prolungamento della coppia 2401/2404 da Sessa Aurunca a Villa Literno, con addebito dei maggiori volumi di produzione alla Campania da Minturno a Villa Literno (pendolari aversani).
- Realizzazione di una nuova coincidenza da Villa Literno ad Aversa/Napoli con treno 2419 da Roma mediante posticipo da Villa del R 8019 (pendolari aversani).
- Realizzazione di una nuova coincidenza da Napoli/Aversa e da Pozzuoli/Giugliano su Formia mediante attestamento 2404 a Villa Literno (pendolari aversani e area flegrea).

## Investimenti per il materiale rotabile

A partire dal 2012 entreranno in servizio **25 nuove elettromotrici monopiano per i servizi metropolitani**: 2 acquistate dalla Regione, con 20 milioni di fondi europei; 12 acquistate da Trenitalia, in autofinanziamento, utilizzando la quota di ammortamento derivante dalla durata del contratto a 6 anni; 11 acquistati con i fondi nazionali.

Sarà anche completata la ristrutturazione di tutte le carrozze utilizzate per i collegamenti sulla media distanza e delle carrozze a piano ribassato, che saranno dotate di impianto di climatizzazione secondo il seguente crono programma:

1. entro il 2009: 10 vetture + 2 pilota;
2. entro aprile 2010: 10 vetture + 2 pilota;
3. entro il 2010: 10 vetture + 2 pilota;
4. entro giugno 2011: 4 vetture + 2 pilota.

## Il miglioramento della qualità dei servizi

Il principale elemento innovativo del nuovo Contratto di servizio per il trasporto ferroviario regionale e locale, è costituito dagli impegni sottoscritti per il miglioramento della qualità del servizio offerto e dal potenziamento del sistema di controllo che è stato accettato da Trenitalia.

I principali fattori di qualità del servizio di trasporto restano:

- Puntualità e regolarità rispetto all'orario ufficiale in vigore,
- Pulizia e condizioni igieniche del materiale rotabile.

Il monitoraggio della qualità complessiva del servizio offerto riguarderà, per la prima volta, una serie di 11 parametri diversi e, soprattutto, introdurrà una valutazione distinta di questi parametri, per misurare la qualità del servizio: **“erogata”** dall'azienda (l'attività di controllo sarà progettata e organizzata dall'ACAM a supporto della Regione, che ne ha competenza e responsabilità), **“percepita”** dai viaggiatori (che sarà rilevata attraverso un'indagine di customer satisfaction, svolta da un soggetto terzo, specializzato ed indipendente che dovrà presentare il progetto di organizzazione dell'indagine, le modalità dell'esecuzione e di elaborazione dei dati per una approvazione preventiva da parte della Regione e di Trenitalia).

## I parametri di riferimento per la misurazione della qualità del servizio

- 1) Puntualità in arrivo (indicatori: puntualità 5 min. standard B)
- 2) Affidabilità del servizio offerto (riserve, indisponibilità materiale e decurtazioni)
- 3) Funzionamento degli apparati sensibili per i viaggiatori (numero guasti di WC, porte e impianti di condizionamento)
- 4) Pulizia interna ed esterna (verifica del rispetto dei parametri di qualità e delle attività svolte rispetto alle specifiche del contratto di pulizia )
- 5) Informazione a bordo (livello di funzionamento degli apparati OBOE)
- 6) Diffusione dei punti vendita (n° punti vendita interni ed esterni del Consorzio rispetto al numero dei viaggiatori)
- 7) Gestione dei reclami (tempo medio di risposta)
- 8) Controllo dell'evasione e sicurezza sui treni (n° controlli degli addetti antievasione e gestione delle procedure)
- 9) Accessibilità delle stazioni (parametri da definire per la parte interna: biglietteria, scale mobili, ascensori, pulizia ed esterna: interscambio)
- 10) Affollamento (n° posti disponibili rispetto ai viaggiatori presenti)
- 11) Ambiente (inquinamento acustico, consumi energetici, inquinamento acque industriali, livello emissioni in atmosfera).

## Indici di puntualità previsti

- 88% dei treni in arrivo nella fascia 0-5 minuti. Indice crescente di 1 punto percentuale per ogni anno fino a 93%
- 91% dei treni in arrivo nella fascia 0-10 minuti. Indice crescente di ½ punto percentuale per ogni anno fino a 94%
- 94% dei treni in arrivo nella fascia 0-15 minuti. Indice crescente di ½ punto percentuale per ogni anno fino a 96%
- 98% dei treni in arrivo nella fascia 0-30 minuti. Indice crescente di ½ punto percentuale ogni due anni fino a 99%

**Nella linea metropolitana** (Napoli Piazza Garibaldi-Napoli Campi Flegrei), sarà garantita, nel 2009, la frequenza feriale di 6 treni/h nella fascia 7-20.

Nel caso di riduzione a 4 treni di tale valore, ogni corsa non effettuata rispetto alle 6 da garantire, Trenitalia sarà sottoposta al pagamento di una penale.

**Per il servizio regionale** sono previsti tre livelli di controllo:

- variazione, in positivo o in negativo, di almeno un punto percentuale per ciascuna delle fasce riportate all'inizio,
- arrivi di treni, non causati da forza maggiore, in ritardo di >60' nell'anno 2009, >45' nel 2010 e >30' nel 2011,
- soppressione totale o parziale senza servizi sostitutivi per più di 3 volte in un mese, per cause imputabili al gestore del servizio.

## Sei diversi tipi di intervento per la pulizia

Sulla pulizia dei convogli sono indicati sei diversi tipi di intervento, con indici precisi e automatici per l'applicazione di eventuali provvedimenti.

**Intervento Minimo (I1)** per togliere la sporcizia accumulatasi durante il viaggio, e assicurare il rifornimento idrico delle ritirate. Da eseguire una/due volte al giorno per materiale turno.

**Intervento di Mantenimento (I2)** per assicurare condizioni di igiene e pulizia delle parti che si trovano a diretto contatto con i Clienti. Da eseguire almeno una volta al giorno per materiale turno.

**Intervento di Base (I3)** per portare tutte le parti del rotabile in condizioni di decoro, igiene e pulizia, assicurando il pieno soddisfacimento della Clientela e del personale di Macchina e di Bordo. Da eseguire ogni 7 giorni in relazione alla tipologia di materiale.

**Intervento di Fondo (I4)** per ripristinare periodicamente le condizioni di pulizia, igiene e decoro attraverso pulizia e lavaggi approfonditi. Da eseguire ogni 30/40 giorni di utilizzazione del materiale.

**Lavaggio Cassa (LC)** per ripristinare periodicamente le condizioni di pulizia e decoro delle superfici esterne del materiale rotabile. Da eseguire durante l'intervento di **I3** o **I4**.

## Altri interventi previsti dal contratto

### Garanzia del numero di posti a sedere

In merito al comfort, è prevista la garanzia del tipo di treno scelto per il servizio e del numero di posti a sedere, così come gli indici di affollamento massimo consentito per gli utenti in piedi, in funzione dell'indagine di frequentazione.

### Trasporto gratuito per le biciclette nei weekend

Previsto per la prima volta anche il trasporto gratuito delle bici al seguito il sabato e la domenica. Il contratto prevede anche la collaborazione di Trenitalia con la Regione per migliorare le condizioni di accessibilità esterna al servizio di trasporto ferroviario e garantire un interscambio efficace, in particolare attraverso un piano per promuovere l'utilizzo della bicicletta e dei servizi per agevolare l'uso della bici, da mettere a disposizione dei viaggiatori come integrazione efficiente ed efficace del trasporto su treno.

### Verifica delle condizioni e dell'accessibilità al servizio di trasporto

Per la prima volta in Italia, sarà avviato un confronto triangolare: Regione-ACAM, Trenitalia e RFI, per discutere e migliorare il funzionamento dei servizi presenti nelle stazioni (dal sistema informativo e di comunicazione ai viaggiatori all'eliminazione delle barriere architettoniche) per finire con la gestione della rete e ridurre il numero dei disservizi e dei ritardi dei treni.

## Il sistema dei premi e delle penali – 1 –

Al centro del nuovo contratto è stato posto il miglioramento della qualità dei servizi di trasporto, come viene percepita dai viaggiatori e garantendo un confronto costante con i pendolari e le Associazioni dei consumatori.

Con il contratto, per la prima volta si istituisce una vera e propria task force per il controllo costante e quotidiano della qualità erogata dei servizi, coordinata dalla Regione con il supporto dell'ACAM.

### Responsabili qualità anche nel Comitato di gestione del contratto

Per gestire meglio e migliorare la qualità del servizio offerto, sulla base del controllo della qualità erogata, il Comitato di gestione del Contratto sarà composto da 6 membri (3 di Trenitalia e 3 della Regione), di cui – per la prima volta – due responsabili della qualità.

Per quanto riguarda la puntualità dei treni, ad esempio, il contratto stabilisce che nel 2009 l'88% dei treni debba arrivare entro 5 minuti dall'orario previsto, percentuale che dovrà salire almeno al 93% per il 2014.

### Contratto con sanzioni ma anche premi

Il contratto prevede sanzioni precise, ma anche premi nel caso di raggiungimento degli obiettivi in anticipo su quanto stabilito, la cui effettiva erogazione sarà subordinata alla variazione dei risultati dell'indagine annuale di customer satisfaction, affidata ad un soggetto terzo indipendente.

## Il sistema dei premi e delle penali – 2 –

### Puntualità

Con riferimento ai parametri di puntualità riportati a pag. 10, il valore delle penali sarà pari a 10.000 € per ogni punto percentuale di ritardo nella fascia 6'-10'; a 15.000 € per la fascia 11'-15'; a 20.000 € per la fascia >16', valutato sulla media del servizio offerto.

Nel caso di arrivi di treni, non causati da forza maggiore, in ritardo di >60' nell'anno 2009, >45' nel 2010 e >30' nel 2011, o per la soppressione di due treni della linea 2, nella fascia 7-20, la penale sarà pari a 1.000 € per ogni caso riscontrato.

### Pulizia

Il mancato rispetto degli obblighi relativi agli standard di pulizia descritti a pag. 11, comporta una penale di

- € 100,00 per ogni infrazione rilevata dalla Regione per gli interventi I1 e lavaggio cassa
- € 200,00 per ogni infrazione rilevata dalla Regione per gli interventi I2
- € 300,00 per ogni infrazione rilevata dalla Regione per gli interventi I3
- € 400,00 per ogni infrazione rilevata dalla Regione per gli interventi I4

## Premialità e Customer satisfaction – 1 –

### Puntualità

Il valore delle premialità sarà pari a 10.000 € per ogni punto percentuale di scostamento superiore nella fascia 6'-10'; a 15.000 € per la fascia 11'-15', a 20.000 € per la fascia >16', valutato sulla media del servizio offerto.

### Pulizia

Il miglioramento della pulizia dei treni sarà uno degli elementi principali rilevato (e la relativa premialità attribuita) attraverso l'indagine di customer.

Il parametro di riferimento, su cui il gestore viene misurato, diventa la qualità complessiva del sistema di trasporto, così come viene "percepita" dai viaggiatori che lo utilizzano.

La Regione, in quanto concedente del servizio, garantisce e valuta la qualità complessiva del servizio offerto, sulla base delle preferenze espresse dai viaggiatori, debitamente misurate, e dei controlli sulla qualità "erogata", rigorosamente monitorata, per tutti i componenti del sistema dei trasporti.

Obiettivo del contratto è il miglioramento effettivo della qualità nel corso del tempo, avendo come punto di riferimento i bisogni dei viaggiatori.

## Premialità e Customer satisfaction – 2 –

### Metodo di calcolo

- Il contratto ha definito un tetto massimo per l'ammontare delle penali, pari all'1% del valore del contratto per l'anno 2009-2010-2011 (pari a 2.182.000 € per l'anno 2009). Per il triennio successivo l'ammontare massimo delle penali sarà equivalente all'1,5 % del valore del contratto.
- Al termine di ciascun anno solare, sarà calcolato l'ammontare totale dei premi e delle penali per l'esercizio ferroviario, come specificato in precedenza, misurato attraverso il controllo della qualità erogata.
- I premi e le penali saranno però corrisposti solo in funzione della variazione dell'indice di customer medio (ICS), rispetto al valore di riferimento misurato per l'anno 2009, rilevato, secondo le modalità prima descritte, da un soggetto terzo, specializzato ed indipendente.
- Per l'anno 2009 penalità/premialità saranno misurate in funzione della qualità erogata e sarà definito l'indice di riferimento della Customer.
- Negli anni successivi, qualora l'ICS si modifichi in aumento o in diminuzione di oltre un punto, rispetto all'indice di riferimento, sarà pagato il 50% delle penalità/premialità risultanti dalla misurazione della qualità erogata. Qualora l'indice ICS aumenti o diminuisca di oltre 2 punti, sarà pagato il 100% delle penalità/premialità.

## Carta dei servizi

- Anche se il contratto di servizio viene sottoscritto dalla Regione Campania e riguarda il trasporto su ferro nel territorio della regione, Trenitalia è una società che agisce sull'intero territorio nazionale e ha già predisposto, per l'anno 2009 e nel rispetto della normativa di riferimento, un modello unico di Carta dei servizi.
- In considerazione degli elementi innovativi, in ordine agli obiettivi di qualità del servizio da offrire, che riguardano anche le procedure per l'informazione alla clientela e l'accessibilità complessiva ai servizi di trasporto acquistati dalla Regione, il contratto prevede che, per gli anni successivi, Trenitalia trasmetta il progetto di Carta dei servizi alla Regione, che dovrà approvarlo, previa presentazione e discussione all'interno della Consulta per la Mobilità.
- Oltre agli impegni attualmente contenuti nel testo standard utilizzato da Trenitalia, le Parti concordano che i progressivi miglioramenti che deriveranno dall'applicazione degli impegni sottoscritti in materia di qualità del servizio, accessibilità al sistema, informazione ai viaggiatori, saranno inseriti nel testo della Carta successivamente.

## Informazione e consultazione delle Associazioni e dei Comitati

- Oltre all'aumento della quantità e della qualità complessiva dei servizi offerti e al potenziamento e modifica delle attività di controllo da parte della Regione con il supporto dell'ACAM, il nuovo contratto di servizio è caratterizzato dall'affidamento alle Associazioni dei consumatori ed ai Comitati dei pendolari di un importante ruolo di collaborazione e di partecipazione alle scelte.
- Il rispetto degli impegni assunti circa l'informazione ai viaggiatori, nelle stazioni e fermate anche se impresenziate, sarà verificato attraverso il sistema di controllo della qualità erogata e di valutazione della qualità percepita.
- Il Contratto prevede l'obbligo, per Trenitalia, di consultare le Associazioni dei consumatori e i Comitati dei pendolari (come previsto dall'art. 2, comma 461 della Legge 24 Dicembre 2007, n. 244), ma anche di partecipare in modo qualificato agli incontri di confronto, convocati dalla Consulta per la mobilità.
- Gli incontri riguarderanno sia l'andamento delle attività di controllo sulla qualità e il monitoraggio del rispetto degli obblighi contrattuali, sia la discussione di problemi relativi alle singole direttrici, qualora se ne presenti la necessità, e comunque di massima 2 volte all'anno per ciascuna direttrice o gruppo di direttrici.