

ALLEGATI AL CONTRATTO DI SERVIZIO

SOMMARIO

ALLEGATO 1	Struttura e aggiornamento del Piano di Esercizio	4
ALLEGATO 1.A	Programma di esercizio.....	4
1.A.1	Elenco direttrici e linee con classificazione	4
1.A.2	Elenco stazioni rilevanti	8
1.A.3	Classi di materiale rotabile	12
1.A.4	Struttura dati Programma di esercizio	13
1.A.5	Programma di esercizio annuale.....	17
1.A.6	Elenco treni garantiti in caso di sciopero	187
1.A.7	Programma di esercizio: fermate e orari	187
1.A.8	Aggiornamenti e Termini di consegna	187
ALLEGATO 1.B	Linee guida per la programmazione del servizio ferroviario negli anni successivi	189
ALLEGATO 1.C	Modalità di aggiornamento del PdE	192
ALLEGATO 2	Piano economico finanziario (PEF)	193
ALLEGATO 3	PRO e Matrice dei Rischi	196
ALLEGATO 3.A	Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO)	196
ALLEGATO 3.B	Matrice dei Rischi.....	254
ALLEGATO 4	Investimenti	271
ALLEGATO 4.A	Piano di Rinnovo del Materiale Rotabile (Piano RMR).....	271
ALLEGATO 4.B	Piano investimenti per innovazione tecnologica (Piano ICT) e la Rete di Vendita (Piano RdV).....	272
ALLEGATO 4.C	Piano investimenti per la manutenzione dei Rotabili (Piano MdR)..	274
ALLEGATO 4.D	Piano investimenti attrezzature di impianto più altri investimenti...	275
ALLEGATO 4.E	Progetto idrogeno	276
ALLEGATO 5	Listino Prezzi	279
ALLEGATO 6	Accesso al servizio	280
ALLEGATO 6.A	Rete di vendita: classificazione e dotazione delle stazioni	280
6.A.1	Classificazione delle stazioni.....	280
6.A.2	Elenco delle biglietterie e relativi orari di apertura	290
6.A.3	Altri punti della rete di vendita (Punti Vendita Convenzionati)	291
6.A.4	Piano di Adeguamento della rete di vendita	292
6.A.5	Termini di consegna	292
ALLEGATO 6.B	Sistema tariffario ed agevolazioni	293
6.B.1	Sistema tariffario regionale	293
6.B.2	Tariffa sovraregionale.....	295
6.B.3	Accesso ai treni Intercity, Frecciabianca e similari	295
6.B.4	Offerte commerciali e agevolazioni tariffarie per particolari categorie di viaggiatori.....	297
6.B.5	Altre disposizioni in materia di tariffe	297
6.B.6	Tariffe applicate da Trenord in Lombardia.....	298
6.B.7	Termini di consegna	299
ALLEGATO 6.C	Piano Operativo per l'Accessibilità	300

ALLEGATO 7	Qualità	301
ALLEGATO 7.A	Condizioni di Qualità - elenco fattori di qualità, indicatori, condizioni minime, obiettivi di miglioramento, penali, mitigazioni (CMQ) e Piano di Intervento	301
ALLEGATO 7.B	Piano di sicurezza e contolleria	398
ALLEGATO 8	Monitoraggio del Contratto	399
ALLEGATO 8.A	Monitoraggio	399
8.A.1	Monitoraggio del servizio	399
8.A.1.1	<i>Cause di ritardo e cause di soppressione</i>	399
8.A.1.2	<i>Puntualità</i>	407
8.A.1.3	<i>Regolarità e soppressioni</i>	407
8.A.1.4	<i>Conformità – Verifica del circolato in termini di classe di posti</i>	408
8.A.1.5	<i>Interventi di pulizia del materiale rotabile</i>	408
8.A.1.6	<i>Frequenzazione</i>	408
8.A.1.7	<i>Reclami</i>	409
8.A.1.8	<i>Report giornaliero</i>	409
8.A.1.9	<i>Customer Satisfaction</i>	409
8.A.2	Dati sui fattori di produzione dei servizi	410
8.A.2.1	<i>Parco rotabile</i>	410
8.A.2.2	<i>Informazioni all'utenza prima del viaggio (Indicatore INFO_AN)</i>	410
8.A.2.3	<i>Informazioni all'utenza durante il viaggio (Indicatore INFO_DU)</i>	411
8.A.2.4	<i>Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (Indicatore %BTEL)</i>	411
8.A.2.5	<i>Funzionamento delle Biglietterie automatiche (Indicatore %BAUT)</i>	411
8.A.2.6	<i>Funzionamento delle Validatrici (Indicatore %VAL)</i>	411
8.A.2.7	<i>Dotazione impianti di climatizzazione (%CLI_DT)</i>	411
8.A.2.8	<i>Funzionamento impianti di climatizzazione (%CLI_FN)</i>	412
8.A.2.9	<i>Dotazione toilette (%WC_DT)</i>	412
8.A.2.10	<i>Accessibilità e funzionamento delle toilette (%WC_AFN)</i>	412
8.A.2.11	<i>Corse accessibili a PMR programmate (%CORSEACC)</i>	412
8.A.2.12	<i>Disponibilità e fruibilità dei servizi PMR (%SPMR)</i>	412
8.A.2.13	<i>Porte di accesso funzionanti (%PAF)</i>	412
8.A.3	Dati economici	413
8.A.3.1	<i>Dati economici principali</i>	413
8.A.3.2	<i>Dati di vendita</i>	413
8.A.4	Dati per il monitoraggio del contratto	415
8.A.4.1	<i>Scheda di chiusura</i>	415
8.A.4.2	<i>Indicatori di efficienza e efficacia</i>	415
8.A.5	Rilevazioni dirette.....	415
8.A.5.1	<i>Impostazione del sistema di monitoraggio</i>	415
8.A.5.2	<i>Soggetto deputato alla rilevazione</i>	415
8.A.5.3	<i>Definizione del campione</i>	416
8.A.5.4	<i>Oggetto della rilevazione</i>	418
8.A.5.5	<i>Criteri per la rilevazione e restituzione dei risultati</i>	418
ALLEGATO 8.B	Piano di accesso al dato	420
8.B.1	PREMESSA.....	420
8.B.2	NORMATIVA	420
8.B.3	PIANO DI ACCESSO AL DATO	421
8.B.3.1	<i>Documenti di pianificazione</i>	421
8.B.3.2	<i>Atti amministrativi relativi al contratto</i>	421
8.B.3.3	<i>Informazioni ai viaggiatori</i>	422
8.B.3.4	<i>Monitoraggio sul contratto</i>	423
ALLEGATO 9	Utilizzo e manutenzione del materiale rotabile	427

ALLEGATO 9.A	Schema Contratto di Comodato d'uso materiale rotabile Trenord	
– Ferrovienord	427
ALLEGATO 9.B	Contratti di noleggio del materiale rotabile	428
ALLEGATO 10	Condizioni Generali di Trasporto	429
ALLEGATO 11	Obiettivi di efficienza ed efficacia operativa (KPI) – penali e	
mitigazioni	545

ALLEGATO 1 Struttura e aggiornamento del Piano di Esercizio

ALLEGATO 1.A Programma di esercizio

1.A.1 Elenco direttrici e linee con classificazione

Le linee sono classificate in 3 classi in base a quanto previsto dalla Delibera ART n.16/2018, in relazione al rapporto fra il numero dei treni effettuati nell'arco del giorno feriale medio per ciascuna linea ed il numero complessivo dei treni effettuati nello stesso periodo all'interno del bacino di riferimento:

- FR1, con numero di treni_linea/treni_rete > 1,5%;
- FR2, con numero di treni_linea/treni_rete compresi nell'intervallo tra 0,5% e 1,5%;
- FR3, con numero di treni_linea/treni_rete < 0,5%.

La classificazione di ciascuna direttrice è oggetto di revisione ad ogni cambio orario invernale secondo i parametri di cui sopra.

Num. Dir.	Nome direttrice	Num. Linea	Nome linea	Tipo linea	Rete	Quadrante	Quadro orario	Note	Classificazione linee
1	Novara - Milano - Treviglio	S6	Novara - Milano Passante - Treviglio	S	RFI	Ovest +Est	11	Comprende anche i treni limitati a Pioltello (S6/)	FR1
2	Saronno - Seregno - Milano - Albairate	S9	Saronno - Seregno - Milano S.Cristoforo - Albairate	S	FN/RF I	Nord+ Sud	27+140	Comprende anche i treni limitati a Mi Porta Garibaldi (S9)	FR1
3	Domodossola - Gallarate - Milano	R23	Domodossola - Arona - Gallarate - Milano	R	RFI	Ovest	40	Comprende anche treni limitati Arona-Gallarate-Milano (R23/)	FR2
3	Domodossola - Gallarate - Milano	RE4	Domodossola - Milano	RE	RFI	Ovest	40		FR2
4	Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	RE5	Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	RE	RFI	Ovest	165	Comprende anche i treni limitati a Varese	FR1
5	Luino - Gallarate - Milano	R21	Luino - Gallarate - Milano	R	RFI	Ovest	160		FR2
5	Luino - Gallarate - Milano	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate	S	RFI	Ovest	160	Comprende i treni limitati Luino-Gallarate (S30/)	FR3
5	Luino - Gallarate - Milano	R24	Laveno Nord - Laveno Mombello - Sesto Calende	R	RFI	Ovest	134	Effettuata solo con autobus	FR1
6	Chiasso - Como - Seregno - Milano	RE80	Locarno - Chiasso - Como - Milano	RE	RFI/FS	Nord	27		FR2
6	Chiasso - Como - Seregno - Milano	S11	Chiasso - Como - Milano - Rho	S	RFI/FS	Nord	27	Comprende anche i treni limitati a Como (S11/)	FR1
7	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	R12	Sondrio - Tirano	R	RFI	Nord	180		FR3

Num. Dir.	Nome direttrice	Num. Linea	Nome linea	Tipo linea	Rete	Quadrante	Quadro orario	Note	Classificazioni linee
7	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	R13	Lecco - Colico - Sondrio	R	RFI	Nord	180	Comprende anche i treni Sondrio - Colico	FR2
7	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	RE8	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	RE	RFI	Nord	180	Comprende anche i treni Chiavenna-Milano (al momento non effettuati)	FR2
8	Lecco - Molteno - Monza - Milano	S7	Lecco - Molteno - Monza - Milano	S	RFI	Nord	171	Comprende anche i treni limitati a Besana	FR1
9	Chiavenna - Colico	R11	Colico - Chiavenna	R	RFI	Nord	181		FR2
10	Lecco - Molteno - Como	R18	Como - Molteno - Lecco	R	RFI	Nord	170	Comprende anche i treni limitati a Molteno	FR2
11	Lecco - Bergamo - Brescia	R1	Bergamo - Brescia	R	RFI	Nord+ Est	186		FR1
11	Lecco - Bergamo - Brescia	R7	Lecco - Bergamo	R	RFI	Nord+ Est	186	Comprende anche i treni Lecco-Verona	FR2
12	Bergamo - Carnate - Milano	R14	Bergamo - Carnate - Milano	R	RFI	Nord+ Est	172	-	FR1
13	Seregno - Carnate	R15	Seregno - Carnate	R	RFI	Nord	172	Effettuata solo con autobus	FR3
14	Bergamo - Treviglio	R2	Bergamo - Treviglio	R	RFI	Est	185		FR1
15	Bergamo - Pioltello - Milano	RE2	Bergamo - Pioltello - Milano	RE	RFI	Est	185		FR1
16	Cremona - Treviglio	R6	Cremona - Treviglio	R	RFI	Est	190	Comprende anche le corse prolungate a Milano	FR1
17	Verona - Brescia - Treviglio - Milano	R4	Brescia - Treviglio - Milano	R	RFI	Est	12	Comprende anche i bus Brescia - Desenzano, Desenzano - Verona, Brescia - Lonato e Treviglio - Brescia	FR1
17	Verona - Brescia - Treviglio - Milano	RE6	Verona - Brescia - Milano	RE	RFI	Est	12	Comprende anche i treni di rinforzo da e per Brescia	FR1
18	Brescia - Piadena - Parma	R8	Brescia - Piadena - Parma	R	RFI	Est+Sud	196	Comprende anche i treni Piadena - Parma, i bus Piadena - Brescia	FR1
19	Brescia - Cremona	R5	Brescia - Cremona	R	RFI	Est+Sud	194	Comprende anche i treni Bergamo-Fornovo	FR2
20	Mantova - Cremona - Lodi - Milano	R39	Codogno - Cremona	R	RFI	Sud	155		FR3
20	Mantova - Cremona - Lodi - Milano	R40	Cremona - Piadena - Mantova	R	RFI	Sud	155	Comprende anche i treni Piadena - Mantova	FR3
20	Mantova - Cremona - Lodi - Milano	RE11	Mantova - Cremona - Codogno - Milano	RE	RFI	Sud	155	Comprende anche il treno Milano - Codogno - Cremona	FR2
21	Piacenza - Lodi - Milano	R38	Piacenza - Lodi - Milano	R	RFI	Sud	45	Comprende anche i treni attestati a Parma e Milano Greco Pirelli e quelli che hanno origine da Codogno	FR1
22	Alessandria - Voghera - Pavia - Milano	R33	Pavia - Voghera	R	RFI	Sud	26	Effettuata solo con autobus	FR3
22	Alessandria - Voghera - Pavia - Milano	RE13	Alessandria - Pavia - Milano	RE	RFI	Sud	26	Comprende anche i treni prolungati su Arquata, Tortona oppure limitati a Voghera (RE_13/) e i bus Tortona-Novati	FR2
22	Alessandria - Voghera - Pavia - Milano	S13	Pavia - Milano Passante - Milano Bovisio	S	FN/RFI	Sud	26	Comprende anche i treni con origine da Garbagnate Milanese	FR1
23	Stradella - Pavia - Milano	R34	Stradella - Pavia - Milano	R	RFI	Sud	156	Comprende anche i treni prolungati su PC e i bus Stradella-Bressana e Stradella-Pavia (R34/)	FR2
24	Pavia - Codogno	R37	Pavia - Codogno	R	RFI	Sud	154	Comprende anche i bus Belgioioso - PV, Pavia - Codogno e Cr-Pv (anche treni)	FR2

Num. Dir.	Nome direttrice	Num. Linea	Nome linea	Tipo linea	Rete	Quadrante	Quadro orario	Note	Classificazioni linee
25	Alessandria - Mortara - Milano	R31	Mortara - Milano	R	RFI	Sud	140	Comprende anche i treni prolungati su Alessandria	FR1
26	Mortara - Novara	R25	Novara - Mortara	R	RFI	Ovest +Sud	136		FR3
27	Pavia - Torreberetti - Alessandria	R35	Pavia - Torreberetti - Alessandria	R	RFI	Sud	141	Comprende anche i bus Pv - Al e Torreberetti - Al	FR2
28	Pavia - Mortara - Vercelli	R36	Pavia - Mortara - Vercelli	R	RFI	Sud	150	Comprende anche i bus Pv - Vercelli e Mortara - Vercelli	FR2
29	Voghera - Piacenza	R41	Voghera - Piacenza	R	RFI	Sud	142	Comprende anche i bus Voghera - Broni e Stradella - Piacenza	FR3
30	Laveno - Varese - Saronno - Milano	R22	Varese - Saronno - Milano	R	FN	Ovest	166	Comprende anche i treni Mi-Saronno (estremi fasce)	FR1
30	Laveno - Varese - Saronno - Milano	RE1	Laveno - Varese - Saronno - Milano	RE	FN	Ovest	166	Comprende anche i treni Milano-Laveno (Regionali) e Varese-Laveno	FR2
31	Como - Saronno - Milano	R17	Como - Saronno - Milano	R	FN	Ovest	167	Comprende anche i treni Saronno-Como R17/	FR1
31	Como - Saronno - Milano	RE7	Como - Saronno - Milano	RE	FN	Ovest	167		FR3
32	Novara - Saronno - Milano	R27	Novara - Saronno - Milano	R	FN	Ovest	168	Comprende anche i treni Saronno-Novara R27/	FR1
33	Asso - Seveso - Milano	R16	Asso - Milano	R	FN	Nord	169	Comprende anche i treni limitati ad Erba e a Mariano Comense	FR1
34	Brescia- Iseo - Edolo	R3	Brescia - Iseo - Breno - Edolo	R	FN	Est	187	Comprende anche i treni Brescia-Iseo (R3/), Pisogne-Edolo e bus per Darfo	FR1
34	Brescia- Iseo - Edolo	R9	Rovato - Bornato - Iseo	R	FN	Est	187	Effettuata solo con autobus	FR3
34	Brescia- Iseo - Edolo	RE3	Brescia - Iseo - Edolo	RE	FN	Est	187		FR2
35	Malpensa - Milano	R28	Malpensa - Saronno - Milano Centrale	R	FN/RF I	Ovest	168		FR1
35	Malpensa - Milano	XP1	Malpensa - Milano Cadorna	XP	FN	Ovest	168	-	FR1
35	Malpensa - Milano	XP2	Malpensa - Milano Centrale	XP	FN/RF I	Ovest	168		FR1
36	Saronno - Milano - Lodi	S1	Saronno - Milano Passante - Lodi	S	FN/RF I	Ovest +Sud	45-M13		FR1
36	Saronno - Milano - Lodi	S3	Saronno - Milano Bovisa - Milano Cadorna	S	FN	Ovest	M13		FR1
36	Saronno - Milano - Lodi	S12	Melegnano - Milano Passante - Milano Bovisa - Cormano	S	FN/RF I	Sud	45-M13		FR3
37	Mariano/Camnago - Seveso - Milano	S2	Mariano Comense/Seveso - Milano Passante - Milano Rogoredo	S	FN/RF I	Nord	169	Comprende anche i treni Lodi-Seveso (S) e i treni Bovisa-Rogoredo (S2)	FR1
37	Mariano/Camnago - Seveso - Milano	S4	Camnago - Milano Bovisa - Milano Cadorna	S	FN	Nord	169		FR1
38	NON ASSEGNATA								
39	Lecco - Milano	S8	Lecco - Carnate - Monza - Milano Porta Garibaldi	S	RFI	Nord	180	Comprende i treni Carnate-Milano e i treni S8 con destinazione Milano Centrale	FR1
40	Treviglio - Milano - Varese	S5	Varese - Milano Passante - Treviglio	S	RFI	Ovest +Est	165	Comprende anche i treni limitati a Gallarate (S5/)	FR1

Num. Dir.	Nome direttrice	Num. Linea	Nome linea	Tipo linea	Rete	Quadrante	Quadro orario	Note	Classificazione linee
41	Rho - Milano							<i>soppressa dal 1/11/2015</i>	
42	Malpensa - Varese – Mendrisio – Como	S10	Como Camerlata - Como S. Giovanni - Mendrisio - Bellinzona	S	RFI/FS	Nord	27+FM V		FR1
42	Malpensa - Varese – Mendrisio – Como	S40	Como Camerlata - Como S. Giovanni - Chiasso - Mendrisio - Varese FS	S	RFI/FS	Nord	27+165 +FMV		FR1
42	Malpensa - Varese – Mendrisio – Como	S50	Malpensa - Varese FS - Mendrisio - Bellinzona	S	FN/RF I/FFS	Nord	165+FM V		FR2

1.A.2 Elenco stazioni rilevanti

L'elenco delle stazioni rilevanti su rete RFI, individuate previa consultazione con gli stakeholder, è riportato all'interno del portale ePIR.

Le stazioni rilevanti su rete Ferrovienord sono state individuate da opportune considerazioni fatte congiuntamente tra Regione Lombardia e Trenord.

Num. Linea	Nome linea	Num. Dir.	Tipo linea	Rete	Quadrante	N Sta z_I	Staz_I	N Sta z_F	Staz_F	N Staz Ril_i1	StazRil_i1	N Staz Ril_i2	StazRil_i2	N Staz Ril_i3	StazRil_i3	N Staz Ril_i4	StazRil_i4	N Staz Ril_i5	StazRil_i5
R1	Bergamo - Brescia	11	R	RFI	Nord+Est	23	Bergamo	29	Brescia										
R11	Colico - Chiavenna	9	R	RFI	Nord	53	Colico		Chiavenna										
R12	Sondrio - Tirano	7	R	RFI	Nord	176	Sondrio		Tirano										
R13	Lecco - Colico - Sondrio	7	R	RFI	Nord	97	Lecco	176	Sondrio	53	Colico								
R14	Bergamo - Carnate - Milano	12	R	RFI	Nord+Est	23	Bergamo	110	Milano P. Garibaldi	40	Carnate-Usmate	116	Monza						
R15	Seregno - Carnate	13	R	RFI	Nord	171	Seregno	40	Carnate-Usmate										
R16	Asso - Milano	33	R	FN	Nord		Asso		Milano Cadorna		Merone		Mariano Comense		Seveso		Bovisa		
R17	Como - Saronno - Milano	31	R	FN	Ovest		Como Lago		Milano Cadorna		Saronno		Bovisa						
R18	Como - Molteno - Lecco	10	R	RFI	Nord	54	Como San Giovanni	97	Lecco	114	Molteno								
R2	Bergamo - Treviglio	14	R	RFI	Est	23	Bergamo	189	Treviglio										
R21	Luino - Gallarate - Milano	5	R	RFI	Ovest		Luino	110	Milano P. Garibaldi	194	Varese	79	Gallarate	31	Busto Arsizio	151	Rho		
R22	Varese - Saronno - Milano	30	R	FN	Ovest		Varese Nord		Milano Cadorna		Saronno		Bovisa						
R23	Domodossola - Arona - Gallarate - Milano	3	R	RFI	Ovest		Domodossola	110	Milano P. Garibaldi	79	Gallarate	31	Busto Arsizio	151	Rho				
R24	Laveno Nord - Laveno Mombello - Sesto Calende	5	R	RFI	Ovest		Laveno Nord		Sesto Calende										
R25	Novara - Mortara	26	R	RFI	Ovest+Sud	121	Novara	117	Mortara										
R27	Novara - Saronno - Milano	32	R	FN	Ovest		Novara Nord		Milano Cadorna		Busto Arsizio Nord		Saronno		Bovisa				

Num. Linea	Nome linea	Num. Dir.	Tipo linea	Rete	Quadrante	N Staz_I	Staz_I	N Staz_F	Staz_F	N Staz Ril_i1	StazRil_i1	N Staz Ril_i2	StazRil_i2	N Staz Ril_i3	StazRil_i3	N Staz Ril_i4	StazRil_i4	N Staz Ril_i5	StazRil_i5
R28	Malpensa - Saronno - Milano Centrale	35	R	FN/RFI	Ovest		Malpensa	108	Milano Centrale		Busto Arsizio Nord		Saronno		Bovisa	110	Milano P. Garibaldi		
R3	Brescia - Iseo - Breno	34	R	FN	Est		Brescia		Breno		Iseo								
R31	Mortara - Milano	25	R	RFI	Sud	117	Mortara		Milano P.ta Genova	112	Milano San Cristoforo								
R33	Pavia - Voghera	22	R	RFI	Sud	132	Pavia	205	Voghera										
R34	Stradella - Pavia - Milano	23	R	RFI	Sud		Stradella		Milano Greco Pirelli	132	Pavia	111	Milano Rogoredo	109	Milano Lambrate				
R35	Pavia - Torreberetti - Alessandria	27	R	RFI	Sud	132	Pavia	4	Alessandria										
R36	Pavia - Mortara - Vercelli	28	R	RFI	Sud	132	Pavia	199	Vercelli	117	Mortara								
R37	Pavia - Codogno	24	R	RFI	Sud	132	Pavia	52	Codogno										
R38	Piacenza - Lodi - Milano	21	R	RFI	Sud	138	Piacenza		Milano Greco Pirelli	100	Lodi	111	Milano Rogoredo	109	Milano Lambrate				
R39	Codogno - Cremona	20	R	RFI	Sud	52	Codogno	56	Cremona										
R4	Brescia - Treviglio - Milano	17	R	RFI	Est	29	Brescia		Milano Greco Pirelli	189	Treviglio	109	Milano Lambrate						
R40	Cremona - Piacenza - Mantova	20	R	RFI	Sud	56	Cremona	103	Mantova	139	Piacenza								
R41	Voghera - Piacenza	29	R	RFI	Sud	205	Voghera	138	Piacenza										
R5	Brescia - Cremona	19	R	RFI	Est+Sud	29	Brescia	56	Cremona										
R6	Cremona - Treviglio	16	R	RFI	Est	56	Cremona	189	Treviglio										
R7	Lecco - Bergamo	11	R	RFI	Nord+Est	97	Lecco	23	Bergamo										
R8	Brescia - Piacenza - Parma	18	R	RFI	Est+Sud	29	Brescia	130	Parma	139	Piacenza								
R9	Rovato - Bornato - Iseo	34	R	FN	Est		Rovato		Iseo										
RE1	Laveno - Varese - Saronno - Milano	30	RE	FN	Ovest		Laveno Nord		Milano Cadorna		Varese Nord		Saronno		Bovisa				
RE11	Mantova - Cremona - Codogno - Milano	20	RE	RFI	Sud	103	Mantova	108	Milano Centrale	56	Cremona	52	Codogno	100	Lodi	111	Milano Rogoredo	109	Milano Lambrate
RE13	Alessandria - Pavia - Milano	22	RE	RFI	Sud	4	Alessandria	108	Milano Centrale	132	Pavia	111	Milano Rogoredo	109	Milano Lambrate				
RE2	Bergamo - Pioltello - Milano	15	RE	RFI	Est	23	Bergamo	108	Milano Centrale	189	Treviglio	109	Milano Lambrate						

Num. Linea	Nome linea	Num. Dir.	Tipo linea	Rete	Quadrante	N Staz_I	Staz_I	N Staz_F	Staz_F	N Staz Ril_i1	StazRil_i1	N Staz Ril_i2	StazRil_i2	N Staz Ril_i3	StazRil_i3	N Staz Ril_i4	StazRil_i4	N Staz Ril_i5	StazRil_i5
RE3	Brescia - Iseo - Edolo	34	RE	FN	Est		Brescia		Edolo		Iseo								
RE4	Domodossola - Milano	3	RE	RFI	Ovest		Domodossola	108	Milano Centrale	79	Gallarate	31	Busto Arsizio	151	Rho				
RE5	Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	4	RE	RFI	Ovest		Porto Ceresio	110	Milano P. Garibaldi	194	Varese	79	Gallarate	31	Busto Arsizio	151	Rho		
RE6	Verona - Brescia - Milano	17	RE	RFI	Est	200	Verona	108	Milano Centrale	29	Brescia	189	Treviglio	109	Milano Lambrate				
RE7	Como - Saronno - Milano	31	RE	FN	Ovest		Como Lago		Milano Cadorna		Saronno		Bovisa						
RE8	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano	7	RE	RFI	Nord		Tirano	108	Milano Centrale	176	Sondrio	53	Colico	97	Lecco	40	Carnate-Usmate	116	Monza
RE80	Locarno - Chiasso - Como - Milano	6	RE	RFI/FS	Nord		Locarno	108	Milano Centrale	48	Chiasso	54	Como San Giovanni	171	Seregno	116	Monza		
S1	Saronno - Milano Passante - Lodi	36	S	FN/RFI	Ovest+Sud		Saronno	100	Lodi		Bovisa	111	Milano Rogoredo						
S10	Como Camerlata - Como S. G. - Mendrisio - Bellinzona	42	S	RFI/FS	Nord		Como Camerlata		Bellinzona	54	Como San Giovanni	48	Chiasso						
S11	Chiasso - Como - Milano - Rho	6	S	RFI/FS	Nord	48	Chiasso	151	Rho	54	Como San Giovanni	171	Seregno	116	Monza	110	Milano P. Garibaldi		
S12	Melegnano - Milano Passante - Milano Bovisa - Cormano	36	S	FN/RFI	Sud		Melegnano		Cormano	111	Milano Rogoredo		Bovisa						
S13	Pavia - Milano Passante - Milano Bovisa	22	S	FN/RFI	Sud	132	Pavia		Bovisa	111	Milano Rogoredo								
S2	Mariano Comense/Seveso - Milano Passante - Milano Rogoredo	37	S	FN/RFI	Nord		Mariano Comense	111	Milano Rogoredo		Seveso		Bovisa						
S3	Saronno - Milano Bovisa - Milano Cadorna	36	S	FN	Ovest		Saronno		Milano Cadorna		Bovisa								
S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate	5	S	RFI	Ovest		Cadenazzo	79	Gallarate										
S4	Camnago - Milano Bovisa - Milano Cadorna	37	S	FN	Nord		Camnago		Milano Cadorna		Seveso		Bovisa						
S40	Como Camerlata - Como S. G. - Chiasso - Mendrisio - Varese FS	42	S	RFI/FS	Nord		Como Camerlata	194	Varese	54	Como San Giovanni	48	Chiasso						
S5	Varese - Milano Passante - Treviglio	40	S	RFI	Ovest+Est	194	Varese	189	Treviglio	79	Gallarate	31	Busto Arsizio	151	Rho	110	Milano P. Garibaldi		
S50	Malpensa - Varese FS - Mendrisio - Bellinzona	42	S	FN/RFI/FFS	Nord		Malpensa		Bellinzona		Busto Arsizio Nord	31	Busto Arsizio	79	Gallarate	194	Varese		

Num. Linea	Nome linea	Num. Dir.	Tipo linea	Rete	Quadrante	N Staz_I	Staz_I	N Staz_F	Staz_F	N Staz Ril_i1	StazRil_i1	N Staz Ril_i2	StazRil_i2	N Staz Ril_i3	StazRil_i3	N Staz Ril_i4	StazRil_i4	N Staz Ril_i5	StazRil_i5
S6	Novara - Milano Passante - Treviglio	1	S	RFI	Ovest+Est	121	Novara	189	Treviglio	151	Rho	110	Milano P. Garibaldi						
S7	Lecco - Molteno - Monza - Milano	8	S	RFI	Nord	97	Lecco	110	Milano P. Garibaldi	114	Molteno	116	Monza						
S8	Lecco - Carnate - Monza - Milano Porta Garibaldi	39	S	RFI	Nord	97	Lecco	110	Milano P. Garibaldi	40	Carnate-Usmate	116	Monza						
S9	Saronno - Seregno - Milano S.Cristoforo - Albairate	2	S	FN/RFI	Nord+Sud		Saronno		Albairate	171	Seregno	116	Monza	109	Milano Lambrate	112	Milano San Cristoforo		
XP1	Malpensa - Milano Cadorna	35	XP	FN	Ovest		Malpensa		Milano Cadorna		Busto Arsizio Nord		Saronno		Bovisa				
XP2	Malpensa - Milano Centrale	35	XP	FN/RFI	Ovest		Malpensa	108	Milano Centrale		Busto Arsizio Nord		Saronno		Bovisa	110	Milano P. Garibaldi		

1.A.3 Classi di materiale rotabile

Nella tabella seguente sono riportate le classi di materiale rotabile equivalente per capacità di posti a sedere offerti, in coerenza a quanto riportato nella Misura 6 delle CMQ.

Tabella 1

Categoria	Posti a sedere
E1	< 160
E2	161 a 270
E3	271 a 390
E4	391 a 529
E5	530 a 650
E6	651 a 800
E7	>800

Tabella 2

Tipologia di treni	Descrizione
P	Con Prima classe
AE	Con Allestimento aeroportuale
RE	Treno dedicato linee Regio Express
S	Treno dedicato linee suburbane

Tabella 3

Categoria bici	Descrizione
B1	Biciclette ammesse con spazi riservati e attrezzati (in accordo a Reg. UE 2021/782 fatto salvo quanto previsto dall'art 6 comma 3)
B2	Biciclette ammesse senza spazi riservati (in accordo a Reg. UE 2021/782 fatto salvo quanto previsto dall'art 6 comma 3)
B3	Biciclette non ammesse

1.A.4 Struttura dati Programma di esercizio

CAMPO	DESCRIZIONE
Variazione	Si/No - Indica se il treno ha subito modifiche nel corso di validità dell'orario
VCO	Indicare la data di inizio
Descrizione VCO	Indicare sinteticamente il motivo della VCO alla base della modifica del treno (esempio "VCO Giugno – riorganizzazione linea Mortara")
AUTORIZZAZIONE REGIONALE PEC (PER MODIFICA)	Riferimento (protocollo e data) della comunicazione regionale di autorizzazione alla modifica del PdE (in attesa di automazione, si aggiorna con il foglio note)
Valido da	Indica la data iniziale di validità
Valido a	Indica la data finale di validità
Modalità di effettuazione	T=treno, B=bus
Treno 1	Codice numerico del treno o corsa bus
Rete 1	Rete a cui si riferisce il codice del treno
Treno 2	Ulteriore codice del treno (ad esempio quando viaggia su due reti)
Rete 2	Rete a cui si riferisce il codice del treno 2
Treno RFI	Codice numerico del treno su rete RFI
Treno FN	Codice numerico del treno su rete FN
Cambio Num Treno stessa rete	
Categoria linea	S-R-RE-MXP Conforme ALLEGATO 1.A.1 (Tipo linea)
Descrizione Categoria	
Ex Treno 1	Ex Codice numerico del treno
Ex Treno 2	Ex Codice numerico del treno 2
Codice Linea	Conforme ALLEGATO 1.A.1
Descrizione Linea	Conforme ALLEGATO 1.A.1
Codice Direttrice	Conforme ALLEGATO 1.A.1
Direttrice	Conforme ALLEGATO 1.A.1
Cod Origine	Codice della stazione dove inizia la corsa
Stazione Origine Treno	Stazione dove inizia la corsa
Cod Destinazione	Codice della stazione dove termina la corsa
Stazione Destinazione Treno	Stazione dove termina la corsa
Ora Or	Ora di partenza da Stazione Partenza

CAMPO	DESCRIZIONE
Ora Des	Ora di arrivo a Stazione Arrivo
Cod Inizio CdS	Codice della stazione dove inizia la competenza di Regione Lombardia (ove applicabile)
Stazione Inizio CdS	Stazione dove inizia la competenza di Regione Lombardia (ove applicabile)
Cod Fine CdS	Codice della stazione dove termina la competenza di Regione Lombardia (ove applicabile)
Stazione Fine CdS	Stazione dove termina la competenza di Regione Lombardia (ove applicabile)
Ora In CdS	Ora di partenza da Stazione Inizio
Ora Fin CdS	Ora di arrivo a Stazione Fine
Min Tratta	Tempo di viaggio singola corsa
Min CdS	Tempo di viaggio singola corsa di competenza di Regione Lombardia
Km Tratta	km singola corsa
Km CdS	km singola corsa di competenza di Regione Lombardia
Codice Periodicità	Codice
Periodicità	Descrizione testuale
Periodicità breve	
Treno garantito	Treno garantito in caso di sciopero. Sì/No
Fascia oraria	FR=Fascia Rilevante; FNR=Fascia Non Rilevante
MATERIALE INTEROPERABILE	Sì/No
CATEGORIA POSTI VALIDATA	<p>Conforme ALLEGATO 1.A.3 tabella 1</p> <p>Da ripetere per periodicità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INVERNALE (SET- MAG) ESTIVA (GIU - LUG) AGOSTO <p>E per giorni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LUN-VEN SAB DOM E FESTIVI <p>Categoria validata da Regione Lombardia e rispetto alla quale viene fatta la verifica di conformità per l'applicazione delle penali di cui alla Misura 6 delle CMQ</p>
DOPPIA COMPOSIZIONE	<p>SI/NO</p> <p>Da ripetere per periodicità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INVERNALE (SET- MAG) ESTIVA (GIU - LUG) AGOSTO <p>E per giorni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LUN-VEN SAB DOM E FESTIVI
VINCOLO DICHIARATO	Legata ad esigenze di turno - Riduzione non conforme - Vincolo infrastrutturale – nessun vincolo
TIPOLOGIA TRENO	<p>Conforme ALLEGATO 1.A.3 tabella 2</p> <p>Da ripetere per periodicità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INVERNALE (SET- MAG) ESTIVA (GIU - LUG) AGOSTO <p>E per giorni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LUN-VEN SAB DOM E FESTIVI
CATEGORIA BICI	<p>Conforme ALLEGATO 1.A.3 tabella 3</p> <p>Da ripetere per periodicità:</p>

CAMPO	DESCRIZIONE
	<ul style="list-style-type: none"> • INVERNALE (SET- MAG) ESTIVA (GIU - LUG) AGOSTO E per giorni: <ul style="list-style-type: none"> • LUN-VEN SAB DOM E FESTIVI
CATEGORIA PRM	Accessibile PRM SI/NO Da ripetere per periodicità: <ul style="list-style-type: none"> • INVERNALE (SET- MAG) ESTIVA (GIU - LUG) AGOSTO E per giorni: <ul style="list-style-type: none"> • LUN-VEN SAB DOM E FESTIVI
Gg_dic1	Anno precedente (fino a cambio orario)
Gg_dic2	Anno precedente (dal cambio orario a fine mese)
Gg_gen	
Gg_feb	
Gg_mar	
Gg_apr	
Gg_mag	
Gg_giu	
Gg_lug	
Gg_ago	
Gg_set	
Gg_ott	
Gg_nov	
Gg_dic1	Anno in corso
Gg_dic2	Anno in corso (dal cambio del nuovo orario a fine mese)
Gg_anno	Somma gg. anno in corso (da Gg_gen a Gg_dic2)
Totale km	Somma trenikm anno in corso (km * Gg_anno)
Totale Minuti	Somma minuti anno in corso (Durata totale * Gg_anno)
Totale km CdS	Somma trenikm anno in corso (km Lombardia* Gg_anno)
Totale Minuti CdS	Somma minuti anno in corso (Durata totale Lombardia * Gg_anno)
Postikm	Somma trenikm per rispettivi posti offerti (da cambio orario a cambio orario)
Velocità commerciale	Rapporto tra km associati e ore associate al treno (Totale KM / Totale Minuti / 60)
Km RFI	Percorrenza su rete RFI
Km FN	Percorrenza su rete FERROVIENORD

CAMPO	DESCRIZIONE
Treni parzialmente a contratto	

Le classi di materiale rotabile previste nel PdE, definite in base alla frequentazione, sono annualmente aggiornate tenuto conto dell'esistenza di una serie di vincoli:

- 1) Corse programmate con materiale in doppia composizione per il quale non è possibile procedere al disaccoppiamento del materiale, in quanto:
 - a. Il materiale in composizione singola non risulterebbe adeguato alle frequentazioni di riferimento (si considera non adeguato in caso si abbia con la singola composizione un Load Factor superiore al 100%, secondo quanto definito nell'Allegato 7.A – Misura 6 Conformità);
 - b. Vi è indisponibilità, attestata da parte del Gestore Infrastruttura, delle necessarie infrastrutture per le operazioni di accoppiamento/disaccoppiamento e ricovero treni;
 - c. Vi sono esigenze specifiche legate all'invio di materiale per l'inizio/fine turno
- 2) Oggettiva indisponibilità di materiale rotabile di capienza adeguata.

Al fine di definire le classi di conformità da inserire nel PdE, Trenord fornisce a Regione le informazioni relative alla classe corrispondente alla frequentazione e alla classe programmata e provvede a dare evidenza della ricorrenza delle motivazioni alla base della sussistenza dei vincoli sopra citati, al fine della validazione da parte di Regione delle classi indicate.

Treno 1	CATEGORIA POSTI VALIDATA - Estiva Feriale	CATEGORIA POSTI VALIDATA - Estiva Sabato	CATEGORIA POSTI VALIDATA - Estiva Festivo	CATEGORIA POSTI VALIDATA - Agosto Feriale	CATEGORIA POSTI VALIDATA - Agosto Sabato	CATEGORIA POSTI VALIDATA - Agosto Festivo	Doppia Composizione - Invernale Feriale	Doppia Composizione - Invernale Sabato	Doppia Composizione - Invernale Festivo	Doppia Composizione - Estiva Feriale	Doppia Composizione - Estiva Sabato	Doppia Composizione - Estiva Festivo	Doppia Composizione - Agosto Feriale	Doppia Composizione - Agosto Sabato	Doppia Composizione - Agosto Festivo	VINCOLO DICHIARATO - Invernale Feriale	VINCOLO DICHIARATO - Invernale Sabato	VINCOLO DICHIARATO - Invernale Festivo	VINCOLO DICHIARATO - Estiva Feriale	VINCOLO DICHIARATO - Estiva Sabato	VINCOLO DICHIARATO - Estiva Festivo	VINCOLO DICHIARATO - Agosto Feriale
964A							0	0	0							0	0	0				
2169A							0	0	0							0	0	0				
2181A							0	0	0							0	0	0				
2182A							0	0	0							0	0	0				
2384A							0	0	0							0	0	0				
2386A							0	0	0							0	0	0				
2388A							0	0	0							0	0	0				
2392A							0	0	0							0	0	0				
2426A							0	0	0							0	0	0				
2426Abis							0	0	0							0	0	0				
2426Ater							0	0	0							0	0	0				
2426Aquate							0	0	0							0	0	0				
2840A							0	0	0							0	0	0				
394A							0	0	0							0	0	0				
4044A							0	0	0							0	0	0				
4052A							0	0	0							0	0	0				
4057A							0	0	0							0	0	0				
418A							0	0	0							0	0	0				
5004A							0	0	0							0	0	0				
5023A							0	0	0							0	0	0				
5362A							0	0	0							0	0	0				
760A							0	0	0							0	0	0				
306A							0	0	0							0	0	0				
804A							0	0	0							0	0	0				
1170A							0	0	0							0	0	0				
1170Abis							0	0	0							0	0	0				
1291A							0	0	0							0	0	0				
1322A							0	0	0							0	0	0				
1322Abis							0	0	0							0	0	0				
141A							0	0	0							0	0	0				
1810A							0	0	0							0	0	0				
2154A							0	0	0							0	0	0				
2162A							0	0	0							0	0	0				
2173A							0	0	0							0	0	0				
2331A							0	0	0							0	0	0				
2362A							0	0	0							0	0	0				
2394A							0	0	0							0	0	0				
2625A							0	0	0							0	0	0				
1626A							0	0	0							0	0	0				
1641A							0	0	0							0	0	0				
1645A							0	0	0							0	0	0				
1919A							0	0	0							0	0	0				
1919Abis							0	0	0							0	0	0				
9919A							0	0	0							0	0	0				
9933A							0	0	0							0	0	0				
9952A							0	0	0							0	0	0				
9974A							0	0	0							0	0	0				
909A							0	0	0							0	0	0				
22907A							0	0	0							0	0	0				
1122A							0	0	0							0	0	0				
1151A							0	0	0							0	0	0				
1376A							0	0	0							0	0	0				
1808A							0	0	0							0	0	0				
2165A							0	0	0							0	0	0				
2174A							0	0	0							0	0	0				

Treno 1	VINCOLO DICHIARATO - Agosto Sabato	VINCOLO DICHIARATO - Agosto Festivo	Tipologia Treno - Invernale Feriale	Tipologia Treno - Invernale Sabato	Tipologia Treno - Invernale Festivo	Tipologia Treno - Estiva Feriale	Tipologia Treno - Estiva Sabato	Tipologia Treno - Estiva Festivo	Tipologia Treno - Agosto Feriale	Tipologia Treno - Agosto Sabato	Tipologia Treno - Agosto Festivo	Categoria Bici - Invernale Feriale	Categoria Bici - Invernale Sabato	Categoria Bici - Invernale Festivo	Categoria Bici - Estiva Feriale	Categoria Bici - Estiva Sabato	Categoria Bici - Estiva Festivo	Categoria Bici - Agosto Feriale	Categoria Bici - Agosto Sabato	Categoria Bici - Agosto Festivo	Categoria PRM - Invernale Feriale	Categoria PRM - Invernale Sabato	Categoria PRM - Invernale Festivo	
964A												0	0	0								0	0	0
2169A												0	0	0								0	0	0
2181A												0	0	0								0	0	0
2182A												0	0	0								0	0	0
2384A												0	0	0								0	0	0
2386A												0	0	0								0	0	0
2388A												0	0	0								0	0	0
2392A												0	0	0								0	0	0
2426A												0	0	0								0	0	0
2426Abis												0	0	0								0	0	0
2426Ater												0	0	0								0	0	0
2426Aquate												0	0	0								0	0	0
2840A												0	0	0								0	0	0
394A												0	0	0								0	0	0
4044A												0	0	0								0	0	0
4052A												0	0	0								0	0	0
4057A												0	0	0								0	0	0
418A												0	0	0								0	0	0
5004A												0	0	0								0	0	0
5023A												0	0	0								0	0	0
5362A												0	0	0								0	0	0
760A												0	0	0								0	0	0
306A												0	0	0								0	0	0
804A												0	0	0								0	0	0
1170A												0	0	0								0	0	0
1170Abis												0	0	0								0	0	0
1291A												0	0	0								0	0	0
1322A												0	0	0								0	0	0
1322Abis												0	0	0								0	0	0
141A												0	0	0								0	0	0
1810A												0	0	0								0	0	0
2154A												0	0	0								0	0	0
2162A												0	0	0								0	0	0
2173A												0	0	0								0	0	0
2331A												0	0	0								0	0	0
2362A												0	0	0								0	0	0
2394A												0	0	0								0	0	0
2625A												0	0	0								0	0	0
1626A												0	0	0								0	0	0
1641A												0	0	0								0	0	0
1645A												0	0	0								0	0	0
1919A												0	0	0								0	0	0
1919Abis												0	0	0								0	0	0
9919A												0	0	0								0	0	0
9933A												0	0	0								0	0	0
9952A												0	0	0								0	0	0
9974A												0	0	0								0	0	0
909A												0	0	0								0	0	0
22907A												0	0	0								0	0	0
1122A												0	0	0								0	0	0
1151A												0	0	0								0	0	0
1376A												0	0	0								0	0	0
1808A												0	0	0								0	0	0
2165A												0	0	0								0	0	0
2174A												0	0	0								0	0	0

1.A.6 Elenco treni garantiti in caso di sciopero

Elenco treni (suddivisi per direttrice e linea e fascia oraria).

Si intendono garantiti i treni che partono dopo le ore 6 e arrivano a destinazione entro le ore 9 e partono dopo le ore 18 e arrivano a destinazione entro le ore 21.

Riferimento: "Accordo sui servizi minimi essenziali del 23 novembre 1999, come modificato e integrato dagli accordi del 18 aprile 2001 e 29 ottobre 2001" della Commissione di Garanzia dell'Attuazione della Legge sullo Sciopero nei Servizi Pubblici Essenziali, settore trasporto ferroviario. Tale disciplina è stata valutata idonea con Delibera n. 45-9.1 del 3/2/2000. Gli accordi del 18 aprile 2001 e 29 ottobre 2001 (pubblicato in G.U. n. 86 del 12/4/2002 - Serie Generale), sono stati rispettivamente valutati idonei dalle Delibere n. 101 del 13/9/2001 e n. 149 del 29/11/2001.

Treno	Partenza	Ora di Partenza	Destinazione	Ora di destinazione	Direttrice	Linea	Note
							(eventuali differenze rispetto orario normale)

Formato dei dati soggetto a possibili modifiche in funzione dei sistemi di gestione analisi di Trenord

1.A.7 Programma di esercizio: fermate e orari

Elenco ordinato delle fermate e l'ora di arrivo e partenza in ciascuna di esse, per tutte le corse elencate nel programma di esercizio, svolta sia con modalità ferroviaria, sia automobilistica. L'elenco è contenuto in una tabella avente il seguente formato:

Nome campo	Descrizione
N. Treno	Codice Orario Ufficiale (coincidente con il codice PDE)
Rete	Rete a cui si riferisce il codice del treno
Origine	Denominazione stazione origine
Destinazione	Denominazione stazione destinazione
Progr	Numero progressivo identificativo della fermata
TipoFermata	P=partenza; F=fermata; A=arrivo
Codice stazione	Codice identificativo della stazione
Stazione	Denominazione
OraArrivo	
OraPartenza	
Progressivo kilometrico	

Formato dei dati soggetto a possibili modifiche in funzione dei sistemi di gestione analisi di Trenord

1.A.8 Aggiornamenti e Termini di consegna

L'elenco delle direttrici di traffico e relative linee sarà oggetto di aggiornamento ogni qualvolta sarà istituita e/o soppressa una nuova linea e/o una nuova direttrice di traffico, come previsto dalla programmazione del servizio.

Trasmissione dei dati di cui ai punti precedenti su file alla sottoscrizione e ad ogni cambio di orario; aggiornamento con invio alla Regione dei record modificati contestualmente a ogni variazione al programma di esercizio programmato. Formato Access o Excel.

(L'ALLEGATO COMPRENSIVO DI TUTTI I CAMPI RICHIESTI VIENE CONSEGNATO E DEPOSITATO PRESSO LA STRUTTURA SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE DELLA DIREZIONE TRASPORTI E MOBILITA' SOSTENIBILE)

ALLEGATO 1.B Linee guida per la programmazione del servizio ferroviario negli anni successivi

L'allegato rappresenta le linee guida negli anni successivi al primo anno di contratto, considerati nello sviluppo della produzione di cui all'art. 8 comma 2, che saranno verificati di anno in anno.

La produzione nelle singole annualità previste dal PEF e riportate all'articolo 8 del testo contrattuale rappresenta la quantificazione nel tempo (anche in funzione delle attuali previsioni di rilasci infrastrutturali) dei servizi preventivati in coerenza di dette linee guida.

La suddetta produzione non ricomprende gli ulteriori possibili sviluppi consentiti in applicazione dell'articolo 11 del testo contrattuale (cfr. comma 3 e comma 7 di detto articolo).

In tal senso Trenord, ai sensi di quanto previsto dall'art.9 e in relazione al completamento degli interventi infrastrutturali e del conseguente rilascio delle tracce da parte dei gestori dell'infrastruttura ferroviaria, nonché della fornitura del materiale rotabile che verrà acquisito con nuovi investimenti da parte di Regione Lombardia, si impegna ad industrializzare secondo i tempi e le modalità di cui all'art. 11, gli ulteriori sviluppi programmati da Regione nei limiti quantitativi di cui sopra.

Standard di offerta – Linee guida per l'evoluzione dell'offerta del SFR

Le linee di servizio saranno implementate con i cadenzamenti indicati adottando i seguenti Standard sugli archi di servizio per tipologia di linea:

Linee S: arco di servizio dalle 5:00 alle 24:00 (intesa come ultima partenza da Milano)

Linee R che accedono a Milano: arco di servizio dalle 5:00 alle 22:00, estendibile alle 23 per le linee a più alta frequentazione;

Linee Regio Express: arco di servizio dalle 5:00 alle 23:00, con alcune eccezioni in limitazione o estensione in base alla tipologia di traffico servita;

Linee R secondarie (fuori dal nodo di Milano): arco di servizio dalle 6:00 alle 21:00

Sono fatte salve situazioni specifiche da valutate nel PdE dei singoli anni.

a) Linee S del Passante di Milano

- **S1**: completamento del cadenzamento a 30' con periodicità giornaliera (2024/25)
- **S2**: estensione su Meda/Mariano (completamento lavori nodo Seveso - 2026) e estensione su Pieve Emanuele (completamento quadruplicamento Rogoredo – Pieve E. - 2031) con periodicità Fer 5.
- **S5**: completamento del cadenzamento a 30' con periodicità giornaliera (2024/25)
- **S6**: completamento del cadenzamento a 30' con periodicità giornaliera (2024/25)
- **S12**: implementazione nelle fasce di punta con frequenza 30' e periodicità Fer5 (dal 2024/2025)
- **S13**: completamento del cadenzamento a 30' con periodicità giornaliera (2024/25); estensione a Garbagnate Fer 5 – solo ore di punta (2024/2025)
- **S14**: istituzione nuova linea S14 Magenta – Rogoredo, periodicità Fer 5 – solo ore di punta (realizzazione scavalco di Rho - 2029), se compatibile con la capacità del Passante
- **S15**: istituzione nuova linea S15 Parabiago – Rogoredo/Pioltello, periodicità Fer 5 – solo ore di punta (realizzazione quadruplicamento Rho – Parabiago - 2026)

b) Linee S dell'area metropolitana

- **S3:** completamento del cadenzamento a 30' con periodicità giornaliera (2024/25)
- **S4:** completamento del cadenzamento a 30' con periodicità giornaliera (2024/25)
- **S7:** completamento cadenzamento 30' al completamento dei lavori di installazione nuovo sistema di gestione circolazione ETCS (2028)
- **S8:** completamento del cadenzamento a 30' con periodicità giornaliera (2024/25)
- **S9:** completamento del cadenzamento giornaliero a 30', prolungamento a Busto FS e arretramento a Milano San Cristoforo contestuale ad attivazione linea S16
- **S11:** completamento cadenzamento 30' giornaliero relazione Como S. Giovanni – Milano P.G., prolungata a Rho ogni 30' Fer 5. Estensione a cadenzamento orario fino a Chiasso salvo definizione di nuovo sistema semiorario di corrispondenze S11/S10-40 a Como S.G.
- **S16:** istituzione nuova linea S16 Abbiategrasso – Mi Greco P. con cadenzamento giornaliero a 30' (completamento raddoppio Albairate – Abbiategrasso - 2026/27)

c) Linee S di altre aree

- **S10/S40:** estensione a Como Camerlata
- **R2:** Bergamo – Treviglio completamento cadenzamento 30'.
- **Linee S di Brescia:** completamento cadenzamento R Brescia – Edolo 60', Brescia – Iseo 60' e Rovato – Darfo con servizi spot e realizzazione Brescia – Desenzano a cadenzamento semiorario (2027 – 2028)

d) Linee RE

- **RE 1** (Milano – Varese – Laveno): completamento cadenzamento 60' (2024-2025)
- **RE 2** (Milano – Bergamo): realizzazione cadenzamento completo 30' e prolungamento a Orio al Serio in relazione al completamento dell'intervento infrastrutturale (2026)
- **RE 4** (Milano – Domodossola): completamento cadenzamento 60' (2024-2026)
- **RE 6** (Milano – Verona): completamento cadenzamento 60' con rinforzi a 30' nelle ore di punta e nei festivi (2024-2027)
- **RE 7** (Milano Como Lago): ripristino servizi spot (2026-2027)
- **RE 8** (Milano Tirano): completamento cadenzamento 60' (2025), attivazione cadenzamento orario Lecco – Rogoredo compatibilmente con i vincoli di attestamento a Lecco
- **RE 11** (Milano Mantova): completamento cadenzamento 60' al completamento degli interventi infrastrutturali di raddoppio Piadena – Mantova (2026-2027)
- **RE 13** (Milano Alessandria): completamento cadenzamento 60' con attestamento alternato Alessandria/Novi Ligure e ottimizzazione con servizi del terzo valico
- **RE21** Realizzazione collegamento Milano C.le – MXP – Gallarate in relazione al completamento degli interventi infrastrutturali (2025)
- **RE22** Estensione collegamento Milano - MXP via Saronno a Gallarate/Nord Sempione in relazione al completamento degli interventi infrastrutturali (2025)
- **RE23** istituzione nuova linea Orio al Serio – Malpensa cadenza 60' (realizzazione nuova linea Bergamo – Orio + raddoppio Baruccana – Seregno + potenziamento Carnate – Ponte S.Pietro anno 2031)
- **RE80** estensione arco di servizio (2026)

e) **Linee regionali**

- Su tutte le linee regionali locali: ripresa della modalità ferroviarie per le corse bus sostitutive lungo l'intero arco di servizio
- Completamento del cadenzamento orario su tutte le linee, compatibilmente con la disponibilità al rilascio tracce da parte dei GI
- **R4** Brescia – Milano: completamento cadenzamento orario giornaliero
- **R7** Lecco – Bergamo: cadenzamento 60' (30' da Ponte San Pietro), prolungamento a Orio al Serio
- **R13** ripristino cadenzamento completo 60', potenziamento arco di servizio nei periodi turistici
- **R14** (trasformata in S18): cadenzamento 30', prolungamento a Orio al Serio
- **R18**: completamento cadenzamento orario Como – Molteno (realizzazione elettrificazione 2026), prolungamento a Lecco a seguito elettrificazione completa e attivazione nuova relazione Como – Merone – Erba. Inserimento del servizio in ambito transfrontaliero (2028)
- **R21/S30**: realizzazione coppia aggiuntiva Luino – Milano in relazione al completamento degli interventi infrastrutturali e completamento cadenzamento 60' Luino - Gallarate
- **R16, R17 e R22** completamento cadenzamento 30' ed estensione arco di servizio
- **Linea Brescia – Verona**: istituzione nuova linea a frequenza 60'/120' (2027 – 2028)
- **R31 e R32** (Alessandria - Mortara – Milano): attestazione linea a Milano Rogoredo (2028) e realizzazione cadenzamento orario Alessandria - Milano con intensificazione a 30' tra Mortara e Milano (2027 - 2028)
- **R40** attivazione servizio locale cadenzamento 120' (completamento raddoppio Piadena – Mantova)

ALLEGATO 1.C Modalità di aggiornamento del PdE

Il PdE viene sviluppato da Regione e Trenord aggiornando quello dell'anno precedente, in coerenza con i servizi indicati negli Allegati 1.A e 1.B ed in funzione dei rilasci infrastrutturali necessari, dello sviluppo della produzione chilometrica inserita nel Contratto e della relativa flessibilità, delle disponibilità economiche, nonché del livello di priorità stabilito da Regione in funzione dell'andamento della domanda e del servizio.

Il PdE viene aggiornato secondo il procedimento e secondo i tempi riportati all'art.11 del Contratto nonché alla CMQ Misura 6 paragrafo 3 - Tempistiche del processo di programmazione.

ALLEGATO 2 Piano economico finanziario (PEF)

Tabella I – Costi di processo (2023-2033)

Costi di Processo (Mln €) (Escluso Noleggio, Incluso Pedaggio)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
CONDOTTA	108	115	119	128	134	138	141	144	147	150	153
Costo del Lavoro	91	95	99	106	109	114	117	119	122	124	126
Altri Costi Operativo	17	20	20	22	25	24	24	25	25	26	27
SCORTA	229	238	242	255	253	258	259	260	261	261	262
Costo del Lavoro	177	179	182	194	197	202	202	203	203	203	203
Accesso Infrastruttura (Pedaggio, Energia Elettrica, Acc.ri)	14	15	15	15	15	16	16	16	17	17	17
Altri Costi Operativo	197	207	207	223	231	241	245	248	252	257	264
MANOVRA	35	37	38	42	44	46	47	48	49	50	51
Costo del Lavoro	52	54	57	60	60	59	61	62	64	66	68
Altri Costi Operativo	51	54	56	59	60	62	63	63	64	65	67
TOTALE	742	778	794	846	862	887	901	913	926	940	956

Tabella II – Costi per processo e natura (2023-2033)

Costi di Processo (Mln €) (Escluso Noleggio, Incluso Pedaggio)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
CONDOTTA	108	115	119	128	134	138	141	144	147	150	153
Costo del Lavoro	92	99	103	111	116	120	122	125	128	130	133
Altri Costi Operativo	16	16	17	18	18	18	19	19	19	20	20
SCORTA	91	95	99	106	109	114	117	119	122	124	126
Costo del Lavoro	75	78	82	88	91	96	98	100	102	104	106
Altri Costi Operativo	16	16	17	18	18	19	19	19	20	20	20
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	229	238	242	255	253	258	259	260	261	261	262
Costo del Lavoro	8	8	8	9	9	10	10	10	10	10	11
Accesso Infrastruttura (Pedaggio, Energia Elettrica, Acc.ri)	177	179	182	194	197	202	202	203	203	203	203
Altri Costi Operativo	44	50	52	52	47	47	47	47	47	48	48
MANOVRA	14	15	15	15	15	16	16	16	17	17	17
Costo del Lavoro	11	12	12	12	13	13	13	13	14	14	14
Altri Costi Operativo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
MANUTENZIONE	197	207	207	223	231	241	245	248	252	257	264
Costo del Lavoro	41	47	47	47	47	47	47	47	48	48	49
Servizi di Pulizia Materiale Rotabile	35	37	38	42	44	46	47	48	49	50	51
Altri Costi Operativo	122	124	122	134	140	148	150	153	156	159	164
PROCESSI COMMERCIALI	52	54	57	60	60	59	61	62	64	66	68
Costo del Lavoro	27	28	28	29	30	31	31	32	33	34	34
Altri Costi Operativo	26	27	28	31	30	28	30	30	32	33	33
ALTRI PROCESSI	51	54	56	59	60	62	63	63	64	65	67
Costo del Lavoro	35	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
Altri Costi Operativo	16	17	18	19	20	21	21	20	20	21	21
TOTALE	742	778	794	846	862	887	901	913	926	940	956

Tabella III – Costi per processo e natura non rivalutati (2023-2033)

Costi di Processo (Mln €) (Escluso Noleggio, Incluso Pedaggio)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
CONDOTTA	105	108	109	115	117	119	119	119	119	119	119
Costo del Lavoro	90	93	94	99	102	103	103	104	104	103	103
Altri Costi Operativo	15	15	15	16	15	15	16	16	16	16	16
SCORTA	88	89	90	95	96	98	99	99	99	99	99
Costo del Lavoro	72	74	75	79	80	82	82	83	83	83	83
Altri Costi Operativo	16	15	16	16	16	16	16	16	16	16	16
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	227	234	238	250	248	253	254	254	254	254	254
Costo del Lavoro	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Accesso Infrastruttura (Pedaggio, Energia Elettrica, Acc.ri)	177	179	181	193	196	201	202	202	202	202	202
Altri Costi Operativo	42	48	49	49	44	44	44	44	44	44	44
MANOVRA	13	14	14	14	13	13	13	13	13	13	13
Costo del Lavoro	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Altri Costi Operativo	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
MANUTENZIONE	187	190	186	196	198	203	202	200	199	199	200
Costo del Lavoro	40	44	43	42	41	41	40	39	39	38	38
Servizi di Pulizia Materiale Rotabile	33	34	34	37	38	39	39	39	39	39	39
Altri Costi Operativo	115	113	109	116	119	123	123	122	121	121	123
PROCESSI COMMERCIALI	51	51	52	54	53	51	52	52	53	54	54
Costo del Lavoro	26	26	26	26	27	27	27	27	27	27	27
Altri Costi Operativo	25	25	26	28	26	25	26	26	26	27	27
ALTRI PROCESSI	49	51	51	52	52	52	52	51	51	51	51
Costo del Lavoro	34	35	35	35	35	36	36	36	36	36	36
Altri Costi Operativo	15	16	16	17	17	17	17	16	16	16	16
TOTALE	719	737	739	776	779	790	791	790	789	789	790

Schema 3 - Piano Finanziario Regolatorio Simulato		12.2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	1-11.2033	
A	Entrate relative a ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	30,4	381,5	409,8	451,6	485,6	519,0	559,4	589,7	623,7	654,2	608,8	
B	Effetti positivi di rete indotti	0,3	3,6	3,7	3,7	3,8	3,9	4,0	4,0	4,1	4,2	3,9	
C=A+B	ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE	30,7	385,1	413,4	455,3	489,4	522,8	563,3	593,8	627,8	658,4	612,7	
D	Uscite relative a costi sostenuti per l'assolvimento degli OSP	76,9	915,3	934,3	983,9	999,8	1.020,9	1.037,3	1.050,1	1.065,3	1.080,2	998,8	
E	Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	933,5	911,1	907,5	820,2	720,7	631,7	545,8	450,8	349,0	244,7	141,2	
F	Tasso di congrua remunerazione del CIN (%)	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	
G=F*E	Remunerazione del capitale investito (utile ragionevole)	5,8	67,9	67,6	61,1	53,7	47,1	40,7	33,6	26,0	18,2	9,6	
H=D+G	USCITE + utile ragionevole	82,7	983,2	1.001,9	1.045,0	1.053,4	1.068,0	1.077,9	1.083,7	1.091,3	1.098,4	1.008,4	
I=H-C	EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)	52,0	598,1	588,5	589,7	564,1	545,1	514,6	489,9	463,5	440,0	395,7	5.241,2
L=C+I	ENTRATE+EFFETTI POSITIVI DI RETE + COMPENSAZIONE VARIABILE	82,7	983,2	1.001,9	1.045,0	1.053,4	1.068,0	1.077,9	1.083,7	1.091,3	1.098,4	1.008,4	
Compensazione Costante		44,7	536,2	536,2	536,2	536,2	536,2	536,2	536,2	536,2	536,2	491,5	5.361,6
Poste Figurative		7,3	62,0	52,3	53,5	27,9	9,0	(21,6)	(46,2)	(72,7)	(96,1)	(95,8)	(120,4)
Valore attuale poste figurate		6,9	57,3	45,0	43,4	20,8	6,6	(14,0)	(27,6)	(40,7)	(50,6)	(47,0)	(0,0)

ALLEGATO 3 PRO e Matrice dei Rischi

ALLEGATO 3.A Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO)

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	198
2. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO	200
2.1. CARATTERISTICHE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA ALL'INTERNO DEL BACINO DI MOBILITÀ	200
2.2. L'INFRASTRUTTURA FERROVIARIA E I PIANI DI SVILUPPO	207
2.3. LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	211
2.4. LA TIPOLOGIA DI MATERIALE ROTABILE	214
3. PRINCIPALI ELEMENTI E RAZIONALI ALLA BASE DEL PEF.....	218
3.1. IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO	218
3.2. CRITERI PER LA REDAZIONE DEL PIANO ECONOMICO E FINANZIARIO	220
3.2.1. PERTINENZA DEI COSTI E DEI RICAVI ED EFFETTI DI RETE	222
3.2.2. ATTRIBUZIONE DELLE COMPONENTI ECONOMICHE AFFERENTI ALLE FUNZIONI COMUNI	222
3.3. RICAVI DA BIGLIETTI	222
3.3.1. ANDAMENTO PREVISTO PER LA DOMANDA E CONTRASTO ALL'EVASIONE	222
3.3.2. IPOTESI TARIFFARIE.....	225
3.4. COSTI DI PROCESSO.....	229
3.4.1. CONDOTTA.....	231
3.4.2. SCORTA.....	231
3.4.3. GESTIONE CIRCOLAZIONE	231
3.4.4. MANOVRA.....	232
3.4.5. MANUTENZIONE.....	233
3.4.6. PROCESSI COMMERCIALI	233
3.4.7. ALTRI PROCESSI	234
3.5. INVESTIMENTI IN MATERIALE ROTABILE E ALTRI INVESTIMENTI.....	234
3.5.1 AMMORTAMENTI	236

3.6. IL CAPITALE INVESTITO NETTO	237
3.7. REMUNERAZIONE DEL CIN	238
4. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA	240
4.1. IL RECUPERO DI EFFICIENZA DEL COSTO OPERATIVO PER TRENO – KM.....	240
4.2. GLI OBIETTIVI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA	241
4.2.1. INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA	243
4.2.2. INDICATORI DI EFFICIENZA – COSTI	244
4.2.3. INDICATORI DI EFFICIENZA – RICAVI	245
4.2.4. INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ	246
4.2.5. INDICATORI DI EFFICACIA	247
5. RIPARTIZIONE DEL RISCHIO.....	249
6. CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI.....	252
7. RESPONSABILIZZAZIONE DELL’IMPRESA FERROVIARIA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	253

1. PREMESSA

Il Piano Raggiungimento Obiettivi (PRO) costituisce il documento di programmazione redatto ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 120/2018 e collegato al Piano Economico Finanziario (PEF o Piano) del Contratto di Servizio (CdS) 2023 – 2033 tra la Regione Lombardia (Ente Affidante-EA) e Trenord (Impresa Affidataria - IF).

L'affidamento diretto a Trenord del servizio ferroviario regionale per il periodo dal 1/12/2023 al 30/10/2033 avviene in coerenza con il quadro normativo europeo, nazionale e regionale, dando attuazione alla pianificazione svolta da Regione Lombardia negli scorsi anni, tra cui si evidenzia in particolare il Programma Regionale della Mobilità e dei Trasporti (PRMT), con particolare riferimento alle seguenti norme:

- Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422;
- Regolamento CE n. 1370/2007, come modificato ed integrato dal regolamento UE n. 2338/2016;
- Legge 23 luglio 2009, n. 99;
- Legge regionale 27 marzo 2012 n. 6;
- D.Lgs. 15 luglio 2015 n. 112;
- Decreto Legge n. 50/2017 convertito con modificazioni dalla legge n. 96 del 21 giugno 2017, e s.m.i.
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti pertinenti per oggetto.

Il PRO è il documento che definisce gli obiettivi di efficacia ed efficienza nonché le azioni per il miglioramento della *performance* di Trenord nell'arco del periodo contrattuale e, in conformità con la Misura 2 della Delibera n. 120/2018, è stato predisposto dalla Regione Lombardia e concordato con Trenord, con riferimento al primo periodo regolatorio quinquennale 01/12/2023-31/12/2028, sulla base dei parametri forniti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con nota del 13/01/2022 Prot. 0000458/2022.

Ai fini del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle gestioni, il presente PRO definisce:

- l'obiettivo di efficienza di periodo, tenuto conto di tutti i fattori di contesto, espresso in termini di riduzione percentuale del costo operativo per treno-km nel periodo regolatorio (2023-2028);
- gli obiettivi di periodo per ognuno degli indicatori di efficienza ed efficacia (KPI) di cui all'Annesso 2 della Delibera ART n. 120/2018 e coerenti con le caratteristiche dell'affidamento;
- i criteri di attribuzione dei rischi tra EA e IF nell'ambito del CdS, come da matrice dei rischi e illustrati nel capitolo 5 del presente documento;

- i fattori di contesto di cui al punto 8 della Misura 2, di cui si è tenuto conto per la determinazione dei predetti obiettivi;
- gli investimenti previsti, in particolare per materiale rotabile, impianti di manutenzione e canali di vendita;
- il piano di crescita della produzione, tenendo conto degli interventi infrastrutturali previsti, degli obiettivi di programmazione regionale e delle disponibilità di materiale rotabile;
- gli orizzonti temporali di riferimento per il raggiungimento e il monitoraggio degli obiettivi di cui ai punti precedenti, nonché le penali per il mancato raggiungimento degli stessi in conformità con la Misura 2, punto 4, lettere c) e d).

Le previsioni contrattuali richiedono altresì il rispetto dei criteri di contabilità regolatoria di cui al Titolo II della Delibera n. 120/2018.

2. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

2.1. CARATTERISTICHE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA ALL'INTERNO DEL BACINO DI MOBILITÀ

La Lombardia ha superato i dieci milioni di abitanti (10.060.574 al 1.01.2020) e costituisce la prima regione d'Italia per popolazione residente. Il tasso di attività dei residenti tra i 15-64 anni è del 72% ed il tasso di disoccupazione del 6,4 %. Inoltre, la popolazione straniera residente è di 1.181.772 persone (fonte Istat Dati riferiti all'anno 2020).

La combinazione di questi fattori è causa di una domanda sempre crescente di mobilità che tende a concentrarsi nella porzione del territorio più popolata e densa di strutture produttive e terziarie.

Dati domanda 2002-2014

In termini generali, le analisi sulla mobilità di Regione hanno evidenziato, nell'arco di dodici anni (2002-2014), nuove tendenze in fatto di mobilità:

- ci si muove di più, ma impegnando meno tempo per gli spostamenti (in media 66 minuti), con un numero significativo di movimenti (più di 2,5 in media al giorno) su distanze medio-brevi (nel 90% dei casi inferiori a 20 km);
- ci si muove sempre più per motivi non sistematici, occasionali, in fasce orarie e con modi indifferenziati nel corso della giornata (nel 2014 gli spostamenti occasionali hanno superato quelli per motivi di lavoro);
- ci si muove in modo più sostenibile, con un aumento significativo del trasporto pubblico collettivo e dei trasporti non motorizzati (crescita della quota di uso del treno del 50% circa; diminuzione del 7% dell'uso dell'auto, che resta ancora la modalità più utilizzata);
- la provincia di Milano registra quasi un terzo degli spostamenti complessivamente emessi e più del 35% degli spostamenti complessivamente attratti; seguono Brescia e Bergamo, cui corrispondono complessivamente, sia per l'emissione sia per l'attrazione, quote nell'ordine del 23% - 24% degli spostamenti in Lombardia.

Per quanto concerne la ripartizione modale, i dati della matrice O/D 2014 hanno evidenziato che, tra il 2002 ed il 2014, il trasporto collettivo nel suo insieme ha registrato l'incremento della propria quota dal 14% al 19%. La quota di uso del treno è aumentata del 50% (in concomitanza con il significativo programma di sviluppo dell'offerta, a seguito del passaggio di competenze dallo Stato alla Regione).

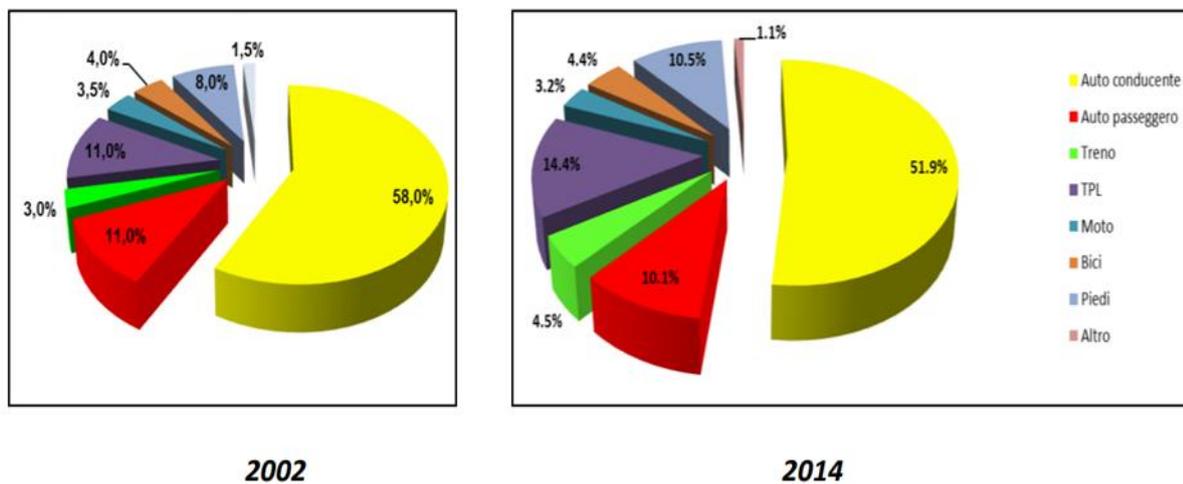


Fig. 1 - Ripartizione modale 2002-2014 secondo la matrice O/D regionale

Distinguendo le motivazioni degli spostamenti, la Matrice Regionale 2014 evidenzia in particolare che in Lombardia:

- per gli spostamenti sistematici: quasi due terzi sono effettuati con l'auto, mentre i mezzi pubblici raggiungono un valore pari a circa il 19% e i mezzi non motorizzati pari a circa il 13%;
- per gli spostamenti occasionali: quasi 6 persone su 10 usano l'auto; la quota relativa ai mezzi pubblici è pari a circa il 19% mentre quella relativa alle modalità non motorizzate è pari a circa il 17%.

Questo trend è proseguito negli scorsi anni, successivamente alla redazione del PRMT, come mostrano i conteggi dei viaggiatori ferroviari riportati più avanti e risulta anche dalla matrice regionale origine/destinazione.

Dati Domanda 2015-2019

Nel 2016 Regione ha approvato il Programma Regionale della Mobilità e Trasporti. Il PRMT aveva previsto, per l'orizzonte 2020, l'obiettivo dell'incremento dei passeggeri trasportati dal Servizio Ferroviario Regionale nell'ora di punta dal 25% al 46% in relazione ai diversi scenari di potenziamento delle infrastrutture. Mentre il target minimo del 25% è stato conseguito e superato nel 2019 ad infrastrutture sostanzialmente costanti, il valore obiettivo più alto potrà essere raggiunto solo nel periodo di vigenza del nuovo contratto di servizio a seguito del completamento degli interventi alle infrastrutture programmati.

Le analisi sulla domanda più complete sono state realizzate in vista della D.G.R. n. 2733 del 23/12/2019 che ha dato avvio alla procedura di affidamento diretto dei servizi ferroviari a Trenord.

Tra le analisi di domanda svolte, particolare rilievo assume la costruzione nell'anno 2018 di una matrice origine/destinazione sulla base dei dati 2016 proiettati al 2020 e 2030, studiata ed articolata in funzione delle esigenze di pianificazione della mobilità. La matrice fornisce informazioni sugli spostamenti in un giorno feriale medio del periodo invernale-primaverile che interessano la Lombardia, avendo come riferimento 1450 zone interne e 45 esterne

al territorio regionale, considerando 8 diversi modi di spostamento (auto conducente, auto passeggero, TPL gomma, TPL ferro, moto, bici, piedi e altro). Sono esplicitati 5 diversi motivi di spostamento:

- lavoro/spostamenti «pendolari»
- studio
- occasionale
- affari
- rientro a casa da famiglia di origine.

Tutti gli spostamenti sono ripartiti nelle 24 ore. La matrice è pubblicata sul portale Open Data di Regione Lombardia. Ne è previsto l'aggiornamento ogni cinque anni.

La stima della domanda potenziale viene tradizionalmente effettuata mediante l'analisi e l'aggiornamento dei dati di domanda della matrice OD regionale, come detto in precedenza, con particolare riferimento al quadro della domanda espressa con il complesso dei modi di trasporto (TPL e privati) e allo share modale, andando ad individuare in particolare le azioni strategiche sul sistema ferroviario che potrebbero portare a rispondere meglio alle esigenze di mobilità e favorire il trasferimento modale.

Per quanto concerne il modo di trasporto ferroviario, la fonte principale di dati sulla domanda effettiva è costituita dalle campagne di conteggio dei viaggiatori, effettuate regolarmente dal gestore dei servizi di trasporto per alcune settimane campione nel corso dell'anno, in particolare nel mese di novembre, considerato come il riferimento del "massimo carico", ed a luglio.

Gli investimenti effettuati da Trenord a partire dal 2016, con l'attrezzaggio del 30% di ogni tipologia di rotabile appartenente alle flotte più recenti con sensori conta-passeggeri e la progressiva immissione in servizio del nuovo materiale rotabile finanziato dalla Regione, stanno rendendo possibile la rilevazione continuativa dei saliti e dei discesi mediante i dispositivi automatici conta passeggeri installati sui treni.

Grazie alla rilevazione di questi dati è possibile rappresentare quotidianamente il numero di viaggiatori trasportati mediante stime realizzate a partire dai dati reali e mediante algoritmi di stima delle presenze a bordo dei treni privi di sensori automatici. I dati che derivano dalle indagini di rilevazione del personale di scorta del treno continuano tuttavia a costituire un utile riferimento per la calibrazione delle stime effettuate quotidianamente e per seguire i trend storici.

Dati Domanda 2020-2022

Nel triennio 2020-2022, la pandemia ha impattato in maniera molto significativa sul servizio ferroviario, determinando una riduzione massiccia di utenti nel periodo del lockdown e successive fasi di ripresa e riduzione, strettamente correlate all'alternanza delle limitazioni alla mobilità, in particolare con l'uso delle "zone" di rischio (secondo un sistema a colori: rosse, gialle e bianche) tra la fine del 2020 e la prima metà del 2021.

Anche la limitazione sulla capienza dei mezzi, dapprima al 50% dei posti e poi all'80% (fino a metà del 2021), ha giocato un ruolo di freno alla mobilità per ferrovia, non solo fisico, ma anche di tipo comportamentale, disincentivando l'utilizzo del trasporto pubblico.

In figura si mostra la significativa tendenza ininterrotta di crescita dell'utenza del servizio ferroviario in Lombardia nel corso dello scorso decennio e il successivo crollo in alcune fasi rilevanti della pandemia. Nell'anno 2020 sono stati registrati complessivamente 94 milioni di passeggeri/anno (- 56% rispetto all'anno 2019 pre-pandemia). Nel mese di ottobre 2020, prima dell'introduzione della zona rossa, si era registrato il massimo dall'inizio della pandemia, con circa 460.000 viaggiatori (56% del valore di 820.000 pre-COVID).

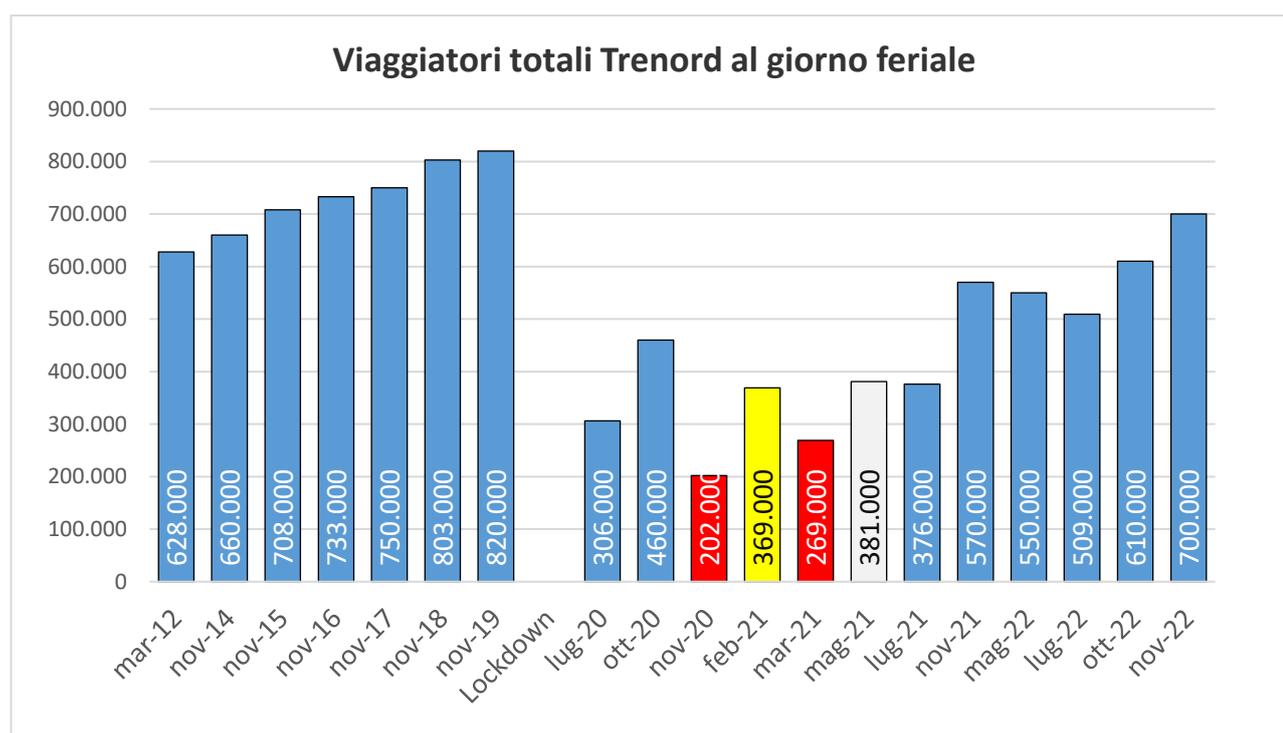


Fig. 2 - Numero di viaggiatori nel giorno feriale medio pre-covid e in alcuni mesi significativi del periodo pandemico e post-pandemico (elaborazione Regione su dati Trenord). Il colore di sfondo rosso, giallo e bianco indica le corrispondenti "zone" in vigore.

In tabella il trend degli ultimi anni (viaggiatori/giorno) rilevati mediante le rilevazioni automatiche e del personale di scorta del treno:

Rilevazione	Feriale	Sabato	Domenica
mar 2012	627.500	274.400	168.700
nov 2014	660.200	259.500	188.100
nov 2015	708.000	371.300	265.100
nov 2016	733.400	376.500	270.200
nov 2017	750.200	386.000	279.900
nov 2018	802.800	379.100	299.500
nov 2019	820.300	386.900	292.800
nov 2020	202.000	92.000	60.000
nov 2021	570.000	267.000	159.000
nov 2022	700.000	321.000	229.000

Fig. 3 - Numero totale dei viaggiatori sui treni Trenord, per ciascun tipo di giorno (feriale, sabato e domenica). Esclusi i servizi bus e i treni Trenitalia. Inclusi i viaggiatori su treni Trenord anche al di fuori della Lombardia.

Nell'anno 2021 sono stati registrati complessivamente 121 milioni di passeggeri/anno (- 43% rispetto all'anno 2019 pre-pandemia). Nella prima metà del 2021, caratterizzata dal permanere delle limitazioni, non si sono mai superati i 380.000 viaggiatori/giorno, mentre a partire dall'autunno 2021 i numeri oscillano tra i 550.000 e i 600.000 viaggiatori/giorno circa, nel giorno feriale medio, ovvero indicativamente il 67-73% del valore pre-COVID.

E' interessante notare che, benché ovviamente caratterizzate da valori assoluti minori, le giornate del weekend hanno risentito in maniera più limitata della riduzione dei viaggiatori. Ad esempio, nell'estate 2021 il sabato e la domenica hanno rappresentato rispettivamente il 56% e il 43% del giorno feriale dello stesso periodo, mentre i viaggiatori del sabato e della domenica estivi pre-covid erano rispettivamente solo il 37% e il 28% di quelli feriali dello stesso anno.

Rilevazione	Fer	Sab	Dom	Sab su fer	Dom su fer
lug-19	640.000	300.700	229.400	47%	36%
lug-21	376.000	209.000	162.000	56%	43%
lug-22	509.000	197.000	158.000	Nd	nd

Fig. 4 - Il dato luglio 2022 risulta parzialmente utilizzabile per le rilevazioni fatte nei giorni feriali, mentre non è utilizzabile quello relativo alle giornate di sab e dom in quanto i rilievi coprono solo rispettivamente il 53% e il 33% del totale dei treni circolanti.

Il trend di ripresa della domanda non sistematica è quindi notevolmente superiore a quello evidenziato dalla domanda sistematica, rendendo l'impatto sulla diminuzione degli introiti meno che proporzionale alla riduzione del numero dei trasportati nell'ambito del sistema lombardo.

Inoltre, l'analisi dei dati a consuntivo delle vendite ha mostrato che non necessariamente la riduzione degli introiti è stata direttamente proporzionale alla riduzione dei viaggiatori feriali, in quanto quest'ultima è legata a comportamenti di smart working *parziale*: infatti, i normali abbonamenti hanno rapporti di convenienza tali da conservarne un utilizzo vantaggioso anche con 1 o 2 giorni di smart working settimanale.

Nell'anno 2022, i valori registrati di viaggiatori/giorno si sono attestati intorno ai 550.000/600.000 al giorno.

Al momento della redazione del presente documento il trend della domanda risulta ancora crescente e ci si aspetta una chiusura dell'anno 2023 con valori relativi al numero dei passeggeri ancora inferiori a quelli della situazione pre-COVID. Si precisa però che la stima dei ricavi da traffico lungo l'arco piano è stata sviluppata tenendo in considerazione l'incremento del ricavo medio unitario registrato negli ultimi anni. Tale fenomeno è spiegabile dall'aumento relativo ai viaggi effettuati con documenti di viaggio ordinari rispetto ai viaggi effettuati con documenti in abbonamento. Ciò è stato indotto in parte da un parziale cambiamento di abitudini nel sistema lavorativo soprattutto nei grandi centri urbani, ove l'inserimento in modo stabile dello smart working per uno o due giorni a settimana produce meno viaggi settimanali pur a parità di ricavo aziendale da abbonamenti. Il secondo fenomeno che si sta registrando in modo evidente è la modifica di attitudine nell'utilizzo del treno per motivazioni ulteriori agli spostamenti tradizionali casa-lavoro / casa-scuola.

Questo fenomeno, come meglio rappresentato di seguito, ha aumentato la quota di ricavi connessa a documenti di viaggio ordinari (unitariamente più remunerativi per l'impresa) rispetto alla quota prodotta dagli abbonamenti (che producono viaggi meno remunerativi per l'impresa).

L'insieme dei due fattori porta a un disallineamento tra il gradiente di crescita della curva mensile dei trasportati in relazione alla curva mensile degli introiti aziendali (che cresce più che proporzionalmente rispetto alla curva dei trasportati). Di questo fenomeno si è tenuto conto per la formulazione delle previsioni sui ricavi di mercato nel PEF. Esso è anche una delle motivazioni che ha indotto Regione Lombardia a dotare il contratto di servizio di un meccanismo che consente l'aggiornamento annuale della produzione e della relativa compensazione a preventivo per assecondare la dinamica della domanda, oltre che gestire eventuali ritardi/anticipi nel rilascio dei potenziamenti infrastrutturali, in funzione dei quali è stata definita inizialmente l'evoluzione programmata del servizio. Come evidenziato nei prossimi paragrafi, il Contratto di Servizio prevede la possibilità, secondo determinate condizioni, di una ripianificazione della produzione di alcune linee di offerta nonché una pianificazione di altre non inserite nel PEF.

Previsione domanda 2023-2033

Al fine di tarare il modello utilizzato per la stima della domanda e dei ricavi futura (rif paragrafo 3.3.1) e per valorizzarne i relativi parametri, nonché per orientare le scelte relative all'offerta di servizi, sono state effettuate alcune analisi sulla domanda e sull'interazione tra domanda ed offerta, da cui sono emerse le seguenti risultanze:

- La domanda di trasporto ferroviario è influenzata dalla frequenza dei servizi e dalla disponibilità del servizio durante l'arco della giornata nonché dal tasso di occupazione regionale. Non vi è evidenza empirica che il PIL regionale spieghi la domanda di trasporto meglio delle altre variabili sopra elencate e che il prezzo del servizio abbia un effetto determinante (la domanda è piuttosto rigida al prezzo).
- Nel periodo 2001-2019 la domanda ha sovra-performato rispetto all'offerta: all'aumento dell'offerta dell'1% è corrisposto mediamente un aumento della domanda di circa l'1,25-1,35%. L'elasticità della domanda all'offerta è inoltre cresciuta nel tempo: man mano che il potenziamento dell'offerta si è fatto tangibile e consolidato, la risposta della domanda si è fatta via via più importante. I dati di mobilità del 2020 (Fonte: *Google Analytics*) hanno mostrato una riduzione della domanda a causa della situazione pandemica ma nessuno shift modale permanente: ci si aspetta quindi che la quota modale del TPL post-COVID, non differisca di molto da quella pre-COVID. Restano ancora da valutare gli effetti di lungo periodo del fenomeno sopra descritto in relazione ai valori assoluti della domanda di trasporto a seguito delle modifiche delle abitudini dei viaggiatori, con particolare riferimento all'utilizzo dello smart working, fermo restando che lo smart working parziale (fino a 1-2 giorni a settimana) riduce il valore assoluto della domanda di trasporto ma non impatta necessariamente sugli introiti, in quanto non modifica le scelte di acquisto tra diverse tipologie di titoli di viaggio.

Oltre alla dinamica tendenziale della domanda, è stato ritenuto opportuno considerare i prevedibili impatti di tipo urbanistico ed infrastrutturale. Nel periodo di vigenza del contratto di servizio sono infatti programmati alcuni interventi di tipo urbanistico ed infrastrutturale da cui si stimano accelerazioni importanti del trend di crescita della domanda potenziale ferroviaria e di TPL. Tra questi, ad esempio: l'attivazione del nuovo polo sanitario di Sesto San Giovanni (Città della salute), del complesso multifunzionale MIND nell'area ex Expo ed il collegamento ferroviario con l'aeroporto di Orio al Serio. Di questi eventi si è tenuto conto nel PEF formulando previsioni che si ritengono ragionevoli alla luce degli atti regionali di programmazione. Non sono invece stati inseriti nel PEF - e saranno quindi da monitorare nei termini di possibili effetti sulla domanda e possibili relativi incrementi di offerta altri interventi quali: il nuovo sistema di accessibilità a Malpensa derivante dall'apertura della linea Malpensa - Gallarate/Sempione, l'attestamento della nuova linea S15 a Pioltello, il servizio alle funzioni che verranno inserite lungo la cintura sud nell'area di Porta Romana a Milano dopo la chiusura dei Giochi Olimpici del 2026.

Un ulteriore elemento che è stato considerato nel PEF e che ci si attende influenzerà la domanda potenziale è l'evento delle Olimpiadi invernali Milano-Cortina 2026. Oltre agli impatti considerati nel periodo dell'evento olimpico, analogamente a quanto accaduto a seguito di EXPO 2015, ci si aspetta che una parte dell'utenza che speriementerà in modo occasionale l'utilizzo dei servizi ferroviari per raggiungere i siti delle Olimpiadi possa orientarsi successivamente ad un loro utilizzo più frequente e sistematico. L'aspettativa è dunque sia per un incremento contingente della domanda nel periodo olimpico, sia per un suo parziale consolidamento negli anni successivi.

2.2. L'INFRASTRUTTURA FERROVIARIA E I PIANI DI SVILUPPO

L'infrastruttura ferroviaria su cui si appoggia il Servizio Ferroviario Regionale della Regione Lombardia si estende per circa 1950 km utilizzati dai treni regionali (escluse quindi le linee ad alta velocità) ed è costituita dalla rete RFI e dalla rete Ferrovienord, in rapporto di circa 5:1 per estensione: circa 1.630 km RFI e 320 km Ferrovienord. La rete è elettrificata a 3000 V c.c. tranne alcune singole aree a trazione diesel: una linea di Ferrovienord (Brescia-Edolo) e tre aree di RFI (due linee tra Monza, Como e Lecco, tre linee intorno a Pavia, e la Brescia-Parma). Il sistema di sicurezza è SCMT sull'intera rete, salvo una parte delle linee diesel, che usa SSC. Il sistema ETCS è in corso di applicazione su rete RFI, per ora sempre sovrapposto a SCMT.

Nel periodo di vigenza del Contratto di Servizio sono presenti rilevanti previsioni di miglioramento infrastrutturale, spesso orientate a risolvere lacune storiche nella rete o situazioni di performance critiche, che abiliteranno nell'arco di validità del Contratto importanti aumenti dei volumi di offerta ferroviaria regionale. Si segnalano in particolare i seguenti interventi infrastrutturali:

Linea/Tratta	Intervento	Società	Anno (completamento)
Rho-Gallarate	1° fase: quadruplicamento tra Rho e Parabiago	RFI	2026
Ponte San Pietro-Montello	parziale raddoppio da Curno a Bergamo	RFI	2026
Milano-Asso	Triplicamento Milano Affori – Cormano Cusano	FN	2023
Milano-Asso	Raddoppi Seveso – Camnago, Seveso – Meda	FN	2026
Milano-Asso	Raddoppio selettivo Arosio – Inverigo	FN	
Milano-Pavia	Quadruplicamento Milano Rogoredo – Pieve Emanuele	RFI	2026
Bergamo-Aeroporto di Orio	Nuova linea di accessibilità diretta all'Aeroporto	RFI	2026
Varese – Laveno	Raddoppi selettivi 1° fase Gemonio – Cittiglio	FN	2027
Varese – Laveno	Raddoppi selettivi 2° fase: Morosolo – Barasso	FN	2028
Milano – Genova	Terzo Valico e riassetto totale dell'offerta tra Regioni Lombardia, Liguria e Piemonte	RFI	2023-2026 (per fasi)
Como – Lecco	Elettrificazione linea e inserimento nel circuito transfrontaliero	RFI	2026
Brescia – Edolo	Raddoppio Brescia – Borgo San Giovanni e rinnovo e potenziamento sedi di incrocio	FN	
Brescia – Verona	Nuova linea AV con liberazione capacità linea storica entro il 2026	RFI	2026
Saronno – Seregno	1° fase nuova sede di incrocio	FN	

Linea/Tratta	Intervento	Società	Anno (completamento)
Saronno – Seregno	2° fase nuovo scavalco a Seregno con istituzione servizio pedemontano	FN	
Milano – Tirano e Colico – Chiavenna	Nuove sedi di incrocio e rinnovo e potenziamento di quelle esistenti	RFI	2025
Codogno-Cremona-Mantova	Raddoppio in più fasi, 1° fase: Piadena – Mantova	RFI	2026
Gallarate-Aeroporto di Malpensa e Sempione – Aeroporto di Malpensa (accesso da nord)	Nuova linea (Ferrovienord, di connessione a RFI).	FN/RFI	2025
Milano – Mortara	Raddoppio Albairate – Abbiategrasso	RFI	2026
Stazione di Bovisa	Aumento del 50% del numero di binari, indipendenza itinerari, scavalco radice sud, nuovi binari di attestamento radice nord	FN	
Chiusura stazione di Milano Porta Genova	Necessità di riattestamento a Milano Rogoredo della linea R31 e inserimento del servizio S16 in cintura sud	RFI	2027

Fig. 5 - Interventi infrastrutturali previsti sulla rete lombarda

Non per tutti questi upgrade infrastrutturali sono previsti nel piano di produzione del PEF attivazioni di nuovi servizi o il potenziamento di quelli previsti. Integrazioni potranno essere gestite negli adeguamenti annuali secondo le regole contrattuali in funzione del perseguimento degli obiettivi della programmazione regionale richiamata in precedenza (PRMT in particolare) e del rispetto degli impegni contenuti negli Accordi Quadro con i gestori delle infrastrutture, utilizzando meccanismi di flessibilità contrattuale.

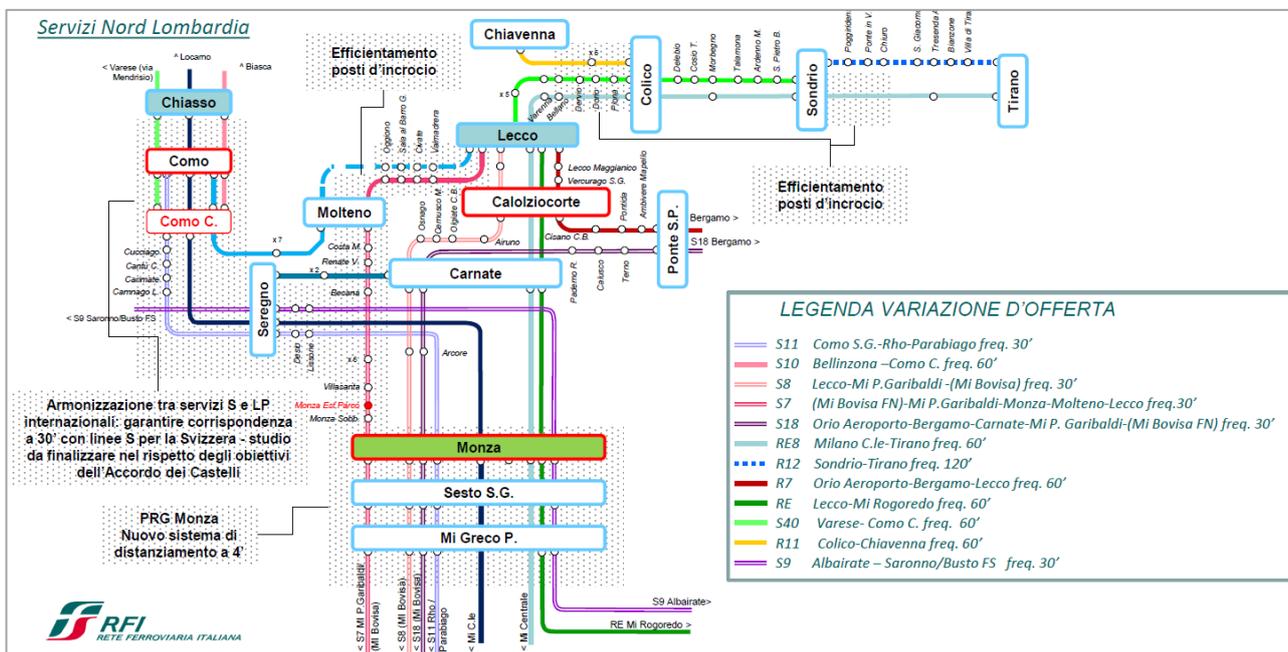
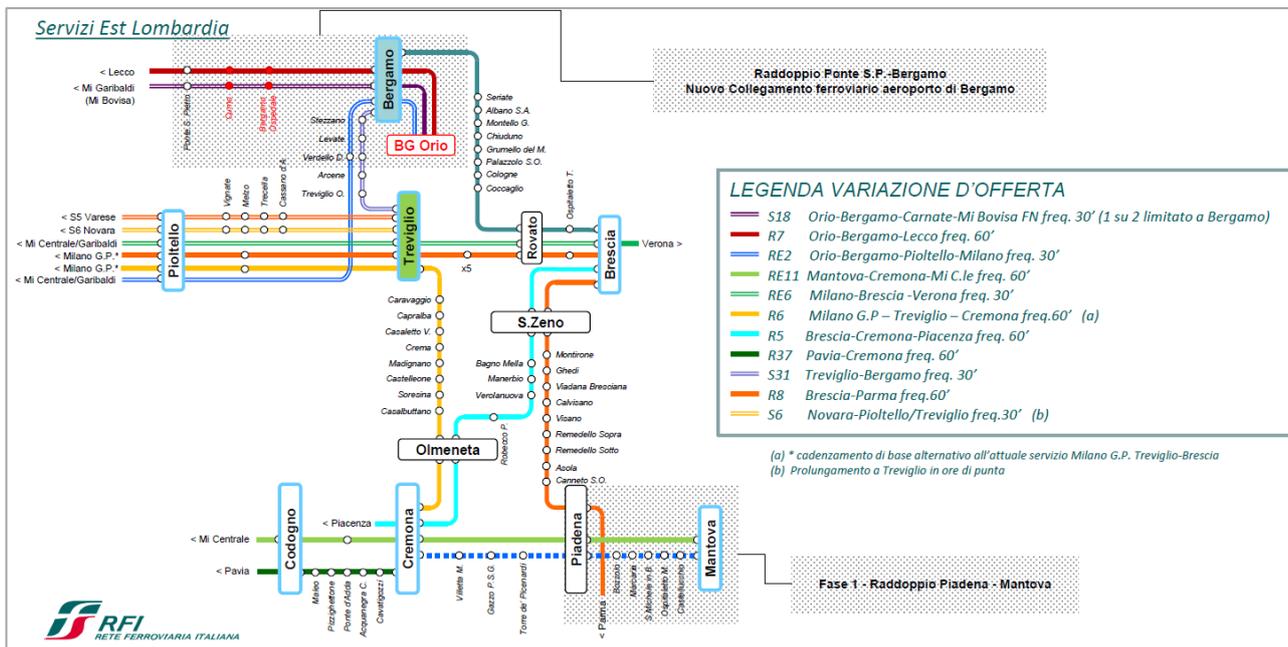
Il piano di sviluppo dell'offerta legata agli interventi indicati è stato infatti formalizzato da Regione Lombardia nell'Accordo Quadro sulla capacità ferroviaria della rete nazionale per la componente incidente su rete RFI e nel Contratto di Servizio per la Gestione dell'Infrastruttura ferroviaria di interesse regionale e locale in concessione a Ferrovienord S.p.A., per la componente incidente su rete regionale.

In entrambi i casi la capacità è regolata per i periodi di rispettiva competenza dei contratti sottoscritti, nonché, per i profili di competenza, nei rispettivi Piani Informativi di Rete (PIR).

Benché si tratti di potenziamenti significativi, quelli descritti costituiscono solo una delle componenti di sviluppo del sistema ferroviario, per il quale sono attualmente in fase di definizione ulteriori sviluppi nel medio-lungo periodo, verosimilmente oltre la scadenza del Contratto di Servizio.

Il piano della capacità prenotata sulla rete nazionale per i prossimi anni è rappresentato negli schemi dei servizi definiti in Accordo Quadro con il gestore della rete nazionale (fino all'anno 2028). Per la parte successiva dello sviluppo è attualmente in fase di istruttoria tecnica il lavoro che porterà entro l'anno 2024 alla sottoscrizione del successivo Accordo Quadro. La capacità sulla rete regionale è invece al momento fissata nella sua evoluzione fino

al 31.12.2027, data di scadenza dell'attuale contratto di servizio con Ferrovienord. Per tale ambito è stato attivato un lavoro congiunto per addvenire alla sottoscrizione di un Accordo Quadro anche con la rete regionale.



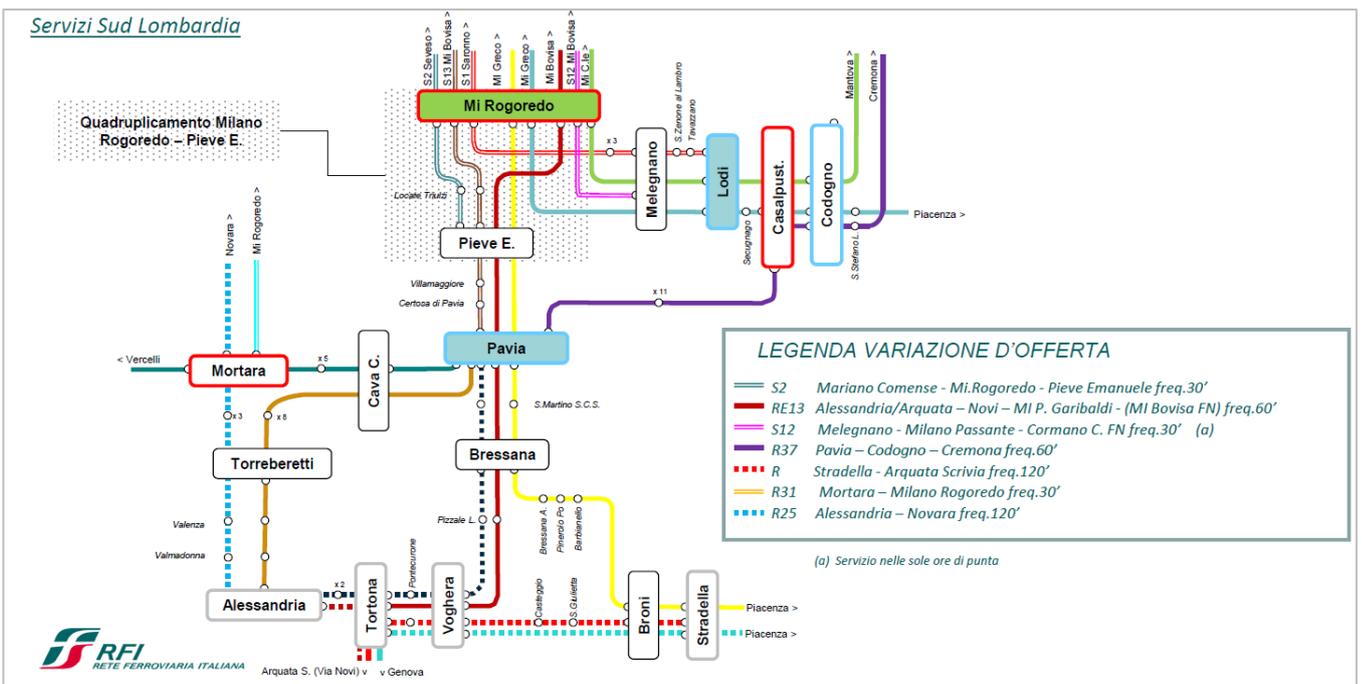
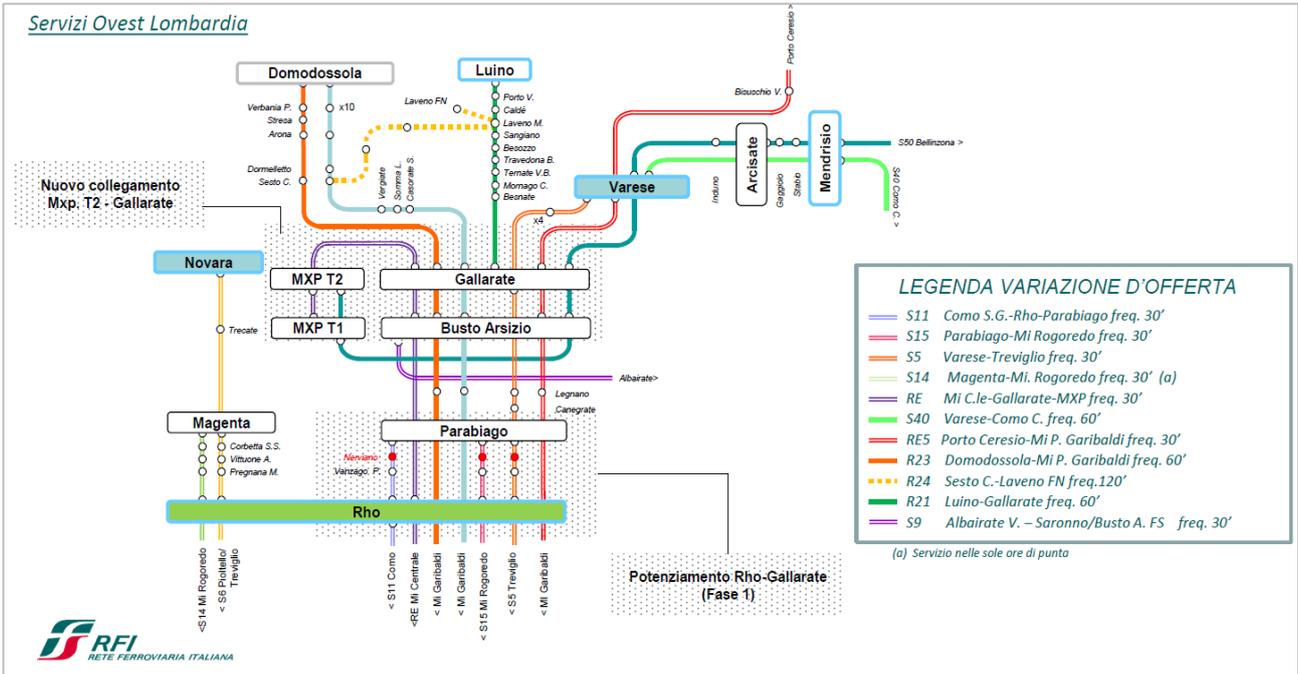


Fig. 6 - Estratti dall'allegato D all'Accordo Quadro tra Regione e RFI 2021-25

2.3. LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Dal punto di vista dell'offerta, il Servizio Ferroviario Regionale è attualmente articolato in un sistema strutturato e gerarchizzato formato da 34 linee regionali (R), 11 linee Regio Express (RE), 15 linee suburbane (S) e 2 linee attualmente principalmente dedicate all'accessibilità all'aeroporto di Malpensa (XP). I treni R sulle linee locali effettuano tutte le fermate sul territorio, i treni R convergenti sul nodo di Milano saltano tutte le fermate in ambito suburbano ed effettuano tutte le fermate nella tratta regionale successiva. I treni S coprono l'intera area metropolitana milanese collegandola con i principali poli di generazione degli spostamenti sistematici che la circondano effettuando tutte le fermate lungo il percorso. I Regio Express servono solo i centri principali sulle medie distanze. L'aeroporto di Malpensa è attualmente collegato sia con linee veloci dalle principali stazioni milanesi, Centrale, Mi P.ta Garibaldi e Cadorna (linee XP1 e XP2), sia con servizi regionali (linea R28).

Le linee S e le linee R sono oraristicamente coordinate nei nodi terminali dell'area suburbana. Le linee R e le linee RE sono coordinate sui nodi oraristici 00/30 del sistema RE.

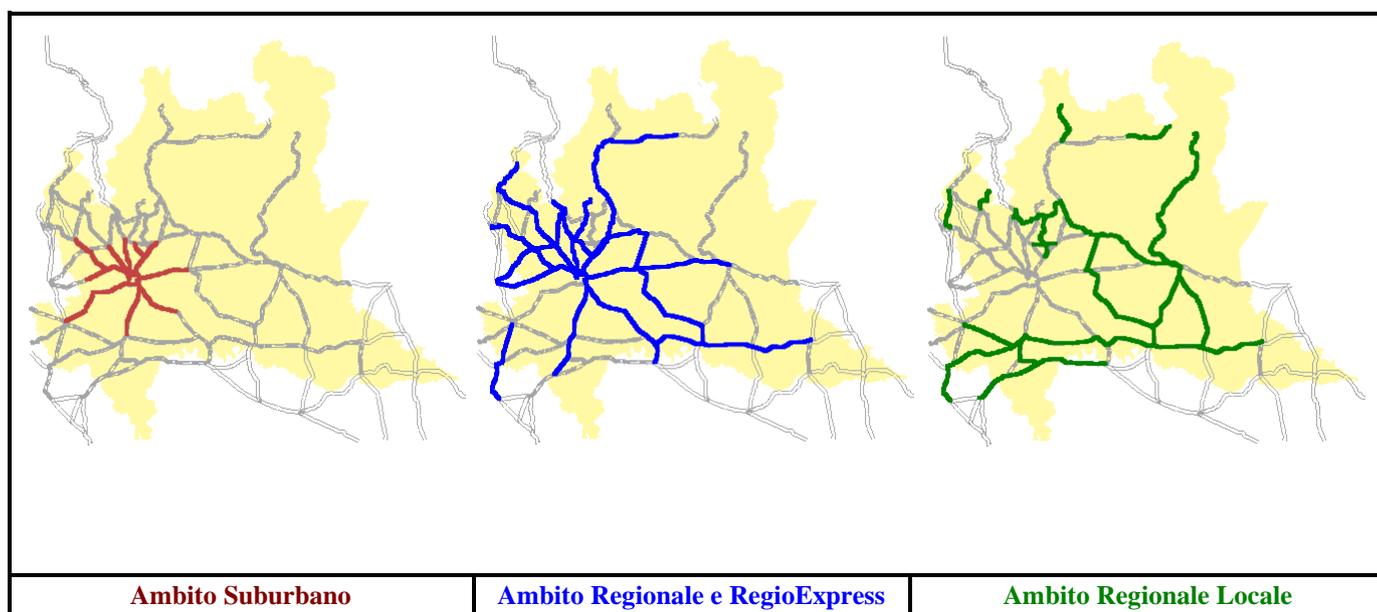


Fig. 7 - Estensione della rete regionale

È inoltre attivo un importante servizio di tipo transfrontaliero coordinato tra Regione Lombardia e il Cantone Ticino in Svizzera (linee S10, S30, S40, S50 e RE80) gestito attraverso la società TiLo (treni regionali Ticino-Lombardia), azienda posseduta al 50% dalle Ferrovie Federali Svizzere (FFS) e al 50% da Trenord. Ai fini del contratto di servizio, le tratte italiane del sistema transfrontaliero sono trattate nel Contratto di Servizio come qualsiasi altra linea regionale ad eccezione della linea S30, che sulla tratta italiana Luino – Pino Tronzano viene gestita da Ferrovie Svizzere sulla base di un accordo internazionale che ne norma la gestione. Per tale linea Regione Lombardia mette a disposizione di Trenord gli importi necessari a finanziare a Ferrovie Svizzere (FFS) la parte di servizio sul territorio italiano. I treni S30 sulla tratta Luino – Pino Tronzano sono inseriti nel Piano di Esercizio oggetto di Contratto e vengono trattati con le stesse modalità di tutti gli altri servizi del perimetro regionale. Il servizio della linea S50 è invece gestito

completamente da Trenord per l'intera tratta sul territorio italiano (Gaggiolo – Varese – Malpensa) e per tale tratta è interamente ricompreso nel Contratto di servizio alle condizioni economiche dello stesso. Sulla tratta Varese – Malpensa il servizio però gode di un finanziamento al 50% da parte del Cantone Ticino che riconosce direttamente a Regione Lombardia la quota annuale dovuta, come previsto dall'Intesa attualmente vigente tra Regione Lombardia e Cantone Ticino.

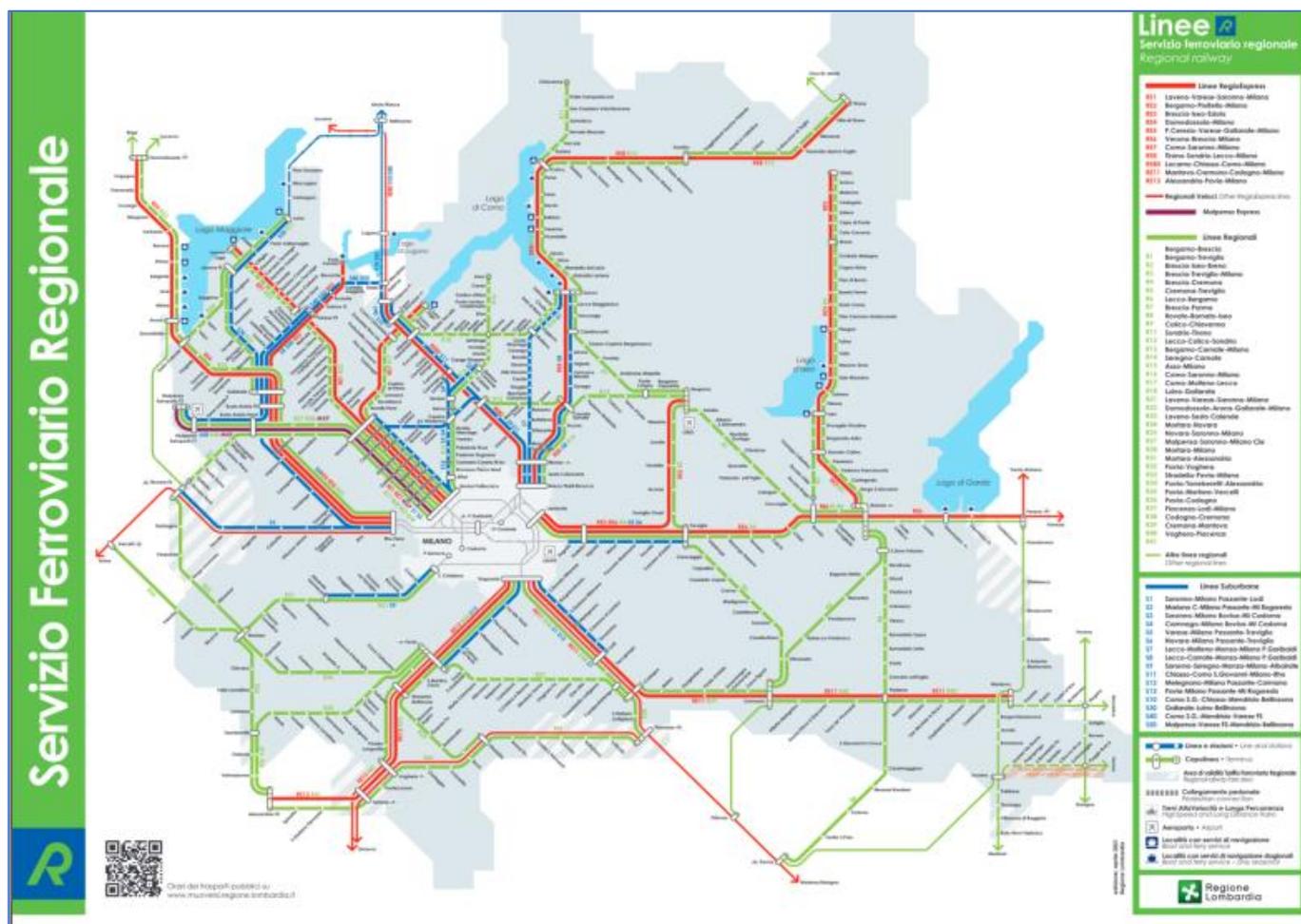


Fig. 8 - Mappa del Servizio ferroviario regionale disponibile sul sito istituzionale di Regione Lombardia

All'offerta regionale prodotta da Trenord, rappresentata in mappa, si aggiungono:

- l'offerta regionale prodotta dalle imprese delle altre Regioni che accedono comunque al nodo di Milano (Trenitalia per Piemonte e Liguria e Trenitalia TPER per Emilia-Romagna) principalmente concentrata sulle direttrici Milano – Torino, Milano – Genova, Milano – Bologna, Milano – Domodossola, Piacenza – Voghera, Alessandria – Novara;
- l'offerta oggetto di contratto di servizio con lo Stato ("servizi universali", segnatamente la rete Intercity), prevalente soprattutto sulla linea Milano-Genova;

- l'offerta a mercato, gestita dalle imprese ferroviarie a media e lunga percorrenza, nazionale, internazionale e ad alta velocità presente sulle linee degli assi est-ovest (Torino-Venezia), nord-sud (Milano-Bologna-Roma e Milano - Genova) e dei valichi di Chiasso (Gottardo) e Domodossola (Sempione).

Va rilevato che l'uso dei treni a mercato e del servizio universale da parte dei viaggiatori sistematici è limitato a poche relazioni interne, essenzialmente Brescia-Milano e Pavia/Voghera-Milano ed è oggi normato attraverso specifiche convenzioni tra Trenord e Trenitalia.

L'offerta regionale è strettamente connessa agli obiettivi pubblici stabiliti da Regione Lombardia nel proprio disegno di rete precedentemente descritto. Tale obiettivo di valore pubblico è perseguito da Regione Lombardia anche attraverso il lavoro congiunto e la sottoscrizione di specifici accordi tra Regioni e tra Stati (Intese internazionali Lombardia/Ticino e Lombardia/Grigioni) che permettono una evoluzione nel tempo ordinata e coordinata dei sistemi di competenza delle differenti amministrazioni.

La programmazione regionale per il nuovo contratto inoltre mantiene e consolida il modello di servizio basato sul cadenzamento, che ha permesso negli scorsi anni di ottenere gli importanti risultati di incremento dei passeggeri trasportati. L'offerta di servizi cadenzati nell'intero arco della giornata tiene inoltre conto delle proiezioni di una progressiva modificazione delle caratteristiche della popolazione che sta modificando orari e modalità di uso delle reti di trasporto con tendenza all'appiattimento delle ore di punta, ad un maggiore uso dei mezzi pubblici e ad una maggiore flessibilità negli spostamenti.

La produzione alla base del Contratto di Servizio è stata calcolata sulla base dell'industrializzazione di un piano di sviluppo progressivo del Servizio Ferroviario Regionale secondo una logica razionale e coordinata di strutturazione dei servizi che persegue le seguenti azioni:

- lo sviluppo e il consolidamento del sistema ferroviario nel suo complesso: completamento dei cadenzamenti delle attuali linee che ancora non offrono sistemi completi secondo gli standard definiti nel contratto stesso;
- il potenziamento della frequenza delle corse in base agli indici di affollamento e all'andamento della domanda potenziale delle singole linee nel rispetto delle maglie cadenzate;
- l'introduzione delle nuove linee suburbane di corto raggio ad integrazione delle frequenze e della capacità d'offerta sulle tratte più prossime al nodo di Milano fino alla realizzazione di intervalli di frequenza cumulata di 15' e 10' sui corridoi comuni rispettivamente a 2 e 3 linee Suburbane in ingresso sul nodo di Milano;
- l'introduzione di sistemi a caratteristiche suburbane anche in altre aree delle grandi conurbazioni del territorio regionale: aree insubrica, bresciana e bergamasca;
- la garanzia delle soglie minime di frequenza e degli archi di servizio su tutta la rete definite da Regione Lombardia nel Programma Regionale della Mobilità e dei Trasporti come standard di base per ogni tipologia;
- lo sviluppo dei servizi RE anche oltre i confini regionali secondo progetti condivisi dalla Lombardia con altre Regioni o con i confinanti Cantoni Ticino e Grigioni;
- il completamento dei cadenzamenti dei servizi RE secondo frequenza oraria dei sistemi oggi ancora fuori standard ed eventuale introduzione di nuove relazioni RE su alcune direttrici;

- la ridefinizione strutturata degli attestamenti di sistema di ciascuna linea, in particolare a Milano, secondo i piani di programmazione che Regione Lombardia sta elaborando con RFI, Ferrovienord e in accordo con il Comune di Milano;
- lo sviluppo delle relazioni a vocazione turistica, con periodicità stagionali, sulle relazioni dirette verso i mari, i laghi e le località di montagna (Liguria, Romagna, Toscana, territori alpini, laghi Verbano, Lario, Sebino e Garda).

Il sistema è stato progettato per permettere il progressivo incremento delle relazioni regionali effettuate con servizi diretti e il progressivo incremento della velocità commerciale in relazione ai potenziamenti dell'infrastruttura, finalizzata al miglioramento degli standard qualitativi quali puntualità ed affidabilità.

L'intero Sistema Ferroviario Regionale è strutturato attraverso la realizzazione e la valorizzazione dei reticoli dei sistemi cadenzati dei servizi secondo la simmetria zero dell'orario, condizione necessaria alla realizzazione dei nodi di corrispondenza tra servizi ferroviari e sistemi di TPL locale nonché per il coordinamento delle interconnessioni con i servizi di altri operatori.

2.4. LA TIPOLOGIA DI MATERIALE ROTABILE

La flotta di materiale rotabile attualmente in servizio è composta, da:

- treni di proprietà di Trenitalia noleggiati a Trenord (carrozze Doppio Piano, Piano Ribassato, Media Distanza, treni TAF e Vivalto), nonché automotrici ALn 668 ed elettromotrici ALe 582;
- treni di proprietà di FNM noleggiati a Trenord;
- treni di proprietà Trenord in quantità molto limitata;
- nuovi treni acquistati da Ferrovienord su mandato e con risorse di Regione Lombardia (TSR, GTW, Coradia, Flirt) entrati in servizio a partire dal 2007;
- nuovi treni del programma di acquisto di Regione Lombardia del 2017, per un totale di 214 convogli (87 già in servizio a gennaio 2023.), suddivisi in 123 "Caravaggio" Hitachi a due piani, 51 "Donizetti" Alstom a un piano e 30 "Colleoni" Stadler diesel.

Il programma di acquisto è stato definito nel 2017, d'intesa con l'impresa ferroviaria, inizialmente articolato su un totale di 176 treni, in base alla progressiva dismissione della flotta più vetusta (ALn 668, ALe 582 e tutte le carrozze ad eccezione di Vivalto e un sottoinsieme di Medie Distanze), con un incremento di circa il 10-15%, in termini di posti offerti. Successivamente, nel 2021, grazie a ulteriori finanziamenti, il totale è passato da 176 a 222 treni, per essere poi consolidato a 214 treni con DGR 7767 del 28/12/2022 in relazione alla previsione di un minor acquisto di n.8 treni Caravaggio. La medesima delibera ha altresì quantificato le ulteriori necessità di materiale rotabile per il prossimo decennio, in base all'apertura di nuove infrastrutture e al miglioramento della qualità per gli utenti – in

termini di maggiore frequenza e minore affollamento – e ha individuato alcune possibili fonti di finanziamento. In tale contesto, il minor numero di treni Caravaggio sarà recuperato con il prossimo programma di acquisto.

Regione Lombardia ha strategicamente scelto di finanziare interamente l'acquisto del nuovo materiale rotabile, favorendo e semplificando la contendibilità futura del servizio, avendo l'Ente affidante la disponibilità dei beni necessari allo svolgimento dei servizi. Con il completamento del programma di ammodernamento (i 214 treni citati, entro il 2025) oltre il 70% della flotta sarà sotto il diretto controllo di Regione, attraverso Ferrovienord, il gestore dell'infrastruttura regionale.

La consistenza complessiva della flotta risultante dagli attuali programmi di acquisto è riportata in tabella. Per il materiale più recente, confermato nel nuovo contratto di servizio, si indica la consistenza a regime, precisando la quota già in servizio a gennaio 2023 per i rotabili acquistati da Regione Lombardia per il tramite di Ferrovienord. Per il materiale obsoleto residuale (carrozze, automotrici ed elettromotrici) si riporta la consistenza attuale.

Materiale automotore o a composizione bloccata - situazione a regime (2025)							
<i>Programma</i>	<i>Rotabile</i>	<i>Proprietario</i>					<i>Totale</i>
		<i>FN</i>	<i>di cui oggi in servizio</i>	<i>FNM</i>	<i>Trenitalia</i>	<i>Trenord</i>	
Programmi precedenti	Vivalto				5		5
	TAF			26		9	35
Totale programmi precedenti				26	5	9	40
Programma 2007-2016 (completato)	Coradia	8		18	18		44
	Flirt	4		9			13
	GTW	28					28
	TSR	85		19			104
	Vivalto	4			5		9
Totale programma 2007-2016		129		46	23		198
Programma 2017 (in corso)	Caravaggio	97	55				97
	Colleoni	30	5				30
	Donizetti	41	27				41
Totale programma 2017		168	87				168
Piano Lombardia 2021 (in corso)	Caravaggio	26					26
	Donizetti	20					20
Totale Piano Lombardia		46					46
Totale generale		343	81	72	28	9	452
<i>Percentuale finale per proprietario</i>		<i>76%</i>		<i>16%</i>	<i>6%</i>	<i>2%</i>	<i>100%</i>

Carrozze, locomotive e altri rotabili - stato di fatto (inizio 2022)		
<i>Rotabile</i>	<i>Quantità</i>	<i>Note</i>
Media distanza	265	Parzialmente in via di dismissione
Piano ribassato	237	In via di dismissione
Doppio piano	75	In via di dismissione
Elettromotrici	92	ALe 582 e rimorchiate, in via di dismissione
Automotrici	64	ALn 668, in via di dismissione
Locomotive elettriche	105	E.464. Quantità a regime da dimensionare in base alla consistenza di carrozze Medie distanze e Vivalto

Nel periodo di vigenza contrattuale sono previsti inoltre gli ingressi di 14 convogli ad idrogeno, per i quali a dicembre 2020 FNM SpA ha sottoscritto un Accordo Quadro con Alstom e un primo Contratto Applicativo per 6 convogli ad idrogeno - strutturalmente analoghi ai Donizetti - per i servizi sulla tratta Brescia-Iseo-Edolo. Nel presente PEF sono compresi i costi di noleggio di 7 treni e i costi di gestione e manutenzione dell'intera fornitura di 14 treni in funzione della ipotesi di acquisizione di finanziamenti a parziale copertura dell'acquisto dei treni.

FNM SpA ha inoltre previsto un investimento di 15 treni ad alta capacità per sostituzione di composizioni di carrozze Media Distanza entro il 2026.

Nel definire i contenuti del nuovo contratto di servizio, si è verificato il dimensionamento della flotta rispetto all'offerta programmata nel contratto stesso, in considerazione della tempistica di consegna dei nuovi treni, e della crescita dei volumi di servizio offerto. Regione Lombardia, quindi, ha inteso verificare se e per quale estensione temporale nel corso del periodo di vigenza del contratto di servizio la flotta già acquisita ed in corso di acquisizione sia coerente con lo sviluppo dei servizi.

Più precisamente Regione Lombardia ha impostato un modello parametrico basato sulla curva di crescita dell'offerta. Il modello regionale, pur con alcune semplificazioni, gestisce sia le corse aggiuntive (rispetto al cadenzamento base di ogni linea), sia le doppie composizioni, e usa prudenzialmente una percentuale del 15% di mezzi non in turno (scorte, guasti, revisioni programmate). Nel modello della Regione le doppie composizioni sono calcolate tenendo conto di un tempo massimo di permanenza in piedi a bordo dei treni (load factor >100%) discretizzato in base al numero di fermate effettuate da ogni tipologia di prodotto treno (S, R e RE).

Le analisi svolte da Regione Lombardia hanno evidenziato l'adeguatezza del piano di acquisizione del materiale rotabile attuato almeno per tutta la prima metà della vigenza contrattuale. Nella seconda metà del periodo di validità del contratto, occorrerà valutare eventuali ulteriori investimenti in nuovo materiale rotabile finalizzati a:

- mantenere l'età media del materiale rotabile in uso per i servizi in Lombardia;
- garantire lo sviluppo di eventuali nuovi servizi ferroviari.

Per tali investimenti sono già delineabili alcune linee guida:

- il fabbisogno si concentra su treni per servizi di media distanza (ovvero in grado di coniugare capacità e confort);
- è opportuno rivolgersi a treni interoperabili (Italia-Svizzera) nonché senza limiti di circolabilità (gallerie, stazioni di confine, ecc.);
- in una prospettiva successiva, sarà altresì opportuno prevedere un treno con caratteristiche prettamente suburbane.

Di conseguenza, a fine 2022, Regione Lombardia ha fornito una prima quantificazione del nuovo programma di acquisto (DGR 7767 del 28/12/2022), da attuarsi durante la seconda metà del decennio, atto a garantire da un lato

alcuni fabbisogni specifici (treni interoperabili), dall'altro a elaborare un nuovo modello di treno, specificatamente destinato ai servizi di qualità a medio raggio, di tipo Regio Express.

3. PRINCIPALI ELEMENTI E RAZIONALI ALLA BASE DEL PEF

3.1. IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Il piano di sviluppo del programma di esercizio posto alla base del Contratto si fonda sulla pianificazione esplicitata da Regione Lombardia nei propri documenti programmatici, in particolare il Programma Regionale della Mobilità e dei Trasporti e l'Accordo Quadro sottoscritto tra Regione Lombardia e RFI e adeguata in virtù degli accadimenti ricollegati all'emergenza pandemica, come di seguito illustrato. Gli impegni contrattuali di sviluppo dell'offerta fanno inoltre riferimento a specifici impegni che Regione Lombardia ha assunto con i territori in sede di sottoscrizione di Accordi di Programma urbanistici o di sviluppo di infrastrutture e di Intese programmatiche internazionali sottoscritte con la Confederazione Elvetica (Intesa con il Cantone Ticino e Intesa con il Cantone dei Grigioni). Gli Accordi di programma maggiormente rilevanti per lo sviluppo dell'offerta ferroviaria sono invece quelli legati allo sviluppo della rete autostradale lombarda (che prevedono precisi impegni compensativi di sviluppo di offerta ferroviaria), l'Accordo Scali di Milano (che pianifica l'offerta di tutto il nodo per i prossimi anni), gli Accordi relativi agli sviluppi dell'area Mind (ex Expo Milano), nonché i modelli di offerta formalizzati alla base degli sviluppi infrastrutturali ferroviari elencati nel precedente paragrafo.

L'insieme degli impegni assunti da Regione Lombardia nei differenti strumenti di pianificazione è stato condensato nel PRMT e ha dato vita alle previsioni di sviluppo dell'offerta contenute nella preinformativa come impegno di produzione da eseguire nell'ambito dell'affidamento diretto in corso.

La preinformativa ha fissato un valore iniziale di produzione pari a 44.800.000 treni km (905.000 h di esercizio), di cui fino a un massimo di 1.500.000 km in modalità automobilistica sostitutiva. La crescita della produzione è stata declinata secondo le strategie delineate dal PRMT descritte nel precedente paragrafo 2.3 sinteticamente riassumibili in tre azioni di base:

- messa a regime della frequenza standard 30' sul sistema delle linee S e 60' sul sistema RE (30' su alcune linee selezionate) ed estensione delle linee RE in ambito interregionale;
- attivazione delle linee S aggiuntive di corto raggio previste dal PRMT ed estensione dei cadenzamenti delle attuali;
- attivazione dei servizi legati alle nuove infrastrutture precedentemente elencate.

La curva di crescita della produzione derivante da tale pianificazione è stata fissata in un range tra l'1% e il 4% annuo, con una produzione obiettivo di 53.000.000 treni*km annui, coerente con le previsioni del PRMT.

Si è dunque aperto un tavolo di lavoro continuativo con Trenord, finalizzato ad industrializzare la pianificazione regionale, con lo scopo di declinare, linea per linea e anno per anno, gli interventi specifici di sviluppo e modifica dell'offerta ferroviaria finalizzati a realizzare il progetto regionale nelle sue componenti industriali ed economiche essenziali per la loro declinazione nel PEF oggetto del Contratto di Servizio.

Senonché, l'emergenza pandemica e il connesso grave calo dei ricavi da traffico registrati sul SFR ha richiesto di considerare una possibile modifica al ribasso delle stime di crescita della domanda attesa nei primi anni di vigenza

del Contratto, e quindi un adattamento al ribasso delle stime di crescita dell'offerta, anche al fine di tener conto della riduzione di offerta avvenuta in modo contingente negli anni 2020/2021.

In definitiva, l'esigenza di tener conto dei ben noti effetti dell'emergenza pandemica ha comportato la modifica delle stime di produzione iniziali. L'impossibilità di determinare in modo certo e univoco la successiva evoluzione della curva di domanda viaggiatori e la connessa evoluzione della produzione ha portato a concepire quindi una struttura contrattuale che prevede una produzione sviluppata con riferimento ad una curva di domanda di ripresa post-covid, su cui è stato dimensionato il PEF, e la individuazione di ulteriori volumi di offerta (in coerenza con la produzione stabilita dal PRMT e dalla preinformativa), calibrati su una curva di domanda più ottimistica e su ulteriori sviluppi di infrastruttura, da attivarsi sulla base dei reali riscontri di domanda che si registreranno nei prossimi anni.

Il risultato finale del lavoro descritto ha portato quindi a definire il PEF contrattuale con un volume d'offerta inferiore di circa 3 mln di treni*km/anno a regime (che corrispondono ad una differenza di circa il 6% di produzione) rispetto ai volumi fissati dalla preinformativa, che limita per tutta la durata contrattuale la ripresa di alcuni dei servizi pre-covid, e considera però un'aggiunta delle componenti abilitate dalle nuove infrastrutture, il tutto secondo un'ipotesi annualmente in crescita come di seguito rappresentata:

2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
42.409.851	43.824.182	44.631.986	48.118.047	48.906.985	50.272.527	50.381.357	50.512.433	50.512.433	50.512.433	50.512.433

I volumi di offerta quantificati corrispondono a specifici progetti d'offerta dei servizi inseriti nel piano decennale di sviluppo, linea per linea e anno per anno. Tale produzione risulta completamente industrializzata e finanziata anche in termini di andamento dei ricavi ed è stata assunta come base contrattuale del PEF.

In termini sostanziali il piano prevede interventi di ripristino e allargamento dell'offerta ferroviaria a infrastruttura pressoché invariata nel periodo 2023 – 2025 compresi e attivazione di ragguardevoli quantità di produzione incrementale offerta sulle nuove infrastrutture via via rese disponibili dalle reti per il successivo periodo 2026 – 2033.

Dal punto di vista contrattuale sono definite le modalità gestionali – anche a fronte di una maggiore ripresa della domanda e di ulteriore disponibilità delle infrastrutture - per l'attivazione di volumi aggiuntivi di produzione oltre quanto definito a PEF e fino ai valori della preinformativa, tenuto evidentemente conto delle necessarie risorse a copertura e delle relative tempistiche necessari per dotarsi dei fattori produttivi.

Tale previsione, indicata come “produzione obiettivo pre-informativa” nel testo contrattuale prevede meccanismi di gestione del PEF posto alla base del contratto, da attuarsi, laddove tale ipotesi incrementale dell'offerta dovesse realizzarsi, in coerenza con le misure di regolazione previste nella Delibera ART n. 154/2019.

Il piano di offerta del contratto di servizio comprende anche l'evoluzione della componente di offerta ferroviaria gestita in modalità automobilistica. Tale evoluzione è stata sviluppata tenendo separate le singole componenti strutturali di offerta al fine di delineare per alcune di esse anche un possibile progressivo stralcio dal contratto ferroviario o un possibile riassorbimento con modalità ferroviaria nell'ambito dello sviluppo della produzione ferroviaria prevista dal contratto stesso.

La primaria differenziazione è stata operata separando i volumi in tre macrocategorie:

- 1) bus sostitutivi temporanei programmati per interruzioni e lavori programmati sull'infrastruttura (ricostruzione e potenziamento), con riferimento, ad esempio, alle linee Milano – Tirano, Milano – Mantova, Monza – Bergamo;
- 2) sostituzione di treni soppressi per eventi temporanei e non programmati/programmabili, applicando le regole contenute nel Piano di Intervento ex delibera ART n.16/2018;
- 3) bus integrativi del servizio ferroviario, previsti nel piano di produzione come componente di offerta bus strutturalmente presente con continuità nel piano di offerta lombardo.

Sulla prima componente sono state sviluppate proiezioni di offerta temporanea congruenti con le durate dei lavori attualmente dichiarate dai gestori delle infrastrutture (RFI e Ferrovienord), inserendo i relativi costi previsti già nel PEF alla base del contratto.

La seconda componente è stata gestita declinando la regolamentazione del Piano di Intervento allegato al Contratto nell'ambito di un appalto di disponibilità di riserve calde di bus in pronto intervento nelle casistiche specificate al Piano.

La terza componente è stata ulteriormente declinata in sotto ambiti che delineano possibili caratteristiche strutturali differenti dell'offerta inserita nel programma di esercizio oggetto di Contratto:

- servizi attualmente gestiti con autobus a causa della insufficiente disponibilità di materiale rotabile ferroviario in via di approvvigionamento (rif. DGR 999/2018). Per tale componente bus è previsto il ripristino in forma ferroviaria nell'arco di vigenza del contratto, sulla base del programma di fornitura del nuovo materiale rotabile acquistato da Regione Lombardia;
- servizi gestiti con autobus e che rimarranno tali per tutta la durata del contratto perché coprono fasce orarie di servizi in cui non c'è disponibilità di capacità da parte delle infrastrutture nazionale e regionale (fascia IPO sulle linee RFI, fasce notturne in cui le infrastrutture risultano chiuse);
- servizi gestiti con bus perché al momento non è stato possibile prevederne la gestione con modalità ferroviaria. Questa componente di offerta bus potrebbe essere riconsiderata con il gestore ferroviario nell'ambito di validità del contratto o diversamente affidata da Regione (direttamente o mediante altro soggetto) con procedura ad evidenza pubblica per appaltare tali servizi al di fuori del perimetro di pertinenza del contratto ferroviario. Nell'attuale versione del PEF il costo di questi ultimi servizi è conteggiato per l'intera durata del contratto, con la possibilità di scorporarlo per essere appaltato.

3.2. CRITERI PER LA REDAZIONE DEL PIANO ECONOMICO E FINANZIARIO

Nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettere a) e b), e all'Allegato del Regolamento (CE) 1370/2007, e agli articoli 17 e 19 del d.lgs. 422/1997 e delle misure regolatorie di cui alle delibere ART 120/2018 e 154/2019, la Regione Lombardia ha predisposto di concerto con Trenord il Piano Economico e Finanziario simulato (di seguito anche PEF) di programmazione della gestione del servizio di trasporto su rete ferroviaria regionale di persone in regime di Obbligo di Servizio Pubblico (di seguito anche OSP), che la Regione intende affidare a Trenord

per il periodo dal 1° dicembre 2023 al 30 novembre 2033. Sono state individuate le voci del costo di produzione necessarie per l'assolvimento di tutti gli obblighi definiti nel contratto di servizio in base a quanto indicato nell'articolo 4, paragrafo 1, lettera c) del regolamento (CE) n. 1370/2007, raccordandole con le analoghe voci di costo della nomenclatura del conto economico del bilancio, previste dall'articolo 2425 del Codice Civile secondo gli schemi di contabilità regolatoria come indicati in Annesso 5 ex delibera ART 154/2019.

Le compensazioni a copertura degli obblighi di servizio pubblico definite nel PEF (Allegato 3.A al CdS) sono determinate secondo i criteri previsti nella Misura 15 della Delibera ART 154/2019 e s.m.i. e all'Allegato al Regolamento (CE) 1370/2007 e nel rispetto dei criteri di contabilità regolatoria di cui al Titolo II della Delibera ART 120/2018.

Il PEF redatto prevede la riscossione diretta dei proventi da traffico da parte dell'Impresa Ferroviaria (contratto di tipo *net cost*).

Per le stime alla base del PEF sono stati presi in considerazione i dati consuntivati nel 2019 e, ove necessario, i dati relativi all'anno 2022. In particolare, il PEF recepisce le stime aggiornate circa le previsioni relative all'aumento in essere del costo delle materie prime e dei prodotti energetici (energia elettrica di trazione/carburanti) con impatto sugli anni oggetto del Contratto di Servizio. Va infatti tenuto conto che il contesto socioeconomico comporta una forte aleatorietà delle previsioni e le relative variazioni saranno normate secondo quanto definito nel Contratto di Servizio e quanto indicato nella Matrice dei Rischi (Allegato 3.B al CdS).

Fermo restando che il Contratto di Servizio ha validità dal 1° dicembre 2023 al 30 novembre 2033, nel presente Piano di Raggiungimento Obiettivi, al fine di rendere significativi i trend e rendere comparabili i dati, nella rappresentazione le annualità sono considerate per intero.

I costi sono stati stimati sulla base di ipotesi di un miglioramento dell'efficienza, tenendo conto dell'andamento dei prezzi al consumo per gli anni di durata dell'affidamento.

La previsione circa la dinamica inflattiva tiene in considerazione l'indice dei prezzi al consumo indicato per gli anni 2023-2026 nella Tavola II.3.B Prezzi del Documento di Economia e Finanza 2023 deliberato dal Consiglio dei ministri in data 11 aprile 2023. Per gli anni successivi al 2026 si è ipotizzato un livello di inflazione costante.

Anno	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Inflazione %	5,90%	2,80%	2,10%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%

Fig. 10 - Dinamica inflattiva utilizzata alla base del PEF

L'adeguamento del costo unitario del lavoro è riferito invece a valori programmati differenti indicati in seguito.

Il presente PRO fissa gli orizzonti temporali di riferimento per il raggiungimento e il monitoraggio degli obiettivi, definendo per ciascun anno l'indicatore di efficienza operativa e gli indicatori di efficacia ed efficienza come di seguito specificato.

3.2.1. Pertinenza dei costi e dei ricavi ed effetti di rete

I valori e le valutazioni inserite nel PEF sono “pertinenti” e relativi al perimetro dei servizi del contratto in oggetto, secondo quanto previsto dall’Autorità per la Regolazione dei Trasporti nella Delibera 154/2019.

Al momento della sottoscrizione del presente contratto, Trenord svolge anche attività per servizi non OSP (Servizi di Lunga percorrenza) in forza di un contratto di prestazione di service di trazione, condotta e scorta che Trenord fornisce alle società DB Bahn Italia S.r.l. e OEBB- Personenverkehr AG sull’asse ferroviaria del Brennero. Tale contratto ha fattori produttivi dedicati e componenti economiche separate in quanto i costi e ricavi afferenti a tali servizi vengono rilevati contabilmente in modo separato e identificato sia per gli overhead sia per le attività centralizzate.

Relativamente agli effetti di rete, così come definiti dalla Comunicazione della Commissione Europea sugli orientamenti interpretativi concernenti il regolamento (CE) n. 1370/2007, sono previsti effetti indotti connessi a servizi non oggetto del Contratto di Servizio di Trenord, erogati a favore di altre imprese ferroviarie e normati da contratti di Service.

Nello specifico Trenord svolge prestazioni in service (ad esempio: attività di scorta e condotta treno, noleggio materiale rotabile) per i servizi passeggeri che coinvolgono contratti di servizio di regioni limitrofe alla Lombardia (principalmente Piemonte e Liguria). Le prestazioni sono normate da contratti di fornitura con le relative imprese ferroviarie. Nei costi per servizi di terzi sono comprese le prestazioni acquistate da Trenord per svolgere servizi del Contratto di Servizio con Regione Lombardia. Le prestazioni attive verso altre imprese ferroviarie sono invece rappresentate negli schemi di PEF quali effetti positivi di rete indotti.

3.2.2. Attribuzione delle componenti economiche afferenti alle funzioni comuni

I costi e i ricavi dei servizi OSP sono imputati al Contratto di Servizio in funzione della contabilizzazione univoca sui Centri di Costo di competenza e secondo un modello di controllo con allocazione per processo industriale. I costi comuni per attività solo in parte riferibili ai servizi OSP sono allocati attraverso driver specifici.

La corretta e distinta separazione delle componenti economiche dei servizi OSP del contratto di servizio e dei servizi non OSP diversi è anche rappresentata e certificata annualmente negli schemi di rendicontazione contabile predisposti per le finalità previste dalla delibera ART 120/2018. In sede di predisposizione del CER la corretta attribuzione contabile delle componenti economiche dei servizi OSP sarà certificata a cura di Società di Revisione.

3.3. RICAVI DA BIGLIETTI

3.3.1. Andamento previsto per la domanda e contrasto all’evasione

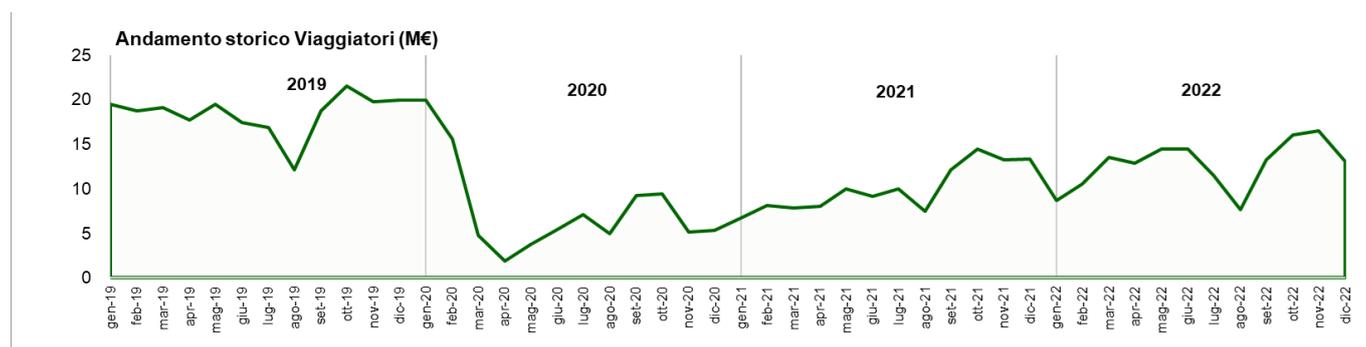
Come noto, la pandemia da COVID-19 ha modificato gli scenari produttivi, economici e sociali, nazionali ed internazionali a partire dal marzo 2020. Gli impatti maggiori sull’utenza si sono registrati durante il primo *lockdown* (marzo-maggio 2020) e nei mesi con le limitazioni di mobilità legati alle "zone" rosse e gialle (inverno 2020-2021); solo al primo lockdown si era accompagnato un drastico calo dell’offerta. Nei periodi successivi la riduzione di offerta

è stata più ridotta ed è via via ripresa, in particolare con la riapertura delle scuole. L'ultimo effetto marcato sull'offerta è stato quello legato alla indisponibilità di personale a causa della diffusione dei contagi a gennaio 2022. Nel corso del 2022 sono state rimosse tutte le limitazioni e le soggezioni per i viaggiatori e al momento attuale l'effetto della passata pandemia si rileva nella presenza di una quota di smart working (che impatta sull'utenza pendolare tipica del trasporto pubblico) e in una variazione delle abitudini di viaggio e della scelta modale, peraltro ben difficile da quantificare e valutare come irreversibile.

A livello economico, è evidente che il calo di utenza imposto dalle limitazioni alla mobilità ha inciso in maniera notevole sugli introiti da traffico: i mancati introiti, valutati con un metodo unico su base nazionale, sono stati interamente compensati dallo Stato per l'anno 2020 e soltanto in parte per l'anno 2021.

In tale contesto Trenord ha rafforzato il monitoraggio della domanda (anche giornaliero) per la valutazione dell'andamento del numero dei viaggiatori e dei relativi impatti. Il monitoraggio quotidiano del flusso dei viaggiatori trasportati ha inevitabilmente riflesso la situazione pandemica, le restrizioni alla mobilità e l'uso dello smart working, evidenziando una netta riduzione della domanda per l'anno 2020 (-57%) e per l'anno 2021 (-44%) rispetto ai passeggeri annui trasportati nel 2019. Anche per l'anno 2022 si sono registrati flussi mediamente inferiori rispetto al 2019, attestandosi complessivamente a circa -25%.

Fig. 11 - Sintesi mensile della domanda passeggeri Trenord (anni 2019-2022, Mln Viaggiatori)



Grazie al monitoraggio puntuale dei passeggeri e in considerazione delle indagini conoscitive e di analisi della propria domanda di mobilità, Trenord nel 2020 e 2021 ha messo a punto un modello di previsione e di simulazione della domanda attesa a partire da:

- gli effetti dei vincoli alla mobilità imposti durante l'emergenza pandemica;
- le attitudini individuali relative alla mobilità personale espresse nelle indagini conoscitive;
- le previsioni della presenza di specifici cluster di clienti (businessman, impiegato regolare, studenti, viaggiatore rilassato, cliente aeroportuale) nelle diverse linee per ciascun mese.

A valle di questi studi e approfondimenti Trenord ha proposto al tavolo di confronto con l'Ente affidante uno scenario di sviluppo della domanda a partire da due diverse fasi e modelli di previsione della domanda: Next normal (fino al 2023) e New normal (anni 2024-2033). Anche in considerazione dell'elevato grado di incertezza delle previsioni riguardanti la ripresa post pandemica e dell'intervenuta instabilità economica, Regione Lombardia ha ritenuto di proporre la decorrenza del nuovo contratto di servizio a dicembre 2023 in modo da poter meglio consolidare le

previsioni di domanda. Si è così potuto disporre di rilevazioni sui passeggeri trasportati e sui ricavi da traffico nei mesi del 2022 successivi al termine del periodo emergenziale (31 marzo 2022), con la possibilità di operare ulteriori aggiustamenti fino alla primavera del 2023. Le Parti hanno quindi convenuto di procedere all'aggiornamento del modello proposto da Trenord integrandovi i dati consuntivi della ripresa del traffico nel 2022, oltre che alcune revisioni ai trend degli anni successivi derivanti dal confronto tecnico. Quanto ottenuto in termini di previsione di traffico (numero di viaggiatori) è stato poi tradotto in ricavi tariffari applicando valori unitari che tengono conto delle differenze tra le linee conseguenti alle distanze percorse ed al mix tariffario (incidenza di abbonamenti e di titoli di viaggio di corsa semplice). Per tenere conto delle dinamiche conseguenti alla pandemia, si è introdotta un'evoluzione del mix tariffario negli anni che vede progressivamente ridursi, senza però annullarsi, la maggiore incidenza dei titoli di viaggio di corsa semplice rispetto agli abbonamenti che è stata rilevata negli ultimi mesi dell'emergenza e nel corso del 2022 durante la progressiva ripresa del traffico.

I risultati di queste elaborazioni hanno dato origine alla stima di evoluzione dei ricavi da traffico riportata nel PEF.

Di seguito maggiori dettagli sulle ipotesi contenute nel modello previsionale a partire dal modello di stima della domanda per gli anni dal 2024 che è stato sviluppato attraverso:

- a) L'andamento di crescita tendenziale per tipologia di linea: per ciascuna linea è stata applicata una crescita della domanda coerente con i trend storici osservati, al netto di importanti incrementi di offerta e/o eventi esogeni esterni, e differenziata per aree e tipologie di servizio. Il calcolo della crescita tendenziale è stato definito in base al tasso di crescita annuale delle diverse tipologie di servizio ponderate per linea del periodo 2016-2019;
- b) L'impatto sulla domanda di eventi esogeni e/o scelte di tipo amministrativo/politico previsti nel periodo di contratto, quali attrattori/generatori di domanda. Sono stati considerati i seguenti principali eventi impattanti la domanda di mobilità:

<i>Evento</i>	<i>Anno di riferimento</i>
Blocco Veicoli Euro 6 – Milano	2027-30
Olimpiadi Milano-Cortina	2026
Apertura collegamento Orio al Serio	2026-30
Apertura Mind	2024
Città della salute – Milano Sesto	2024
Nuovo polo commerciale Segrate	2025

- c) L'interazione Domanda-Offerta, per la quale vengono valutati gli incrementi di domanda che potrebbero generarsi a fronte dell'attivazione di nuove relazioni e/o incrementi di offerta su relazioni esistenti. Sono stati definiti due effetti delle variazioni di offerta sulla domanda di mobilità: i potenziamenti dell'offerta esistente (es. maggiore capacità offerta: interventi che producono una redistribuzione della domanda attuale e hanno

come effetto un miglioramento del livello di servizio) e gli incrementi di offerta su nuove relazioni (es. attivazione nuove linee o nuove relazioni che generano nuova domanda).

La proiezione della domanda al 2033 effettuata secondo queste ipotesi, tenuto conto dello sviluppo dei posti-km offerti in coerenza con lo sviluppo della flotta, prevede un load factor a regime pari a 27% (media intera giornata) e un volume complessivo dei viaggiatori di 272 milioni all'anno 2033, equivalenti ad oltre un 1 milione di viaggiatori giorno/feriale.

Di seguito tabella e rappresentazione grafica dello sviluppo dei viaggiatori.

Domanda	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
(Mio.pax)	182	188	199	216	227	238	250	257	266	272	272

Fig. 12 - Andamento domanda viaggiatori (mln pax)

Nel periodo di vigenza del Contratto di Servizio, Trenord si impegna a proseguire l'azione di contrasto del fenomeno dell'evasione e dell'elusione tariffaria mediante un piano che si pone l'obiettivo di riduzione del 50% del tasso di evasione in 10 anni.

Complessivamente, il PEF individua i Ricavi operativi attesi a copertura degli OSP, tenendo conto:

- o delle previsioni di domanda sopra richiamate derivanti da più cause: recupero post pandemia, trend storici di crescita del traffico, nuovi generatori di traffico per interventi di tipo territoriale e regolatorio (restrizioni al traffico privato), domanda aggiuntiva conseguente all'attivazione di nuovi servizi, anche a seguito di potenziamenti infrastrutturali;
- o di un trend positivo di incremento dei ricavi per effetto di manovre tariffarie di Regione Lombardia e di altri Enti regolatori, quali l'introduzione della validità giornaliera dei titoli di viaggio deliberata nel 2022,
- o l'introduzione di tariffe integrate STIBM su tutti i bacini regionali e conseguente adeguamento delle tariffe integrate IVOL/IVOP da parte di Regione Lombardia in concomitanza con l'attivazione degli STIBM di cui al punto precedente;
- o dalle azioni di contrasto all'evasione/elusione tariffaria.

3.3.2. Ipotesi tariffarie

Il sistema tariffario definito nel Regolamento regionale n.4/2014

La materia della tariffazione del trasporto pubblico, applicata anche ai servizi ferroviari, è normata dal Regolamento regionale n.4/2014.

Il regolamento disciplina un *Sistema Tariffario Integrato Regionale (STIR)*, la cui implementazione si svilupperà nell'arco del periodo contrattuale, e che si compone di 3 elementi:

- 1) i **Sistemi Tariffari Integrati dei Bacini di Mobilità (STIBM)**, che prevedono l'integrazione tra tutti i servizi di trasporto, compresa la ferrovia, all'interno dei bacini di competenza delle Agenzie per il TPL (parte II del regolamento);
- 2) un **Sistema Tariffario Integrato Lineare** chilometrico (**STIL** – parte III del regolamento) che si applica a tutti gli spostamenti tra bacini di mobilità e che prevede anche obblighi di emissione di titoli cumulativi scontati con i STIBM;
- 3) l'integrazione di scala regionale tra tutti i servizi di TPL, (**TIR** – parte IV del regolamento) già vigente dal 2011, tramite i titoli **Io Viaggio Ovunque in Lombardia**.

L'ambito di validità del STIR è definito da Regione Lombardia, tramite apposito decreto dirigenziale, e ricomprende le estensioni tariffarie della tariffa ferroviaria regionale.

In capo al gestore dei servizi ferroviari in Lombardia vi è l'obbligo contrattuale di garantire accordi commerciali per rendere valido il STIR sui servizi ferroviari di competenza di altre Regioni nell'ambito dei confini di STIR.

Al sistema regionale lombardo si aggiungono:

- il sistema di tariffazione transfrontaliero, coordinato con il Cantone Ticino, che garantisce una tariffa unica e integrata tra Lombardia e Ticino su una serie cospicua di coppie O/D tra i due territori, attualmente ottenuto come sommatoria cumulativa delle tariffe STIL in ambito Lombardo e delle tariffe della Comunità Tariffale Arcobaleno in Cantone Ticino.
- il sistema di tariffazione sovraregionale, che garantisce l'acquisto di biglietti regionali integrati tra più regioni, normato dagli atti della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome.
- il sistema di tariffazione per l'accesso all'aeroporto di Malpensa

Il sistema tariffario attualmente in vigore

Ad oggi, il sistema tariffario vigente sui servizi ferroviari è così composto:

1. Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità Milano e Monza Brianza (STIBM Milano – Monza Brianza): introdotto da ottobre 2019, è applicato all'area corrispondente al territorio della Città Metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza. Le tariffe sono calcolate in base al numero di zone attraversate, così come definite sulla base dell'Intesa tra Regione e Agenzia per il TPL di Milano-Monza-Lodi-Pavia approvata nel settembre 2019. L'adeguamento annuale delle tariffe è determinato dall'Agenzia per il TPL competente. All'interno dell'area d'integrazione esistono solo titoli di viaggio integrati. Il riparto degli introiti è, ad oggi, definito all'interno di un accordo tra Comune di Milano e Trenord, che può essere rivisto con cadenza annuale nell'ambito di quanto stabilito dalla suddetta Intesa tra Regione Lombardia e Agenzia per il TPL sottoscritta il 30 settembre 2019.

2. Sistema Tariffario Integrato Lineare (STIL), al di fuori dell'area dello STIBM di Milano-Monza e per gli spostamenti tra questa area e il resto della Lombardia, è un sistema chilometrico con fasce tariffarie di 5 km fino a 40 km e, di 10 km fino a 100 km e successivamente con fasce tariffarie di 20 km, le cui tariffe sono determinate e

adeguate da Regione Lombardia. Tale sistema tariffario in prospettiva sarà sostituito dagli STIBM nell'area dei bacini di mobilità.

3. Io Viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL), titolo che corrisponde al titolo della tariffa integrata regionale TIR, è riconosciuto da tutte le aziende di TPL regionali, nelle forme: giornaliero, plurigiornaliero, settimanale, mensile, trimestrale e annuale. La tariffa è definita da Regione Lombardia. Il riparto degli introiti di IVOL è attualmente definito da accordo tra le aziende di trasporto integrate.

4. Io Viaggio Ovunque in Provincia (IVOP), titolo a zona "piatta" valido su tutto il territorio di una Provincia, la cui tariffa è determinata e aggiornata da Regione. Attualmente e nelle more dell'introduzione dei STIBM è l'unica integrazione valida sui servizi ferroviari e TPL vigente in tutti i bacini di mobilità, eccetto Milano e Monza e Brianza. Tali titoli di viaggio sono destinati a essere eliminati con l'introduzione dei STIBM (così come già avvenuto per IVOP Milano-Monza). Il riparto degli introiti di IVOP è definito da accordo tra le aziende di trasporto integrate.

4. Il titolo mensile Treno-città, cumulato, la cui tariffa è data dal mensile ferroviario, più il mensile urbano dei capoluoghi, scontato del 30%. Il Treno-città non è commercializzato nel territorio integrato nel STIBM Milano-Monza. Altri titoli cumulativi di cui al r.r. 4/2014 art. 15 comma 4, saranno introdotti con le tempistiche previste dal regolamento stesso.

5. titoli transfrontalieri, normati da specifiche condizioni di trasporto integrate con il sistema Arcobaleno di Cantone Ticino.

6. titoli sovraregionali, normati dalla Conferenza delle Regioni.

L'adeguamento delle tariffe: il meccanismo del price-cap

L'adeguamento annuale delle tariffe è descritto dall'art. 26 del regolamento e prevede un **meccanismo di price-cap** che lega l'adeguamento all'inflazione (media tra FOI generale e trasporti), a indicatori di qualità del servizio definiti da Regione e Agenzie per i sistemi tariffari di competenza (indicatori da scegliere tra quelli previsti dal citato art. 26 e da condividere con le Conferenze locali del TPL previste dalla L.R. 6/2012), ed è di competenza:

- di Regione Lombardia, per quanto riguarda STIL, IVOL, IVOP;
- delle Agenzie per il TPL per i STIBM.

Il meccanismo di price-cap attuale prevede che gli obiettivi di qualità siano valutati considerando le performance di tutte le aziende cui si applica la tariffa.

Le ipotesi tariffarie all'interno del PEF

a. Implementazione degli STIBM

In coerenza con le attuali disposizioni della l.r. 6/2012, è previsto che gli STIBM siano introdotti entro il 2026 per tutti i bacini di mobilità.

Sulle base delle proposte presentate dalle Agenzie per il TPL ad oggi agli atti, l'implementazione degli STIBM prevede aumenti medi del biglietto ordinario ferroviario nell'ordine del 10% e degli abbonamenti ferroviari tra il 25 e il 50%, che determinano le ipotesi di incremento di introiti attualmente inserite nel PEF.

b. Il price-cap

Nello sviluppo del PEF, al fine di tenere conto del meccanismo del price-cap, la stima dei ricavi da traffico tiene in considerazione: per l'anno 2023, l'importo della rivalutazione previsto dalla Delibera regionale 11/6623 del 4 luglio 2022; per gli anni successivi al 2023, gli adeguamenti annuali a tutte le tipologie tariffarie pari al 75% del tasso di inflazione utilizzato alla base del PEF, ovvero l'IPCA (per maggiori dettagli si veda il paragrafo 3.2. Criteri per la redazione del piano economico e finanziario). La percentuale di adeguamento all'inflazione applicata ai ricavi da traffico è quindi di seguito rappresentata.

Anno	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Inflazione % Rdt	2,34%	2,10%	1,58%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%

Fig. 13 - Percentuale adeguamento inflazione Ricavi da Traffico (%)

Il riconoscimento dell'aumento tariffario è condizionato al rispetto degli indicatori di qualità secondo regolamento regionale con la metodologia di calcolo prevista dal contratto.

c. Validità giornaliera del titolo

Nel corso del 2022 Regione Lombardia ha completato l'iter normativo per consentire l'introduzione della validità giornaliera, ovvero l'utilizzo del titolo di viaggio esclusivamente nel giorno prescelto al momento dell'acquisto, per i biglietti ordinari ferroviari di cui all'art. 31 comma 4 bis del r.r. 4/2014.

La validità giornaliera sarà introdotta previo adeguamento dei canali di vendita ed effettuazione di una campagna di comunicazione all'utenza da parte di Trenord, ai sensi dell'art. 31 comma 4 ter del r.r. 4/2014. Nel PEF sono già stimati i maggiori introiti a seguito dell'introduzione della validità giornaliera avendo Regione Lombardia completato l'attività di competenza.

d. Adeguamento IVOL

L'adeguamento IVOL è previsto secondo quanto disposto dal regolamento r.r. 4/2014 art. 41 comma 3, che prevede un aumento straordinario delle tariffe TIR nella misura massima del 4% per ciascun bacino in cui si completa l'avvio degli STIBM di competenza e sino al raggiungimento della misura massima del 20% complessiva a seguito del completamento dell'introduzione di tutti gli STIBM.

Complessivamente l'andamento dei ricavi da traffico, e delle relative componenti, previsto negli anni di vigenza del Contratto è di seguito rappresentato.

Fig. 14 - Ricavi da Traffico per componente con inflazione (M€)

Componenti Ricavi da Traffico M€	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Inflazione	8,0	15,6	22,6	30,4	39,2	48,8	59,9	70,6	82,6	94,8	104,3	576,7
Antievasione	5,2	7,0	7,6	7,6	7,2	6,7	6,3	5,8	5,3	4,9	4,9	68,4
Validità giornaliera	6,4	6,7	7,1	7,7	8,1	8,5	8,9	9,2	9,6	9,9	9,9	91,9
STIBM	0,0	0,0	0,0	17,1	18,0	18,8	19,9	20,6	21,4	22,1	22,1	160,0
Adegumento IVOL	0,0	0,0	0,0	5,0	5,3	5,5	5,8	6,0	6,3	6,5	6,5	46,9
Domanda	330,3	336,4	356,2	367,0	390,6	412,9	440,2	458,7	479,2	496,4	496,4	4.564,3
Totale	349,9	365,7	393,5	434,8	468,3	501,2	541,1	571,0	604,4	634,5	644,0	5.508,3

Nella voce “Altri ricavi e proventi inerenti al servizio” dello schema 3 del PEF sono altresì indicati i ricavi relativi alle provvigioni attive.

Si precisa che il PEF è stato sviluppato tenendo in considerazione le seguenti agevolazioni sul territorio regionale già attualmente attive o in previsione durante il periodo di vigenza dello stesso:

- Agevolazione per le forze dell'ordine sulla base di protocolli d'intesa annuali
- Agevolazione per le forze armate sulla base di protocolli d'intesa annuali
- Gratuità e agevolazioni - attualmente vigenti - per bambini, ragazzi (Io Viaggio In Famiglia), anziani, invalidi e diversamente abili (IVOLA)
- Gratuità trasporto biciclette
- Scontistica per gruppi - comitive – scolaresche già in essere

3.4. COSTI DI PROCESSO

Di seguito è riportata la descrizione di ciascuna voce dei costi inseriti nel PEF. I costi in esame si riferiscono alle attività OSP di Trenord e tengono conto delle quote afferenti ad attività che Trenord riceve o espleta “in service” per servizi di altre società di trasporto ferroviario (ad esempio: attività di scorta e condotta treno, noleggio materiale rotabile).

Ove pertinente, i costi del personale sono stati separatamente evidenziati nei costi del processo preso di volta in volta in esame.

Nella tabella di seguito si riportano le voci di costo che, nell'arco temporale del PEF, si sviluppano in funzione della variazione della produzione, dell'efficientamento atteso dei processi, del tasso di inflazione e del CCNL.

Costi di Processo (Mln €) (Escluso Noleggio, Incluso Pedaggio)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Condotta	108	115	119	128	134	138	141	144	147	150	153
Scorta	91	95	99	106	109	114	117	119	122	124	126
Gestione e Circolazione	229	238	242	255	253	258	259	260	261	261	262
<i>di cui Accesso Infrastruttura (Pedaggio, Energia Elettrica,</i>	<i>177</i>	<i>179</i>	<i>182</i>	<i>194</i>	<i>197</i>	<i>202</i>	<i>202</i>	<i>203</i>	<i>203</i>	<i>203</i>	<i>203</i>
Manovra	14	15	15	15	15	16	16	16	17	17	17
Manutenzione	197	207	207	223	231	241	245	248	252	257	264
<i>di cui Pulizia Materiale Rotabile</i>	<i>35</i>	<i>37</i>	<i>38</i>	<i>42</i>	<i>44</i>	<i>46</i>	<i>47</i>	<i>48</i>	<i>49</i>	<i>50</i>	<i>51</i>
Processi Commerciali	52	54	57	60	60	59	61	62	64	66	68
Altri processi	51	54	56	59	60	62	63	63	64	65	67
Totale	742	778	794	846	862	887	901	913	926	940	956

Fig. 15 - Costi di processo 2023-2033

Costi di Processo (Escluso Noleggio, Incluso Pedaggio)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Cagr 23/33
CONDOTTA	108	115	119	128	134	138	141	144	147	150	153	3,50%
Costo del Lavoro	92	99	103	111	116	120	122	125	128	130	133	
Altri Costi Operativo	16	16	17	18	18	18	19	19	19	20	20	
SCORTA	91	95	99	106	109	114	117	119	122	124	126	3,37%
Costo del Lavoro	75	78	82	88	91	96	98	100	102	104	106	
Altri Costi Operativo	16	16	17	18	18	19	19	19	20	20	20	
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	229	238	242	255	253	258	259	260	261	261	262	1,36%
Costo del Lavoro	8	8	8	9	9	10	10	10	10	10	11	
Accesso infrastruttura (Pedaggio, Energia Elettrica, Acc.ri)	177	179	182	194	197	202	202	203	203	203	203	
Altri Costi Operativo	44	50	52	52	47	47	47	47	47	48	48	
MANOVRA	14	15	15	15	15	16	16	16	17	17	17	2,33%
Costo del Lavoro	11	12	12	12	13	13	13	13	14	14	14	
Altri Costi Operativo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
MANUTENZIONE	197	207	207	223	231	241	245	248	252	257	264	2,94%
Costo del Lavoro	41	47	47	47	47	47	47	47	48	48	49	
Servizi di Pulizia Materiale Rotabile	35	37	38	42	44	46	47	48	49	50	51	
Altri Costi Operativo	122	124	122	134	140	148	150	153	156	159	164	
PROCESSI COMMERCIALI	52	54	57	60	60	59	61	62	64	66	68	2,60%
Costo del Lavoro	27	28	28	29	30	31	31	32	33	34	34	
Altri Costi Operativo	26	27	28	31	30	28	30	30	32	33	33	
ALTRI PROCESSI	51	54	56	59	60	62	63	63	64	65	67	2,72%
Costo del Lavoro	35	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	
Altri Costi Operativo	16	17	18	19	20	20	21	20	20	21	21	
TOTALE	742	778	794	846	862	887	901	913	926	940	956	2,57%

Fig. 16 - Costi per processo e natura (2023-2033)

I costi, come descritto nel punto 3.2, tengono conto della dinamica inflattiva prevista, degli aumenti per i rinnovi del CCNL nonché dell'incremento medio annuo di produzione pari a circa l'1,8%.

Nella successiva tabella si rappresentano i costi di processo non rivalutati all'inflazione e al CCNL.

Costi di Processo (Escluso Noleggio, Incluso Pedaggio)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Cagr 23/33
CONDOTTA	105	108	109	115	117	119	119	119	119	119	119	1,28%
Costo del Lavoro	90	93	94	99	102	103	103	104	104	103	103	
Altri Costi Operativo	15	15	15	16	15	15	16	16	16	16	16	
SCORTA	88	89	90	95	96	98	99	99	99	99	99	1,19%
Costo del Lavoro	72	74	75	79	80	82	82	83	83	83	83	
Altri Costi Operativo	16	15	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
GESTIONE E CIRCOLAZIONE	227	234	238	250	248	253	254	254	254	254	254	1,14%
Costo del Lavoro	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
Accesso infrastruttura (Pedaggio, Energia Elettrica, Acc.ri)	177	179	181	193	196	201	202	202	202	202	202	
Altri Costi Operativo	42	48	49	49	44	44	44	44	44	44	44	
MANOVRA	13	14	14	14	13	0,16%						
Costo del Lavoro	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
Altri Costi Operativo	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
MANUTENZIONE	187	190	186	196	198	203	202	200	199	199	200	0,67%
Costo del Lavoro	40	44	43	42	41	41	40	39	39	38	38	
Servizi di Pulizia Materiale Rotabile	33	34	34	37	38	39	39	39	39	39	39	
Altri Costi Operativo	115	113	109	116	119	123	123	122	121	121	123	
PROCESSI COMMERCIALI	51	51	52	54	53	51	52	52	53	54	54	0,57%
Costo del Lavoro	26	26	26	26	27	27	27	27	27	27	27	
Altri Costi Operativo	25	25	26	28	26	25	26	26	26	27	27	
ALTRI PROCESSI	49	51	51	52	52	52	52	51	51	51	51	0,47%
Costo del Lavoro	34	35	35	35	35	36	36	36	36	36	36	
Altri Costi Operativo	15	16	16	17	17	17	17	16	16	16	16	
TOTALE	719	737	739	776	779	790	791	790	789	789	790	0,94%

Fig. 17 - Costi per processo e natura deflazionati (2023-2033)

Si riporta di seguito una spiegazione puntuale dei costi di processo, argomentando in premessa che l'evoluzione del costo del lavoro segue le dinamiche previste dal rinnovo del CCNL in termini di costo unitario, compresa la componente inflattiva tenuta a riferimento nel rinnovo del CCNL ed i recuperi di produttività, pari al 2% medio annuo (ad eccezione dell'anno 2023 che prevede un adeguamento pari al 2,9% per la messa a regime degli adeguamenti CCNL dell'accordo sottoscritto per il periodo 2021-2023, e dell'anno 2024 e 2025, con valori rispettivamente di 3,4% e 2,8%,).

Trenord si impegna ad attuare per il periodo 2023-2033 azioni di efficientamento dei propri costi operativi nel rispetto dei parametri di efficienza richiesti da ART con comunicazione del 13/01/2022 per i primi 5 anni di vigenza contrattuale. Tenuto conto della decorrenza contrattuale dal 1° dicembre 2023 e del ciclo annuale (1 gennaio-31dicembre) dei parametri da valutare, è stato considerato come periodo di riferimento per la valutazione dell'efficientamento dei costi operativi il periodo 2024-2028: il periodo fra il 01/12/2023 e il 31/12/2023 può essere considerato come una fase di transizione propedeutica all'ulteriore recupero degli effetti negativi legati alla pandemia Covid19 e per la messa a regime del nuovo contratto.

3.4.1. Condotta

Nella voce "Condotta" sono indicati i costi sostenuti per il personale di condotta (diretto ed indiretto) e i relativi costi (formazione, spostamenti, pernottamenti, divise, visite mediche, buoni pasto). Per personale indiretto si intendono le risorse impiegate per l'assegnazione dei turni e quelle per la gestione amministrativa del personale.

Il piano del personale diretto necessario è stato definito a partire dai fabbisogni di risorse operative valutati sulla base del fabbisogno di ore/turno da erogare in coerenza con lo sviluppo della produzione, tenuto conto di azioni organizzative di efficienza e dei tempi necessari per il reclutamento e la formazione del personale.

3.4.2. Scorta

Nella voce "Scorta" sono indicati i costi sostenuti per il personale di scorta (diretto ed indiretto) e i relativi costi (formazione, spostamenti, pernottamenti, divise, visite mediche, buoni pasto). Per personale indiretto si intendono le risorse impiegate per l'assegnazione dei turni e quelle per la gestione amministrativa del personale.

Il piano del personale diretto necessario è stato definito a partire dai fabbisogni di risorse operative valutati sulla base del fabbisogno di ore/turno da erogare in coerenza con lo sviluppo della produzione, tenuto conto di azioni organizzative di efficienza e dei tempi necessari per il reclutamento e la formazione del personale.

3.4.3. Gestione circolazione

Nella voce di "Gestione circolazione" sono indicati i costi relativi al personale della Sala Operativa, consistente in operatori della circolazione e della gestione dei turni materiale rotabile, i costi per autoservizi programmati, e i costi per il gasolio da trazione per i treni a trazione diesel che effettuano servizio su linee non elettrificate.

La stima del costo per il gasolio di trazione è stata effettuata come prodotto tra il costo chilometrico, che tiene conto dei consumi a treno-km, e la produzione prevista di anno in anno. In particolare, il consumo a treno*km non

elettrificato è desumibile dai consuntivi 2021-2022. L'evoluzione del costo al litro di gasolio recepisce gli aumenti rilevati già a partire dall'anno 2021, e stima un andamento del prezzo unitario con una ipotesi di curva di rientro ai livelli del 2019 entro l'anno 2025.

Con riguardo ai Servizi sostitutivi treno, ricadono all'interno del perimetro del Contratto di Servizio alcuni servizi bus, quantificati all'interno del PEF in considerazione della produzione chilometrica prevista e dei costi unitari contrattuali applicando un apposito listino prezzi predefinito.

3.4.3.1. di cui accesso infrastruttura

Nei costi per "Accesso infrastruttura" sono indicati i costi sostenuti da Trenord verso i Gestori dell'Infrastruttura Ferroviaria in Lombardia, ovvero verso RFI-Rete Ferroviaria Italiana SpA e FERROVIENORD SpA, nell'ambito dei contratti di accesso alla rete ferroviaria stipulati tra Trenord e i Gestori dell'Infrastruttura.

I costi per accesso infrastruttura comprendono i costi per il pedaggio dei treni commerciali ed invii dei servizi oggetto del contratto di servizio incluse le prestazioni accessorie e complementari (sosta, parking, PMR), i costi per l'energia elettrica di trazione corrisposti al Gestore dell'Infrastruttura e l'aggio dovuto all'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA).

Lo sviluppo dei costi nel PEF è stato definito a partire dai volumi del piano di produzione, con separata indicazione dei servizi a trazione elettrica e dei servizi a trazione diesel, cui è stato applicato il costo unitario di riferimento.

Per il costo del pedaggio si è fatto riferimento alle condizioni contrattuali e ai canoni di accesso ed utilizzo dell'infrastruttura vigenti per l'anno 2022 con RFI S.p.A. e FERROVIENORD S.p.a., applicando un costo medio a treno km alla produzione prevista di anno in anno.

I canoni di accesso all'infrastruttura per il periodo 2023-2033 non sono stati adeguati all'andamento dei prezzi al consumo e verranno consuntivati di anno in anno in funzione degli effettivi prezzi rilevati

Nel costo unitario sono stati recepiti gli aumenti del costo per energia elettrica rilevati dall'anno 2022, e lo sviluppo per gli anni di piano è stata elaborata sulla base delle previsioni a oggi note sull'evoluzione dei costi di approvvigionamento dell'energia.

Per quanto attiene al periodo tariffario decorrente dall'anno 2025, rispetto al quale è in corso da parte di ART la definizione di una nuova regolazione, con innovazioni significative riguardanti sia la quantificazione del pedaggio sia il loro aggiornamento annuale secondo l'inflazione, l'efficientamento e le performance del Gestore dell'infrastruttura, dato che l'impatto non è al momento prevedibile non è stato incluso nel PEF.

3.4.4. Manovra

Nei costi del processo "Manovra" sono inseriti i costi per il personale di manovra, diretto ed indiretto, oltre che i relativi costi legati al personale stesso (formazione, divise, visite mediche, buoni pasto). La voce comprende anche

il costo sostenuto per i servizi di manovra esternalizzati, che nel PEF rimangono in quota solo residuale per effetto del piano Trenord di internalizzazione delle risorse concluso e messo a regime nell'anno 2022.

3.4.5. Manutenzione

Nei costi del processo "Manutenzione" sono inseriti i costi del personale di manutenzione diretto dedicato alle attività di manutenzione corrente programmata e correttiva quantificato sulla base dei fabbisogni in termini di ore di manutenzione delle diverse tipologie di flotta al netto di azioni e progetti di efficientamento del processo manutentivo previsti in arco piano, quali sistemi automatizzati di *train scan*, telediagnosi e tablet paperless, e di azioni gestionali per l'efficientamento del ciclo treno in termini di tempi e costi degli interventi manutentivi.

Sono inclusi anche i costi del personale indiretto di manutenzione dedicato alle attività di coordinamento, di ingegneria, di verifica dei rotabili e di tutti i processi indiretti afferenti le attività di manutenzione.

I costi per i materiali relativi ai ricambi e per le prestazioni di manutenzione esternalizzate sono valorizzati sulla base dei costi unitari a treno-km per tipologia di materiale rotabile e sviluppati in coerenza con le percorrenze previste per tipologia, e tenendo conto dell'evoluzione della flotta, in particolare, l'inserimento di nuovi treni in sostituzione del materiale rotabile più vetusto (come previsto nel piano investimenti).

Nel processo manutenzione sono altresì compresi i costi relativi alle manutenzioni, locazioni e costi di gestione degli impianti dedicati alla manutenzione dei treni.

I costi inseriti nel processo Manutenzione sono adeguati annualmente per l'andamento previsto dei prezzi al consumo.

3.4.5.1. di cui pulizia materiale rotabile

I costi di pulizia del materiale rotabile inseriti nel processo Manutenzione fanno riferimento principalmente alle prestazioni esterne relative alle attività di pulizia previste nonché al personale interno dedicato alla gestione e al controllo delle attività.

Nel PEF l'andamento del costo per pulizia del materiale rotabile è stato quantificato in funzione del valore unitario a posto-km applicato allo sviluppo dei posti-km derivante dall'aumento della produzione e dall'inserimento di nuove tipologie di treni. Sono inclusi i costi relativi alle attività di rimozione graffiti e ai pulitori viaggianti su alcune relazioni.

I costi di pulizia del materiale rotabile sono adeguati annualmente per l'andamento previsto dei prezzi al consumo.

3.4.6. Processi commerciali

Nei costi dei processi commerciali sono compresi i costi del personale delle biglietterie e per il personale dedicato a progetti specifici di assistenza e informazione alla clientela e contrasto all'evasione.

Sono inoltre previsti i costi per le provvigioni ed aggi di vendita riconosciuti a terzi, coerenti con lo sviluppo dei ricavi da vendita e con gli obiettivi in termini di mix dei canali di vendita fisici/digitali, i costi per sistemi informativi

ed amministrativi legati alle attività commerciali e di vendita, i canoni di locazione degli spazi ed altri costi di processo commerciale.

3.4.7. Altri processi

Nella voce Altri Processi sono rappresentati i costi relativi ai processi di Staff Commerciali, Staff Industriali e Staff di Supporto relativi in particolare al personale delle strutture centrali e di supporto ai processi operativi, quali, ad esempio, Amministrazione e Bilancio, Risorse Umane, Comunicazione, Acquisti, Internal Audit, Servizi Informatici e segreterie amministrative. Comprendono anche tutti i costi di gestione relativi a queste aree aziendali.

3.5. INVESTIMENTI IN MATERIALE ROTABILE E ALTRI INVESTIMENTI

Nel contratto sono previsti e di seguito dettagliati gli investimenti relativi a:

- a) Investimenti in nuovo materiale rotabile;
- b) Manutenzione ciclica (costi capitalizzati) relativa ai treni non finanziati da Regione;
- c) Modifiche/migliorie del materiale rotabile;
- d) Investimenti Impianti;
- e) Sviluppi informatici e nuove tecnologie;
- f) progetto idrogeno H2IseO.

Di seguito tabella riepilogativa dei capex previsti per tipologia di investimento

Tipologia	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Manutenzione Ciclica	30	12	12	6	10	19	22	11	16	14	7	159
Modifiche Rotabili	26	13										39
IT e Digital	11	10	7	8	7	8	6	7	7	8	8	87
Impianti di Manutenzione	34	37	13	9	9	9	9	9	9	10	10	158
Altri investimenti	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	61
TOTALE	105	77	37	28	31	42	43	33	39	38	32	505

Fig. 18 - Capex per area di investimento 2023-2033 (Mln €)

a) Investimenti in nuovo materiale rotabile

Nel Piano Economico Finanziario sono recepiti gli importanti investimenti deliberati da Regione Lombardia negli scorsi anni in nuovo materiale rotabile finalizzati al rinnovo della flotta per la sostituzione della flotta obsoleta e all'aumento delle composizioni e della capacità di posti offerti in coerenza con la previsione di aumento della produzione. Al riguardo si rinvia al paragrafo 2.4. I rotabili interamente finanziati da Regione Lombardia e acquistati per mezzo di Ferrovienord sono messi a disposizione di Trenord per l'intera durata del Contratto in regime di comodato d'uso gratuito, salvo la parte che eventualmente debba essere destinata alla messa a gara anticipata di

porzioni del servizio, come previsto dal contratto. FNM SpA partecipa allo sforzo di rinnovo della flotta con investimenti finalizzati all'acquisto di ulteriori rotabili che saranno invece resi disponibili a Trenord in locazione, con costi di manutenzione di secondo livello a carico del locatore. Questa impostazione è applicata anche ai treni tipo TAF revampizzati.

L'ingresso dei nuovi treni comporterà un aumento degli standard di qualità sugli indicatori di performance (regolarità, puntualità, conformità) e garantirà la presenza delle più moderne tecnologie (conta-passeggeri, video-sorveglianza, etc).

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa del piano investimenti in nuovi treni e relative dismissioni per il periodo 2023-2033, come inserite nel PEF.

<i>Flotta in uso a Trenord al 31/12</i>	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Coradia	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Interoperabili	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
TAF	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
TSR	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Vivalto	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
ALe 582	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Loco + Carrozze	41	21	16	16	16	16	16	16	16	16	16
ALn 668	15	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ATR GTW	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Caravaggio	83	107	123	123	123	123	123	123	123	123	123
Donizetti	43	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Colleoni	26	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Idrogeno	0	6	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Nuovi investimenti	0	8	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Totale	467	480	503								

Fig. 19 - Piano flotta materiale rotabile 2023-2033

Laddove i contratti di leasing del materiale rotabile diverso da quello finanziato interamente da Regione Lombardia presentino le caratteristiche previste dal principio IFRS 16, le stime e la relativa rappresentazione negli schemi del PEF sono coerenti rispetto ai criteri del suddetto principio contabile internazionale in linea con le misure. Nello specifico, in linea con la rappresentazione di bilancio prevista in applicazione del principio contabile IFRS 16, nell'attivo immobilizzato rappresentato nello Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio sono stati stimati separatamente i diritti d'uso e nello Schema 1 - Conto Economico Regolatorio la quota di ammortamento del diritto d'uso.

b) Manutenzione ciclica (costi capitalizzati)

Nel Piano Economico Finanziario è inclusa la capitalizzazione dei costi per gli interventi programmati di manutenzione di secondo livello sul materiale rotabile di proprietà di Trenord e su beni di Trenitalia, secondo le scadenze e le percorrenze previste e il piano di ingresso/dismissione del materiale rotabile.

Per gli interventi sui rotabili di proprietà di Regione Lombardia è previsto che gli oneri siano a carico del proprietario a decorrere dal 2024, in coerenza con le previsioni del contratto di servizio per la gestione dell'infrastruttura 2023-2027 sottoscritto da Regione Lombardia con Ferrovienord; per gli interventi sui rotabili di proprietà di FNM SpA gli oneri sono a carico del proprietario, con contestuale adeguamento del canone di noleggio verso Trenord.

c) Migliorie del materiale rotabile

Gli investimenti legati alle migliorie sul materiale rotabile si riferiscono principalmente al piano di interventi di adeguamento dell'impianto antincendio secondo quanto definito dal c.d. "decreto Gallerie", ed al piano di revamping dei rotabili TAF di proprietà di Trenord.

d) Investimenti Impianti

Nel Piano Economico Finanziario sono inclusi gli investimenti relativi alle attività svolte da Trenord per adeguamento degli impianti di manutenzione di proprietà di terzi. In particolare, si riferiscono all'attrezzature fisse e mobili necessarie a svolgere le attività di manutenzione sulle flotte di nuova generazione, all'adeguamento degli impianti per accogliere i nuovi treni e la maggiore numerosità della flotta, come dettagliato negli allegati contrattuali.

e) Sviluppi informatici e nuove tecnologie

Si riferiscono ai progetti relativi al miglioramento nel rapporto con il cliente (Customer Experience) e allo sviluppo dei sistemi di vendita digitali. Sono inoltre riferiti a progetti di innovazione dei processi industriali interni (quali la Rete di vendita fisica, l'ambito della Cybersecurity, il supporto al processo di Manutenzione).

f) Progetto idrogeno H2IseO

Si tratta di un progetto sperimentale che prevede l'introduzione di convogli Alstom, analoghi ai *Donizetti*, con alimentazione ad idrogeno, in sostituzione dell'attuale materiale diesel sulla linea Brescia-Edolo. La parte infrastrutturale necessaria al funzionamento complessivo del sistema ad idrogeno è in maggioranza gestita da Ferrovienord attraverso il contratto di programma per gli investimenti.

3.5.1 AMMORTAMENTI

La voce Ammortamenti comprende gli impatti derivanti dal Piano investimenti sopra descritto, relativo agli interventi di manutenzione ciclica e di revamping, agli investimenti in impianti, tecnologia e informatica, limitatamente ai beni non finanziati da Regione Lombardia. Come riportato in precedenza, relativamente al materiale rotabile in leasing per il quale ricorrono i presupposti circa la contabilizzazione secondo il principio IFRS 16, gli ammortamenti sono stati stimati sulla base della valorizzazione dei relativi diritti d'uso.

L'ammortamento annuo è composto dal trascinarsi delle quote residue di ammortamento degli investimenti effettuati precedentemente alla validità del Contratto di Servizio e dalla quota prodotta dai nuovi investimenti calcolata in base alla vita media del bene. Tutti gli ammortamenti riportati nel PEF fanno esclusivo riferimento ai cespiti di pertinenza del Contratto di Servizio.

Anno	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Ammortamenti (Mln €)	181	138	140	138	138	134	136	137	139	140	133

Fig. 20 - Piano ammortamenti 2023-2033

Nel PEF sono infine registrati sotto la voce svalutazioni gli eventuali costi conseguenti all'attuazione del piano di dismissione del materiale rotabile obsoleto in concomitanza con l'entrata in servizio di quello di nuova acquisizione. Questi costi corrispondono al valore residuo dei beni che sono destinati alla radiazione; nel caso invece di trasferimento ad altro utilizzatore o di restituzione al locatore non viene imputato alcun costo.

3.6. IL CAPITALE INVESTITO NETTO

Ai fini della determinazione della compensazione per l'intera durata del contratto, in linea con quanto previsto dalla Misura 17 della Delibera ART 154/2019, la componente relativa al ragionevole margine di utile è stata determinata applicando il valore del tasso del costo medio ponderato del capitale (WACC) definito dall'Autorità al Capitale investito netto, ossia il capitale apportato da Trenord, esclusivamente destinato all'esercizio dei servizi oggetto di affidamento, risultante dalla somma dell'attivo immobilizzato netto (immobilizzazioni immateriali e materiali) e del capitale circolante al netto di tutte le passività non onerose (rimanenze, crediti e debiti di natura non finanziaria). In particolare, si precisa che:

- le rimanenze sono costituite principalmente dai materiali consumabili e riparabili afferenti al materiale rotabile e si ipotizza un andamento stabile in arco del piano;
- i crediti derivano principalmente dai tempi medi di incasso del Contratto di Servizio e dei ricavi da bigliettazione. Non è incluso il credito d'imposta iscritto nei bilanci 2020 e 2021 della Società a seguito dei risultati d'esercizio e della detassazione dei contributi statali erogati per mancati ricavi da pandemia Covid19. Non sono altresì considerati crediti e debiti afferenti ai precedenti contratti di servizio TPL e S5 in scadenza il 31/7/2023.
- il corrispettivo del Contratto di Servizio, definito con una rata costante che comprende la remunerazione della rateizzazione del corrispettivo rispetto ai valori di compensazione variabile, si ipotizza incassato secondo la rateizzazione e le tempistiche previste dal contratto stesso, ovvero mediante 12 rate di acconto mensili ed una di conguaglio entro il nono mese successivo alla data di termine di ciascun anno. Le fatture sono emesse a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello di riferimento e la Regione provvede al pagamento entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura. Pertanto, risulta tra i crediti del capitale circolante una rata mensile e la

stima del conguaglio. Nei dieci anni di contratto i crediti inseriti nel PEF rimangono sempre al di sotto della soglia del 30% dei costi regolatori ammessi e non comprendono i crediti derivanti dalla rateizzazione costante;

- i debiti si riferiscono alle tempistiche medie contrattuali di pagamento dei fornitori e sono dovuti principalmente dall'acquisto di servizi e di materie prime e materiali. Il capitale immobilizzato comprende la manutenzione ciclica del materiale rotabile e i diritti d'uso maturati principalmente per i contratti di locazione del materiale rotabile.

Schema 2 - Stato Patrimoniale Regolatorio		2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
1.a	Immobilizzazioni immateriali	19,0	22,6	21,7	21,1	19,9	19,8	19,0	18,7	18,6	19,7	20,8
1.b	Immobilizzazioni materiali con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	947,4	935,5	922,5	833,4	727,9	636,0	544,1	440,3	340,1	237,1	134,5
1.b.ii.1	di cui: materiale rotabile autofinanziato *	618,1	602,5	614,3	555,5	476,2	396,8	317,5	238,1	158,7	79,4	
1	Totale immobilizzazioni	966,4	958,0	944,2	854,5	747,8	655,8	563,1	459,0	358,7	256,8	155,3
2.a	Rimanenze	121,5	117,8	118,2	120,5	120,5	120,6	120,5	120,5	118,0	115,5	112,9
2.b	Crediti	171,9	149,7	145,9	147,6	150,7	155,2	159,1	162,4	160,1	156,2	152,5
2.b.i	di cui: commerciali **	141,8	117,6	111,0	109,7	110,9	114,6	119,2	124,3	125,6	126,6	128,9
2.b.ii	di cui: altri crediti	30,1	32,1	34,9	38,0	39,9	40,6	40,0	38,1	34,6	29,7	23,6
2	Totale attivo circolante	293,4	267,5	264,1	268,1	271,3	275,7	279,7	282,8	278,1	271,7	265,4
3.a	Debiti	326,3	314,4	300,7	302,4	298,4	299,8	297,0	291,0	287,8	283,8	279,5
3.a.i	di cui: debiti verso fornitori	256,4	244,4	230,8	232,4	228,4	229,9	227,1	221,0	217,8	213,8	209,6
3	Totale debiti	326,3	314,4	300,7	302,4	298,4	299,8	297,0	291,0	287,8	283,8	279,5
4=1+2-3	Capitale investito netto	933,5	911,1	907,5	820,2	720,7	631,7	545,8	450,8	349,0	244,7	141,2

Fig. 21 - Stato Patrimoniale Regolatorio (schema 2 annesso 5 delibera ART n.154/2019)

3.7. REMUNERAZIONE DEL CIN

Ai fini della determinazione della compensazione per l'intera durata del contratto, secondo quanto previsto dalla Misura 17 della Delibera ART 154/2019, la componente relativa al ragionevole margine di utile è stata determinata applicando il valore del tasso di remunerazione del capitale investito netto, come definito nell'ultima delibera disponibile in merito da parte dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (alla data di sottoscrizione del contratto si fa riferimento alla Delibera 49/2023 del 10 marzo 2023 - WACC nominale pre-tax 7,45% - determinato secondo il metodo basato sul costo medio ponderato delle fonti di finanziamento Weighted Average Cost of Capital), al Capitale Investito Netto regolatorio, ossia il capitale apportato da Trenord esclusivamente destinato all'esercizio dei servizi oggetto di affidamento, risultante dalla somma dell'attivo immobilizzato netto e del capitale circolante al netto di tutte le passività non onerose.

Anno	8-12.2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	1-7.2033
Remunerazione CIN (M€)	29	68	68	61	54	47	41	34	26	18	6

Fig. 22 - Remunerazione Capitale Investito (M€)

Il WACC di riferimento del PEF sarà utilizzato dall'Impresa Ferroviaria ai fini della redazione del Conto Economico Regolatorio consuntivo e resterà immutato rispetto al valore iniziale nel corso di tutta la durata del periodo regolatorio, al fine di consentire un corretto confronto tra PEF e CER per la verifica dell'equilibrio economico del Contratto di Servizio.

Al termine del primo periodo regolatorio e in occasione di eventuali revisioni contrattuali con conseguente aggiornamento del PEF, secondo le casistiche definite nel Contratto, il WACC sarà aggiornato utilizzando come riferimento per la negoziazione il valore pubblicato dall'Autorità al momento dell'aggiornamento o della revisione del PEF.

4. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

4.1. IL RECUPERO DI EFFICIENZA DEL COSTO OPERATIVO PER TRENO – KM

L'indicatore di recupero di efficienza del costo operativo unitario individua la distanza percentuale del costo operativo unitario totale attribuibile al Contratto di Servizio dalla relativa frontiera del costo operativo unitario totale efficiente, stimata con la metodologia illustrata nell'Annesso 1 della Delibera ART 120/2018 e valutato in base ai valori storici registrati nel periodo 2015-2019.

L'anno preso a riferimento per la verifica del raggiungimento degli obiettivi che sono indicati nel presente paragrafo è l'anno 2019, rivalutato a prezzi 2022 mediante l'indice IPCA.

Il valore di periodo dell'indicatore di recupero di efficienza del costo operativo, comunicato da ART a Regione Lombardia con nota del 13/01/2022, è pari al 2,52% per i primi 5 anni di Contratto. Tale valore rappresenta il riferimento per la fissazione dell'obiettivo di efficienza relativo al primo periodo regolatorio. Vista la decorrenza contrattuale infra-annuale dal 1° dicembre 2023, le Parti hanno deciso di considerare come prima annualità su cui misurare il raggiungimento dell'obiettivo l'anno solare 2024. Conseguentemente, ai soli fini della verifica di efficienza sarà considerato il quinquennio formato dagli anni solari 2024-2028.

Le Parti, sulla base del consuntivo dell'anno 2019 rivalutato a prezzi 2022, hanno condiviso un obiettivo di recupero di efficienza del costo operativo unitario dei processi (quindi esclusi gli ammortamenti, i costi di accesso all'infrastruttura e la remunerazione del capitale investito), anche in considerazione dei fattori di contesto descritti, pari al 9,3%.

Tale obiettivo corrisponde ad un tasso di efficientamento annuale medio (CAGR) pari a 1,9%, con un obiettivo di efficientamento maggiore a quanto indicato da ART.

Il valore del costo operativo unitario per i primi anni di contratto è di seguito rappresentato.

Indicatori	2019	2024	2025	2026	2027	2028	Cagr
Treni km (M)		43,8	44,6	48,1	48,9	50,3	
Incremento % Costo del lavoro		3,4%	2,8%	2,0%	2,0%	2,0%	
Incremento % Prezzi		2,8%	2,1%	2,0%	2,0%	2,0%	
Costo del lavoro deflazionato		290,0	291,5	301,0	304,7	307,4	
Costi operativi netto pedaggio (deflazionato)		322,9	321,3	338,7	335,9	340,4	
Costo operativo netto pedaggio / Trkm (deflazionato) Prezzi 2022	14,2	14,0	13,7	13,3	13,1	12,9	
Recupero Efficienza 2028 Vs 2019		-1,6%	-3,4%	-6,4%	-7,8%	-9,3%	-1,9%

Fig. 23 - indicatori per recupero efficienza (2024-2028)

Per le motivazioni del percorso di efficientamento si vedano i contenuti descritti nei paragrafi successivi.

4.2. GLI OBIETTIVI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Sono riportati di seguito gli indicatori (KPI) di cui All'annesso 2 della Delibera ART 120/2018.

INDICATORE DI EFFICIENZA OPERATIVA		
Nome	Formulazione	Note
Costo operativo per treno-km	costi operativi/treni-km	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile.

Fig. 24 - Indicatore di Efficienza Operativa

EFFICIENZA – COSTI		
Nome	Formulazione	Note
Costo operativo per posto-km	costi operativi/posti-km a sedere	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile.
Costo operativo per passeggero-km	costi operativi/pax-km	
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	costi di manutenzione/ore servizio treni	Il costo di manutenzione include quello del personale addetto alla manutenzione.
Costi Manutenzione per treno-km	costi di manutenzione/treni-km	
Costi Manutenzione per costi operativi	costo di manutenzione/costi operativi	

Fig. 25 - Indicatori di Efficacia ed Efficienza

EFFICIENZA – RICAVI		
Nome	Formulazione	Note
Ricavi da Traffico per treno km	ricavi da traffico/treni-km	I ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio al netto dell'IVA.
Ricavi da Traffico per posto-km	ricavi da traffico/posti-km a sedere	
Ricavi da Traffico per passeggero-km	ricavi da traffico/pax-km	
Ricavi totali per treno-km	ricavi totali/treni-km	I ricavi totali sono dati dalla somma dei corrispettivi da contratto di servizio, dei ricavi da traffico e da altri ricavi.
Ricavi totali per posto-km	ricavi totali/posti-km a sedere	
Ricavi totali per passeggero-km	ricavi totali/pax-km	
<i>Coverage Ratio</i>	ricavi da traffico/costi operativi	

PRODUTTIVITA'		
Nome	Formulazione	Note
Costo del lavoro totali per numero addetti totali	costi del lavoro totale/n. addetti totali	Il costo del lavoro totale è dato dalla somma del costo del lavoro del personale operativo, di manutenzione e addetto ad altre mansioni.
Treni-km per numero addetti operativi	treni-km/n. addetti operativi	
Treni-km per numero addetti totali	treni-km/n. addetti totali	Gli addetti totali sono dati dalla somma degli addetti operativi, di manutenzione e addetti ad altre mansioni. Gli addetti sono misurati in FTE units.

EFFICACIA		
Nome	Formulazione	Note
Puntualità (solo causa IF)	n. treni in orario/n. treni circolati	Numero dei treni con ritardo inferiore ai 5 minuti (solo causa IF) in rapporto al numero dei treni effettivamente circolati
Scostamenti da orario (solo causa IF)	tempo di ritardo/tempo di percorrenza	Il tempo è espresso in minuti
Regolarità Treni(solo causa IF)	n. treni circolati/n. treni programmati	Numero di treni effettivamente circolati nell'anno di riferimento in rapporto al numero di treni programmati.

Per ciascuno dei KPI, l'ART ha comunicato i valori in termini di valori massimi, medi e minimi, che rappresentano statistiche descrittive delle prestazioni registrate nel periodo 2015-2019, da utilizzare come termini di confronto per la fissazione degli obiettivi di efficacia ed efficienza da applicare al PEF. Si precisa che gli obiettivi forniti da ART sono stati pertanto determinati sulla base di un periodo che non ricomprende le annualità impattate dagli effetti della pandemia e dal contesto economico di aumento dei prezzi per approvvigionamento delle materie prime e dell'energia.

Si riportano di seguito i livelli obiettivo degli indicatori di efficienza ed efficacia di cui all'Annesso 2 della misura 2 della delibera ART 120/2018.

Gli indicatori di efficienza operativa forniti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti fanno riferimento ai due contratti precedenti, relativi ai servizi TPL e alla linea S5. Al fine di rappresentare il nuovo perimetro contrattuale, comprensivo dei due precedenti, sono stati elaborati e di seguito rappresentati gli indicatori complessivi come media ponderata in funzione dei treni-km prodotti nei due contratti.

Fermo restando che il Contratto di Servizio ha validità dal 1° dicembre 2023 al 30 novembre 2033, il periodo regolatorio quinquennale a cui fa riferimento il presente Piano di Raggiungimento Obiettivi, è il 2024-2028. Al fine di rendere significativi i trend degli indicatori e rendere comparabili i dati, nella rappresentazione le annualità sono considerate per intero.

4.2.1. Indicatori di efficienza operativa

<i>Efficienza operativa</i>	<i>Media ART</i>	<i>min ART</i>	<i>Max ART</i>
Costo operativo per treno-km	11,976	11,690	12,446

Fig. 26 - Indicatore efficienza operativa ex ART

Al fine di definire i valori inflazionati di riferimento, gli indicatori di efficienza operativa comunicati da ART su base anno 2019 sono di seguito rappresentati a prezzi 2022, tenuto conto dell'indice di aggiornamento dei prezzi IPCA pari a -0,1% nel 2020, 1,90% nel 2021, 8,7% nel 2022.

<i>Efficienza operativa</i>	<i>Media ART</i>	<i>min ART</i>	<i>Max ART</i>
Costo operativo per treno-km	13,252	12,935	13,772

Fig. 27 - Indicatore efficienza operativa ex ART (prezzi 2022)

Da osservare che tali riferimenti di ART, elaborati sulla base dei valori 2015-2019, non tengono conto della dinamica di forte crescita dei prezzi delle materie prime e dell'energia rilevati a partire dalla fine dell'anno 2021 e registrati nel corso dell'anno 2022. La dinamica dei costi operativi inserita nel PEF a partire dal 2023 necessariamente tiene conto dell'andamento dei costi per materie prime e dei prodotti energetici prevista per gli anni di Contratto,

condizionando, in particolare per il primo periodo regolatorio, il confronto dei valori di costo operativo unitario con i dati storici.

Le Parti, in coerenza con i suddetti valori e valutazioni, hanno concordato i seguenti *target* per ciascun anno del primo periodo regolatorio, con la finalità di raggiungere un obiettivo di efficienza operativa al 2028 che si colloca all'interno dell'intervallo min/max individuato dall'Autorità, secondo la dinamica di progressivo efficientamento prevista dal piano Piano Economico-Finanziario (con riferimento all'anno base 2019, a prezzi 2022).

Efficienza operativa PEF	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Costo operativo per treno-km	14,0	13,7	13,3	13,1	12,9	13,4

Fig. 28 - Indicatore efficienza operativa (2024-2028)

La riduzione del costo operativo unitario per i primi 5 anni è pari al 9,3% rispetto al 2019 (prezzi 2022), mentre il rientro nel range ART avviene nel 2026 per attestarsi al 2028 in prossimità del valore minimo ART. Come già evidenziato, questi valori risentono del recente forte aumento dei costi di energia. Per meglio evidenziarne l'impatto, nella tabella seguente vengono riportati i valori con i costi di energia "normalizzati al 2019", cioè considerando il costo dell'energia 2019 rivalutato al tasso d'inflazione (IPCA fino al 2022 e poi del PEF).

Efficienza operativa PEF	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Costo operativo per treno-km (Energia Trazione normalizzata prezzi 2019)	13,4	13,2	12,8	12,6	12,4	12,9

Fig. 29 - Indicatore efficienza operativa – costi energia normalizzati 2019 (2024-2028)

4.2.2. Indicatori di efficienza – costi

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di efficienza – costi (intero servizio Trenord e rivalutati a Prezzi 2022):

<i>Efficienza – costi ART</i>	<i>Media ART</i>	<i>Min ART</i>	<i>Max ART</i>
Costi Manutenzione per treno – km	3,574	3,270	3,925
Costi Manutenzione per costi operativi	27,0%	25,1%	29,0%
Costo operativo per posto-km	0,028	0,027	0,029
Costo operativo per passeggero-km	0,107	0,099	0,118
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	174,9	160,4	195,5

Le Parti hanno concordato valori obiettivo per il periodo regolatorio 2024-2028 che si collocano all'interno dell'intervallo min/max individuato dall'Autorità, secondo la dinamica di progressivo efficientamento prevista dal Piano Economico-Finanziario (rispetto all'anno base 2019, prezzi 2022).

Di seguito i target per ciascun anno del periodo regolatorio e le sottese motivazioni.

Efficienza Costi	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Costi manutenzione per treno-km	3,8	3,6	3,5	3,5	3,5	3,6
Costi Manutenzione per costi operativi	27,2%	26,2%	26,4%	26,8%	27,2%	26,8%
Costo operativo per posto-km	0,027	0,027	0,025	0,025	0,025	0,026
Costo operativo per passeggero-km	0,128	0,119	0,115	0,110	0,106	0,115
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	189,1	178,8	174,5	174,6	174,0	178,2

Con riferimento agli obiettivi di costi operativi di manutenzione, si stima un incremento dei costi assoluti per effetto dell'introduzione e dell'uscita da garanzia del nuovo materiale rotabile, dell'implementazione dei nuovi impianti e attrezzature per la manutenzione delle nuove flotte coerenti con le maggiori percorrenze legate allo sviluppo della produzione. Ciononostante, i costi operativi di manutenzione unitari (€/treno-km) rilevano una riduzione nel periodo 2024-2028 che riflette l'effetto dell'implementazione di progetti digitali a partire dal 2023, quali sistemi automatizzati di *train scan*, telediagnosi e tablet paperless, e di azioni gestionali per l'efficientamento del ciclo treno in termini di tempi e costi degli interventi manutentivi.

Il costo operativo per posto-km dal 2026 raggiunge il valore minimo ART, anche grazie all'ingresso in esercizio del nuovo materiale rotabile che assicura un incremento dei posti offerti. Il costo operativo per passeggero-km mostra anch'esso una tendenza di riduzione che riflette il progressivo aumento della domanda post emergenza Covid 19 e la riduzione del costo unitario di manutenzione.

4.2.3. Indicatori di efficienza – ricavi

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l’Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di efficienza – ricavi (intero servizio Trenord):

<i>Efficienza – ricavi ART</i>	<i>Media ART</i>	<i>Min ART</i>	<i>Max ART</i>
Ricavi da Traffico per treno-km	7,956	7,553	8,682
Ricavi da Traffico per posto-km	0,017	0,017	0,018
Ricavi da Traffico per passeggero-km	0,065	0,063	0,066
Ricavi totali per treno-km	19,179	18,710	20,022
Ricavi totali per posto-km	0,041	0,040	0,041
Ricavi totali per passeggero-km	0,150	0,140	0,158
Coverage Ratio	66,46%	61,67%	70,83%

In coerenza con tali valori (non rivalutati al 2022), le Parti hanno concordato gli obiettivi per il periodo di riferimento 2024-2028. Di seguito i target per ciascun anno del primo periodo regolatorio e le sottese motivazioni.

Ricavi PEF	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Ricavi da Traffico per treno km	8,0	8,3	8,4	8,8	9,0	8,5
Ricavi da Traffico per posto-km	0,015	0,016	0,016	0,017	0,017	0,016
Ricavi da Traffico per passeggero-km	0,073	0,072	0,073	0,073	0,074	0,073
Ricavi totali per treno - km	21,5	21,2	20,3	19,9	19,3	20,4
Ricavi totali per posto - km	0,041	0,041	0,038	0,038	0,037	0,039
Ricavi totali per passeggero-km	0,196	0,184	0,176	0,166	0,159	0,176
Coverage Ratio %	57,1%	60,5%	63,2%	67,0%	69,8%	63,5%

Con riferimento all’incremento dei viaggiatori-km, il trend di crescita previsionale alla base del Piano Economico-Finanziario è pari al 4,4% medio annuo.

4.2.4. Indicatori di produttività

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l’Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di produttività (i valori degli addetti considerati da ART non hanno incluso quelli relativi alla manutenzione e per coerenza anche il calcolo di quelli del presente Contratto di Servizio sono stati effettuati con lo stesso criterio):

<i>Produttività ART (Esclusa manutenzione)</i>	<i>Media ART</i>	<i>Min ART</i>	<i>Max ART</i>
Costo del lavoro totali per numero di addetti totali	65,3	63,3	67,2
Treni-km per numero addetti operativi	16,8	15,7	17,5
Treni-km per numero addetti totali	12,6	11,9	13,0

In coerenza con i suddetti valori, le Parti hanno concordato per il primo periodo regolatorio i seguenti obiettivi per gli indicatori.

Produttività PEF (Esclusa Manutenzione)	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Costo del lavoro totali per numero addetti totali	65,6	65,7	66,2	66,2	66,4	66,0
Treni-km per numero addetti operativi	16,0	16,1	16,6	16,6	16,8	16,4
Treni-km per numero addetti totali	11,1	11,2	11,7	11,7	11,9	11,5

Il piano prevede un miglioramento degli indicatori di produttività, grazie ad azioni organizzative per l'aumento della produttività del personale diretto operativo, tenuto anche conto del forte piano di reclutamento e formazione previsto per garantire lo sviluppo della produzione in arco piano. L'indicatore dei treni km per numero di addetti totali recepisce il completamento del piano di internalizzazione del personale di manovra (con relativa riduzione dei corrispondenti costi per prestazioni di terzi), del personale addetto al progetto di assistenza ed antievasione.

4.2.5. Indicatori di efficacia

Sulla base dei valori statistici osservati nel periodo 2015-2019, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha fornito come termini di confronto i seguenti indicatori di efficacia:

<i>Efficacia</i>	<i>Media ART</i>	<i>Min ART</i>	<i>Max ART</i>
Puntualità (solo causa IF)	82,08%	78,03%	85,72%
Scostamenti da orario (solo causa IF)	2,30%	1,80%	2,58%
Regolarità Treni (solo causa IF)	96,75%	96,75%	96,75%

Tali indicatori sono stati elaborati sulla base dei dati elementari forniti da TN nell'ambito del monitoraggio annuale, che non rappresentano il parametro con effettivo riferimento alla sola causa dell'Impresa ferroviaria. Tale incongruenza è evidente soprattutto per l'indicatore di puntualità e di regolarità dei treni.

Trenord ha pertanto ricalcolato i due indicatori con riferimento agli anni 2018-2019 e 2021, valutando sia la puntualità che la regolarità prendendo a riferimento le sole cause relative all'Impresa ferroviaria, determinando dei valori degli indicatori superiori a quelli forniti da ART. L'indicatore di scostamento da orario non risente invece dell'incongruenza sopra citata.

In conseguenza le Parti hanno concordato per il primo periodo regolatorio i seguenti valori obiettivo degli indicatori di efficacia.

<i>Efficacia PEF</i>	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>
Puntualità (solo causa IF)	89,47%	90,0 %	90,5%	91,0%	91,5%
Scostamenti da orario (solo causa IF)	2,41%	2,3%	2,2%	2,1%	2,0%
Regolarità Treni (solo causa IF)	98,28%	98,50%	98,70%	98,90%	99,1%

5. RIPARTIZIONE DEL RISCHIO

Nell'articolato del contratto di servizio si prevede l'allocazione dei rischi tra la Regione e Trenord avvalendosi della Matrice dei rischi di cui all'Allegato 3.C, redatta avendo a riferimento l'Annesso 4 all'Allegato A alla delibera ART n. 154/2019.

Ai fini del presente contratto si fa riferimento alla definizione di rischio riportata nel citato Annesso 4: "evento incerto che qualora si verifichi ha un impatto (positivo o negativo) sul contratto di servizio, con il coinvolgimento della parte contrattuale interessata dall'allocazione (Ente Affidante o Impresa Affidataria)".

Trattandosi di un affidamento diretto ai sensi dell'art. 5, par. 6 del Regolamento comunitario n.1370/2007, nella Matrice dei rischi sono elencati, per natura e tipo di evento, i rischi che le Parti hanno individuato come ipoteticamente verificabili nel corso del periodo di vigenza del Contratto. Per ogni rischio è descritto sinteticamente l'impatto atteso, in coerenza con le definizioni date da ART nell'Annesso 4. Si è ritenuto opportuno riportare anche eventi che possono causare un impatto finanziariamente positivo. Nella colonna intitolata Risk Assesment è stimata la probabilità del verificarsi dell'evento associato al rischio, espressa numericamente in scala da 1 a 5.

Ogni rischio è attribuito in genere ad una delle Parti ovvero condiviso; in alcuni casi, lo stesso rischio è allocato ad una o all'altra Parte in dipendenza di circostanze specifiche, indicate nella Matrice.

Per ogni rischio, nella colonna intitolata Risk management sono riportate le regole per la sua gestione al fine di minimizzarne l'impatto economico sul PEF contrattuale, con i riferimenti agli articoli del Contratto applicabili. Di seguito si riassumono i contenuti principali:

- a. Per alcuni eventi il Contratto dispone la gestione del rischio mediante variazioni di corrispettivo da effettuarsi a preventivo, in sede di fatturazione, ed a consuntivo, con la rendicontazione annuale. Rientrano in questa casistica le variazioni programmate dei servizi, i costi di accesso alle infrastrutture ed energetici e le modifiche delle tempistiche di realizzazione degli investimenti, nonché l'andamento dell'inflazione.
- b. Il monitoraggio di quanto previsto nel PRO si effettua annualmente confrontando i valori di PEF normalizzato - tenendo conto del tasso di inflazione aggiornato sulla base del tasso di inflazione programmata risultante dai documenti di economia e finanza relativo all'anno oggetto di valutazione e le variazioni di produzione programmate stimate applicando il Listino Prezzi allegato al Contratto - e quelli di CER consuntivo predisposto da Trenord adempiendo agli obblighi di contabilità regolatoria ex delibera ART n.120/2018.
- c. L'equilibrio economico finanziario del contratto viene verificato annualmente misurando lo scostamento del Risultato Netto tra PEF normalizzato e CER consuntivo coerentemente rappresentato in merito alle poste figurative e al corrispettivo contrattuale.

In caso di non superamento della soglia di differenza tra i Risultati Netti stabilita contrattualmente, non si procede ad alcun conguaglio ed alla verifica delle responsabilità secondo Matrice dei Rischi.

In caso di superamento della soglia di differenza tra i Risultati Netti stabilita contrattualmente, si procede alla verifica delle differenze e all'attribuzione delle responsabilità secondo quanto definito nella Matrice dei Rischi come indicato ai punti seguenti.

- d. Nell'ambito della verifica generata dal superamento della soglia di cui al precedente punto c, con riferimento ai ricavi da traffico:
- nel caso di scostamento negativo tra PEF normalizzato e CER consuntivo, si procederà ad attribuire la responsabilità come disciplinato dalla Matrice dei Rischi con riferimento ai seguenti principali elementi:
 - Applicazione dell'adeguamento all'inflazione come previsto dal regolamento tariffario regionale
 - Validità giornaliera del titolo di viaggio
 - Applicazione del regolamento tariffario regionale (estensione tariffe STIBM e aggiornamento tariffe IVOL)
 - Variazioni tariffarie in corso di contratto (deliberate dalla Regione e dagli Enti competenti)
 - Dinamica negativa dei ricavi da mercato per alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio
 - Efficacia delle azioni antievasione
 - Contrazione della domanda di servizio al di sotto delle previsioni condivise tra le Parti.
 - nel caso di maggiori ricavi da CER consuntivo rispetto al PEF normalizzato, dopo aver applicato la Matrice dei Rischi e tenuto conto di eventuali soglie/premialità/costi gestionali previste dal contratto, i maggiori ricavi saranno attribuiti a Regione.
- e. Nell'ambito della verifica generata dal superamento della soglia di cui al precedente punto c per le restanti variazioni con impatto sull'equilibrio economico-finanziario (primariamente costi operativi e capitale investito) si procede alla verifica delle differenze e all'attribuzione delle responsabilità secondo quanto definito nella Matrice dei Rischi.
- f. Nell'ambito dell'attribuzione delle responsabilità secondo quanto definito nella Matrice dei Rischi, a titolo esemplificativo, le variazioni imputabili alla responsabilità di Trenord sono:
- minori ricavi dall'attuazione del piano antievasione tariffaria,
 - minori ricavi conseguenti ad un incremento delle tariffe per aggiornamento annuale legato all'inflazione (price-cap) inferiore a quello preventivato a causa dell'indicatore di qualità,
 - minori ricavi causa contrazione_della_domanda al di sotto delle previsioni condivise tra le Parti al netto di eventuali soglie e mitigazioni;
 - variazione dei costi del personale, anche per variazioni del CCNL di settore;
 - variazione dei costi di produzione diversi dal personale per inefficienze organizzative e/o gestionali;
 - maggior costo a consuntivo per la remunerazione del CIN conseguente alla presenza nello Stato Patrimoniale di crediti commerciali oltre il limite del 30% dei costi indicati nell'Annesso 5 alla delibera ART n.154/2019.

Nell'ambito dell'attribuzione delle responsabilità secondo quanto definito nella Matrice dei Rischi, a titolo esemplificativo, le variazioni imputabili alla responsabilità di Regione Lombardia sono:

- minori ricavi tariffari conseguenti alla mancata deliberazione per aumento delle tariffe per aggiornamento annuale legato all'inflazione (price-cap)
 - minori ricavi tariffari conseguenti alla modifica dei valori di clearing dei titoli integrati solo se derivanti da specifiche deliberazioni regionali
 - mancata deliberazione delle azioni attuative previste dal regolamento tariffario regionale (attivazione altri STIBM e conseguente aggiornamento tariffe IVOL)
 - costi aggiuntivi derivanti da modifiche legislative (e.g. fiscali, ambientali, tariffarie) o regolatorie, incluse le CMQ e la security
- g. Al fine di valutare la congruità del PEF pianificato di Contratto, si procede alla revisione del PEF qualora la differenza tra i risultati netti di PEF normalizzato e di CER consuntivo misurata annualmente sia superiore ad una soglia specifica indicata nel Contratto. Con tale revisione sono apportate le modifiche necessarie a ristabilire l'equilibrio del Contratto.
- h. In altri casi gli strumenti per la minimizzazione del rischio sono di natura diversa dalle variazioni al corrispettivo e/o al PEF. Tra questi, il Piano di intervento nei casi di alterazione non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio per cause di forza maggiore, l'attivazione delle coperture assicurative in relazione a comportamenti di terzi rilevanti, la revisione del piano di esercizio, la revisione o il recesso da accordi di integrazione tariffaria a seguito di modifiche unilaterali che causino rilevanti perdite di ricavi.
- i. In situazioni di contesto anormali, indipendenti dalla responsabilità di Trenord e della Regione, come emergenze sanitarie e/o eventi catastrofici che causino un'alterazione rilevante delle condizioni di svolgimento del servizio o della domanda, è prevista la revisione, anche per un periodo limitato, del programma di esercizio e/o degli investimenti e/o del PEF per ristabilire l'equilibrio economico finanziario del contratto.

In aggiunta a quanto sopra va precisato che le Parti hanno pattuito regole particolari per il progetto di introduzione della trazione ferroviaria con energia fornita dall'idrogeno sulla linea della Valcamonica. Questo progetto, infatti, ha carattere innovativo e sperimentale ed i suoi costi ed investimenti sono esposti e rendicontati separatamente, anche in funzione dei contributi pubblici nazionali ed europei assegnati.

6. CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI

Il contratto di servizio tra Regione e Trenord prevede un articolato sistema di monitoraggio disciplinato dalle pattuizioni contrattuali e dettagliato in un apposito allegato.

Gli obiettivi di efficacia ed efficienza sono disciplinati dal testo contrattuale e dal presente Piano.

Per quanto concerne le tempistiche di raggiungimento degli obiettivi per il primo periodo regolatorio, esse sono determinate dai target annuali riportati nelle tabelle del capitolo 4 del PRO. In queste tabelle sono indicati i valori minimi di ciascun KPI che Trenord si è impegnata a raggiungere. Per il periodo successivo, i target annuali saranno definiti in contraddittorio tra le Parti dopo il ricevimento da ART di nuovi conteggi.

Il monitoraggio del raggiungimento dei livelli obiettivo (target) degli indicatori di efficacia ed efficienza (KPI) avverrà contestualmente a quello degli altri dati economico-gestionali che fanno parte della Contabilità regolatoria di cui alla delibera ART n.120/2018. La contabilità regolatoria deve essere trasmessa alla Regione ogni anno entro il termine stabilito nella delibera ART n.120/2018 e s.m.i., salvo proroghe stabilite dalla stessa Autorità, accompagnata da una relazione illustrativa e da una certificazione predisposta da una società di revisione o da un revisore legale dei conti. I valori dei KPI calcolati a consuntivo saranno quindi allegati alla Contabilità regolatoria.

La Regione, esaminando i dati di monitoraggio, calolerà per ogni KPI lo scostamento dall'obiettivo, anche al fine di applicare il sistema di responsabilizzazione dell'impresa illustrato al successivo capitolo 7. Le eventuali penali saranno detratte dalla prima rata utile di pagamento del corrispettivo. Scostamenti peggiorativi che denotino ritardi significativi rispetto al cronoprogramma saranno esaminati dal Comitato Tecnico di Gestione del Contratto esaminando opportune proposte correttive di Trenord.

Gli scostamenti tra valori programmati e consuntivati dei KPI saranno anche esaminati al termine di ogni periodo regolatorio nell'ambito del confronto tra PEF e CER. In questa sede si darà applicazione al principio contenuto nel Contratto per cui, in presenza di scostamenti peggiorativi dei KPI, non possono essere posti a carico della Regione i maggiori costi rilevati a consuntivo rispetto a quelli del PEF attribuibili a responsabilità di Trenord, né quelli preventivabili negli anni successivi in conseguenza del mancato raggiungimento degli obiettivi o da sostenere per ritornare ai livelli di efficienza programmati.

7. RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

La responsabilizzazione di Trenord verso il raggiungimento degli obiettivi definiti dal presente PRO avverrà annualmente, con il monitoraggio dei dati economico-gestionali e dei KPI.

Il sistema di responsabilizzazione prevede l'applicazione di penali e di mitigazioni annuali e tiene conto del raggiungimento dei KPI in sede di revisione del PEF.

Il predetto sistema non sostituisce quello relativo alla disciplina delle CMQ in quanto rivolto a finalità diverse.

Le penali e mitigazioni sono applicate per ogni decimale di scostamento. A questo scopo gli obiettivi ed i valori consuntivi dei KPI sono arrotondati al primo decimale applicando la formula usualmente presente nei fogli di calcolo elettronici: fino a x,4 arrotondamento al decimale inferiore, da x,5 arrotondamento al decimale superiore.

Per ogni KPI, in caso di mancato raggiungimento del valore obiettivo indicato per ogni anno in tabella al capitolo 4 del presente PRO si applica la penale prevista contrattualmente.

Per ogni KPI, in caso di miglioramento del valore obiettivo indicato per ogni anno in tabella al capitolo 4 del presente PRO si applica la mitigazione prevista contrattualmente.

Le mitigazioni sono portate a diminuzione delle penali separatamente per ogni gruppo omogeneo di obiettivi, come si seguito definito:

- a) Efficienza – costi: KPI di efficienza operativa (paragrafo 4.2.1) e di efficienza-costi (paragrafo 4.2.2);
- b) Efficienza – ricavi: KPI di efficienza-ricavi (paragrafo 4.2.3);
- c) Produttività: KPI di produttività (paragrafo 4.2.4).

Operativamente, quindi, una mitigazione maturata su uno degli indicatori, ad esempio di Efficienza-ricavi (gruppo b), andrà a ridurre le eventuali penali maturate sugli altri indicatori di questo gruppo, ma non potrà ridurre quelle applicate sulla Produttività (gruppo c) e sull'Efficienza-costi (gruppo a).

L'importo unitario delle penali e delle mitigazioni è definito nell'Allegato 11 del Contratto ed è stato definito in attuazione del principio contrattuale che “in presenza di scostamenti peggiorativi dei KPI, non potranno essere posti a carico della Regione i maggiori costi rilevati a consuntivo rispetto a quelli del PEF attribuibili a responsabilità di Trenord, né quelli preventivabili negli anni successivi in conseguenza del mancato raggiungimento degli obiettivi o da sostenere per ritornare ai livelli di efficienza programmati”.

Qualora Trenord chieda di tenere conto, nell'applicazione delle penali e delle mitigazioni, dell'influenza dei fattori di contesto si utilizzeranno le regole della matrice dei rischi. Operativamente, i KPI che risulteranno a consuntivo peggiori rispetto all'impegno assunto da Trenord nel capitolo 4 saranno rettificati, rispettivamente, in diminuzione, se KPI di costo, ed in aumento, se KPI di ricavo, degli scostamenti che nella Matrice corrispondono a rischi a carico della Regione, qualora il bilancio consuntivo non abbia già recepito maggiori corrispettivi o contributi o altre rettifiche derivanti dagli stessi rischi.

ALLEGATO 3.B Matrice dei Rischi

La presente matrice è stata redatta avendo a riferimento l'Annesso 4 all'Allegato A alla delibera ART n. 154/2019.

Nella Matrice dei rischi sono elencati, per natura e tipo di evento, i rischi che le Parti hanno individuato come ipoteticamente verificabili nel corso del periodo di vigenza del Contratto.

Per ogni rischio sono riportate le relative misure di mitigazione finalizzate alla minimizzazione dell'impatto economico sul PEF; in alcuni casi si è ritenuto necessario riportare anche eventi che possono causare un impatto finanziariamente positivo sul PEF.

Ferme restando la generale ripartizione ed attribuzione dei rischi in capo alle parti, non tutti gli impatti positivi/negativi derivanti dall'attribuzione dei rischi sono gestiti attraverso il confronto tra consuntivo e PEF regolato dal contratto di servizio. In alcuni casi, come ad esempio le variazioni dei servizi programmati durante il periodo regolatorio ed i costi per pedaggi ed energetici, il Contratto dispone variazioni di corrispettivo in sede di fatturazione annuale, ovvero in sede di rendicontazione e chiusura annuale, fermo restando la verifica relativa all'andamento della compensazione e sull'equilibrio economico. Gli artt. 36 e 37 del Contratto disciplinano le modalità di gestione degli impatti positivi/negativi sul PEF.

Nella matrice sono anche indicati i riferimenti agli articoli del Contratto che disciplinano gli adempimenti contrattuali relativi ai rischi individuati.

Identificazione del rischio (1)
Allocazione (2)

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
1	Operativo (5)	Evasione	Efficacia delle azioni antievasione inferiore al preventivato (6)		X	2	Revisione del piano antievasione. Gli eventuali minori ricavi rispetto al PEF restano a carico di Trenord e pertanto non sono contati nel confronto tra consuntivo e preventivo. Si applica quanto previsto dall'art.29 sulla verifica congiunta del livello di evasione e l'aggiornamento del piano antievasione e del PEF.	Art.29 Politica tariffaria e misure antievasione	Minor valore dei ricavi da antievasione rispetto a quanto previsto nel PEF nella misura quantificata nel PRO
2	Operativo (5)	Politica tariffaria e antielusione	Validità giornaliera dei titoli di viaggio di corsa semplice	X		1	In caso di mancata deliberazione, Trenord è compensata degli importi stimati a PEF.	Art.29 Politica tariffaria e misure antievasione	Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF nella misura quantificata nel PRO.
3	Operativo (5)	Domanda	Contrazione della domanda di servizio al di sotto delle previsioni condivise tra le Parti (6).		X	1	Monitoraggio infrannuale dell'andamento dei ricavi e delle rilevazioni sul numero di passeggeri. Qualora si renda necessario, l'IA produrrà un piano correttivo di marketing per attirare nuova domanda.	Art.4 Oggetto Art.25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regolatorio	Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF, nella misura quantificata nel PRO. I criteri e le regole di imputazione del minor

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
								Art.29 Politica tariffaria e misure antievasione Art.36 Verifica dell'equilibrio economico-finanziario e aggiornamento del PEF	ricavo alle singole cause/evento e la rispettiva regolazione economica tra le parti sono descritti all'art. 25 e 36.
4	Operativo (5)	Domanda	Domanda di servizio al di sotto delle previsioni condivise tra le Parti in relazione a fattori esogeni e/o scelte di tipo amministrativo o politico previsti nel periodo di contratto, quali attrattori/generatori di domanda previsti a PEF (rif. PRO, Cap. 3.3.1 lettera b). Domanda di servizio al di sotto	X		1	Monitoraggio infrannuale dell'andamento dei ricavi e delle rilevazioni sul numero di passeggeri.	Art.4 Oggetto Art.25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regulatorio Art.29 Politica tariffaria e misure antievasione Art.36 Verifica dell'equilibrio economico-finanziario e aggiornamento del PEF	Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF, nella misura quantificata nel PRO, al netto di eventuali indennizzi per l'accesso di altra impresa ferroviaria. I criteri e le regole di imputazione del minor ricavo alle singole cause/evento e la rispettiva regolazione economica tra le parti sono descritti all'art. 25 e 36.

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
			delle previsioni causata dall'accesso di altra impresa ferroviaria alle infrastrutture interessate dalle medesime relazioni oggetto del Contratto.						
5	Operativo (5)	Offerta	Deficit programmatorio (7).	X		1	Monitoraggio infrannuale dell'andamento dei ricavi e delle rilevazioni sul numero di passeggeri. Eventuali allineamenti dei PdE.	Art.11. Modifiche programmate dei servizi Art.14 Gestione del servizio per eventi rilevanti Art.25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regolatorio Art.38. Condizioni di qualità	Deterioramento della qualità in termini di sovraffollamento, ritardi da incarrozzamento etc...

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
6	Operativo (5)	Offerta	Disponibilità dei fattori produttivi messi a disposizione: investimenti di Regione Lombardia e interventi infrastrutturali programmati (attivazioni previste a PEF) e variazione oneri noleggio rotabili.	X		3	Monitoraggio tempistiche di consegna. Richieste di appositi report da FN circa l'approvvigionamento di materiale rotabile e il rilascio/completamento degli interventi programmati sulle infrastrutture. Monitoraggio delle procedure finanziarie e contabili per il riconoscimento delle risorse programmate. Posticipazione di alcuni servizi. Azioni correttive da definire nel contratto.	Art.17 Materiale rotabile e manutenzione Art.18 Infrastrutture e impianti Art.19 Regime giuridico dei beni strumentali	Impossibilità per Trenord, totale o parziale, di erogare i servizi programmati in conformità con quanto previsto dal CdS (8), determinata dalla mancata o ritardata consegna di materiale rotabile FN o da mancato completamento/realizzazione degli interventi infrastrutturali programmati o da ritardato o mancato riconoscimento/assegnazione delle risorse finanziarie programmate da Regione Lombardia.
7	Operativo (5)	Offerta	Disponibilità dei fattori produttivi: personale, materiali, strutture e attività manutentive e altri fattori diversi da quelli		X	2	Monitoraggio da parte del gestore dei tempi di approvvigionamento dei fattori della produzione; tempestiva segnalazione di criticità sulle tempistiche di reperimento delle risorse.	Art.17 Materiale rotabile e manutenzione Art.18 Infrastrutture e impianti	Impossibilità per Trenord, totale o parziale, di erogare i servizi programmati in conformità con quanto previsto dal CdS (8).

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
			contemplati nel precedente punto.				Azioni correttive da disciplinare nel contratto. Per le responsabilità di terzi sono attivate le polizze e/o le penali dei contratti di fornitura.	Art.19 Regime giuridico dei beni strumentali Art.25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regolatorio Art.46 Gestione del personale	
8	Operativo (5)	Offerta	Variazione di prezzi decisi dai Gestori delle Infrastrutture soggetti alla regolazione di ART relativamente ai canoni di accesso per come determinati nel PIR o altri eventuali documenti adottati dal GI e	X		3	La mitigazione degli effetti economici dell'andamento di tali costi può spingersi esclusivamente nella programmazione economica finanziaria delle risorse necessarie, tenendo conto delle tempistiche di pubblicazione del PIR.	Art.28 Canoni ed altri costi di infrastruttura.	Incremento/decremento dei costi registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF. I costi andranno riconosciuti nella misura effettivamente sostenuta da Trenord.

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
			ricomprensivi il PMdA ed energia elettrica di trazione.						
9	Operativo (5)	Offerta	Variazione dei costi per effetto di fattori non controllabili dalle Parti: carburanti (gasolio, idrogeno).	X		3	Monitoraggio infrannuale sull'andamento dei costi e adozione di proposte di riduzione dei consumi.	Art.25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regolatorio	Incremento dei costi registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF. Il maggior costo è riconosciuto nel limite del prezzo pubblicato dagli osservatori ufficiali. In caso di minore costo rispetto a quello a PEF verrà riconosciuto quello effettivamente sostenuto.
10	Operativo (5)	Offerta	Variazione dei costi per effetto di fattori non controllabili dalle Parti: inflazione su acquisti di beni e servizi diversi.	X		2	Monitoraggio infrannuale sull'andamento dei costi e adozione di proposte di riduzione dei consumi.	Art.25 Variazioni durante i periodi regolatori e Relazione di chiusura Art.36 Verifica dell'equilibrio economico-finanziario e	Incremento dei costi registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF. I maggiori costi derivanti dall'inflazione – su beni diversi rispetto al carburante – sono

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
								aggiornamento del PEF	riconosciuti entro il limite del tasso di inflazione programmata risultante dal DEF o suoi aggiornamenti. In caso di minore costo rispetto a quello a PEF verrà riconosciuto quello effettivamente sostenuto.
11	Operativo (5)	Offerta	Variazione dei costi per effetto di altri fattori.		X	1	Monitoraggio infrannuale sull'andamento dei costi e adozione di proposte di riduzione dei consumi.	Art.25 Variazioni durante i periodi regolatori e Relazione di chiusura Art.36 Verifica dell'equilibrio economico-finanziario e aggiornamento del PEF	Incremento dei costi registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF.
12	Altri rischi	Normativo (generale)	Modifiche legislative o regolatorie: - OSP e security	X		2	Per quel che riguarda la security si tratta di conseguenze incompressibili.	Art.18 Infrastrutture e impianti	Aumento dei costi di gestione/di investimento o variazione dei requisiti per l'esercizio del servizio.

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
									Gli eventuali costi aggiuntivi derivanti da modifiche riguardanti gli OSP, incluse le CMQ e la security (ad esempio revisione da parte di ART della delibera 16/2018) sono di competenza della Regione che può disporre un aggiornamento del PEF.
13	Altri rischi	Normativo (tariffe)	Applicazione del regolamento tariffario regionale (estensioni).	X		1	In caso di mancata deliberazione delle azioni attuative previste dalla normativa regionale e in coerenza con quanto indicato nel PEF (attivazione altri STIBM e conseguente aggiornamento tariffe IVOL) i minori ricavi sono a carico della Regione e pertanto sono conteggiati nel confronto tra consuntivo e PEF.	Art.25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regulatorio Art.31 Integrazione tariffaria Art.36 Verifica dell'equilibrio economico-finanziario e	Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF, causato da mancata attivazione degli STIBM, nella misura quantificata nel PRO A fronte dell'attivazione degli STIBM, l'importo dei ricavi conteggiati nel confronto a consuntivo PEF-CER sarà pari a

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
							Allo stesso modo sono a carico di Regione i minori ricavi per servizi aeroportuali rispetto a quanto previsto a PEF, a seguito di modifiche tariffarie decise da Regione.	aggiornamento del PEF	quanto stimato nel PEF. Minor valore dei ricavi per servizi aeroportuali registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF.
14	Altri rischi	Normativo (tariffe)	Applicazione del regolamento tariffario regionale (inflazione).	X		1	In caso di mancata deliberazione dell'aggiornamento annuale (price-cap) Trenord è compensata da Regione e dagli enti, per quanto di competenza e secondo la disciplina regionale, degli importi stimati a PEF.	Art.29 Politica tariffaria e misure antievasione	Minor valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF, causato da mancata deliberazione. In caso di deliberazione con un aumento inferiore a quello preventivato a causa dell'indicatore di qualità, la differenza è a carico di Trenord.
15	Altri rischi	Normativo (tariffe)	Variazioni tariffarie in corso di contratto	X		2	In caso di modifiche alle norme tariffarie, compresa l'introduzione	Art.29 Politica tariffaria e misure antievasione	Minore o maggior valore dei ricavi da riscossione dei titoli di

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
			(deliberate dalla Regione e dagli Enti competenti).				<p>di agevolazioni / gratuità, non previste dal PEF:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trenord è compensata degli eventuali minori introiti stimati dalla Regione in contraddittorio con Trenord e l'Ente deliberante la modifica; - gli eventuali maggiori introiti confluiscono nel PEF consuntivo per l'ammontare stimato dalla Regione in contraddittorio con Trenord e l'Ente deliberante la modifica. <p>Quanto sopra decorre dalla delibera di modifica e per tutta la sua vigenza.</p>		viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF.
16	Altri rischi	Normativo (tariffe)	Modifiche agli accordi tariffari.	X		1	<p>Nelle intese stipulate da Regione e dalle Agenzie per il TPL propedeutiche all'introduzione dei STIBM e le relative successive modifiche Regione garantisce l'utilizzo dei parametri previsti nel PRO per la salvaguardia dei ricavi previsti dal PEF.</p> <p>Le intese stipulate da Regione con le Agenzie prevedono, altresì, idonee clausole di salvaguardia avverso il recesso o il mancato rinnovo delle intese da parte delle</p>	Art.31 Integrazione tariffaria	Minore o maggior valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF.

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
							<p>Agenzie per il TPL, laddove vadano ad impattare sugli introiti di Trenord.</p> <p>Eventuali determinazioni di Regione che incidano negativamente sui ricavi delle tariffe IVOL sono compensate economicamente a Trenord a seguito di confronto in contraddittorio.</p>		
17	Altri rischi	Normativo (tariffe)	Modifiche agli accordi tariffari.		X	1	<p>Nel caso Trenord, in sede di stipula, modifica, aggiornamento periodico e applicazione degli accordi commerciali per l'applicazione del clearing, definisca parametri inferiori a quelli stabiliti nelle intese tra regione Lombardia e le Agenzie, l'effetto dei minori ricavi resta a carico di Trenord.</p>	Art.31 Integrazione tariffaria	Minore o maggior valore dei ricavi da riscossione dei titoli di viaggio registrato a consuntivo rispetto a quanto previsto nel PEF.
18	Altri rischi	Normativo	Ritardo nel rilascio di autorizzazioni, certificazioni o altri atti amministrativi da parte dei soggetti	X		1	<p>Tempestiva segnalazione di criticità sulle tempistiche autorizzative; proposte di ridefinizione degli OSP.</p>		Ritardi derivanti dal mancato rilascio di atti amministrativi e/o autorizzazioni da parte di Regione per fatto non imputabile al gestore e conseguente

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
			competenti per l'esercizio del servizio.						mancata attivazione di servizi aggiuntivi, di fattori produzione, impianti, strutture.
19	Altri rischi	Contenzioso	Allungamento imprevisto dei tempi di svolgimento di alcune attività.		X	1	Cautele gestionali e coperture assicurative aziendali per il contenimento del rischio e dei danni. Nei contratti di appalto per forniture e/o servizi incidenti sulla qualità, sui costi o sui tempi di erogazione dei servizi pattuiti, previsione di penali che abbiano forte deterrenza nei confronti degli appaltatori	Art.23 Altri obblighi	Maggiori costi o ritardi o minore qualità nell'erogazione del servizio.
20	Altri rischi	Relazioni industriali	Variazioni del CCNL di settore, del contratto territoriale o integrativo.		X	1	Azioni gestionali di autocorrezione nell'ambito di responsabilità di Trenord.	Art.24 Corrispettivi	Aumento dei costi del personale oltre quanto stimato nel PEF.
21	Altri rischi	Gestionale	Errata stima previsionale dei costi legata a inefficienze organizzative e/o gestionali. (9)		X	1	Azioni gestionali di autocorrezione nell'ambito di responsabilità di Trenord.	Art.24 Corrispettivi Art.25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto	Aumento dei costi di produzione diversi da quelli già esaminati. Difficoltà nella continuità dei servizi, degrado dei livelli di qualità e quantità dei

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
								Economico Regolatorio Art.36 Verifica dell'equilibrio economico- finanziario e aggiornamento del PEF	servizi sotto i minimi contrattuali.
22	Altri rischi	Finanziario	Mancato o ritardato pagamento dei corrispettivi da parte della Regione.	X		1	Riconoscimento delle sanzioni previste dalla legge sui pagamenti delle Pubbliche Amministrazioni.	Art.26. Modalità e tempi di pagamento Art.27. Interessi di mora	Oneri finanziari aggiuntivi per Trenord derivanti dall'impossibilità per la Regione di garantire il pagamento dei corrispettivi nei tempi previsti
23	Altri rischi	Finanziario	Mancato adeguamento dei corrispettivi per assenza di copertura con risorse pubbliche.	X		1	Misure previste dal contratto per il ristabilimento dell'equilibrio economico-finanziario e per insufficienza di fondi.	Art. 24 Corrispettivi Art. 50 Revoca e risoluzione del contratto	Impossibilità per la Regione di garantire interamente i corrispettivi contrattualmente previsti
24	Altri rischi	Finanziario	Crediti commerciali oltre il limite ART (30%).		X	1	Monitoraggio infrannuale dell'andamento dei crediti		Maggior costo a consuntivo per la remunerazione del CIN derivante da un maggior impatto dei crediti oltre la soglia

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
									del 30%, fermo restando quanto previsto alla riga 20 (Interessi di mora).
25	Altri rischi	Socio ambientale	Eventi accidentali in corso di esercizio che riguardano i beni strumentali per lo svolgimento del servizio.		X	1	Polizze assicurative, intervento sostitutivo della Regione o di Ferrovienord per manutenzione o riparazione di materiale rotabile con costi a carico del soggetto inadempiente.	Art.17 Materiale rotabile e manutenzione Art.19 Regime giuridico dei beni strumentali	Aumento dei costi di esercizio derivante dall'attivazione di procedure di gestione dei rischi industriali e/o di risanamento ambientale. Gli oneri restano a carico di Trenord
26	Altri rischi	Cause di forza maggiore	Alterazione imprevista e non prevedibile delle condizioni di svolgimento del servizio per cause non imputabili a Trenord, determinata da eventi di natura straordinaria estranei all'ordinaria attribuzione dei rischi.	X		1	Non applicazione delle penali come specificato nel contratto e negli allegati. Meccanismi contrattuali di mitigazione dei disagi per gli utenti (Piano di intervento, indennizzi, ...).	Art. 12 Sospensione e interruzione dei servizi Art.13 Modifiche e soppressioni in caso di sciopero. Art.41 Diritti minimi degli utenti. Art.44 Sistema dei premi e delle penalità.	Impossibilità per l'IA di garantire il livello di servizio offerto da contratto entro limiti quantitativi e temporali che non generino grave pregiudizio alla continuità del contratto.

N	Natura	Driver	Evento	EA	I A	Risk Assess ment (3)	Risk Management (4)	Riferimento CdS per mitigazioni e responsabilità	Descrizione impatto
27	Altri rischi	Cause di forza maggiore	In situazioni di contesto anormali, non imputabili a Trenord e alla Regione, (a titolo meramente esemplificativo emergenze sanitarie e eventi catastrofici), rilevante alterazione delle condizioni di svolgimento del servizio o della domanda	X		3	Revisione, anche per un periodo limitato, dal programma di esercizio e/o degli investimenti e/o del PEF per ristabilire l'equilibrio anche a valere su esercizi successivi e con eventuale riduzione della remunerazione del CIN. Gli eventuali minori ricavi e maggiori costi riferibili a queste cause sono conteggiati nel confronto tra consuntivo e PEF o rimborsati separatamente, in conformità alle leggi vigenti.	Art. 12 Sospensione e interruzione dei servizi Art.25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regolatorio Art.36 Verifica dell'equilibrio economico-finanziario e aggiornamento del PEF Art.41 Diritti minimi degli utenti. Art.44 Sistema dei premi e delle penali.	Impossibilità per Trenord di garantire il livello quantitativo e qualitativo del servizio offerto in gara e/o di mantenere l'equilibrio economico-finanziario nei termini stabiliti dal PEF

NOTE:

- (1) Il rischio è un evento incerto che, qualora si verifichi ha un impatto (positivo o negativo) sul contratto di servizio, con il coinvolgimento della parte contrattuale interessata dall'allocazione (EA e/o IA).

- (2) EA = rischio allocato in capo all'ente affidante; IA = rischio allocato in capo al vettore affidatario; Si intende associato alla parte contrattuale interessata, con riferimento ai costi o ai ricavi o alla qualità del servizio.
- (3) Probabilità del verificarsi dell'evento associato al rischio, espressa in scala da 1 a 5.
- (4) Meccanismi che permettono di minimizzare gli effetti derivanti dal verificarsi dell'evento (strumento di mitigazione).
- (5) Cfr. Direttiva 2014/23/UE, Considerando n.20 ("un rischio operativo dovrebbe derivare da fattori al di fuori del controllo delle parti ") e d.lgs. n. 50/2016, art. 3, comma 1, lettera zz) ("rischio operativo: rischio legato alla gestione dei lavori o dei servizi sul lato della domanda o sul lato dell'offerta o di entrambi trasferito all'operatore economico").
- (6) Diminuzione dei ricavi per inefficienze commerciali (e.g. rete di vendita, disponibilità titoli di viaggio, malfunzionamento piattaforme), errate stime previsionali o cause esterne (e.g. crisi economica, concorrenza modale, evoluzione tecnologica), con esclusione delle pandemie e di altre situazioni di emergenza nazionale normate ai sensi di legge regolate all'ultima riga della presente matrice.
- (7) Sottodimensionamento consolidato dell'offerta programmata dall'EA, in relazione alla domanda effettiva. In caso di afflusso straordinario ed imprevedibile trovano applicazione le previsioni e gli obblighi di cui all'art. 14.
- (8) A titolo d'esempio: disponibilità materiale rotabile idoneo, malfunzionamento dei sistemi di gestione della flotta e delle informazioni e/o apparati di sicurezza, assenza dispositivi accessibilità PMR a terra/a bordo, performance infrastrutturale (con possibili ricadute sulla velocità commerciale delle linee, rispetto a quanto previsto dal CdS).
- (9) A titolo d'esempio: assenteismo, inadempimenti contrattuali fornitori e subappaltatori, costi manutenzione, obsolescenza tecnica dei beni.

ALLEGATO 4 Investimenti

ALLEGATO 4.A Piano di Rinnovo del Materiale Rotabile (Piano RMR)

Sono previsti importanti investimenti deliberati da Regione Lombardia in nuovo materiale rotabile finalizzati al rinnovo della flotta per la sostituzione della flotta obsoleta e all'aumento delle composizioni e della capacità di posti offerti in coerenza con la previsione di aumento della produzione.

Il programma di acquisto di Regione, attuato attraverso il Concessionario Ferrovienord, prevede al momento della sottoscrizione un totale di 214 treni (Caravaggio, Donizetti, Colleoni), con consegna tra il 2020 e il 2025, di cui oltre 130 già in servizio, sulla base dei finanziamenti disposti dalle l.r. 22/2017 e 9/2020. Sono inoltre già in uso 129 treni relativi ai programmi di acquisto precedenti (TSR, Coradia, GTW, Vivalto, Flirt) ed è in via di attuazione un successivo programma da attuarsi nel periodo di vigenza del contratto (RegioExpress).

La tabella seguente riporta un cronoprogramma del piano investimenti in materiale rotabile a partire dal 2024, come conseguenza del programma di acquisto di Regione, degli ulteriori treni nella disponibilità di Trenord (proprietà o noleggio da Trenitalia ed FNM) e della progressiva dismissione dei rotabili obsoleti. Non sono inseriti nel contratto i programmi in via di attuazione da parte di Regione (RegioExpress).

Flotta in uso al 31/12	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Coradia	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Interoperabili	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
TAF	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
TSR	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Vivalto	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
ALe 582	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Loco + Carrozze	21	16	16	16	16	16	16	16	16	16
ALn 668	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ATR GTW	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Caravaggio	107	123	123	123	123	123	123	123	123	123
Donizetti	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Colleoni	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Idrogeno	6	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Nuovi investimenti	8	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Totale	480	503								

La tabella che segue riporta l'evoluzione dell'età media del parco rotabili in funzione delle nuove immissioni e dismissioni previste.

Età Media Materiale Rotabile	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
	12	10	11	12	13	14	15	16	17	18

La tabella che segue riporta il riepilogo degli investimenti complessivi del Contratto, escluso il piano di rinnovo della flotta.

INVESTIMENTI M€	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Tot
Manutenzione Ciclica	2	12	12	6	10	19	22	11	16	14	7	132
Modifiche Rotabili	2	13										15
IT e Digital	1	10	7	8	7	8	6	7	7	8	8	77
Impianti di Manutenzione	3	37	13	9	9	9	9	9	9	10	10	127
Altri investimenti	0	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	57
Totale investimenti	9	77	37	28	31	42	43	33	39	38	32	408

Si specifica che gli investimenti in manutenzione ciclica sono relativi alla manutenzione sulle flotte non di proprietà di Ferrovienord. Gli oneri per manutenzione ciclica relativa ai treni di proprietà di Ferrovienord sono a carico di Regione Lombardia, attraverso il Contratto di Servizio tra Regione Lombardia e Ferrovienord, in base al finanziamento disposto dalla l.r. 34/2022.

ALLEGATO 4.B Piano investimenti per innovazione tecnologica (Piano ICT) e la Rete di Vendita (Piano RdV)

Di seguito si riporta tabella di dettaglio del cronoprogramma degli investimenti in IT e Digital e Rete di Vendita per area

IT Digital e Rete di Vendita M€	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Smart ticketing e Customer Experience	0,2	2,5	2,1	2,1	2,3	2,5	2,2	2,4	2,3	2,8	2,8	24,1
Rete Vendita Fisica	0,3	2,4	0,9	1,3	1,2	1,1	0,6	0,8	1,2	1,2	1,2	12,2
Infrastructure / Technology	0,1	2,3	0,8	1,0	0,8	1,1	1,1	0,9	0,9	1,2	1,2	11,5
Cybersecurity	0,0	0,3	0,3	0,4	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	3,7
Operations Support	0,2	2,0	1,7	1,9	2,0	1,8	1,6	1,8	1,6	2,2	2,2	19,0
Management Support	0,0	0,5	0,7	0,8	0,7	0,9	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	6,5
Totale	0,9	10,0	6,6	7,6	7,4	7,7	6,4	6,8	7,0	8,3	8,5	77,1

Gli investimenti in **IT e Digital** comprendono:

- Customer Experience: iniziative che impattano l'interazione col cliente, dalla comunicazione push/pull all'assistenza;

- Smart Ticketing: iniziative legate all'ambito dei pagamenti digitali;
- Infrastructure / Technology: iniziative che richiedono sviluppi e/o integrazioni infrastrutturali e tecnologici;
- Cybersecurity: iniziative che riguardano lo sviluppo della piattaforma di cybersecurity;
- Operation Support: iniziative che riguardano attività operative e di monitoraggio relative alla produzione e manutenzione;
- Management Support: iniziative che riguardano attività operative di staff, di monitoraggio o gestione di terze parti.

Nello specifico gli investimenti in Customer Experience prevedono l'attivazione della piattaforma SBE (Sistema di Bigliettazione Elettronica), con i seguenti benefici attesi:

- l'evoluzione dei canali di vendita per offrire al cliente un'esperienza unica e in continuità, sia che acceda da sito e app, sia dai punti vendita fisici;
- l'evoluzione delle soluzioni del sistema di vendita elettronico e digitale per poter gestire la transizione verso il digitale attraverso soluzioni di acquisto smart (*Emv o altri sistemi post pagati, sistemi account based, acquisti digitali e dematerializzati*);
- un nuovo modello di punti vendita e di assistenza alla clientela che possa offrire assistenza anche ai clienti dei canali digitali e faccia evolvere sito e app con servizi digitali al pari delle principali piattaforme di mobilità (*omnicanalità*);
- la centralità della relazione con il cliente e un servizio basato sui bisogni della domanda; grazie anche al CRM e agli strumenti evoluti di caring e *marketing automation*;
- lo sviluppo di nuovi segmenti di business quali *B2B* e "*turismo*" in linea con la richiesta della domanda che predilige soluzioni di viaggio a basso impatto soprattutto per il tempo libero.

Gli investimenti in Smart Ticketing anche grazie all'importante investimento del progetto di SBE e relativo asset permetteranno l'evoluzione della soluzione verso un "sistema centrale digitale" come repository dei titoli di viaggio, superando la necessità dell'"elemento materiale posseduto dal passeggero", come il biglietto cartaceo, o una tessera elettronica.

Piano Rete di Vendita

Gli investimenti pianificati nell'arco del contratto di servizio si riferiscono a iniziative per il completamento del progetto di Bigliettazione Elettronica Regionale (SBE); il progetto prevede:

- attivazione di un nuovo centro di controllo aziendale (nuovo CCA SBME 2) collegato al Centro dei Servizi Regionale;

- un investimento sui canali di vendita fisici, con aggiornamenti software e hardware (biglietterie, self-service e rivendite esterne);
- l'installazione di oltre 1000 nuovi validatori contactless da installare in tutte le stazioni ferroviarie lombarde, dotati di lettori QR e POS integrati per l'attivazione di nuove modalità di acquisto (EMV, NFC, QRCode, open loop, account based).

Tutte le progettualità descritte hanno come obiettivi:

- semplificare l'utilizzo del trasporto pubblico per offrire al cliente una esperienza multicanale, integrata e fruibile da device digitali;
- supportare le politiche di integrazione tariffaria;
- ampliare le modalità di vendita e pagamento;
- rilevare i dati di mobilità utili alla programmazione dei servizi e al riparto degli introiti dei sistemi tariffari integrati.

ALLEGATO 4.C Piano investimenti per la manutenzione dei Rotabili (Piano MdR)

Gli **investimenti in modifiche rotabili** comprendono:

- completamento degli adeguamenti al Decreto Antincendio;
- l'adeguamento dei WC Vivalto;
- il revamping dei TAF di Trenord.

Di seguito tabella di dettaglio:

Modifiche Rotabili M€	2023	2024
Decreto Gallerie	1,8	1
Revamping	0,2	10
Altro	0,2	2
Totale	2,2	13,0

ALLEGATO 4.D Piano investimenti attrezzature di impianto più altri investimenti

Gli investimenti in **impianti di manutenzione** rispondono principalmente all'esigenza di disporre di un numero maggiore di binari per la manutenzione rispetto alla situazione odierna a causa dell'incremento della flotta e di dotarsi di attrezzature per manutenzione adeguate alle caratteristiche dei nuovi treni.

Di seguito i principali interventi previsti:

- Passerelle per manutenzione imperiale
- Allungamento dei binari di Novate
- Allungamento dei binari del capannone 3 di Firenze
- Copertura dei binari esterni di Lecco
- Attrezzaggio del deposito di Rovato
- Train scanner
- Impianti vuotatura reflui

Matrice suddivisa per impianto manutentivo e anno con indicazione dei principali interventi previsti.

LOCALITA'	INTERVENTO	2024	2025	2026
FIORENZA	Train Scanner	•	•	
	Revamping Cabina ACS	•	•	•
	Allungamento capannone	•	•	•
	Nuove passerelle	•		
	Nuovo impianto vuotatura reflui e sottocassa	•		
NOVATE	Train Scanner	•		
	Nuovo impianto vuotatura reflui e sottocassa	•		
	Allungamento capannone comprensivo di passerelle	•		
CAMNAGO	Train Scanner	•		
LECCO	Train Scanner	•	•	
	Costruzione del deposito comprensivo di passerelle	•		
	Nuovo impianto vuotatura reflui e sottocassa	•	•	•
ISEO	Train Scanner	•		
	Nuovo impianto vuotatura reflui e sottocassa	•	•	•
CREMONA	Train Scanner	•		
	Nuovo impianto vuotatura reflui e sottocassa	•		
VOGHERA	Nuovo Deposito		•	•
ROVATO	Attrezzaggio impianto		•	•

ALLEGATO 4.E Progetto idrogeno

Il progetto H2iseO è sviluppato da FNM, Ferrovienord e Trenord in Valcamonica, a partire dalla idrogenizzazione e decarbonizzazione della linea ferroviaria Brescia-Edolo come prima occasione di consumo dell'idrogeno.

La linea ferroviaria Brescia-Edolo, gestita da Ferrovienord nell'ambito del Contratto di Servizio affidato da Regione Lombardia fino a fine 2027 ed in ragione della Concessione in essere affidata dalla stessa Regione Lombardia fino al 2060, è l'asse portante della mobilità in Valcamonica. La linea ha una lunghezza di circa 103km, è a singolo binario, non elettrificata.

Il progetto H2iseO complessivo prevede, allo stato attuale della progettazione, la messa in servizio di 14 treni nuovi a idrogeno, in sostituzione dell'intera flotta oggi utilizzata per il servizio di trasporto pubblico locale su ferro lungo la linea Brescia-Edolo, costituita da treni alimentati a gasolio.

La realizzazione del progetto prevede 2 fasi temporali, con le seguenti tempistiche obiettivo:

- fase 1: messa in servizio del primo gruppo di 6 treni e dell'impianto di produzione, stoccaggio e distribuzione di Iseo, nonché dell'impianto mobile di Rovato, entro fine 2024
- fase 2: messa in servizio del secondo gruppo di 8 treni e degli impianti di produzione, stoccaggio e distribuzione di Brescia e Edolo, entro giugno 2026

Dal punto di vista della disponibilità del servizio, pertanto, si prevede in particolare:

- avvio del servizio commerciale ferroviario con i treni a idrogeno: primo semestre 2025
- completa sostituzione dei treni attuali a gasolio: primo semestre 2026

Al momento della sottoscrizione del contratto sono in corso di valutazione le modalità di acquisizione e finanziamento del secondo gruppo di 8 treni, che potrebbero comportare modifiche alle tempistiche qui indicate.

Entro il primo semestre 2026 sarà pertanto completata la decarbonizzazione, con il contestuale beneficio aggiuntivo derivante dalla riduzione o azzeramento delle emissioni locali (particolato, ecc.) legate alla combustione dei carburanti, dei servizi di trasporto offerti dal gruppo FNM in Valcamonica.

Il progetto H2iseO prevede l'utilizzo di idrogeno rinnovabile prodotto tramite impianti dedicati realizzati nell'ambito del progetto. Per il sito di Iseo e in subordine per gli altri siti, nelle more del completamento della realizzazione dell'impianto di produzione e, per tutti i siti, per garantire le necessarie ridondanze (ad esempio in caso di fermi impianto), saranno stipulati dei contratti di fornitura di idrogeno rinnovabile con aziende produttrici, affidati ai sensi del D. Lgs. 33/2023 con pubblicazione della procedura nel 2023.

Il programma di esercizio dei servizi Trenord sulla linea Brescia – Edolo oggetto del presente Contratto di Servizio prevede una produzione annua a regime (con 14 treni ad idrogeno in servizio) a partire dal cambio orario di dicembre 2025 pari a circa 1.6M treni-km/anno.

L'offerta ferroviaria fa riferimento ai servizi:

- RE3 Brescia-Iseo-Edolo;
- R9 Rovato-Darfo;
- S Brescia-Iseo;

con ulteriore intensificazione della frequenza in fascia di punta, nella direzione di massimo carico, per un totale di 3 coppie di treni al giorno aggiuntivi sulla tratta Breno – Pisogne – Brescia.

I consumi di idrogeno sono stati stimati sulla base delle simulazioni ad oggi condotte dal fornitore del treno, relative (i) alla specifica linea Brescia-Edolo (in termini di profili piano altimetrici, limiti e punti di variazione della velocità, catalogo tracce), (ii) alle specifiche missioni commerciali previste lungo la linea (servizi S, R e RE, tempi di sosta nelle stazioni ed ai capolinea), (iii) alle condizioni climatiche stagionali tipo (inverno, estate, intermedio), (iv) alle condizioni di invecchiamento e/o degrado delle componenti del sistema di trazione (inizio vita vs. fine vita) e (v) senza prevedere la ricarica delle batterie di trazione tramite collegamento alla rete elettrica durante le soste tra servizi successivi.

Con riferimento ai consumi attesi del treno, è stato considerato (sulla base delle stime condotte e dell'introduzione di opportuni coefficienti di sicurezza) un consumo medio atteso lungo l'intero ciclo di vita del treno pari a 0,51kgH₂/treno-km (media delle condizioni climatiche, della vita tecnica delle componenti del sistema di trazione, assenza di ricarica delle batterie da rete elettrica), per una percorrenza complessiva a regime da dicembre 2025 (servizi commerciali ed invii) di circa 1,6 M treni-km/anno.

Oltre al costo per la trazione del treno nel Piano Economico Finanziario sono previsti costi sostenuti da Trenord per noleggio di 7 treni (all'interno dei 14 totali) e per la manutenzione di I e II livello di 14 treni, nonché per l'attrezzaggio e il canone di locazione degli impianti di manutenzione.

Di seguito tabella per anno con i principali costi sostenuti da Trenord riconducibili al progetto ed inseriti nel Piano Economico Finanziario.

Progetto Idrogeno M€	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	Totale
Costi di Trazione	2,8	4,7	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	102,6
Costi di Noleggio Materiale Rotabile	3,2	7,7	7,9	8,3	8,9	8,9	9,4	10,2	11,0	11,9	87,5
Costi di Manutenzione Correttiva	0,8	1,3	3,4	3,5	3,5	3,6	3,7	3,8	3,8	3,9	31,3
Costi per Impianti di Manutenzione	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	4,1
Totale	7,2	14,1	23,6	24,1	24,8	24,8	25,4	26,3	27,1	28,1	225,5

ALLEGATO 5 Listino Prezzi

Listino Treni km	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
€ trenokm	8,6	8,4	8,3	8,5	8,6	8,8	8,9	9,1	9,3	8,0

Listino Bus km	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
euro unitario bus km stradale	3,6	3,7	3,7	3,8	3,9	4,0	4,0	4,1	4,2	4,3
parametro per conversione a km strada da km ferro	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
€ buskm	5,5	5,7	5,8	5,9	6,0	6,1	6,3	6,4	6,5	6,6

ALLEGATO 6 Accesso al servizio

ALLEGATO 6.A Rete di vendita: classificazione e dotazione delle stazioni

6.A.1 Classificazione delle stazioni

Ai fini del contratto, in accordo alla Misura 1 della Delibera ART n. 16/2018, ad ogni stazione è stata assegnata una classe in base alla frequentazione della stessa, misurata come il valore medio percentuale dei viaggiatori in salita presso la stazione rispetto ai viaggiatori totali registrati; per il calcolo sono stati utilizzati i dati di frequentazione di marzo 2023.

Le soglie di frequentazione sono riportate nella seguente tabella:

Classificazione stazioni	Soglia P
A	$> 1,00 \% \text{ o Capoluogo di Provincia}$
B	$0,28\% < P \leq 1,00\%$
C	$\leq 0,28\%$

La classificazione delle stazioni è quindi la seguente:

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S02430	Verona Porta Nuova	RFI	VE	5117	0,81%	B
S01062	Abbiategrasso	RFI	LO	2611	0,41%	B
S01301	Chiasso	RFI	LO	3188	0,50%	B
S01528	Ponte S.Pietro	RFI	LO	1643	0,26%	C
S01041	Corbetta-S.Stefano Ticino	RFI	LO	1227	0,19%	C
S01059	Albairate-Vermezzo	RFI	LO	1257	0,20%	C
S01763	Como Camerlata FN	FN	LO	1154	0,18%	C
S01512	Osnago	RFI	LO	1062	0,17%	C
S01209	Albizzate-Solbiate Arno	RFI	LO	685	0,11%	C
S01502	Paderno-Robbiate	RFI	LO	1014	0,16%	C
S01632	Milano Porta Romana	RFI	LO	954	0,15%	C
S00470	Alessandria	RFI	PI	901	0,14%	C
S01919	Piadena	RFI	LO	887	0,14%	C
S01515	Airuno	RFI	LO	865	0,14%	C
S01707	Cassano d'Adda	RFI	LO	863	0,14%	C
S01203	Arcisate	RFI	LO	1099	0,17%	C
S01510	Arcore	RFI	LO	4188	0,66%	B
S01058	Pregnana Milanese	RFI	LO	796	0,13%	C
S02088	Peschiera del Garda	RFI	VE	793	0,13%	C
S01020	Arona	RFI	PI	758	0,12%	C
S01092	Arosio	FN	LO	544	0,09%	C
S01503	Calusco	RFI	LO	786	0,12%	C
S01504	Terno d'Isola	RFI	LO	785	0,12%	C
S01535	Montello-Gorlago	RFI	LO	777	0,12%	C
S01741	Barasso-Comerio	FN	LO	305	0,05%	C
S01460	Oggiono	RFI	LO	763	0,12%	C
S01823	S.Zenone al Lambro	RFI	LO	727	0,11%	C
S05014	Parma	RFI	EM	713	0,11%	C
S01830	Borgolombardo	RFI	LO	704	0,11%	C
S01409	Bellano-Tartavalle Terme	RFI	LO	425	0,07%	C
S01529	Bergamo	RFI	LO	12579	1,99%	A
S01488	Besana	RFI	LO	515	0,08%	C
S01624	S.Donato Milanese	RFI	LO	688	0,11%	C
S01141	Besozzo	RFI	LO	209	0,03%	C
S01210	Cavaria-Oggiona-Jerago	RFI	LO	684	0,11%	C
S01537	Grumello del Monte	RFI	LO	653	0,10%	C
S01202	Bisuschio-Viggiù	RFI	LO	326	0,05%	C
S01458	Molteno	RFI	LO	642	0,10%	C
S01071	Bollate Centro	FN	LO	2312	0,36%	B
S01072	Bollate Nord	FN	LO	1138	0,18%	C
S01065	Trezzano sul Naviglio	RFI	LO	625	0,10%	C
S01481	Villasanta	RFI	LO	617	0,10%	C
S01522	Lecco Maggianico	RFI	LO	613	0,10%	C
S01525	Cisano-Caprino Bergamasco	RFI	LO	596	0,09%	C
S01929	Seveso Baruccana	FN	LO	596	0,09%	C
S01085	Bovisio Masciago - Mombello	FN	LO	1966	0,31%	B
S01810	Tortona	RFI	PI	585	0,09%	C
S01722	Pozzuolo Martesana	RFI	LO	579	0,09%	C
S01005	Breno	FN	LO	428	0,07%	C
S01717	Brescia FS	RFI	LO	10113	1,60%	A

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S01533	Seriate	RFI	LO	556	0,09%	C
S01064	Corsico	RFI	LO	554	0,09%	C
S01112	Cesano Boscone	RFI	LO	496	0,08%	C
S01137	Busto Arsizio FN	FN	LO	4787	0,76%	B
S01031	Busto Arsizio FS	RFI	LO	4233	0,67%	B
S01778	Boario Terme	FN	LO	491	0,08%	C
S01088	Cabiate	FN	LO	636	0,10%	C
S01759	Cadorago	FN	LO	608	0,10%	C
S01487	Villa Raverio	RFI	LO	485	0,08%	C
S01706	Trecella	RFI	LO	467	0,07%	C
S01524	Calolziocorte-Olginate	RFI	LO	2421	0,38%	B
S01716	Ospitaletto-Travagliato	RFI	LO	458	0,07%	C
S01013	Verbania-Pallanza	RFI	PI	457	0,07%	C
S01316	Camnago-Lentate	RFI	LO	1689	0,27%	C
S01034	Canegrate	RFI	LO	1284	0,20%	C
S01540	Coccaglio	RFI	LO	454	0,07%	C
S01206	Cantello Gaggiolo	RFI	LO	661	0,10%	C
S01003	Domodossola	RFI	PI	419	0,07%	C
S01313	Cantù-Cermenate	RFI	LO	707	0,11%	C
S01099	Canzo	FN	LO	217	0,03%	C
S01101	Canzo Asso	FN	LO	258	0,04%	C
S01728	Tradate Abbiate Guazzone	FN	LO	406	0,06%	C
S01489	Renate-Veduggio	RFI	LO	402	0,06%	C
S01530	Bergamo Ospedale	RFI	LO	393	0,06%	C
S01602	Caravaggio	RFI	LO	308	0,05%	C
S01315	Carimate	RFI	LO	653	0,10%	C
S01511	Carnate-USmate	RFI	LO	3686	0,58%	B
S01076	Caronno Pertusella	FN	LO	651	0,10%	C
S01091	Carugo-Giussano	FN	LO	820	0,13%	C
S01060	Parona Lomellina	RFI	LO	380	0,06%	C
S01850	Casalmaggiore	RFI	LO	372	0,06%	C
S01902	Manerbio	RFI	LO	368	0,06%	C
S01827	Casalpusterlengo	RFI	LO	1567	0,25%	C
S00403	Sannazzaro	RFI	LO	368	0,06%	C
S01758	Caslino al Piano	FN	LO	459	0,07%	C
S01826	Secugnago	RFI	LO	368	0,06%	C
S01608	Arcene	RFI	LO	364	0,06%	C
S01944	Broni	RFI	LO	364	0,06%	C
S01063	Gaggiano	RFI	LO	357	0,06%	C
S01752	Castano Primo	FN	LO	744	0,12%	C
S01485	Triuggio-Ponte Albiate	RFI	LO	357	0,06%	C
S01312	Cucciago	RFI	LO	353	0,06%	C
S00041	Valenza	RFI	PI	342	0,05%	C
S01136	Castellanza	FN	LO	1414	0,22%	C
S01527	Ambivere-Mapello	RFI	LO	338	0,05%	C
S01912	Ponte d'Adda	RFI	LO	335	0,05%	C
S00245	Vercelli	RFI	PI	334	0,05%	C
S01208	Castronno	RFI	LO	567	0,09%	C
S01612	Stezzano	RFI	LO	323	0,05%	C
S01903	Verolanuova	RFI	LO	321	0,05%	C

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S01606	Castelleone	RFI	LO	304	0,05%	C
S01901	Bagnolo Mella	RFI	LO	302	0,05%	C
S01934	Ceriano Laghetto Solaro	FN	LO	431	0,07%	C
S01781	Toline	FN	LO	299	0,05%	C
S01513	Cernusco-Merate	RFI	LO	1643	0,26%	C
S01803	Certosa di Pavia	RFI	LO	740	0,12%	C
S01490	Cassago-Nibionno-Bulciago	RFI	LO	296	0,05%	C
S01086	Cesano Maderno	FN	LO	5209	0,82%	B
S01483	Biassono-Lesmo	RFI	LO	292	0,05%	C
S01075	Cesate	FN	LO	1060	0,17%	C
S01463	Valmadrera	RFI	LO	276	0,04%	C
S01713	Chiari	RFI	LO	1790	0,28%	B
S01400	Chiavenna	RFI	LO	476	0,08%	C
S01780	Piancamuno-Gratacasolo	FN	LO	273	0,04%	C
S01536	Chiusduno	RFI	LO	145	0,02%	C
S01795	Castegnato	FN	LO	270	0,04%	C
S01710	Morengo-Bariano	RFI	LO	267	0,04%	C
S01611	Levate	RFI	LO	265	0,04%	C
S01725	Cislago	FN	LO	1036	0,16%	C
S01746	Cittiglio	FN	LO	500	0,08%	C
S00272	Robbio	RFI	LO	260	0,04%	C
S01774	Civate Malegno	FN	LO	250	0,04%	C
S01789	Bornato Calino	FN	LO	259	0,04%	C
S01744	Cocquio-Trevisago	FN	LO	380	0,06%	C
S01828	Codogno	RFI	LO	1990	0,31%	B
S01788	Borgonato Adro	FN	LO	253	0,04%	C
S01420	Colico	RFI	LO	1311	0,21%	C
S01539	Cologne	RFI	LO	113	0,02%	C
S01794	Paderno Franciacorta	FN	LO	250	0,04%	C
S01764	Como Borghi	FN	LO	2264	0,36%	B
S01864	Belgioioso	RFI	LO	248	0,04%	C
S01308	Como Camerlata FS	RFI	LO	1747	0,28%	C
S01765	Como Lago	FN	LO	1500	0,24%	C
S01307	Como S.Giovanni	RFI	LO	4700	0,74%	B
S01016	Stresa	RFI	PI	247	0,04%	C
S01109	Cormano-Cusano Milanino	FN	LO	2796	0,44%	B
S00276	Garlasco	RFI	LO	246	0,04%	C
S01805	Bressana Bottarone	RFI	LO	244	0,04%	C
S01782	Vello	FN	LO	241	0,04%	C
S01491	Costa Masnaga	RFI	LO	387	0,06%	C
S01605	Crema	RFI	LO	897	0,14%	C
S01915	Cremona	RFI	LO	2734	0,43%	B
S01806	Pizzale-Lungavilla	RFI	LO	235	0,04%	C
S01740	Morosolo-Casciago	FN	LO	226	0,04%	C
S01006	Darfo-Corna	FN	LO	887	0,14%	C
S01920	Bozzolo	RFI	LO	225	0,04%	C
S01408	Dervio	RFI	LO	212	0,03%	C
S02084	Desenzano del Garda-Sirmione	RFI	LO	1668	0,26%	C
S01320	Desio	RFI	LO	3262	0,51%	B
S01422	Delebio	RFI	LO	225	0,04%	C

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S01407	Dorio	RFI	LO	26	0,00%	C
S01609	Casalbuttano	RFI	LO	224	0,04%	C
S01948	Castel S.Giovanni	RFI	EM	219	0,03%	C
S01002	Edolo	FN	LO	0	0,00%	C
S01096	Erba	FN	LO	973	0,15%	C
S01138	Ferno-Lonate Pozzolo	FN	LO	966	0,15%	C
S01526	Pontida	RFI	LO	218	0,03%	C
S01847	Asola	RFI	LO	214	0,03%	C
S01760	Fino Mornasco	FN	LO	540	0,09%	C
S01775	Cogno-Esine	FN	LO	214	0,03%	C
S01845	Remedello Sopra	RFI	LO	214	0,03%	C
S01861	Pavia Porta Garibaldi	RFI	LO	211	0,03%	C
S01930	Bressana Argine	RFI	LO	203	0,03%	C
S01029	Casorate Sempione	RFI	LO	203	0,03%	C
S01030	Gallarate	RFI	LO	6847	1,08%	A
S01748	Galliate	FN	PI	455	0,07%	C
S01804	S.Martino-Cava	RFI	LO	202	0,03%	C
S01841	Ghedi	RFI	LO	199	0,03%	C
S01074	Garbagnate Milanese	FN	LO	1815	0,29%	B
S01073	Garbagnate Parco delle Groane	FN	LO	1155	0,18%	C
S01416	Abbadia Lariana	RFI	LO	194	0,03%	C
S01742	Gavirate	FN	LO	582	0,09%	C
S01797	Borgo S.Giovanni	FN	LO	188	0,03%	C
S01207	Gazzada Schianno-Morazzone	RFI	LO	766	0,12%	C
S01027	Vergiate	RFI	LO	186	0,03%	C
S01745	Gemonio	FN	LO	373	0,06%	C
S01724	Gerenzano-Turate	FN	LO	1355	0,21%	C
S01923	Castellucchio	RFI	LO	170	0,03%	C
S01762	Grandate-Breccia	FN	LO	1175	0,19%	C
S01405	Dubino	RFI	LO	164	0,03%	C
S01712	Calcio	RFI	LO	163	0,03%	C
S01204	Induno Olona	RFI	LO	987	0,16%	C
S01093	Inverigo	FN	LO	487	0,08%	C
S01021	Iseo	FN	LO	1146	0,18%	C
S01604	Casaleto Vaprio	RFI	LO	161	0,03%	C
S01094	Lambrugo-Lurago	FN	LO	289	0,05%	C
S01747	Laveno-Mombello FN	FN	LO	769	0,12%	C
S01118	Laveno-Mombello FS	RFI	LO	175	0,03%	C
S01520	Lecco	RFI	LO	8349	1,32%	A
S01905	Olmeneta	RFI	LO	159	0,03%	C
S01033	Legnano	RFI	LO	4771	0,75%	B
S01849	S.Giovanni in Croce	RFI	LO	155	0,02%	C
S01709	Vidalengo	RFI	LO	152	0,02%	C
S01413	Lierna	RFI	LO	221	0,03%	C
S01321	Lissone-Muggiò	RFI	LO	4055	0,64%	B
S01801	Locate Triulzi	RFI	LO	2107	0,33%	B
S01727	Locate Varesino-Carbonate	FN	LO	323	0,05%	C
S01825	Lodi	RFI	LO	4863	0,77%	B
S01757	Lomazzo	FN	LO	1710	0,27%	C
S01852	Colorno	RFI	EM	150	0,02%	C

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S01848	Canneto sull'Oglio	RFI	LO	147	0,02%	C
S01113	Luino	RFI	LO	219	0,03%	C
S01603	Capralba	RFI	LO	145	0,02%	C
S01900	S.Zeno-Folzano	RFI	LO	145	0,02%	C
S01462	Civate	RFI	LO	138	0,02%	C
S01500	Macherio-Sovico	RFI	LO	0	0,00%	C
S01437	Tresenda-Aprica-Teglio	RFI	LO	138	0,02%	C
S01040	Magenta	RFI	LO	2199	0,35%	B
S01793	Passirano	FN	LO	137	0,02%	C
S01737	Malnate	FN	LO	1744	0,28%	C
S01843	Calvisano	RFI	LO	136	0,02%	C
S01139	Malpensa Aeroporto T1	FN	LO	6881	1,09%	A
S01146	Malpensa Aeroporto T2	FN	LO	0	0,00%	C
S01415	Mandello del Lario	RFI	LO	705	0,11%	C
S01867	Miradolo Terme	RFI	LO	133	0,02%	C
S02336	Mantova	RFI	LO	977	0,15%	C
S01482	Buttafava	RFI	LO	132	0,02%	C
S01089	Mariano Comense	FN	LO	1491	0,24%	C
S01783	Marone-Zone	FN	LO	476	0,08%	C
S01087	Meda	FN	LO	813	0,13%	C
S00406	Mede	RFI	LO	143	0,02%	C
S01743	Gavirate Verbano	FN	LO	132	0,02%	C
S01822	Melegnano	RFI	LO	2250	0,36%	B
S01705	Melzo	RFI	LO	1931	0,30%	B
S01428	S.Pietro Berbenno	RFI	LO	132	0,02%	C
S01454	Merone FN	FN	LO	458	0,07%	C
S01534	Albano S.Alessandro	RFI	LO	131	0,02%	C
S01078	Milano Affori	FN	LO	546	0,09%	C
S01642	Milano Bovisa Politecnico	FN	LO	19480	3,07%	A
S01079	Milano Bruzzano	FN	LO	546	0,09%	C
S01066	Milano Cadorna	FN	LO	32128	5,07%	A
S01700	Milano Centrale	RFI	LO	26636	4,20%	A
S01640	Milano Certosa	RFI	LO	4846	0,76%	B
S01650	Milano Dateo	RFI	LO	6744	1,06%	A
S01067	Milano Domodossola Fiera	FN	LO	7339	1,16%	A
S01492	Milano Forlanini	RFI	LO	3100	0,49%	B
S01326	Milano Greco Pirelli	RFI	LO	10877	1,72%	A
S01701	Milano Lambrate	RFI	LO	14904	2,35%	A
S01643	Milano Lancetti	RFI	LO	4622	0,73%	B
S01645	Milano Porta Garibaldi	RFI	LO	23283	3,67%	A
S01647	Milano Porta Garibaldi Sotterranea	RFI	LO	17715	2,80%	A
S01631	Milano Porta Genova	RFI	LO	5319	0,84%	B
S01931	Pinarolo Po	RFI	LO	125	0,02%	C
S01649	Milano Porta Venezia	RFI	LO	11902	1,88%	A
S01633	Milano Porta Vittoria	RFI	LO	6342	1,00%	A
S01069	Milano Quarto Oggiaro	FN	LO	3157	0,50%	B
S01648	Milano Repubblica	RFI	LO	10124	1,60%	A
S01820	Milano Rogoredo	RFI	LO	13535	2,14%	A
S01032	Milano Romolo	RFI	LO	1083	0,17%	C

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S01630	Milano S.Cristoforo	RFI	LO	2391	0,38%	B
S01022	Milano Tibaldi Università Bocconi	RFI	LO	651	0,10%	C
S01639	Milano Villapizzone	RFI	LO	3647	0,58%	B
S01461	Sala al Barro-Galbiate	RFI	LO	122	0,02%	C
S01145	Besnate	RFI	LO	121	0,02%	C
S00277	Gropello Cairoli	RFI	LO	120	0,02%	C
S01402	Samolaco	RFI	LO	120	0,02%	C
S01871	Ospedaletto Lodigiano	RFI	LO	119	0,02%	C
S01322	Monza	RFI	LO	19095	3,01%	A
S01480	Monza Sobborghi	RFI	LO	496	0,08%	C
S01425	Morbegno	RFI	LO	1118	0,18%	C
S01921	Marcaria	RFI	LO	117	0,02%	C
S01144	Mornago-Cimbro	RFI	LO	115	0,02%	C
S01484	Macherio-Canonica	RFI	LO	113	0,02%	C
S00034	Mortara	RFI	LO	2052	0,32%	B
S01865	Corteolona	RFI	LO	111	0,02%	C
S01726	Mozzate	FN	LO	868	0,14%	C
S01853	Torrile-S.Polo	RFI	EM	111	0,02%	C
S00023	Novara FN	FN	PI	817	0,13%	C
S00248	Novara FS	RFI	PI	2536	0,40%	B
S01426	Talamona	RFI	LO	108	0,02%	C
S01070	Novate Milanese	RFI	LO	1963	0,31%	B
S01427	Ardenno-Masino	RFI	LO	106	0,02%	C
S01844	Visano	RFI	LO	104	0,02%	C
S01776	Pian Di Borno	FN	LO	102	0,02%	C
S01514	Olgiate-Calco-Brivio	RFI	LO	1480	0,23%	C
S01904	Robecco-Pontevecchio	RFI	LO	100	0,02%	C
S01868	Chignolo Po	RFI	LO	97	0,02%	C
S01401	S.Cassiano Valchiavenna	RFI	LO	96	0,02%	C
S01842	Viadana Bresciana	RFI	LO	95	0,01%	C
S01406	Piona	RFI	LO	92	0,01%	C
S01610	Madignano	RFI	LO	87	0,01%	C
S01140	Sangiano	RFI	LO	87	0,01%	C
S01082	Paderno Dugnano	FN	LO	2953	0,47%	B
S01116	Porto Valtravaglia	RFI	LO	86	0,01%	C
S01083	Palazzolo Milanese	FN	LO	2377	0,38%	B
S01538	Palazzolo sull'Oglio	RFI	LO	769	0,12%	C
S00271	Palestro	RFI	LO	78	0,01%	C
S01035	Parabiago	RFI	LO	2792	0,44%	B
S00405	Lomello	RFI	LO	75	0,01%	C
S01866	S.Cristina e Bissone	RFI	LO	73	0,01%	C
S01424	Cosio-Traona	RFI	LO	70	0,01%	C
S01860	Pavia	RFI	LO	9533	1,50%	A
S01840	Montirone	RFI	LO	68	0,01%	C
S01829	S.Stefano Lodigiano	RFI	LO	66	0,01%	C
S05000	Piacenza	RFI	EM	1244	0,20%	C
S01098	Casolino d'Erba	FN	LO	64	0,01%	C
S00404	Ferrera Lomellina	RFI	LO	63	0,01%	C
S00039	Torreberetti	RFI	LO	63	0,01%	C

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S01025	Dormelletto	RFI	PI	60	0,01%	C
S01104	Pieve Emanuele	RFI	LO	1728	0,27%	C
S01786	Pilzone	FN	LO	31	0,00%	C
S01809	Pontecurone	RFI	PI	60	0,01%	C
S01703	Pioltello-Limito	RFI	LO	5920	0,93%	B
S01846	Remedello Sotto	RFI	LO	60	0,01%	C
S01014	Pisogne	FN	LO	825	0,13%	C
S01456	Moiana	RFI	LO	58	0,01%	C
S00402	Pieve Albignola	RFI	LO	58	0,01%	C
S01457	Casletto-Rogeno	RFI	LO	55	0,01%	C
S01917	Gazzo-Pieve S.Giacomo	RFI	LO	54	0,01%	C
S01417	Prata Camportaccio	RFI	LO	51	0,01%	C
S01142	Travedona-Biandronno	RFI	LO	50	0,01%	C
S01932	Barbianello	RFI	LO	49	0,01%	C
S00400	Sairano-Zinasco	RFI	LO	49	0,01%	C
S01097	Pontelambro-Castelmarte	FN	LO	276	0,04%	C
S00401	Zinasco Nuovo	RFI	LO	49	0,01%	C
S01761	Portichetto-Luisago	FN	LO	685	0,11%	C
S01200	Porto Ceresio	RFI	LO	601	0,09%	C
S01869	Lambrinia	RFI	LO	46	0,01%	C
S00037	Valle Lomellina	RFI	LO	44	0,01%	C
S01870	Orio Litta	RFI	LO	43	0,01%	C
S01439	Villa di Tirano	RFI	LO	43	0,01%	C
S01117	Caldè	RFI	LO	41	0,01%	C
S01787	Provaglio-Timoline	FN	LO	140	0,02%	C
S01451	Cantù	RFI	LO	41	0,01%	C
S01918	Torre de' Picenardi	RFI	LO	41	0,01%	C
S01452	Brenna-Alzate	RFI	LO	36	0,01%	C
S01135	Rescaldina	FN	LO	1604	0,25%	C
S01037	Rho	RFI	LO	6266	0,99%	B
S01039	Rho Fiera	RFI	LO	6376	1,01%	A
S01486	Carate-Calò	RFI	LO	36	0,01%	C
S01450	Albate-Trecallo	RFI	LO	34	0,01%	C
S01711	Romano	RFI	LO	2086	0,33%	B
S04207	Arquata Scrivia	RFI	PI	34	0,01%	C
S01851	Mezzani-Rondani	RFI	EM	34	0,01%	C
S01714	Rovato	RFI	LO	2021	0,32%	B
S01756	Rovellasca-Manera	FN	LO	1011	0,16%	C
S01755	Rovello Porro	FN	LO	473	0,07%	C
S01951	S.Nicolò	RFI	EM	34	0,01%	C
S01414	Olcio	RFI	LO	33	0,01%	C
S01453	Anzano del Parco	RFI	LO	30	0,00%	C
S01916	Villetta Malagnino	RFI	LO	30	0,00%	C
S01863	Albuzzano	RFI	LO	29	0,00%	C
S00038	Sartirana	RFI	LO	29	0,00%	C
S01821	S.Giuliano Milanese	RFI	LO	1471	0,23%	C
S01523	Vercurago-S.Girolamo	RFI	LO	29	0,00%	C
S00408	Sairano	RFI	LO	28	0,00%	C
S00274	Gambolò-Remondò	RFI	LO	25	0,00%	C
S01438	Bianzone	RFI	LO	24	0,00%	C

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S01412	Fiumelatte	RFI	LO	23	0,00%	C
S00036	Olevano	RFI	LO	23	0,00%	C
S01942	Casteggio	RFI	LO	22	0,00%	C
S00279	Cava Carbonara	RFI	LO	22	0,00%	C
S01404	Verceia	RFI	LO	18	0,00%	C
S01434	Ponte in Valtellina	RFI	LO	17	0,00%	C
S01784	Sale-Marasino	FN	LO	245	0,04%	C
S01910	Maleo	RFI	LO	15	0,00%	C
S00273	Nicorvo	RFI	LO	15	0,00%	C
S00273	Novate Mezzola	RFI	LO	15	0,00%	C
S00042	Valmadonna	RFI	PI	14	0,00%	C
S01933	Saronno	FN	LO	14252	2,25%	A
S01077	Saronno Sud	FN	LO	770	0,12%	C
S00278	Villanova d'Ardenghi	RFI	LO	14	0,00%	C
S01009	Premosello-Chiovenda	RFI	PI	12	0,00%	C
S01715	Segrate	RFI	LO	1622	0,26%	C
S01949	Sarmato	RFI	EM	12	0,00%	C
S01318	Seregno	RFI	LO	6209	0,98%	B
S01947	Arena Po	RFI	LO	11	0,00%	C
S01026	Sesto Calende	RFI	LO	823	0,13%	C
S01325	Sesto S.Giovanni	RFI	LO	10111	1,60%	A
S01925	Seveso	FN	LO	3395	0,54%	B
S01950	Rottofreno	RFI	EM	11	0,00%	C
S01028	Somma Lombardo	RFI	LO	426	0,07%	C
S01430	Sondrio	RFI	LO	1609	0,25%	C
S01436	S.Giacomo di Teglio	RFI	LO	11	0,00%	C
S01607	Soresina	RFI	LO	372	0,06%	C
S01943	S.Giuletta	RFI	LO	11	0,00%	C
S01945	Stradella	RFI	LO	451	0,07%	C
S01911	Pizzighettone	RFI	LO	10	0,00%	C
S01785	Sulzano	FN	LO	225	0,04%	C
S01913	Acquanegra Cremonese	RFI	LO	9	0,00%	C
S01862	Motta S.Damiano	RFI	LO	9	0,00%	C
S01824	Tavazzano	RFI	LO	1358	0,21%	C
S01143	Ternate-Varano Borghi	RFI	LO	180	0,03%	C
S01433	Poggiridenti-Tresivio-Piateda	RFI	LO	9	0,00%	C
S01440	Tirano	RFI	LO	540	0,09%	C
S01922	Ospitaletto Mantovano	RFI	LO	7	0,00%	C
S01435	Chiuro	RFI	LO	6	0,00%	C
S01924	S.Michele in Bosco	RFI	LO	5	0,00%	C
S01914	Cava Tigozzi	RFI	LO	3	0,00%	C
S01429	Castione Andevenno	RFI	LO	2	0,00%	C
S01729	Tradate	FN	LO	1901	0,30%	B
S00033	Albonese	RFI	LO	0	0,00%	C
S01015	Baveno	RFI	PI	0	0,00%	C
S00252	Trecate	RFI	PI	1792	0,28%	B
S01017	Belgirate	RFI	PI	0	0,00%	C
S00032	Borgo Lavezzaro	RFI	PI	0	0,00%	C
S01708	Treviglio	RFI	LO	6942	1,10%	A
S01601	Treviglio Ovest	RFI	LO	769	0,12%	C

Codice	Nome Stazione	Rete	Regione	Viaggiatori medi giorno 2023	% saliti/totale	Classe 2023
S01771	Capo Di Ponte	FN	LO	0	0,00%	C
S01769	Cedegolo	FN	LO	0	0,00%	C
S00275	Tromello	RFI	LO	98	0,02%	C
S01751	Turbigo	FN	LO	696	0,11%	C
S01927	Ceriano Laghetto Parco delle Groane	FN	LO	0	0,00%	C
S01798	Cesano Maderno Parco delle Groane	FN	LO	0	0,00%	C
S01772	Ceto-Cerveno	FN	LO	0	0,00%	C
S01010	Cuzzago	RFI	PI	0	0,00%	C
S01753	Vanzaghello-Magnago	FN	LO	414	0,07%	C
S01036	Vanzago-Pogliano	RFI	LO	1360	0,21%	C
S01084	Varedo	FN	LO	2093	0,33%	B
S01411	Varenna-Esino	RFI	LO	648	0,10%	C
S01738	Varese FN	FN	LO	3480	0,55%	B
S01205	Varese FS	RFI	LO	4687	0,74%	B
S01739	Varese-Casbeno	FN	LO	920	0,15%	C
S01736	Vedano Olona	FN	LO	659	0,10%	C
S05009	Fidenza	RFI	EM	0	0,00%	C
S01734	Venegono Inferiore	FN	LO	725	0,11%	C
S01735	Venegono Superiore-Castiglione	FN	LO	478	0,08%	C
S05007	Fiorenzuola	RFI	EM	0	0,00%	C
S01768	Forno d'Allione	FN	LO	0	0,00%	C
S06153	Fornovo	FN	EM	0	0,00%	C
S00030	Garbagna	RFI	PI	0	0,00%	C
S01600	Verdello-Dalmine	RFI	LO	2488	0,39%	B
S01018	Lesa	RFI	PI	0	0,00%	C
S02083	Lonato	RFI	LO	0	0,00%	C
S13653	Maccagno	RFI	LO	0	0,00%	C
S01767	Malonno	FN	LO	0	0,00%	C
S01019	Meina	RFI	PI	0	0,00%	C
S01012	Mergozzo	RFI	PI	0	0,00%	C
S01061	Vigevano	RFI	LO	4151	0,66%	B
S01704	Vignate	RFI	LO	1635	0,26%	C
S02082	Ponte S.Marco-Calcinato	RFI	LO	0	0,00%	C
S01749	Ponte Ticino	FN	PI	0	0,00%	C
S01802	Villamaggiore	RFI	LO	971	0,15%	C
S04211	Ronco Scrivia	RFI	LI	0	0,00%	C
S01770	Sellero	FN	LO	0	0,00%	C
S01766	Sonico	FN	LO	0	0,00%	C
S01122	Taino-Angera	RFI	LO	0	0,00%	C
S01042	Vittuone-Arluno	RFI	LO	1610	0,25%	C
S01807	Voghera	RFI	LO	1565	0,25%	C
S00031	Vespolate	RFI	PI	0	0,00%	C
S01008	Vogogna Ossola	RFI	PI	0	0,00%	C

6.A.2 Elenco delle biglietterie e relativi orari di apertura

Codice	
Nome Stazione	
Rete	RFI/FN
Classe	Classe della stazione di cui al paragrafo 6.A.1
Biglietteria	TI/TN
Sportelli TN	Numero di sportelli TN presenti
Giorni di apertura	Giorni della settimana/periodi dell'anno
lun-ven	Ora di apertura – ora di chiusura della biglietteria da lunedì a venerdì
sabato	Ora di apertura – ora di chiusura della biglietteria il sabato
domenica	Ora di apertura – ora di chiusura della biglietteria la domenica
festivi	Ora di apertura – ora di chiusura della biglietteria nei giorni festivi
Sistema di vendita	DSD/DSDX/DSDE/PICO/ecc.
Biglietteria_classe vendita	Come da legenda allegata al Monitoraggio
Obliteratrici	Numero obliteratrici installate in stazione
CNV	Numero convalidatrici installate in stazione
Tornelli	Numero tornelli presenti in stazione
TVM	Numero emettitrici automatiche presenti in stazione
TVM_classe vendita	Come da legenda allegata al Monitoraggio
Ricarica WEB	Sì/No
WEB_classe vendita	Come da legenda allegata al Monitoraggio
Punti Vendita in stazione	Punti vendita convenzionati interni alla stazione
Punti Vendita <350	Punti vendita convenzionati esterni con distanza dalla stazione < 350m
Punti Vendita >350	Punti vendita convenzionati esterni con distanza dalla stazione > 350m
Punti Vendita Totali	Punti vendita convenzionati totali riferiti alla stazione
PVC DSDY	Punti vendita con sistema DSDY
PVC DSD2	Punti vendita con sistema DSD2
PVC_classe vendita	Come da legenda allegata al Monitoraggio
PVC fascia	
classe vendita	

Rete	
Gestore Infrastruttura	
Cat RFI	Categoria stazione per RFI (platinum/gold/silver/bronze)
Cat FN	Categoria stazione per FN (platinum/gold/silver/bronze)
Indirizzo	
CAP	
Comune	
Prov	
Note	

Precisato che la compilazione dei campi della tabella precedente per le stazioni di Trenitalia è limitata alle informazioni disponibili.

Trenord si impegna a integrare le informazioni compilando ulteriori campi da concordarsi tra le Parti.

Formato dei dati soggetto a possibili modifiche in funzione dei sistemi di gestione analisi di Trenord.

6.A.3 Altri punti della rete di vendita (Punti Vendita Convenzionati)

Nome Esercizio	
Indirizzo Rivendita	
Comune	
Prov	
ID Stazione	
Stazione Vicina	
Distanza Effettiva (mt)	
Giorni di chiusura	
Lun - Ven	Ora di apertura – ora di chiusura dal lunedì al venerdì
Sab	Ora di apertura – ora di chiusura il sabato
Dom	Ora di apertura – ora di chiusura la domenica
Festivo	Ora di apertura – ora di chiusura nei giorni festivi
Telefono	
Note	

Precisato che la compilazione dei campi della tabella precedente per le stazioni di Trenitalia è limitata alle informazioni disponibili.

Trenord si impegna a integrare le informazioni compilando ulteriori campi da concordarsi tra le Parti.

Formato dei dati soggetto a possibili modifiche in funzione dei sistemi di gestione analisi di Trenord.

6.A.4 Piano di Adeguamento della rete di vendita

Da consegnare in base alle disposizioni contrattuali ed entro i termini dell'Allegato 7.A CMQ Misura 11.

6.A.5 Termini di consegna

Trasmissione su file dell'Allegato 6.A alla Regione alla sottoscrizione del Contratto e pubblicazione aggiornamenti entro i termini contrattualmente previsti.

ALLEGATO 6.B Sistema tariffario ed agevolazioni

6.B.1 Sistema tariffario regionale

1. Trenord adotta per il calcolo delle distanze tra le stazioni la tavola unificata delle polimetriche così come approvata da Regione con Decreto Dirigenziale n° 14595 del 29 settembre 2023 e suoi eventuali successivi aggiornamenti e modifiche.
2. Trenord riconosce validi sui propri servizi i titoli di viaggio che consentono la circolazione su tutti i servizi di trasporto regionale e locale della Lombardia, previsti dalle leggi l.r. n. 6/2012, dal r.r. n. 4/2014 e dai relativi provvedimenti attuativi.
3. La Regione, attraverso accordi specifici, riconosce a Trenord forme di compensazione per i mancati introiti tariffari derivanti da ulteriori agevolazioni o titoli di gratuità stabiliti dalla Regione a seguito di nuove normative, non già previsti nel PEF.
4. Sulle relazioni di accesso agli aeroporti si applica quanto stabilito all'articolo 10 del Contratto. Nelle more dell'attuazione dello stesso, sono validi i titoli di viaggio riportati nella seguente Tabella 1.
5. Trenord garantisce l'emissione di un "supplemento prima classe giornaliero" per consentire l'accesso alla prima classe sui treni regionali e per i possessori di un qualsiasi titolo di viaggio di uno STIBM di cui alla parte II del r.r. 4/2014 e TIR. Il supplemento giornaliero può avere valore massimo pari alla seconda fascia della tariffa STIL (2° classe) per relazioni fino a 50 km, alla quinta fascia della tariffa STIL (2° classe) per relazioni oltre i 50 km. Per tutte le relazioni accessibili con biglietti STIL rimane valida la possibilità di accedere alla prima classe con un documento di seconda (anche abbonamento) accompagnato da supplemento di prima classe. Trenord commercializza, inoltre, un supplemento per abbonamenti mensili e annuali con le caratteristiche riportate al comma 11 dell'allegato 6.B.3.

Tabella 1

Relazione	Tipo di servizio	Titolo di viaggio											
		Biglietti e carnet STIL		Abbonamenti STIL		IVOL 1/2/3/7 giorni	IVOL Mese, trimestre, anno	IVOP Varese	lo viaggio TrenoCittà	lo viaggio in famiglia occasionale	Agevolazioni tariffarie IVOLA	Biglietti e carnet STIBM Milano	Abbonamenti STIBM Milano
		1a classe	2a classe	1a classe	2a classe								
Origine o destinazione Aeroporto Malpensa	Cadorna	No	No	Si	No	No	Si Con Carta Plus Lombardia	No	Si Con Carta Plus Lombardia	No	Si Con Carta Plus Lombardia		Si Con supplemento prima classe
	Centrale	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si*	Si		Si
Origine o destinazione Altre località (no Malpensa)	Cadorna	Si	No1	Si	No1	Si	Si Con Carta Plus Lombardia	No	Si (1 ^a classe) ¹	Si	Si Con Carta Plus Lombardia	Si Con supplemento	Si Con supplemento prima classe
	Centrale	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Viaggi tra stazioni milanesi: Cadorna Centrale Bovisa Porta Garibaldi	Cadorna e Centrale	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si

LEGENDA:

Cadorna

Treno Cadorna-Malpensa;

Centrale

Treno Centrale-Malpensa;

IVOL:

“lo viaggio ovunque in Lombardia”;

¹ Viene effettuato anche il servizio di 2^a classe negli orari in cui non presta servizio la linea R27 Novara - Saronno - Milano (primi due treni del mattino da Malpensa e tutti i treni in partenza dopo le ore 21.30 da Cadorna e da Malpensa)

* **Solo in accompagnamento ad abbonamenti a tariffa ferroviaria regionale (es. STIL, IVOL mese, trimestre, anno, IVOP, TrenoCittà, Agevolazioni tariffarie, Abbonamenti STIBM)**

6.B.2 Tariffa sovraregionale

1. Per viaggi tra due o più regioni sono rilasciati biglietti e abbonamenti a tariffa regionale con applicazione della tariffa sovraregionale di Trenitalia (39-40/AS) per chilometraggi fino a 600 km. Le stazioni da considerare come confine geografico delle aree regionali e il metodo di calcolo delle tariffe sono approvati dalla Conferenza delle Regioni e Province Autonome.
2. Trenord si impegna a comunicare a Regione gli aggiornamenti della presente tariffa di competenza di Trenitalia, unitamente ai livelli tariffari applicati nelle altre Regioni. Trenord si fa parte attiva presso Trenitalia per garantire il puntuale adeguamento della tariffa sovraregionale, al variare delle tariffe regionali coinvolte.

6.B.3 Accesso ai treni Intercity, Frecciabianca e similari

1. Trenord tramite apposito accordo con Trenitalia disciplina gli aspetti amministrativi e contabili derivanti dall'attuazione dei contenuti dell'*"Accordo tra Regione Lombardia e Trenitalia S.p.A. per l'estensione ai treni regionali della validità degli abbonamenti mensili EsCity/IC, per l'istituzione di una Carta Plus che estenda la validità dell'abbonamento TrenoMilano e della Carta Regionale di Trasporto ai treni EsCity/IC"*, così come modificato e integrato in base a quanto di seguito riportato.
2. L'Accordo tra Trenitalia e Trenord garantisce l'accesso ai servizi lunga percorrenza agli utenti sistematici del trasporto ferroviario regionale e del trasporto urbano. Ai sensi dell'accordo e di questo articolo, per "servizi ESCity ed IC" si intendono tutti i servizi gestiti dalla Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale di Trenitalia S.p.A. non classificati Frecciarossa, cioè, a titolo esemplificativo non esaustivo, i servizi InterCity (IC), InterCity Notte (ICN), EuroCity, Frecciabianca (FB), e similari, di seguito Lunga Percorrenza.
3. I possessori di abbonamenti mensili Lunga Percorrenza per poter viaggiare sui treni Regionali nell'ambito dei confini tariffari (comprese le estensioni tariffarie) della Regione Lombardia, devono richiedere l'abbonamento mensile con "estensione regionale" corrispondendo un incremento del 5% sul prezzo dell'abbonamento stesso.
4. L'offerta Lunga Percorrenza ed i relativi prezzi degli abbonamenti potranno essere autonomamente modificati da Trenitalia con un preavviso di mesi tre, nell'ambito della propria politica dei servizi di mercato; su tali nuovi prezzi sarà sempre calcolato l'incremento del 5% per l'estensione ai treni regionali. Ai fini della compensazione, di cui al successivo comma 12, il costo utilizzato come riferimento per l'abbonamento mensile viene adeguato al termine di ogni orario, in coerenza con la data in cui Regione e Trenitalia possono recedere dal loro Accordo, ai sensi del successivo comma 14.
5. Gli abbonamenti mensili Lunga Percorrenza acquistati con "estensione regionale" permettono di utilizzare i treni regionali solo per la tratta origine destinazione dell'abbonamento stesso.
6. Trenitalia alla data della sottoscrizione del contratto commercializza per le relazioni comprese nei confini tariffari regionali una "Carta Plus Lombardia", con l'indicazione della tratta, nominativa e non rimborsabile, mensile e annuale, al prezzo forfetario di:
 - per distanze fino a 50 chilometri: Euro 200/anno o Euro 20/mese;
 - per distanze superiori a 50 chilometri e fino a 115 chilometri: Euro 300/anno o Euro 30/mese;

- per distanze superiori a 115 chilometri: Euro 400/anno o Euro 40/mese; che consente di utilizzare i servizi Lunga Percorrenza di cui al comma 2.
7. Le tariffe di cui al comma 6 potranno essere aggiornate annualmente dalla Giunta regionale in considerazione della variazione delle tariffe dei servizi commerciali e del trasporto pubblico lombardo.
 8. La Carta Plus Lombardia è acquistabile solo dai residenti in Lombardia.
 9. La validità della Carta Plus Lombardia potrà essere estesa ai non residenti in Lombardia a seguito di accordo con le altre Regioni che garantiscano la relativa copertura economica.
 10. La Carta Plus Lombardia mensile è utilizzabile in abbinamento all'abbonamento mensile "Io viaggio ovunque in Lombardia" mese (IVOL) ai titoli Trenocittà; la Carta Plus annuale è utilizzabile in abbinamento alle agevolazioni tariffarie regionali di cui all'art. 28 del r.r. 4/2014, nonché agli abbonamenti "Io viaggio ovunque in Lombardia" trimestrali ed annuali.
 11. Trenord riconosce valida "la Carta Plus Lombardia" in abbinamento agli abbonamenti mensile, trimestrale ed annuale IVOL, alle agevolazioni tariffarie regionali di cui all'art. 28 del r.r. 4/2014 per garantire anche la libera circolazione sulla prima classe dei treni regionali e sulle relazioni aeroportuali. Per i viaggiatori interessati al servizio di prima classe regionale e non interessati all'accesso ai sistemi nazionali, Trenord garantisce l'emissione di un supplemento con le caratteristiche di cui al comma 6 che, in abbinamento agli abbonamenti dei Sistemi Tariffari Integrati dei Bacini di Mobilità, oltre agli abbonamenti di cui sopra, consente di utilizzare la prima classe sui treni regionali e sulle relazioni aeroportuali.
 12. A compensazione dell'emissione della Carta Plus Lombardia, Regione riconoscerà:
 - Carta Plus Lombardia in abbinamento a IVOL trimestrale ed annuale (ovvero per tutte le Carta Plus annuali): Regione verserà la differenza tra il costo dell'abbonamento Lunga Percorrenza per 11 mesi + 5% e la quota riconosciuta a Trenord per IVOL annuale incrementata del prezzo forfettario della Carta Plus annuale in base alla distanza chilometrica. Il costo degli abbonamenti Lunga Percorrenza sarà calcolato per le relazioni interessate da tale tipo di offerta, eventualmente cumulando il prezzo di più abbonamenti laddove non sia commercializzato per l'intera tratta;
 - Carta Plus Lombardia in abbinamento a Trenocittà (ovvero per le Carta Plus Lombardia mensili aventi come origine/destinazione un capoluogo di provincia lombardo): Regione verserà la differenza tra il costo dell'abbonamento mensile Lunga Percorrenza + 5% e la quota riconosciuta a Trenord per il titolo Trenocittà sulla relazione a cui si applica la Carta Plus Lombardia incrementato del prezzo forfettario della Carta Plus mensile in base alla distanza chilometrica. Il costo degli abbonamenti Lunga Percorrenza sarà calcolato per le relazioni interessate da tale tipo di offerta, eventualmente cumulando il prezzo di più abbonamenti laddove non sia commercializzato per l'intera tratta;
 - Carta Plus Lombardia in abbinamento a IVOL mese (ovvero per le Carta Plus Lombardia mensili aventi origine/destinazione differente da un capoluogo di provincia lombardo): Regione verserà la differenza tra il costo dell'abbonamento Lunga Percorrenza + 5% e la quota riconosciuta a Trenord per IVOL mensile incrementata del prezzo forfettario della Carta Plus mensile in base alla distanza chilometrica. Il costo degli abbonamenti Lunga Percorrenza sarà calcolato per le relazioni interessate da tale tipo di offerta, eventualmente cumulando il prezzo di più abbonamenti laddove non sia commercializzato per l'intera tratta;

- per il solo utilizzo della prima classe sui treni regionali e sulle relazioni aeroportuali (relazioni per le quali non esiste un collegamento EsCity/IC) l'agevolazione trova copertura coi maggiori introiti derivanti dalla manovra tariffaria straordinaria prevista dalla dgr 1204/10.
13. Trenord, in base ai dati forniti da Trenitalia, renderà a Regione il numero di Carta Plus annuale/mensile emesse; Regione verserà la compensazione di cui al comma 12 a Trenord che successivamente riconoscerà a Trenitalia la quota di relativa competenza.
 14. Tenuto conto che l'Accordo si fonda su una valutazione di sostenibilità economica basata sui prevedibili flussi di utilizzo dei servizi in questione, Trenitalia e Regione Lombardia, con un preavviso di mesi due, potranno recedere senza alcun onere dal reciproco Accordo al termine di ogni orario, in caso di modifiche sostanziali della struttura di offerta dei servizi ferroviari con impatto sulla relazione considerata, come, ad esempio, nel caso di effettuazione di servizi analoghi da parte di altre imprese ferroviarie.

6.B.4 Offerte commerciali e agevolazioni tariffarie per particolari categorie di viaggiatori

1. Trenord riconosce che i ragazzi che non hanno ancora compiuto i quattro anni siano trasportati gratuitamente purché non occupino un posto a sedere e viaggino insieme ad una persona adulta. I ragazzi che non hanno ancora compiuto i 14 anni hanno diritto ad una riduzione pari alla metà della tariffa spettante per gli adulti qualora viaggino da soli. Qualora gli stessi ragazzi viaggino accompagnati da un parente, sono trasportati gratuitamente secondo le regole previste per i titoli Io Viaggio In Famiglia.
2. Trenord può proporre alla Regione l'introduzione di nuove tipologie di documenti di viaggio, con caratteristiche tariffarie e commerciali volte a favorire l'accesso ai servizi ferroviari da parte di specifici segmenti di clientela. Queste iniziative non dovranno essere configurate in modo da recare pregiudizio ad eventuali sistemi tariffari integrati in vigore o da istituire. La Regione autorizza l'introduzione di questi nuovi titoli previa analisi dei suoi effetti e può subordinarla a determinate condizioni. L'introduzione di questi documenti di viaggio non potrà dare origine ad alcuna compensazione a carico della Regione.
3. Gli accordi commerciali siglati da Trenord con altre aziende, ivi compreso l'operatore nazionale, che causino una riduzione degli introiti aziendali, sono a carico dell'Impresa e sono riconducibili alla fattispecie 17 della Matrice dei Rischi. Tali accordi devono comunque essere trasmessi alla Regione 45 giorni prima che producano i loro effetti.
4. Eventuali sconti e riduzioni definite da Trenord e concesse a seguito di adozione di convenzioni siglate con qualsiasi associazione sono a carico dell'Impresa e sono riconducibili alla fattispecie 17 della Matrice dei Rischi, e vanno a tutti gli effetti considerate come offerte commerciali.

6.B.5 Altre disposizioni in materia di tariffe

1. Fino all'entrata in vigore dei sistemi tariffari integrati dei bacini di mobilità di cui al r.r. 4/2014, Trenord si impegna a mantenere in vigore le integrazioni tariffarie esistenti con altri gestori di servizi ferroviari e automobilistici, senza alcun onere a carico della Regione e salvo diversa indicazione della Regione stessa. Inoltre, si impegna a fornire alla Regione la documentazione circa gli accordi che regolano le integrazioni oggi vigenti e il dettaglio annuale dei titoli venduti e degli introiti di competenza di Trenord.
2. Trenord si impegna a quantificare e a trasmettere a Regione i propri introiti tariffari.

6.B.6 Tariffe applicate da Trenord in Lombardia

1. Da allegare e tenere aggiornato, a cura di Trenord, tramite apposito applicativo regionale di monitoraggio.
2. Include sia la tariffa regionale della Lombardia, sia le eventuali altre tariffe commerciali applicate da Trenord sui treni oggetto del contratto.

denominazione	zona	supporti	tipo tariffa	periodo di validità	area	condizioni di vendita	n° corse consentite	classe tariffaria	prezzo di vendita	classe tariffaria	prezzo di vendita	n° viaggi convenzionali

Formato dei dati soggetto a possibili modifiche in funzione dei sistemi di gestione analisi di Trenord

Titoli di viaggio

STIL

- Biglietto ordinario
- Carnet multi corsa 10 viaggi
- Abbonamento settimanale
- Abbonamento mensile
- Abbonamento annuale

Integrati STIBM (per ciascun bacino di mobilità)

- Biglietto ordinario
- Carnet multi corsa 10 viaggi
- Abbonamento settimanale
- Abbonamento mensile
- Abbonamento annuale

Integrati Io Viaggio

IVOL – biglietto 1/2/3/7 giorni

IVOL – abbonamento mensile/trimestrale/annuale

IVOP – abbonamento mensile (fino al completamento degli STIBM)

Abbonamento Treno-Città

Al presente elenco potranno essere aggiunti ulteriori titoli di viaggio la cui introduzione deriva dal r.r. 4/2014 o altra disciplina regionale.

Altre tariffe commerciali applicate da Trenord sui treni oggetto del contratto.

La descrizione delle tariffe commerciali applicate deve contenere le seguenti informazioni minime:

- denominazione;
- supporti;
- tipo di tariffa;
- periodo di validità;
- tempo di validità;
- numero di corse consentite;
- classe tariffaria;
- prezzo di vendita;
- eventuali accordi tariffari.

6.B.7 Termini di consegna

1. Trasmissione su file alla sottoscrizione, con aggiornamento al 31 dicembre di ogni anno e in caso di delibera regionale in funzione della comunicazione che Regione invierà a Trenord. Formato Excel o compatibile.
2. Elenco degli accordi commerciali, agevolazioni e integrazioni tariffarie esistenti al 31 dicembre di ogni anno con descrizione delle condizioni previste: trasmissione entro 1 mese dalla sottoscrizione e aggiornamento ogni 6 mesi.

ALLEGATO 6.C Piano Operativo per l'Accessibilità

Da redigere in base alle disposizioni di cui all'Allegato 7.A CMQ - Misura 13.

ALLEGATO 7 Qualità

ALLEGATO 7.A Condizioni di Qualità - elenco fattori di qualità, indicatori, condizioni minime, obiettivi di miglioramento, penali, mitigazioni (CMQ) e Piano di Intervento

SOMMARIO

PREMESSA	304
MISURA 5 - INDAGINI SU UTENTI E NON UTENTI IN RELAZIONE ALLA QUALITÀ ATTESA E PERCEPITA DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)	305
MISURA 6 - INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI OFFERTA DI POSTI (CONFORMITÀ) 308	
1. Premessa	308
2. Metodologia per la stima del fabbisogno posti per treno.....	308
3. Tempistiche del processo di programmazione.....	310
4. Eccezioni e modifiche alle classi di posti	312
5. Conformità del materiale rotabile.....	312
MISURA 7 - INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI TRENI (REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ)	316
1. Regolarità (Indicatore %Rt).....	316
1.1 Livelli minimi dell'indicatore %R _i	318
1.2 Adeguamento 1 - Miglioramento registrato	320
1.3 Adeguamento 2 - Obiettivo a tendere.....	320
1.4 Penali e mitigazioni	320
1.4.1 Mancato rispetto dell'indicatore %Rt.....	320
1.4.2 Soppressioni reiterate	321
1.4.3 Sciopero	321
2. Puntualità (Indicatore %OS(0-5)).....	321
2.1 Modalità di calcolo e di definizione degli obiettivi	323
2.2 Valori iniziali – Primo anno di contratto	323
2.3 Adeguamento 1 - Miglioramento registrato	325
2.4 Adeguamento 2 - Obiettivo a tendere.....	326
2.5 Adeguamento 3 - Correlazione con effetti attesi dall'inserimento di nuovo materiale rotabile	326
2.6 Adeguamento 4 - Correlazione con la velocità commerciale	328
2.7 Adeguamento 5 - Correlazione con la saturazione della linea.....	329
2.8 Penale e mitigazioni	329
PIANO DI INTERVENTO (DI CUI ALLA MISURA 7)	331
1. Struttura del Piano di Intervento.....	332
2. Casistiche di disservizio e tipologie di intervento	332
3. Procedure e modalità organizzative del servizio	338
3.1 Autoservizi sostitutivi.....	338
3.2 Soccorso di un treno fermo in linea.....	339
4. Modalità di accesso al servizio sostitutivo	340
5. Condizioni di assistenza e servizi ai passeggeri	340
6. Modalità di gestione delle informazioni e comunicazioni ai passeggeri	341
7. Informazioni, reportistica e monitoraggio verso l'EA, aggiornamento del Piano	346
8. Costi e modalità di finanziamento	346
MISURA 8 E MISURA 9 - INDICATORI E LIVELLI MINIMI DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENZA (PRIMA E DURANTE IL VIAGGIO)	347
1. Contenuti da rendere disponibili per canale di comunicazione e specifiche di erogazione.....	347

2.	In caso di sciopero	348
3.	In caso di soppressione totale o parziale delle corse	349
4.	Informazioni per i servizi ferroviari effettuati tramite bus sostitutivo programmati e in orario.....	349
5.	Ulteriori informazioni durante il viaggio.....	350
6.	Modalità di monitoraggio	351
7.	Penali e mitigazione.....	351
	Allegato 1 – Ricognizione biglietterie, Customer Care, Bacheche di Stazione e PVC	353
	Allegato 2 - Piano per l'erogazione graduale delle informazioni in lingua inglese.....	353
	Allegato 3 - Contenuti informativi e canali per l'informazione ai viaggiatori	354
MISURA 10 - INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI TRASPARENZA		368
MISURA 11 - INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE ..		370
1.	Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (Indicatore %ACV)	370
2.	Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (%BTEL)	372
3.	Funzionamento delle Biglietterie automatiche (Indicatore %BAUT)	373
4.	Funzionamento delle Validatrici (Indicatore %VAL)	375
MISURA 12 - INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI PULIZIA E COMFORT DEL MATERIALE ROTABILE.....		377
1.	Livelli minimi di pulizia del materiale rotabile	377
1.1	Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (PULT_EX)	379
1.2	Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile	381
1.2.1	Metodologia 1	381
1.2.2	Metodologia 2	382
2.	Livelli minimi di comfort del materiale rotabile	383
2.1	Dotazione impianti di climatizzazione (%CLI_DT).....	384
2.2	Funzionamento impianti di climatizzazione (%CLI_FN).....	385
2.2.1	Metodologia 1	385
2.2.2	Metodologia 2	385
2.3	Dotazione toilette (%WC_DT).....	386
2.4	Accessibilità e funzionamento delle toilette (%WC_AFN).....	387
2.4.1	Metodologia 1	387
2.4.2	Metodologia 2	387
MISURA 13 - INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ.....		389
1.	Piano Operativo per l'Accessibilità (P_ACC)	390
2.	Corse accessibili a PMR programmate (%CORSEACC)	390
3.	Disponibilità e fruibilità dei servizi PMR (%SPMR)	391
4.	Porte di accesso funzionanti (%PAF)	392
4.1	Metodologia 1.....	392
4.2	Metodologia 2.....	392
5.	Disponibilità dei servizi bici (B1-%SBICI e B2-%SBICI)	393
MISURA 14 – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE.....		396

PREMESSA

I capitoli che seguono definiscono i livelli qualitativi e quantitativi relativi alle specifiche Misure, in coerenza con quanto disciplinato dalla Delibera ART n. 16/2018. Sono delineate modalità di individuazione degli indicatori e meccanismi di quantificazione dei parametri obiettivo e di calcolo delle penali, così come delle eventuali relative mitigazioni.

Il valore del coefficiente K_x (=coefficiente di mitigazione della penale), introdotto dalla “Misura 4 – Criteri di applicazione delle penali” della delibera sopra citata è da assumere come pari a 1. La mitigazione della penale, dove prevista, è connessa al raggiungimento di specifiche soglie di over performance.

Misura 5 - Indagini su utenti e non utenti in relazione alla qualità attesa e percepita del servizio (*customer satisfaction*)

Si verifica la condizione per il riconoscimento del premio relativo alla soddisfazione dei viaggiatori, qualora si raggiungano gli obiettivi di cui alla tabella sotto riferiti al totale del servizio:

Tabella 1

Indicatori	Customer Satisfaction (CS) Risultato (valori base di riferimento)*	Customer Satisfaction (CS) Obiettivo 2024 (primo anno contratto)**	Customer Satisfaction (CS) Obiettivo anni successivi **
	* valore medio tra le rilevazioni semestrali effettuate dal 2016 al 2022 su scala 1-10 (% di voti tra 6 e 10 compresi)	** rilevazioni da effettuare su scala 1-9 (% di voti tra 7 e 9 compresi) Obiettivo posto pari al valore medio delle rilevazioni degli anni precedenti, aumentato del 1% per percentuali superiori a 80% e 2% percentuali inferiori	
INFORMAZIONI NEL COMPLESSO	76%	78%	Incremento annuale di: 2% se obiettivo anno prec. <80% 1% se obiettivo anno precedente ≥ 80%
INTERMODALITÀ NEL COMPLESSO	85%	86%	
OFFERTA FERROVIARIA NEL COMPLESSO	88%	89%	
PUNTUALITÀ NEL COMPLESSO	60%	62%	
COMFORT NEL COMPLESSO	72%	74%	
SICUREZZA NEL COMPLESSO	69%	71%	
ATTENZIONE AL CLIENTE NEL COMPLESSO	83%	84%	

Tali indicatori e valori obiettivo saranno oggetto di revisione in occasione del primo periodo regolatorio.

Sono utilizzate le ricerche di mercato per la rilevazione della Customer Satisfaction da parte di Trenord, di cui all'art. 43 del Contratto di Servizio. Al fine del raggiungimento dell'obiettivo annuale si considerano tutte le interviste valide effettuate nel corso dell'anno di riferimento attraverso le singole campagne di rilevazione.

In particolare:

- Il metodo d'indagine, il questionario e la tecnica di rilevazione potranno essere verificati e concordati con Regione Lombardia prima dell'avvio delle indagini, anche al fine di garantirne la confrontabilità con le precedenti rilevazioni. L'indagine deve comunque avere le seguenti caratteristiche principali minime:
 - Devono essere effettuate almeno 3 rilevazioni nel corso dell'anno; ogni rilevazione sarà effettuata durante un periodo massimo di circa 4 settimane.
 - La numerosità del campione è prevista da almeno 5.000 interviste a buon fine per ciascuna delle rilevazioni.
 - L'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati dai viaggiatori con età superiore a 14 anni.
 - La rilevazione deve essere eseguita su un campione di viaggiatori selezionato rispetto alle singole linee ferroviarie di competenza al fine di garantire un'adeguata copertura dello specifico servizio ferroviario oggetto di rilevazione.
 - Le interviste devono essere distribuite su tutte le direttrici con quote tali da garantire un errore uniforme, pari a circa il +/- 5%; quando una direttrice comprende più linee, deve essere rispettata la proporzionalità in base ai dati di frequentazione.
 - Le interviste devono essere realizzate in tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato e sull'intero intervallo temporale 7:00-21:30, in modo da rappresentare tutte le differenti tipologie di viaggiatori presenti, in funzione anche del differente afflusso di viaggiatori nelle fasce rilevanti e in quelle non rilevanti. Per le linee a marcata vocazione turistica, le interviste devono essere realizzate anche in giornate festive.
 - Le interviste devono essere svolte preferibilmente a bordo treno durante il viaggio.
 - Per l'analisi dei risultati dell'indagine deve essere fatto uso di un coefficiente di ponderazione preposto a rendere la distribuzione percentuale delle interviste per direttrice ed eventualmente per tipo di giorno identica alla distribuzione dei viaggi osservata sui dati di frequentazione.
 - Le valutazioni vengono espresse con un voto su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione, 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. Al fine del raggiungimento dell'obiettivo di Customer Satisfaction si considerano gli utenti che hanno espresso voto pari o superiore a 7.
- I risultati d'indagine, come elaborati, rappresentati e commentati da Trenord sulla base dei dati d'indagine richiamati nel seguito, unitamente alla documentazione esplicitiva di dettaglio,

dovranno essere trasmessi a Regione Lombardia, nella forma di Relazione illustrativa dell'indagine entro due mesi dalla sua conclusione.

- Nella relazione dovranno essere chiaramente indicate, precisandone gli elementi temporali ed economici di attuazione, le azioni e le iniziative che Trenord, in esito e sulla base dell'indagine, s'impegna a porre in essere al fine di accrescere la soddisfazione degli utenti e di favorire un maggior utilizzo del servizio.
- L'effettuazione dell'indagine costituisce un obbligo di servizio contrattuale dell'Impresa affidataria. Il mancato rispetto di tale obbligo e dei requisiti minimi sopra accennati nel periodo di validità del Contratto di servizio (e sue eventuali proroghe) comporta l'applicazione di una penale per ogni singola campagna di rilevazione programmata, il cui valore è riportato all'interno del testo contrattuale.

Premialità: al raggiungimento dell'obiettivo per ciascun indicatore è corrisposto all'Impresa un premio pari a euro 10.000, fermo restando il fatto che sarà liquidato fino a concorrenza dell'importo eventualmente accantonato a credito da Regione Lombardia nell'anno di riferimento.

Misura 6 - Indicatori e livelli minimi di offerta di posti (*conformità*)

1. Premessa

Ai sensi della Misura 2 della Delibera ART n. 16/2018, Regione Lombardia, in quanto Ente Affidante, programma il servizio di trasporto, incluso il fabbisogno di posti adeguato alla domanda per ogni treno, stabilito in occasione dei cambi orario, al fine di garantire un'adeguata offerta di servizi, tenendo altresì conto della disponibilità infrastrutturale.

È compito di Trenord provvedere alla programmazione dei turni del materiale rotabile in modo da poter offrire la capacità richiesta da Regione.

Il Programma di Esercizio (PdE) annuale contiene gli elementi minimi come definiti nell'Allegato 1.A del Contratto di Servizio, fra i quali sono indicati la classe di materiale rotabile equivalente e la tipologia di allestimento per ogni treno programmato.

2. Metodologia per la stima del fabbisogno posti per treno

Il fabbisogno di posti per ogni treno è indicato da Regione Lombardia attraverso classi di materiale rotabile equivalente per capacità di posti a sedere offerti. Tale modalità consente l'impiego da parte di Trenord di combinazioni diverse di rotabili, potendo così disporre della necessaria flessibilità organizzativa.

La classe E[n] che Regione Lombardia determina per singolo treno, tipo di giorno e periodo dell'anno è indicata nella tabella del Programma di Esercizio, utilizzando le codifiche riportate nelle tabelle 1 (posti a sedere), 2 (tipologia) e 3 (biciclette).

Tabella 1: classi di materiale rotabile equivalente per capacità di posti a sedere offerti

Categoria	Posti a sedere
E1	< 160
E2	161 a 270
E3	271 a 390
E4	391 a 529
E5	530 a 650
E6	651 a 800
E7	>800

Tabella 2: tipologia di materiale rotabile

Tipologia di treni	Descrizione
P	Con prima classe
AE	Con allestimento aeroportuale
RE	Treno dedicato linee Regio Express
S	Treno dedicato linee suburbane

Per quanto concerne la tipologia di treni si terrà conto, oltre che della categoria di servizio, anche dell'effettiva disponibilità di materiale rotabile con le caratteristiche richieste: sarà possibile assegnare la tipologia AE, RE o S solo dal momento in cui sarà disponibile una flotta omogenea con le adeguate dotazioni in numero sufficiente per ogni singola linea interessata da tale materiale e sulla base delle specifiche tecniche che verranno definite in sede di acquisto dei rotabili.

Tabella 3: accessibilità a biciclette

Categoria bici	Descrizione
B1	Biciclette ammesse con spazi riservati e attrezzati
B2	Biciclette ammesse senza spazi riservati (in accordo a Reg. UE 2021/782 fatto salvo quanto previsto dall'art 6 comma 3)
B3	Biciclette non ammesse

Il fabbisogno di posti indicato da Regione Lombardia (ovverosia l'assegnazione della classe) tiene conto dei fattori di seguito riportati, con lo scopo di garantire una qualità del viaggio coerente con il tipo di servizio:

- l'andamento temporale della domanda di mobilità, differenziato nel Programma di Esercizio per:
 - periodo dell'anno: invernale (settembre-maggio), estivo (giugno-luglio), agosto;
 - tipologia di giornata: feriale (lunedì-venerdì), sabato, festivo (domenica e festivi);
- i dati di frequentazione più recenti per ogni periodo di riferimento, omogenei per tipo di giorno e periodo, resi disponibili periodicamente dall'Impresa secondo modalità e tempi previsti nell'Allegato 8.A.1.6 del Contratto di Servizio;
- la disponibilità di materiale rotabile nel parco mezzi;
- l'esistenza di vincoli infrastrutturali (temporanei o permanenti) verificati con i gestori dell'infrastruttura;

- la necessità di garantire un utilizzo razionale e ottimizzato del materiale rotabile di Regione Lombardia;
- la categoria di servizio (S, R, RE), alla quale corrisponde un tempo massimo di superamento della massima capacità di posti a sedere espressa in numero di fermate affollate*.

L'assegnazione della classe di posti viene indicata da Regione, fermi restando i vincoli infrastrutturali e di materiale rotabile di cui sopra, secondo le tempistiche definite nelle Tabelle 4 e 5 del successivo paragrafo e sulla base dei dati di riferimento forniti dal gestore nella campagna di novembre per il periodo invernale e di luglio per il periodo estivo utilizzando i seguenti parametri di riferimento:

- Linee S: al massimo 5 fermate consecutive con indice di affollamento corrispondente ad un load factor superiore al 100%*
- Linee R non afferenti al nodo di Milano**): al massimo 3 fermate consecutive con indice di affollamento corrispondente ad un load factor superiore al 100%*
- Linee R afferenti al nodo di Milano**): al massimo 1 fermata conteggiata esternamente al nodo di Milano con indice di affollamento corrispondente ad un load factor superiore al 100%*
- Linee RE al massimo 1 fermata conteggiata esternamente al nodo di Milano con indice di affollamento corrispondente ad un load factor superiore al 100%*

*Valore che può essere raggiunto anche progressivamente laddove i vincoli sopra richiamati non consentano di programmarne l'immediato raggiungimento. Per il calcolo del load factor si fa riferimento al numero di posti a sedere disponibili; il numero di presenti a bordo assunto per la verifica è il valore medio rilevato dall'impresa nelle indagini di frequentazione di novembre e luglio di ogni anno e non il valore puntuale eventualmente rilevato sul treno in una singola giornata di esercizio; per i giorni feriali in particolare è la media lunedì-venerdì.

** Sono afferenti al nodo di Milano tutte le linee R che hanno come capolinea una stazione ricompresa nel nodo di Milano.

3. Tempistiche del processo di programmazione

Le tempistiche del processo di programmazione annuale ed eventuale adeguamento intermedio (riportate di seguito in forma tabellare) sono concordate tra le Parti in coerenza con quelle previste nei PIR dai Gestori dell'Infrastruttura per la richiesta ed assegnazione delle tracce, e dovranno essere riviste qualora cambino le tempistiche richieste da questi ultimi.

Sono fatte salve le modifiche dovute ai vincoli infrastrutturali che dovranno essere notificate secondo tempistiche coerenti con le disposizioni dei GI e concordate con Regione.

Tabella 4 - Procedure e tempistiche per la formazione dell'orario annuale		
Fase	Scadenza	Attività
1	Entro la prima decade di dicembre	Regione Lombardia invia a Trenord la propria richiesta in merito alle tracce, con il dettaglio del fabbisogno di posti in termini di classi equivalenti e allestimenti.
2	Entro la seconda decade di gennaio	Regione Lombardia formalizza a Trenord la richiesta definitiva delle tracce, con il dettaglio della classe equivalente e allestimento per ogni singolo treno, tipo, giorno e periodo (a).
3	Entro il mese di aprile (scadenza pubblicata nel PIR)	Trenord presenta ai GI le richieste di tracce precedentemente concordate formalmente con Regione Lombardia - punto 2, trasmettendone copia alla Regione stessa.
4	Entro il mese di luglio precedente all'entrata in vigore dell'orario di dicembre*	In caso di indisponibilità di materiale rotabile che non consenta di soddisfare la classe equivalente per singolo treno/tipo giorno e periodo, Trenord può richiedere modifica alla programmazione regionale, presentando misure alternative per soddisfare comunque la domanda.
5	Entro il mese di settembre*	Le richieste di modifica di cui alla fase 4 vengono analizzate ed eventualmente accordate da Regione Lombardia.

*Nel caso in cui tali modifiche impattino sull'infrastruttura, con conseguenti ricadute sui gestori dell'infrastruttura, queste sono disciplinate nell'ambito delle cosiddette "richieste tardive" di cui ai PIR dei Gestori, da effettuarsi entro la prima decade di ottobre.

(a) È fatta salva la possibilità per Regione Lombardia di integrare la richiesta formulata nella scadenza di gennaio di cui al punto 2, prima della chiusura del processo di formalizzazione ai GI (aprile), con eventuali specifiche e puntuali richieste aggiuntive che dovessero intervenire durante il processo di industrializzazione. Trenord si adopererà per la loro integrazione nel progetto orario, fermo restando il rispetto delle tempistiche di attuazione fissate dal PIR.

A partire dal secondo anno di validità del contratto il procedimento sopra descritto fa riferimento alle sole modifiche che si intendono apportare al PdE del periodo precedente. Qualora non espressamente indicato, quindi, si considera valida, per ogni corsa, l'assegnazione di classe equivalente del PdE dell'ultimo cambio orario.

Tabella 5 - Procedure e tempistiche per l'aggiornamento intermedio (giugno) dell'orario

Fase	Scadenza	Attività
1	Entro fine ottobre	Regione Lombardia invia a Trenord la propria richiesta in merito alle tracce, con il dettaglio del fabbisogno di posti in termini di classi equivalenti e allestimenti, per l'adeguamento intermedio dell'orario in corso di validità.
2	Entro metà dicembre	Regione Lombardia formalizza a Trenord la richiesta definitiva delle tracce, con il dettaglio della classe equivalente e allestimento per ogni singolo treno, tipo giorno e periodo (a).
3	Entro il mese di febbraio (scadenza pubblicata nel PIR)	Trenord presenta ai GI le richieste di tracce, precedentemente concordate formalmente con Regione Lombardia, trasmettendone copia alla Regione stessa.
(a) È fatta salva la possibilità per Regione Lombardia di integrare la richiesta formulata nella scadenza di dicembre di cui al punto 2, prima della chiusura del processo di formalizzazione ai GI (febbraio), con eventuali specifiche e puntuali richieste aggiuntive che dovessero intervenire durante il processo di industrializzazione. Trenord si adopererà per la loro integrazione nel progetto orario, fermo restando il rispetto delle tempistiche di attuazione fissate dal PIR.		

4. Eccezioni e modifiche alle classi di posti

In situazioni eccezionali (forza maggiore, disposizioni delle autorità pubbliche o altre cause non imputabili all'Impresa Ferroviaria, come gli atti vandalici), previa formale autorizzazione di Regione Lombardia, per alcuni treni è possibile concordare una deroga alla classe equivalente inizialmente determinata. Complessivamente queste deroghe hanno durata massima di 45 giorni (somma di tutti i periodi di deroga) per ciascun anno per singolo treno.

Variazioni strutturali derivanti da cause di forza maggiore, disposizioni delle autorità pubbliche o altre cause non imputabili all'Impresa Ferroviaria devono essere adeguatamente gestite attraverso una nuova programmazione del servizio.

5. Conformità del materiale rotabile

In coerenza con i criteri della Misura 6 della Delibera ART 16/2018, Trenord deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio (Allegato 1.A del Contratto di Servizio) per tutti i treni circolati, fatte salve eventuali variazioni concordate secondo le modalità disciplinate dal Contratto, attraverso l'impiego di materiale rotabile con specifici allestimenti e posti a sedere offerti secondo le classi di capacità definite e la tipologia di materiale rotabile indicate nelle tabelle seguenti.

Tabella 6: classi di materiale rotabile equivalente per capacità di posti a sedere offerti

Categoria	Posti
E1	< 160
E2	161 a 270
E3	271 a 390
E4	391 a 529
E5	530 a 650
E6	651 a 800
E7	>800

Tabella 7: tipologia di materiale rotabile

Tipologia di treni	Descrizione
P	Con Prima classe
AE	Con Allestimento aeroportuale
RE	Treno dedicato linee Regio Express
S	Treno dedicato linee suburbane

I casi in cui si verifica una non conformità sono i seguenti:

1. in caso di effettuazione del treno con una composizione che rientra in una classe E[m] inferiore di 1 o più classi rispetto a quella E[n] determinata da Regione Lombardia e indicata nel Programma di Esercizio (classe assegnata).
2. in caso di effettuazione del treno con un materiale in doppia composizione, qualora rientri in una classe E[m] superiore di 1 o più classi rispetto a quella E[n] determinata da Regione Lombardia e indicata nel Programma di Esercizio (classe assegnata).
3. in caso di effettuazione del treno con una composizione priva delle tipologie di materiale rotabile, di cui alla Tabella 7, diversa da quanto indicato da Regione Lombardia.

Si considera inferiore la classe di capacità contraddistinta da un numero più basso rispetto a quello determinato da Regione Lombardia; si considera superiore la classe di capacità contraddistinta da un numero più alto rispetto a quello determinato da Regione Lombardia.

Per la verifica del rispetto della CMQ, Trenord rende disponibile l'informazione relativa alla composizione effettivamente circolata per ogni singola corsa e calcola il valore dell'indicatore CONF = Conformità del materiale rotabile rispetto all'offerta di posti programmata dalla Regione (classe assegnata). Regione verifica la correttezza delle informazioni fornite dall'Impresa Ferroviaria sulle composizioni effettivamente circolate con verifiche a campione, anche avvalendosi di rilevatori.

L'indicatore CONF è di tipo binario ed assume valore 1 in presenza di una corsa (effettuazione di 1 treno in un determinato giorno) conforme a quanto determinato da Regione Lombardia, e valore 0 in caso contrario. Il valore del livello minimo dell'indicatore è pari a 1 (tutte le corse devono essere conformi).

La verifica della conformità è effettuata confrontando la classe di capacità in cui rientra la composizione effettivamente circolata e i relativi allestimenti con quanto previsto dalla programmazione regionale per quel treno, tipo di giorno e periodo (classe assegnata).

Una corsa circolata si classifica:

- “non conforme” qualora il materiale rotabile circolato sia inferiore di 1 classe o, per doppie composizioni, superiore di più di 1 classe rispetto a quella assegnata
- “gravemente non conforme” qualora il materiale rotabile circolato sia inferiore di più di 1 classe rispetto a quella assegnata
- “moderatamente non conforme” qualora il materiale rotabile circolato sia, per doppie composizioni, superiore di 1 classe rispetto a quella assegnata oppure nel caso in cui la corsa sia conforme alla classe equivalente ma non rispetti gli allestimenti determinati dalla programmazione regionale

A ogni corsa, in base alla non conformità più grave riscontrata, è quindi associata una sola classificazione di non conformità. È applicata una penale per ogni classificazione di non conformità, in modo differenziato in funzione della gravità della stessa, con i seguenti importi:

Tabella 8 – Penali

Grado di non conformità	Descrizione	Penale
Moderatamente non conforme	Mancato rispetto delle tipologie di materiale rotabile (di cui alla tabella 7)	60 €
	Materiale rotabile circolato superiore di una classe (doppia composizione)	60 €
Non conforme	Materiale rotabile circolato inferiore di una classe	120 €
	Materiale rotabile circolato superiore di più di una classe a quella assegnata. (doppia composizione)	120 €

Gravemente non conforme	Materiale rotabile circolato inferiore di più di una classe a quella assegnata.	240 €
--------------------------------	---	-------

Misura 7 - Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni (regolarità e puntualità)

In attesa del rilascio dei dati a seguito dell'adeguamento dei sistemi dei Gestori dell'Infrastruttura FERROVIENORD S.p.A (FN) e RETE FERROVIARIA ITALIANA S.p.A. (RFI) e degli esiti della programmazione oraria congiunta tra i Soggetti coinvolti, gli obiettivi annuali di CMQ vengono definiti secondo le modalità della Delibera ART 16/2018, ad eccezione della puntualità nelle stazioni intermedie rilevanti e del conteggio dei treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante, come meglio dettagliato in seguito, data la già citata indisponibilità di dati.

Una volta implementate le nuove funzionalità nei sistemi dei GI e definita la programmazione oraria, gli obiettivi annuali, riportati nelle tabelle seguenti, saranno opportunamente ridefiniti tra le parti al termine dei periodi regolatori, considerando i potenziamenti dell'infrastruttura eventualmente intervenuti, utili al miglioramento degli standard qualitativi di regolarità e puntualità, nonché dell'inserimento di nuovo materiale rotabile. Per ciò che concerne la definizione degli obiettivi di puntualità nelle stazioni intermedie rilevanti, coerentemente con quanto previsto dall'Autorità per analoghi indicatori, questa avverrà solo a seguito della disponibilità di dati storici relativi ad un triennio completo.

1. Regolarità (Indicatore %Rt)

La regolarità del servizio ferroviario regionale è data dall'effettuazione delle corse previste dal programma di esercizio e, nel caso di soppressione totale o parziale, dalla loro adeguata sostituzione nel rispetto delle regole contenute nel "Piano di Intervento" di cui all'Allegato 7.A.

Trenord è tenuta a garantire almeno il livello minimo di regolarità misurato con l'indicatore %Rt Regolarità del servizio di cui alla Misura 7 della Delibera ART 16/2018 che, per il 2024 corrisponde a quanto di seguito indicato e, per gli anni successivi, viene incrementato applicando la regola di adeguamento di seguito specificata.

L'indicatore %Rt è così calcolato: rapporto tra il numero dei treni effettuati regolarmente, considerando anche quelli adeguatamente sostituiti, ed il numero dei treni programmati secondo la seguente formula:

$$\%R_{t,i} = \left(\frac{T_{r,i}}{T_{tot,i}} \right) \cdot 100$$
$$\%R_{t,i} = \left(1 - \frac{T_{nsos,i}}{T_{tot,i}} \right) \cdot 100$$

(formula precedente semplificata matematicamente)

Dove, per ogni linea L:

i = mese;

$T_{tot,i}$ = numero totale dei treni programmati meno numero totale dei treni totalmente o parzialmente soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti;

$T_{r,i}$ = numero dei treni arrivati a destinazione, comprensivi anche dei treni totalmente o parzialmente soppressi per cause esterne o imputabili a Trenord o ad altre IF o ai GI, ma adeguatamente sostituiti, pari a:

$$T_{r,i} = T_{tot,i} - T_{nsos,i}$$

Dove:

$T_{nsos,i}$ = numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi per cause imputabili a Trenord o ad altre IF o ai GI, nonché con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo (assunto pari a 30 minuti sull'intera rete), non adeguatamente sostituiti, trascurando i treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante, in quanto è stato verificato che non risultano statisticamente significativi.

Ai fini del calcolo dell'indicatore %R_t:

1. si considerano le seguenti classificazioni delle cause di soppressione:
 - a. Per la rete nazionale di RFI come da “*Procedura Operativa ATTRIBUZIONE CAUSE DI RITARDO, DETERMINAZIONE PUNTUALITÀ E PERFORMANCE REGIME (Rev 2 30/06/2021) – ex C.Op. 269 del 30.7.2010*”;
 - b. Per la rete regionale di FERROVIENORD come da “*Istruzione Operativa 7.5-06H ATTRIBUZIONE CAUSE DI RITARDO, DETERMINAZIONE PUNTUALITÀ E PERFORMANCE REGIME*”.
2. si definisce come “adeguatamente sostituito” un treno per il quale, in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse, Trenord ha attuato le azioni e i servizi e ha erogato le informazioni secondo il Piano d'intervento per garantire agli utenti, entro i tempi indicati, il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un “adeguato servizio sostitutivo”. Nella seguente Tabella 1 sono dettagliate le casistiche per tale valutazione, senza considerare l'informazione. Per i soli casi dove è presente la dicitura “Sì”, le parti verificano la conformità delle informazioni erogate avvalendosi della tracciatura delle comunicazioni trasmesse dalla Sala Operativa e di ogni altro elemento disponibile, incluse le segnalazioni degli utenti.

Tabella 1

INTERVENTO	RIF. PIANO INTERVENTO	Sostituzione ai fini della Regolarità (%Rt) (SOGGETTA A VERIFICA DELL'EFFETTIVA EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI)
Autobus programmato per soppressione programmata per causa lavori	1.1	SÌ
Autobus programmato per soppressione programmata per allerte o emergenze	1.2	SÌ
Autobus sostitutivo attivato entro la frequenza della linea nei casi di blocco della circolazione ferroviaria o di soppressione totale o parziale. In alternativa attivazione interventi di cui alla misura codice 3 del piano di intervento.	2.1 2.2	SÌ
Autobus sostitutivo o taxi o altre misure onerose (albergo, accesso gratuito ai servizi di altri vettori, ...) in caso di soppressione totale o parziale dell'ultimo treno utile (anche per corrispondenza)	2.3	SI
Treno successivo entro 30 minuti dalla corsa soppressa	2.2	NO
Treno straordinario entro 30 minuti	2.2	SÌ
Soluzioni ferroviarie alternative	2.1, 2.2	NO
Fermate straordinarie ai treni di categoria superiore	2.2	NO

1.1 Livelli minimi dell'indicatore %R_t:

Per il primo anno di contratto il livello minimo mensile per la CMQ di Regolarità è definito come il massimo tra il valore medio mensile registrato nell'anno 2017 e quello registrato nel triennio precedente all'affidamento, come media dei 36 mesi. In considerazione delle significative ripercussioni sul servizio dovute all'emergenza sanitaria durante l'anno 2020, questo non è stato preso in considerazione e, pertanto, si assumono quale triennio precedente all'affidamento gli anni 2019-2021-2022.

Per l'anno 2024 il livello minimo dell'indicatore %R_t per ogni linea e mese è riportato in tabella 2

Tabella 2 - Obiettivo anno 2024

			DATI STORICI		CMQ 2024
Dir.	Linea	Descrizione	2017	media (2019-2021-2022)	max (2017; media triennio)
1	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	97,7	96,4	97,7
2	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S.Cristoforo-Albairate	95,9	93,8	95,9
3	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	97,2	96,2	97,2
3	RE_4	Domodossola-Milano	97,3	96,1	97,3
4	RE_5	Varese-Gallarate-Milano	98,0	97,5	98,0
5	R21	Luino-Gallarate-Milano	98,0	95,7	98,0
5	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate	0,0	98,2	98,2
6	RE_80	Locarno-Lugano-Chiasso-Milano C.le (ex RE_10)	97,9	97,5	97,9
6	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	94,7	93,5	94,7
7	R12	Sondrio-Tirano	98,3	94,5	98,3
7	R13	Lecco-Colico-Sondrio	98,3	97,3	98,3
7	RE_8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C.le	97,9	95,7	97,9
8	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	98,9	97,6	98,9
9	R11	Colico-Chiavenna	98,9	97,5	98,9
10	R18	Como-Molteno-Lecco	97,8	96,3	97,8
11	R1	Bergamo-Brescia	97,5	95,9	97,5
11	R7	Lecco-Bergamo	98,7	97,8	98,7
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	97,1	96,3	97,1
14	R2	Bergamo-Treviglio	98,5	97,4	98,5
15	RE_2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	98,7	97,6	98,7
16	R6	Cremona-Treviglio	97,6	96,0	97,6
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	97,5	93,7	97,5
17	RE_6	Verona-Brescia-Milano	97,2	93,6	97,2
18	R8	Brescia-Parma	95,0	94,4	95,0
19	R5	Brescia-Cremona	98,0	96,8	98,0
20	R39	Codogno-Cremona	98,0	95,6	98,0
20	R40	Cremona-Mantova	97,5	94,9	97,5
20	RE_11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	98,0	96,1	98,0
21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	97,9	94,6	97,9
22	RE_13	Alessandria-Pavia-Milano	97,7	96,6	97,7
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	98,3	97,6	98,3
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	95,0	93,3	95,0
24	R37	Pavia-Codogno	96,8	96,6	96,8
25	R31	Mortara-Milano	97,6	96,7	97,6
26	R25	Mortara-Novara	97,3	95,5	97,3
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	96,5	93,8	96,5
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	96,0	95,8	96,0
29	R41	Voghera-Piacenza	97,0	95,5	97,0
30	R22	Varese-Saronno-Milano	99,1	98,6	99,1
30	RE_1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	99,2	98,5	99,2
31	R17	Como-Saronno-Milano	99,3	99,0	99,3
31	RE_7	Como-Saronno-Milano	97,1	96,3	97,1
32	R27	Novara-Saronno-Milano	99,4	99,3	99,4
33	R16	Asso-Milano	98,9	98,2	98,9
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	99,8	99,5	99,8
34	RE_3	Brescia-Iseo-Edolo	99,7	99,1	99,7
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	98,9	98,6	98,9
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	99,2	99,3	99,3
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	99,0	98,7	99,0
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	98,7	97,0	98,7
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	99,2	92,7	99,2
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	98,8	98,6	98,8

37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	97,2	92,2	97,2
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	98,4	98,2	98,4
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	96,6	94,8	96,6
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	97,4	95,6	97,4
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	96,8	98,2	98,2
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	96,2	97,6	97,6
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	0,0	98,4	98,4

Per gli anni successivi, si applicano le seguenti regole.

1.2 Adeguamento 1 - Miglioramento registrato

Per gli anni successivi al primo, i tre anni campione vengono traslati in avanti di un anno (sempre escludendo il 2020). La CMQ per gli anni successivi al primo corrisponde al massimo tra il valore dell'anno precedente e la media dei tre nuovi anni campione.

1.3 Adeguamento 2 - Obiettivo a tendere

Per gli anni successivi al primo, si fissa un trend di miglioramento minimo che è tanto maggiore quanto più la regolarità è bassa. Si applica il massimo tra la CMQ dell'anno precedente aumentata del valore del trend di seguito riportato e quella risultante dall'Adeguamento 1.

Il trend di miglioramento è pari a 0,2/anno per linee con regolarità inferiore a 98,50 e a pari a 0,1/anno per linee con regolarità inferiore a 99,70. Il trend di miglioramento non si applica per linee con regolarità superiore a quest'ultimo valore.

Nel caso in cui Trenord non raggiunga l'obiettivo prefissato per l'annualità n, il parametro obiettivo da raggiungere rimane lo stesso per l'annualità successiva (n + 1), ma non è consentita nell'annualità n + 1 l'applicazione della mitigazione della penale per superamento degli obiettivi di regolarità (“*over-performance*”), come di seguito specificato.

1.4 Penali e mitigazioni

1.4.1 Mancato rispetto dell'indicatore %Rt

Il rispetto dell'indicatore %Rt è verificato per ogni mese e linea. Ai fini del calcolo della penale sono contati i punti percentuali di peggioramento (= indice %Rt minore rispetto al minimo) tra il valore calcolato a consuntivo ed il valore minimo della CMQ dell'anno. Lo scostamento è calcolato con un valore non arrotondato.

La penale annua è determinata secondo la seguente formula:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno del periodo regolatorio, 0,8 per il secondo anno

del periodo regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale, per punto percentuale di scostamento non arrotondato per ogni linea e mese, è pari a 5.000 €.

Il superamento degli obiettivi di regolarità (“*over-performance*”) comporta l’applicazione di una mitigazione mensile, fermo restando che la mitigazione può solo ridurre o al più annullare l’importo della penale della regolarità del corrispondente mese.

L'importo unitario della mitigazione della penale è pari a 0,4 volte la penale unitaria. La soglia di *over-performance* è fissata come riportato di seguito:

$$CMQ + 0,2 \text{ per singola linea}$$

1.4.2 Soppressioni reiterate

Una soppressione si definisce reiterata qualora la stessa corsa venga soppressa totalmente per più di 3 volte in un mese, per cause imputabili al gestore del servizio, con esclusione degli scioperi. Nel caso di soppressioni reiterate, come sopra definite, è dovuta da Trenord, in aggiunta alla penale di cui al precedente punto, una penale per ogni ulteriore soppressione eccedente la terza il cui valore è pari a 3.000 €.

1.4.3 Sciopero

In caso di mancata effettuazione dei servizi minimi garantiti è dovuta da Trenord una penale aggiuntiva per ogni treno garantito non effettuato per cause imputabili a Trenord stessa o ai Gestori dell'infrastruttura, il cui valore è pari a 2.500 €.

2. Puntualità (Indicatore %OS(0-5))

La condizione di puntualità di ogni corsa consiste nel rispetto dell’orario programmato di arrivo nelle stazioni di destino (in futuro anche nelle stazioni intermedie rilevanti).

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 %OS₍₀₋₅₎ di cui alla Misura 7 della Delibera

ART 16/2018, calcolato per ogni linea L e mese i come rapporto tra il numero dei treni arrivati con un ritardo massimo di 5 minuti ed il numero dei treni effettuati:

$$\%OS_{(0-5),L,i} = \left(\frac{T_{eff,L,i} - T_{rit,L,i}}{T_{eff,L,i}} \right) \cdot 100$$

Ovvero:

$$\%OS_{(0-5),L,i} = \left(1 - \frac{T_{rit,L,i}}{T_{eff,L,i}} \right) \cdot 100$$

Dove per ogni linea L :

$T_{rit,L,i}$ = numero dei treni che presentano, alla stazione di destino o ad una delle stazioni intermedie rilevanti, somma delle componenti di ritardo afferenti a cause riconducibili a Trenord, ad altre Imprese Ferroviarie, e ai Gestori dell'infrastruttura, come individuate da questi ultimi, superiori a 5 minuti;

$T_{eff,L,i}$ = numero dei treni programmati meno il numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi.

Fintanto che i Gestori dell'Infrastruttura non avranno implementato i loro sistemi informatici e si sia costituita una base dati dell'indicatore $\%OS_{(0-5)}$ di almeno un triennio, per le stazioni intermedie rilevanti si procederà alla rilevazione della sola puntualità a destino. In accordo tra le parti sono considerati come circolati i treni parzialmente soppressi fino a diversa implementazione dei sistemi di rilevazione da parte del gestore infrastruttura.

Per la codifica delle cause di ritardo e di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata dai Gestori dell'Infrastruttura:

- Per la rete nazionale di RFI come da “*Procedura Operativa ATTRIBUZIONE CAUSE DI RITARDO, DETERMINAZIONE PUNTUALITÀ E PERFORMANCE REGIME (Rev 2 30/06/2021) – ex C.Op. 269 del 30.7.2010*”;
- Per la rete regionale di FERROVIENORD come da “*Istruzione Operativa 7.5-06H ATTRIBUZIONE CAUSE DI RITARDO, DETERMINAZIONE PUNTUALITÀ E PERFORMANCE REGIME*”.

L'indicatore $\%OS_{(0-5)}$ si misura con riferimento:

- al servizio relativo a domanda di trasporto rilevante (FR), definito, come da Delibera ART 16/2018, dall'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle stazioni di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), dal lunedì al venerdì, incluse ulteriori specifiche corse di frequentazione elevata in un giorno feriale medio concordate con Regione Lombardia;
- al servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante (FNR), comprendente la totalità dei treni al netto di quelli a domanda rilevante, per intera giornata, tutti i giorni della settimana.

2.1 Modalità di calcolo e di definizione degli obiettivi

Coerentemente alle disposizioni della Delibera ART 16/2018, la definizione dei livelli minimi di qualità per l'indicatore di Puntualità deriva dai dati storici registrati. In particolare, i valori presi a riferimento derivano dall'estrazione dai sistemi di circolazione delle reti ferroviarie e dall'elaborazione in Standard B1, comprensivi dei treni che hanno subito soppressioni parziali.

I treni che nello svolgimento del loro servizio percorrono entrambe le reti (rete RFI e rete FN, i c.d. "treni cross"), e che quindi presentano per ciascuna rete una differente numerazione della corsa, sono valutati come due treni distinti ai fini del calcolo della puntualità.

2.2 Valori iniziali – Primo anno di contratto

Per il primo anno di contratto, il livello minimo mensile per la CMQ di Puntualità è definito per ogni linea e per tipologia di domanda di trasporto rilevante (FR) e non rilevante (FNR) come il massimo tra il valore medio mensile registrato nell'anno 2017 e quello registrato nel triennio precedente all'affidamento, come media dei 36 mesi. In considerazione delle significative ripercussioni sul servizio dovute all'emergenza sanitaria durante l'anno 2020, questo non è stato preso in considerazione e, pertanto, si assume quale triennio precedente all'affidamento quello costituito dagli anni 2019-2021-2022.

In considerazione dell'introduzione, su alcune linee, di nuovo materiale rotabile già nel primo anno di contratto, sulle suddette linee tale obiettivo viene incrementato puntualmente dei punti % riportati nella Tabella 6, in considerazione della tipologia di materiale precedentemente in uso e delle condizioni dell'infrastruttura.

Nelle tabelle seguenti sono evidenziate le singole celle contenenti, per ogni linea, il valore massimo tra quello registrato nel 2017 e il valore medio del triennio 2019-2021-2022, mentre nell'ultima colonna è riportato il valore obiettivo CMQ, comprensivo dell'eventuale incremento dovuto all'introduzione di nuovo materiale rotabile.

Tabella 3 - Obiettivo anno 2024 per Fascia Non Rilevante (FNR)

			FASCIA NON RILEVANTE		
			DATI STORICI		CMQ 2024
Dir.	Linea	Descrizione	2017	media (2019-2021-2022)	max (2017; media triennio) + MR
1	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	91,7	89,5	91,7
2	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S.Cristoforo-Albairate	90,1	93,0	93,0
3	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	80,3	81,9	81,9
3	RE 4	Domodossola-Milano	77,1	78,3	78,3
4	RE 5	Varese-Gallarate-Milano	92,0	88,0	92,0
5	R21	Luino-Gallarate-Milano	92,6	90,5	92,6
5	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate	0,0	91,5	91,5
6	RE 80	Locarno-Lugano-Chiasso-Milano C.le (ex RE 10)	81,3	86,0	86,0
6	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	82,8	86,7	86,7
7	R12	Sondrio-Tirano	95,2	87,6	95,2
7	R13	Lecco-Colico-Sondrio	90,4	85,8	90,4
7	RE 8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C.le	88,2	83,6	88,2
8	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	93,7	88,4	93,7
9	R11	Colico-Chiavenna	96,8	90,9	96,8
10	R18	Como-Molteno-Lecco	84,2	85,1	85,1
11	R1	Bergamo-Brescia	96,8	90,9	96,8
11	R7	Lecco-Bergamo	84,0	81,6	84,0
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	83,0	86,9	86,9
14	R2	Bergamo-Treviglio	97,1	96,9	97,1
15	RE 2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	91,6	87,5	91,6
16	R6	Cremona-Treviglio	88,0	88,3	90,8
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	83,8	81,2	85,3
17	RE 6	Verona-Brescia-Milano	79,8	72,3	81,3
18	R8	Brescia-Parma	70,2	77,0	81,0
19	R5	Brescia-Cremona	82,5	87,0	90,0
20	R39	Codogno-Cremona	95,7	96,4	96,4
20	R40	Cremona-Mantova	81,7	87,3	88,8
20	RE 11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	84,5	78,7	84,5
21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	91,3	83,0	91,3
22	RE 13	Alessandria-Pavia-Milano	87,5	81,2	87,5
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	92,8	88,9	92,8
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	84,2	76,5	84,2
24	R37	Pavia-Codogno	92,6	90,8	93,6
25	R31	Mortara-Milano	89,1	87,5	89,1
26	R25	Mortara-Novara	94,8	92,5	94,8
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	91,0	83,8	91,0
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	92,4	88,5	92,4
29	R41	Voghera-Piacenza	82,7	78,4	82,7
30	R22	Varese-Saronno-Milano	87,9	83,7	87,9
30	RE 1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	89,3	81,3	90,3
31	R17	Como-Saronno-Milano	93,0	84,8	93,0
31	RE 7	Como-Saronno-Milano	90,2	79,3	90,2
32	R27	Novara-Saronno-Milano	86,7	85,4	86,7
33	R16	Asso-Milano	85,5	81,5	85,5
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	89,3	87,9	89,3
34	RE 3	Brescia-Iseo-Edolo	92,8	87,9	92,8
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	93,7	94,7	94,7
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	96,2	97,0	97,0
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	96,2	96,9	96,9
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	97,4	96,5	97,4
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	87,3	27,8	89,8
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	92,7	91,5	92,7
37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	95,8	95,1	95,8
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	88,0	87,3	88,0
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	85,5	85,2	89,5
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	93,2	89,9	93,2
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	94,5	99,5	99,5
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	0,0	95,5	95,5
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	0,0	96,9	96,9

Tabella 4 - Obiettivo anno 2024 per Fascia Rilevante (FR)

			FASCIA RILEVANTE		
			DATI STORICI		CMQ 2024
Dir.	Linea	Descrizione	2017	media (2019-2021-2022)	max (2017; media triennio) + MR
1	S6	S6 Novara-Milano Passante-Treviglio	89,0	86,5	89,0
2	S9	S9 Saronno-Seregno-Milano S.Cristoforo-Albairate	87,3	90,4	90,4
3	R23	Domodossola-Gallarate-Milano	78,4	78,6	78,6
3	RE 4	Domodossola-Milano	72,0	74,8	74,8
4	RE 5	Varese-Gallarate-Milano	80,2	79,6	80,2
5	R21	Luino-Gallarate-Milano	86,8	81,0	86,8
5	S30	Cadenazzo - Luino - Gallarate	0,0	90,5	90,5
6	RE 80	Locarno-Lugano-Chiasso-Milano C.le (ex RE 10)	73,1	79,7	79,7
6	S11	S11 Chiasso-Seregno-Milano Porta Garibaldi-Rho	74,2	82,7	82,7
7	R12	Sondrio-Tirano	97,3	87,1	97,3
7	R13	Lecco-Colico-Sondrio	87,9	83,4	87,9
7	RE 8	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano C.le	78,6	72,0	78,6
8	S7	S7 Lecco-Molteno-Monza-Milano	79,4	77,8	79,4
9	R11	Colico-Chiavenna	93,5	85,6	93,5
10	R18	Como-Molteno-Lecco	74,9	81,8	81,8
11	R1	Bergamo-Brescia	93,5	85,6	93,5
11	R7	Lecco-Bergamo	73,8	66,8	73,8
12	R14	Bergamo-Carnate-Milano	70,2	77,2	77,2
14	R2	Bergamo-Treviglio	94,7	93,5	94,7
15	RE 2	Bergamo-Milano (via Treviglio)	84,8	81,4	84,8
16	R6	Cremona-Treviglio	74,5	75,0	77,5
17	R4	Brescia-Treviglio-Milano	78,6	71,2	80,1
17	RE 6	Verona-Brescia-Milano	75,1	67,6	76,6
18	R8	Brescia-Parma	66,3	72,0	76,0
19	R5	Brescia-Cremona	78,8	84,7	87,7
20	R39	Codogno-Cremona	89,7	91,1	91,1
20	R40	Cremona-Mantova	81,9	84,4	85,9
20	RE 11	Mantova-Cremona-Codogno-Milano	82,7	75,2	82,7
21	R38	Piacenza-Lodi-Milano	85,9	74,1	85,9
22	RE 13	Alessandria-Pavia-Milano	85,3	75,1	85,3
22	S13	S13 Pavia-Milano Passante-Milano Bovisa	88,4	81,9	88,4
23	R34	Stradella-Pavia-Milano	79,5	68,2	79,5
24	R37	Pavia-Codogno	87,1	85,8	88,1
25	R31	Mortara-Milano	80,2	78,9	80,2
26	R25	Mortara-Novara	88,6	85,6	88,6
27	R35	Pavia-Torreberetti-Alessandria	84,8	74,0	84,8
28	R36	Pavia-Mortara-Vercelli	87,2	80,1	87,2
29	R41	Voghera-Piacenza	81,5	72,7	81,5
30	R22	Varese-Saronno-Milano	78,9	75,5	78,9
30	RE 1	Laveno-Varese-Saronno-Milano	82,1	75,5	83,1
31	R17	Como-Saronno-Milano	85,4	77,0	85,4
31	RE 7	Como-Saronno-Milano	87,7	79,1	87,7
32	R27	Novara-Saronno-Milano	76,4	78,2	78,2
33	R16	Asso-Milano	71,1	71,4	71,4
34	R3	Brescia-Iseo-Breno	91,3	87,5	91,3
34	RE 3	Brescia-Iseo-Edolo	88,5	85,5	88,5
35	R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	91,7	92,4	92,4
35	XP1	Malpensa-Milano Cadorna	92,4	93,1	93,1
35	XP2	Malpensa-Milano Centrale	94,8	95,1	95,1
36	S1	S1 Saronno-Milano Passante-Lodi	95,9	94,0	95,9
36	S12	S12 Milano Bovisa-Milano Passante-Melegnano	81,7	22,7	84,2
36	S3	S3 Saronno-Milano Cadorna	85,6	83,7	85,6
37	S2	S2 Mariano Comense-Milano Passante-Milano Rogoredo	93,0	92,3	93,0
37	S4	S4 Camnago Lentate-Milano Cadorna	74,7	80,4	80,4
39	S8	S8 Lecco-Carnate-Milano Porta Garibaldi	76,5	79,2	83,2
40	S5	S5 Varese-Milano Passante-Treviglio	88,9	86,1	88,9
42	S10	Albate C.-Como-Mendrisio-Bellinzona	97,2	99,4	99,4
42	S40	Albate C.-Como-Mendrisio-Varese	0,0	95,3	95,3
42	S50	Malpensa-Varese-Mendrisio-Bellinzona	0,0	96,2	96,2

Per gli anni successivi al primo, la CMQ è data dalla combinazione degli adeguamenti che seguono.

2.3 Adeguamento 1 - Miglioramento registrato

L'Adeguamento 1 è costituito dal valore massimo tra:

- il valore della CMQ dell'anno precedente;

- la puntualità media registrata nel triennio precedente (consuntivo medio sui 36 mesi), sempre escluso il 2020.

2.4 Adeguamento 2 - Obiettivo a tendere

L'Adeguamento 2 fissa un delta di miglioramento dell'obiettivo – crescente nel corso degli anni di affidamento – che è tanto maggiore quanto più la puntualità di partenza della linea è bassa, secondo la tabella che segue.

Tabella 5

anno inizio periodo	2025	2027	2030
anno fine periodo	2026	2029	2033

<i>Fascia</i>	<i>puntualità min</i>	<i>puntualità max</i>	<i>quota primi anni</i>	<i>quota anni intermedi</i>	<i>quota ultimi anni</i>
1	0	70	1,5	2	3
2	70	75	1	1,5	2
3	75	80	0,5	1	1,5
4	80	90	0,25	0,25	0,5
5	90	95	0,25	0,25	0,25

L'obiettivo effettivo di ciascun anno è il maggiore tra la CMQ adeguata e la CMQ risultante dall'Adeguamento 1.

2.5 Adeguamento 3 - Correlazione con effetti attesi dall'inserimento di nuovo materiale rotabile

L'Adeguamento 3 fissa un delta di miglioramento connesso con l'inserimento del nuovo materiale rotabile, stimato in considerazione della tipologia di materiale precedentemente in uso e delle condizioni dell'infrastruttura, così come nella tabella che segue.

Tabella 6

DIR.	LINEA	FASCIA RILEVANTE			FASCIA NON RILEVANTE		
		2024	2025	2026	2024	2025	2026
1	S6						
2	S9						
3	R23						
3	RE_4						
4	RE_5						
5	R21						
5	S30						
6	RE_80						
6	S11						
7	R12						
7	R13						
7	RE_8						
8	S7						
9	R11						
10	R18						
11	R1						
11	R7						
12	R14						
14	R2						
15	RE_2						
16	R6	2,5			2,5		
17	R4	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
17	RE_6	3,0	1,5		3,0	1,5	
18	R8	4,0			4,0		
19	R5	3,0			3,0		
20	R39	1,5	1,5		1,5	1,5	
20	R40	1,5			1,5		
20	RE_11		1,0	1,0		1,0	1,0
21	R38	1,0	2,0	1,0	1,0	2,0	1,0
22	RE_13	1,0	1,0		1,0	1,0	
22	S13						
23	R34		1,5	1,5		1,5	1,5
24	R37	2,0	1,0		0,5		
25	R31	1,0	1,5	0,5	1,0	1,5	0,5
26	R25						
27	R35	1,0	1,0		1,0	1,0	
28	R36						
29	R41	1,0	1,0		1,0	1,0	
30	R22	1,0	1,0		1,0	1,0	
30	RE_1	1,0			1,0		
31	R17						
31	RE_7						
32	R27	1,0	1,0		1,0	1,0	
33	R16						
34	R3						
34	RE_3						
35	R28						
35	XP1						
35	XP2						
36	S1						
36	S12	2,5			2,5		
36	S3						
37	S2						
37	S4						
39	S8	4,0			4,0		
40	S5						
42	S10						
42	S40						
42	S50						

La tabella è definita sulla base della pianificazione di allocazione del materiale rotabile (nuovo o
 Allegati - pag. 327 Allegato 7.A

comunque maggiormente performante); nel caso in cui le linee interessate fossero diverse o l'inserimento avvenisse in annualità diverse da quelle pianificate, i valori previsti verranno applicati coerentemente all'effettivo inserimento del materiale rotabile.

L'obiettivo effettivo di ciascun anno successivo al primo, qualora la corrispondente cella nella tabella sia maggiore di zero, viene definito come il maggiore tra:

- il valore ottenuto negli Adeguamenti 1 o 2 come definiti nei paragrafi precedenti;
- Il valore ottenuto con l'Adeguamento 3 del presente paragrafo.

2.6 Adeguamento 4 - Correlazione con la velocità commerciale

L'analisi della correlazione tra gli indici di puntualità a n minuti (n compreso tra 1 e 10) ha portato a evidenziare un legame tra la variazione di tempo di viaggio e l'indice di puntualità a 5 minuti. La variazione di puntualità è statisticamente tanto maggiore, a pari variazione di tempo di viaggio, quanto più la puntualità di partenza è bassa. Di conseguenza si considerano quattro fasce (A-D) di puntualità di partenza come indicato nella seguente tabella.

Tabella 7

Gruppo linee	Intervallo I5 attuale	Variazione minuti								
		-4' e oltre	-3'	-2'	-1'	+1'	+2'	+3'	+4'	+5 e oltre
A	>90	-16%	-8%	-4%	-2%	+1%	+2%	+2%	+3%	+3%
B	80-90	-20%	-14%	-8%	-4%	+3%	+4%	+5%	+6%	+7%
C	70-80	-21%	-15%	-9%	-4%	+3%	+5%	+7%	+8%	+9%
D	<70	-21%	-15%	-9%	-4%	+4%	+7%	+9%	+10%	+12%

Si evidenzia che quanto più una linea ha prestazioni inferiori (gruppo D), tanto più è sensibile alla variazione del tempo di viaggio, e viceversa.

Per adeguare l'obiettivo di puntualità in funzione di eventuali variazioni di velocità commerciale, in occasione dell'autorizzazione regionale a modifiche di orario per una data linea, si verifica se è cambiato il tempo di viaggio al sistema cadenzato della linea; in caso affermativo si adegua l'indice di puntualità, in positivo o in negativo, come da tabella, e tenendo conto delle seguenti regole:

- qualora la variazione del tempo di viaggio sia legata anche alla variazione del numero di fermate, ad ogni fermata aggiunta/eliminata viene fatto corrispondere un tempo convenzionale di ± 2 minuti. La variazione da utilizzare in tabella (positiva o negativa) è al netto di tale tempo convenzionale;
- qualora la variazione del tempo di viaggio non sia uguale per tutte le corse della linea, la variazione da utilizzare in tabella è quella in valore assoluto maggiore tra tutte le corse variate;

- sono escluse dalla valutazione le eventuali corse non cadenzate della linea; tali corse sono individuate puntualmente nel programma di esercizio;

La variazione dell'indice di puntualità derivante dalla tabella si somma alle variazioni risultanti dagli Adeguamenti 1-3.

2.7 Adeguamento 5 - Correlazione con la saturazione della linea

La saturazione di una linea viene convenzionalmente misurata dall'indicatore trenikm/km di binario, utilizzando il valore annuo dei trenikm. Le tratte a doppio binario pesano quindi il doppio delle tratte a binario semplice.

Qualora dei rilasci infrastrutturali (es. raddoppi) oppure delle ristrutturazioni dell'orario comportino variazioni dell'indicatore citato superiori al 10%, le parti ridefiniscono il valore obiettivo dell'indice di puntualità, aumentandolo in caso di riduzione della saturazione e diminuendolo in caso di aumento, prendendo a riferimento la CMQ risultante dagli Adeguamenti da 1 a 4.

Nel primo periodo regolatorio e nelle more della disponibilità di dati di dettaglio, si condivide una variazione di $\pm 5\%$ dell'indice di puntualità per ogni 10% di variazione dell'indicatore di saturazione. La prima applicazione di questa variazione viene monitorata per definire un valore più appropriato della variazione dell'indice di puntualità, per il successivo periodo regolatorio.

2.8 Penale e mitigazioni

La penale è determinata secondo la seguente formula:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale mensile

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno del periodo regolatorio, 0,8 per il secondo anno del periodo regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario mensile della penale per ciascuna linea è fissato come segue: il valore base è definito per la Fascia Rilevante delle linee di classificazione FR1, gli altri valori sono definiti come frazione del valore base. La classificazione delle linee in FR1, FR2 e FR3 è riportata nell'Allegato 1.A .

L'importo unitario viene moltiplicato per lo scostamento dal valore obiettivo, misurato in punti percentuali non arrotondati. La penale totale annua è la somma delle penali unitarie per ciascun mese e ciascuna linea.

Tabella 8

Classificazione linea	Penale per percentuale di scostamento	
	FR	FNR
FR1	800 €	720 €
FR2	640 €	560 €
FR3	560 €	480 €

Il superamento degli obiettivi di puntualità (“*over-performance*”), riportati nella tabella seguente, comporta l’applicazione di una mitigazione:

Tabella 9

Codice Linea	Linea	Scostamento rispetto al valore obiettivo	
		FR	FNR
-	Tutte	+5,0%	+5,0%

L’importo unitario della mitigazione è riportato nella seguente tabella:

Tabella 10

Classificazione linea	Mitigazione per punto percentuale di scostamento
	FR - FNR
FR1/2/3	40% corrispondente penale

Piano di Intervento (di cui alla Misura 7)

Il Piano di Intervento contiene tutte le iniziative messe in campo da Trenord, in termini di azioni da attivare e di servizi da garantire ai viaggiatori, per il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio con un “*adeguato servizio sostitutivo*” in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse.

Nel corso dell’esecuzione dei servizi ferroviari oggetto del Contratto di Servizio è infatti possibile che si verifichino soppressioni totali o parziali delle corse per:

- Attività programmate (ad esempio: lavori sulla linea...)
- Eventi imprevisti (ad esempio: guasti al materiale rotabile o all’infrastruttura, incidenti, eventi meteorologici...)
- Piani operativi di emergenza (ad esempio: Piano neve)

È pertanto necessario prevedere l’erogazione di un adeguato servizio di informazione ai passeggeri e la predisposizione di alternative di viaggio, distinguendo essenzialmente tra i seguenti casi di soppressione:

- a) evento non programmato senza blocco circolazione (improvviso e interessa 1 corsa);
- b) evento non programmato con blocco circolazione prolungato (improvviso e interessa più corse successive);
- c) evento programmato (noto in anticipo e interessa più corse).

Al fine di consentire al viaggiatore di concludere il proprio viaggio senza aggravio di costi e nella condizione più efficace possibile, è pertanto necessario prevedere l’erogazione di un adeguato servizio di informazione e la predisposizione di alternative di viaggio, opportunamente differenziati a seconda delle casistiche e degli scenari di disservizio dettagliati nel paragrafo 2 del presente Piano.

Resta facoltà degli utenti avvalersi di tutte le disposizioni previste dal Regolamento UE 2021/782 in materia di rimborsi e prosecuzione dei viaggi.

1. Struttura del Piano di Intervento

Il presente Piano di Intervento è strutturato come segue:

- 1 Struttura del Piano di Intervento
- 2 Casistiche di disservizio e tipologie di intervento
- 3 Procedure e modalità organizzative del servizio
 - 3.1 Autoservizi sostitutivi
 - 3.2 Soccorso di un treno fermo in linea
- 4 Modalità di accesso al servizio sostitutivo
- 5 Condizioni di assistenza e servizi ai passeggeri
- 6 Modalità di gestione delle informazioni e comunicazioni ai passeggeri
- 7 Informazioni, reportistica e monitoraggio verso l'EA, aggiornamento del Piano
- 8 Costi e modalità di finanziamento

2. Casistiche di disservizio e tipologie di intervento

Come di seguito dettagliato all'interno della tabella 1, sono individuabili due principali macroaree di possibile disservizio:

1. **Soppressioni programmate** (cod. 1.1 e .2) dovute a interruzioni di linea richieste dai GI per interventi manutentivi o straordinari, oppure disposte dalle Autorità per emergenze o motivi sanitari (es.: emergenza sanitaria) o di ordine pubblico. Nel caso in cui sia necessaria una rimodulazione dell'offerta, Regione Lombardia definisce la struttura del servizio sostitutivo nei termini previsti dal contratto in conformità alla quale Trenord implementa un programma di esercizio straordinario. Il programma, infine, è approvato da Regione Lombardia.

In occasione di situazioni particolari di allerta (ad esempio meteorologica o di Protezione Civile), oppure ove i Gestori dell'Infrastruttura stabiliscano limitazioni alla disponibilità delle infrastrutture temporanee e non pianificabili, Trenord, in accordo con Regione Lombardia, adotta dei piani organizzativi e misure preventive attraverso la predisposizione di bus sostitutivi, materiale di riserva pronto a partire, locomotive di soccorso e presidi di assistenza, allo scopo di ridurre eventuali disservizi dando opportuna comunicazione ai viaggiatori.

2. **Soppressione non programmata parziale o totale di treno** (cod. 2.1, 2.2, 2.3, 2.4): sostituzione, anche parziale, del treno soppresso con:
 - a. Treno successivo;

- b. Treno straordinario;
- c. Fermate straordinarie ai treni di categoria superiore;
- d. Soluzioni ferroviarie alternative (anche parziali, laddove alcune località siano comunque raggiungibili attraverso altri servizi di Trenord);
- e. Soluzioni ferroviarie alternative di altre IF, laddove coesistano servizi sulle medesime direttrici servite da Trenord;
- f. Autoservizio sostitutivo;
- g. Taxi;
- h. Sostituzione con altri servizi urbani già esistenti (metropolitana) nell'area di Milano, previo accordo con i vettori;
- i. Altri mezzi di trasporto pubblico.

TABELLA 1 - Scenari di disservizio e possibili interventi

Cod.	Casistica	Livello di criticità	Criticità	Interventi
1.1	Soppressione programmata	Basso	Lavori dei GI o altri interventi programmati che provochino l'indisponibilità dell'infrastruttura.	<p>Regione Lombardia definisce la struttura del servizio sostitutivo in conformità alla quale Trenord implementa un programma di esercizio straordinario coerente con la stima dei viaggiatori da trasportare. Il programma, infine, è approvato da Regione Lombardia.</p> <p>Salvo differente autorizzazione regionale, il programma di esercizio sostitutivo, combinato con l'eventuale servizio ferroviario residuo, deve garantire la stessa relazione origine-destinazione delle corse previste nel normale programma di esercizio</p>
1.2	Soppressione programmata per allerte o emergenze	Alto	<p>Piani neve dei GI;</p> <p>Emergenze meteorologiche di Protezione Civile, sanitarie o di ordine pubblico.</p>	<p>L'attivazione dei Piani neve avviene secondo i tempi di elaborazione e comunicazione dei GI.</p> <p>Nell'ambito di quanto definito dai GI il set di treni e il criterio delle soppressioni deve essere preventivamente concordato con Regione Lombardia.</p> <p>Per le situazioni emergenziali Regione Lombardia e Trenord definiscono preventivamente le linee guida per gli appropriati piani organizzativi e misure preventive predisponendo bus sostitutivi, materiale di riserva pronto a partire, locomotive di soccorso e presidi di assistenza, per ridurre eventuali disservizi.</p>

Cod.	Casistica	Livello di criticità	Criticità	Interventi
2.1	Blocco della circolazione	Alto	<p>Blocco della circolazione, dovuto ad esempio a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guasti all'infrastruttura; - Problemi di tensione di linea; - Incidenti o investimenti; - Guasti a PL; - Treno fermo in linea. 	<p>Assistenza ai viaggiatori.</p> <p>Riorganizzazione del servizio con, di norma, l'attestazione dei treni in stazioni adiacenti all'interruzione, limitando allo stretto indispensabile la tratta interrotta.</p> <p>Istituzione di autobus sostitutivi o utilizzo di altri mezzi di trasporto pubblico sulla tratta interrotta, da attivarsi entro la frequenza di cadenzamento della linea (es. se la frequenza è di 60', il primo bus deve essere disponibile entro 60' dall'interruzione), in numero coerente con la stima dei viaggiatori da trasportare.</p> <p>In funzione della posizione dell'interruzione, della mobilità prevalente, delle esigenze di circolazione e della viabilità disponibile, gli autobus sostitutivi possono partire da località situate a monte dell'interruzione e/o proseguire su località a valle dell'interruzione.</p> <p>Indicazione di itinerari alternativi qualora possibili senza aggravio di tariffe.</p>

Cod.	Casistica	Livello di criticità	Criticità	Interventi
2.2	Soppressione isolata totale o parziale	Basso	<p>Soppressione singola, dovuta ad esempio a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guasto materiale; - Mancanza materiale; - Mancanza personale; - Guasto infrastruttura che provoca eccesso di ritardo; - Cause esterne; - Treno fermo in linea che non impedisce l'inoltro di altri treni. 	<p>Obbligo di istituire bus sostitutivi se l'attesa della corsa successiva è superiore all'intervallo di cadenzamento della linea (fascia IPO, ultimo treno serale e simili). Il tempo di erogazione del servizio sostitutivo, ove richiesto, non deve essere superiore all'intervallo di cadenzamento della linea e comunque non deve superare i 60 minuti.</p> <p>Es. linea con frequenza 30' e prossimo treno dopo 30': non vi è obbligo di sostituzione con bus; linea con frequenza 30' e prossimo treno dopo 60': vi è obbligo di sostituzione con bus entro 30'; linea con frequenza 60' e prossimo treno dopo 120': vi è obbligo di sostituzione con bus entro 60'; linea con frequenza maggiore di 60': vi è obbligo di sostituzione con bus.</p> <p>Fermate straordinarie a treni di categoria superiore, anche di altri gestori (laddove definiti adeguati accordi), per gestire eccessivi carichi. Istituzione di eventuali rinforzi di autobus se necessari. L'attribuzione di fermate straordinarie a un treno successivo entro l'intervallo di cadenzamento della linea, che presenti sufficiente capacità di carico, cancella l'obbligo di sostituzione con bus, purché sia garantita la fermata in tutte le località del treno soppresso.</p> <p>Indicazione di itinerari alternativi qualora possibili senza aggravio di tariffe.</p>
2.3	Soppressione dell'ultimo treno utile (anche per corrispondenza verso altra linea)	Medio	Soppressione dell'ultimo treno della giornata o delle ultime corrispondenze.	<p>Attivazione di bus sostitutivi o taxi, anche per relazioni di corrispondenza verso altra linea (secondo un elenco limitato e concordato delle relazioni di corrispondenza).</p> <p>Al viaggiatore può essere garantito, in alternativa al bus sostitutivo o al taxi, senza ulteriore aggravio di costi, l'utilizzo di altri sistemi di trasporto/vettori.</p> <p>Eventuale sistemazione alberghiera in caso di impossibilità di arrivo a destinazione, anche su tutte le relazioni di corrispondenza con il treno soppresso.</p>
2.4	Presenza a bordo di PMR	Alto	Presenza a bordo del servizio soppresso di PMR	<p>Assistenza del viaggiatore a cura del CT e di Sala Operativa.</p> <p>Richiesta di bus attrezzato o Taxi dedicato e opportunamente attrezzato.</p>

Cod.	Casistica	Livello di criticità	Criticità	Interventi
3	Misure alternative per l'area di Milano servita dalla Metropolitana			In alternativa alle misure previste ai punti 1.1 – 1.2 – 2.1 – 2.3, Trenord può procedere alla sostituzione con altri servizi urbani già esistenti (metropolitana) purché sia garantito il trasporto senza aggravio di costi per il viaggiatore e per Regione Lombardia e tali modalità siano state previamente concordate con il gestore del servizio urbano. È escluso il rimborso a posteriori dei costi aggiuntivi sostenuti dagli utenti.

3. Procedure e modalità organizzative del servizio

Trenord ha adottato e mantiene un Sistema di Gestione Integrato Aziendale (SGI) che rappresenta la guida verso il miglioramento delle proprie prestazioni nel rispetto dei requisiti giuridici e degli ulteriori obblighi di conformità applicabili in materia di sicurezza dell'esercizio, qualità, ambiente, salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Il SGI è soggetto alla normativa europea e nazionale e alla supervisione dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA).

Specificatamente al tema del piano d'intervento Trenord ha in essere le seguenti procedure:

- P 728 "*Gestioni autoservizi programmati ed emergenze*"
- P 090 "*Gestione della Circolazione*"
- P 1501 "*Gestione Crisi*"
- P 500 "*Gestione Informazione al Pubblico*"

L'attivazione degli autoservizi sostitutivi, in occasione di eventi accidentali che interferiscono con la regolare circolazione dei treni e che ne determinano la soppressione, è affidata alla Sala Operativa che provvede all'individuazione dei Fornitori di Autoservizi, sulla base dell'albo fornitori.

È previsto il coordinamento della Sala Operativa Trenord con le altre strutture omologhe per la gestione delle perturbazioni alla circolazione che comportano la soppressione di treni (totale o parziale) per i servizi condivisi con altre imprese (SBB, Trenitalia, Trenitalia-Tper).

3.1 Autoservizi sostitutivi

I servizi sostitutivi e integrativi del servizio ferroviario con bus sono svolti da operatori incaricati da Trenord mediante affidamento a soggetti in possesso dei requisiti previsti dalla normativa, selezionati secondo le procedure di legge.

La quantità degli autobus necessari per ogni singolo servizio è decisa dalla Sala Operativa in funzione delle esigenze di trasporto, tenuto conto dei dati di frequentazione dei treni soppressi, in modo da garantire il trasporto di tutti i viaggiatori attesi. Eventuali problemi di capacità insufficiente individuabili nella fase di programmazione e di organizzazione del servizio devono essere oggetto di informazione alla clientela.

Ciascun operatore deve dotare ogni mezzo di apposito modulo denominato "Cedola di Servizio" da esso predisposto ed è tenuto ad utilizzare autobus regolarmente immatricolati, omologati per il trasporto di persone, categoria M3, classe II e classe III, secondo la Direttiva n. 2001/85/CE, forniti delle prescritte autorizzazioni, coperti da polizza assicurativa per la responsabilità civile nei confronti dei terzi di importo non inferiore ad euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) rischio unico. Ogni variazione delle polizze assicurative dev'essere comunicata tempestivamente a Trenord e gli Operatori, dietro semplice

richiesta di Trenord, hanno l'obbligo di fornire gli estremi dell'ultima revisione degli autobus.

Prima dell'attivazione dei Servizi, gli Operatori dovranno comunicare a Trenord l'elenco delle targhe dei mezzi utilizzati per lo svolgimento dei Servizi Ordinari, ed il numero di telaio, nonché dovranno inviare l'elenco aggiornato entro 15 (quindici) giorni dall'introduzione di ogni variazione.

Relativamente al servizio bus sono richieste le seguenti caratteristiche:

- Di norma capacità di trasporto pari almeno a 50 posti; l'utilizzo di veicoli con capacità diverse, in relazione all'effettiva domanda di trasporto o delle eventuali soggezioni presenti sull'itinerario da percorrere, è previsto previo accordo fra Trenord e ciascun Operatore e tale accordo deve essere comunicato a Regione Lombardia.;
- Età massima di 15 (quindici) anni (Regolamento Regionale n.6 del 22 dicembre 2014);
- Aria condizionata;
- Perfette condizioni di efficienza e di decoro;
- App di geolocalizzazione al fine dell'inserimento delle informazioni al pubblico della posizione in tempo reale per i bus sostitutivi in caso di interruzioni programmate e per quelli inseriti in orario (anche tramite servizi di terzi) da attivare, entro due anni;
- Cartello indicatore recante la scritta "AUTOSERVIZIO SOSTITUTIVO", con l'indicazione dell'Impresa ferroviaria, della linea di servizio e della destinazione (es. Linea R13 – Sondrio);
- Ogni altra informazione prevista nelle diverse casistiche dal presente Piano.

Ogni autista deve essere munito di documento di riconoscimento ammesso dalla normativa di legge di tempo in tempo vigente ed applicabile, prescritta patente di circolazione e abilitazioni professionali obbligatorie, cartellino identificativo riconoscibile dalla Clientela, telefono cellulare con auricolare per eventuali comunicazioni con Trenord. L'idoneità fisica, i requisiti di legge e quant'altro disposto dalle leggi e dai regolamenti in materia di personale addetto all'autotrasporto di persone sono demandati alla piena ed esclusiva responsabilità degli Operatori.

3.2 Soccorso di un treno fermo in linea

In caso di treno fermo in piena linea la Sala Operativa, in accordo con il Personale di Bordo, attiva le procedure necessarie al soccorso dei passeggeri a bordo in coordinamento con il Gestore dell'Infrastruttura, soggetto responsabile della gestione delle emergenze, prevedendo, laddove possibile, il trasbordo in linea, il trasbordo su autobus sostitutivo oppure, se la via è percorribile, il suo recupero attraverso un altro treno o con locomotive di soccorso, così da far arrivare il treno nella prima stazione utile dove i viaggiatori potranno proseguire con il viaggio. In tal senso l'impresa si è dotata di nuove locomotive diesel (D.744), ma sta anche provvedendo a preparare composizioni di locomotiva elettrica (E.464) + carrozza pilota al fine di avere la necessaria reversibilità per garantire il recupero nei tempi

consentiti dal GI a seconda della disponibilità di tracce, indicativamente in un tempo massimo di 2 ore.

4. Modalità di accesso al servizio sostitutivo

In base alle condizioni stradali e di sicurezza, l'autobus effettua di norma la fermata nei pressi dell'impianto di stazione ferroviaria; qualora ci sia impossibilità fisica di raggiungere la stazione, verificata l'impossibilità di gestire il servizio con autobus di dimensioni adeguate alla viabilità, è affissa apposita informazione statica in stazione, riportante il punto di fermata dell'autobus per entrambe le direzioni di marcia. Tutti i punti di fermata sono liberamente consultabili sul sito internet di Trenord, sezione Linee ed orari > Il nostro servizio > Bus sostitutivi.

In alcuni casi il servizio sostitutivo viene erogato in punti di fermata distanti dalla stazione/fermata, per la mancanza del livello minimo di sicurezza stradale o per inaccessibilità connessa alla viabilità, in assoluto o in relazione alla dimensione degli automezzi sostitutivi. Tali casi sono evidenziati puntualmente sul sito di Trenord. Il punto di fermata del servizio sostitutivo, condiviso con la Regione, viene fissato in questi casi nella più prossima fermata autorizzata dall'ente concedente i servizi TPL ovvero in fermata da istituire appositamente per il servizio sostitutivo nel punto più prossimo alla stazione accessibile dal mezzo. La Regione si farà parte attiva, su richiesta di Trenord, nelle interlocuzioni con le Amministrazioni competenti, in sinergia con le Agenzie per il TPL responsabili dell'autorizzazione delle fermate, affinché siano realizzate le necessarie condizioni di sicurezza e segnaletica in punti di fermata prossimi alla stazione/fermata ferroviaria, laddove distanti o attualmente inesistenti.

Nei casi di servizi sostitutivi programmati (codici 1.1 e 1.2 della tabella 1) i punti di fermata dei bus sono concordati nell'ambito del programma di esercizio straordinario.

L'accesso al servizio sostitutivo è garantito con gli stessi titoli di viaggio del servizio ferroviario sostituito.

In caso di scarsa numerosità dei viaggiatori, di indisponibilità di bus oppure di PMR con impossibilità a viaggiare con autobus, viene predisposto dalla Sala Operativa (S.O.) un servizio dedicato con Taxi.

I punti di fermata del servizio sostitutivo sono elencati e aggiornati sul sito di Trenord.

5. Condizioni di assistenza e servizi ai passeggeri

I rimborsi sono regolati dalle Condizioni Generali di Trasporto, alla sezione 6, presenti sul sito internet e app Trenord.

Per l'accesso al servizio sostitutivo delle persone con disabilità, a mobilità ridotta o anziani (PMR) si

rimanda alle condizioni previste nel paragrafo 4 del presente Piano.

6. Modalità di gestione delle informazioni e comunicazioni ai passeggeri

Al momento dell'avvenimento che determina l'anomalia alla circolazione, e sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio, Trenord adotta le procedure per la comunicazione alla clientela, interfacciandosi con i GI e con i capitreno, tramite il personale presente in SO, per la diffusione di annunci sonori nelle stazioni, a bordo treno e sui canali digitali.

Le modalità di comunicazione alla Regione seguono quanto definito nel Contratto di Servizio.

Il contenuto dell'informazione da fornire ai passeggeri è dettagliato nelle tabelle di seguito riportate e comunque prevede i seguenti elementi minimi:

- Luogo/tratta/durata della variazione accidentale;
- Motivo;
- Modalità operative di gestione e di risoluzione della variazione accidentale.

Informazioni per le varie casistiche di interruzione (tabelle A, B, C)

Legenda:

- Avviso web: sul sito aziendale
- Motore orario: sul sito aziendale
- Real Time: applicazioni della famiglia Viaggiatreno e assimilabili, pagine in tempo reale del sito aziendale
- Notifica: ad esempio su app oppure con sms
- Export GTFS (General Transit Feed Specification): messa a disposizione di dati di tipo open a terzi
- API (Application programming interface): possibilità di interrogare il database da parte di terzi
- Avviso stazione: cartaceo
- Periferiche di stazione: audio (altoparlanti) e video (monitor), anche in collaborazione con il gestore di stazione
- Bordo Bus: indicatori cartacei o su monitor
- Media: comunicati stampa, giornali e assimilabili
- Bordo treno: audio e monitor, in funzione del tipo di treno, anche con annunci manuali

Tabella A - Informazioni da rendere disponibili in caso di evento non programmato senza blocco circolazione

<i>Fase</i>	<i>Informazione</i>	<i>Avviso web</i>	<i>Motore orario</i>	<i>Real Time</i>	<i>Notifica</i>	<i>Export GTFS *</i>	<i>API</i>	<i>Avviso stazione</i>	<i>Periferiche stazione</i>	<i>Bordo Bus</i>	<i>Media</i>	<i>Bordo treno</i>
Descrizione evento	Corsa/Stazione/Orario	x		x	x		x					x
Decisione	Cancellazione treno	x		x	x		x		x			x
	Chiamata bus sostitutivo/numero/tipo											
	Conferma bus sostitutivo/numero/tipo	x			x		x					x
	Orario/Stazione bus previsto	x		x	x		x		x			x
	Percorso/fermate	x		x	x		x		x			
	Treno successivo: info orario	x		x	x		x		x			x
	Altri provvedimenti: ...	x		x	x		x		x			x
Servizio sostitutivo (non ferroviario)	Orario/Stazione bus effettivo			x					x			
	Eventuale cancellazione bus	x		x	x		x		x			
	Indicatore Linea/Corsa									x		
	Fermate bus sostitutivo	x		x	x			x				

* da valutare in base alla periodicità di aggiornamento dei dati

Tutte le informazioni connesse all'andamento real time del servizio bus saranno disponibili solo una volta conclusi gli sviluppi tecnologici (IT) per la geolocalizzazione dei mezzi

Tabella B - Informazioni da rendere disponibili in caso di evento non programmato con blocco circolazione prolungato												
<i>Fase</i>	<i>Informazione</i>	<i>Avviso web</i>	<i>Motore orario</i>	<i>Real Time</i>	<i>Notifica</i>	<i>Export GTFS *</i>	<i>API</i>	<i>Avviso stazione</i>	<i>Periferiche stazione</i>	<i>Bordo Bus</i>	<i>Media **</i>	<i>Bordo treno</i>
Descrizione evento	Corsa/Stazione/Orario	x		x	x		x				x	x
Decisione	Elenco treni cancellati	x	x	x	x		x		x		x	x
	Chiamata bus sostitutivi/numero											
	Conferma bus sostitutivi/numero	x			x		x					x
	Elenco bus previsti	x	x	x	x		x		x		x	x
	Capolinea/Percorsi/fermate	x	x	x	x		x		x		x	
	Altri provvedimenti: ...	X		x	x		x		x		x	x
Servizio sostitutivo	Orario/Stazione bus effettivo		(x)	x					x			
	Eventuale cancellazione bus	x		x	x		x		x			
	Indicatore Linea/Corsa									x		
	Fermate bus sostitutivo	x		x	x			x				

(x) in base alla durata stimata dell'interruzione. Obbligatorio per durata superiore a 5 giorni.

* da valutare in base alla periodicità di aggiornamento dei dati

** in base alla durata prevista del blocco e alla sua rilevanza

Tutte le informazioni connesse all'andamento real time del servizio bus saranno disponibili solo una volta conclusi gli sviluppi IT per la geolocalizzazione dei mezzi

Tabella C - Informazioni da rendere disponibili in caso di evento programmato												
<i>Fase</i>	<i>Informazione</i>	<i>Avviso web</i>	<i>Motore orario</i>	<i>Real Time</i>	<i>Notifica</i>	<i>Export GTFS *</i>	<i>API</i>	<i>Avviso stazione</i>	<i>Periferiche stazione</i>	<i>Display Bus</i>	<i>Media</i>	<i>Bordo treno</i>
Descrizione evento	Periodo/Orario	x		X	X	(xx)	x	X	X			
Programma	Cancellazione treni	x	x	x	X			x	x		x	
	Programma bus previsti	x	x	x	X	(xx)		x	x		x	
	Capolinea/Percorsi/fermate	x	x	x	X	(xx)		x	x		x	
Servizio sostitutivo	Orario/Stazione bus effettivo	X	(x)	x	X				x			
	Eventuale cancellazione bus	x		x	x		x		x			
	Indicatore Linea/Corsa									x		
	Fermate bus sostitutivo	x		x	x			x				

(x) in base alla durata stimata dell'interruzione. Obbligatorio per durata superiore a 5 giorni.

(xx) per interruzioni superiori a 21 giorni o di particolare impatto sul servizio.

* da valutare in base alla periodicità di aggiornamento dei dati

Tutte le informazioni connesse all'andamento real time del servizio bus saranno disponibili solo una volta conclusi gli sviluppi IT per la geolocalizzazione dei mezzi.

7. Informazioni, reportistica e monitoraggio verso l'EA, aggiornamento del Piano

Ai fini del monitoraggio da parte della Regione dell'adempimento del Piano e della verifica dell'adeguata sostituzione dei treni soppressi per la verifica della CMQ Regolarità, Trenord trasmette a Regione i dati elencati nell'Allegato 8.A del Contratto di Servizio nei formati e con le tempistiche ivi indicati.

Al momento di entrata in vigore del Contratto di Servizio, Trenord registra gli orari di chiamata dell'Operatore automobilistico da parte di Sala Operativa, di conferma della disponibilità ad effettuare il servizio e di effettivo arrivo nella stazione di partenza. Per i servizi bus per cui è progressivamente attivata la geolocalizzazione, Regione e Trenord concordano nell'ambito del Comitato di Gestione del Contratto le procedure di rendicontazione dei dati.

Il presente Piano sarà oggetto di monitoraggio periodico nell'ambito del Comitato di Gestione del Contratto e sarà aggiornato al termine del primo periodo regolatorio.

8. Costi e modalità di finanziamento

I costi dei servizi sostitutivi noti alla stipula del presente Contratto, programmati in orario o già previsti per gli orari successivi (come da Allegato 1.A del Contratto di Servizio), sono ricompresi nel PEF allegato al Contratto di Servizio. Gli effetti economici delle variazioni di produzione effettuate in attuazione del presente Piano (soppressioni di treni e servizi di bus sostitutivi, programmati e non, effettivamente erogati) sono regolati dal Contratto di Servizio.

Per quanto non disposto dal presente Piano di Intervento si rinvia alla negoziazione tra le Parti ed alle norme contrattuali.

Misura 8 e Misura 9 - Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima e durante il viaggio)

La presente sezione disciplina:

- le informazioni che devono essere garantite ai viaggiatori che usufruiscono del servizio ferroviario regionale, prima e durante il viaggio, attraverso i differenti canali di comunicazione di cui si avvale l'impresa ferroviaria e le condizioni minime di qualità secondo cui l'erogazione di tali informazioni deve avvenire
- le modalità di monitoraggio del livello di servizio offerto
- sistema di penali e mitigazioni da applicare

nel rispetto di quanto almeno previsto dalla Delibera ART 16/2018.

1. Contenuti da rendere disponibili per canale di comunicazione e specifiche di erogazione

Per ogni canale di comunicazione di cui l'impresa ferroviaria si avvale, ovvero:

- 1) Sito
- 2) App
- 3) Chat on-line (sperimentale per gli anni 2023-2024)
- 4) Contact Center (numero telefonico)
- 5) Contact Center PRM (numero telefonico & e-mail)
- 6) Customer care ("*My Link Point*")
- 7) Biglietterie di stazione di Trenord
- 8) Biglietterie di stazione di altri operatori ferroviari
- 9) Bacheche di stazione
- 10) Punti Vendita Convenzionati (PVC)
- 11) Rete di vendita di altri operatori TPL
- 12) Sistemi di informazione ai viaggiatori di bordo treno

sono dettagliati nell'Allegato 3 alla presente CMQ, con la struttura riportata nella tabella che segue, i contenuti informativi che l'impresa ferroviaria si impegna ad erogare (in lingua italiana e inglese), secondo specifiche tempistiche e condizioni, nonché le modalità di monitoraggio.

Tabella 1

Contenuti informativi	<ul style="list-style-type: none"> • elenco informazioni erogate
Contenuti fruibili in lingua inglese	<ul style="list-style-type: none"> • elenco contenuti già fruibili
Tempi di erogazione/aggiornamento/ ripristino	<ul style="list-style-type: none"> • tempo medio di attesa/erogazione • frequenza di aggiornamento • tempo di ripristino informazione non conforme
Dettaglio punti di contatto (ove applicabile)	<ul style="list-style-type: none"> • denominazione • indirizzo (via, civico, frazione, comune, prov) • indirizzo web + indirizzo mail • giorni/orario di funzionamento • giorni/orario di chiusura
Monitoraggio	<ul style="list-style-type: none"> • modalità di monitoraggio

Per ogni canale di comunicazione che si avvale di singoli punti di contatto (i.e. Customer Care, Biglietterie di stazione, Bacheche di stazione, Punti Vendita Convenzionati), l'Allegato 1 riporta le informazioni di dettaglio per singolo punto di contatto.

Il Piano per l'erogazione graduale delle informazioni in lingua inglese di cui Allegato 2 sarà redatto entro 1 anno dalla sottoscrizione del contratto.

L'offerta di servizio dell'impresa ferroviaria viene resa disponibile da Trenord per la consultazione sul motore orario delle imprese ferroviarie in ambito UIC (Union Internationale des Chemins de fer) qualora non garantita da Trenitalia.

2. In caso di sciopero

In caso di sciopero, l'impresa ferroviaria garantisce l'erogazione dei servizi minimi (cd. "treni garantiti") di cui all'Allegato 1.A.6.e riportati in Orario Ufficiale, individuati con accordo tra l'impresa ferroviaria e le Organizzazioni Sindacali secondo quanto disposto dalla legge n. 146/90 e s.m.i., ritenuto idoneo dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali.

Per informare i viaggiatori, l'impresa ferroviaria rende inoltre disponibile:

- comunicazione di sciopero, con giorno e orari interessati dallo sciopero, con diffusione almeno 5 giorni prima tramite Sito internet, App, Contact Center, Customer Care, Biglietterie di stazione, sistemi di informazione a bordo treno (ove disponibili);
- elenco dei "treni garantiti", di cui all'Allegato 1.A.6.al contratto e riportati in Orario Ufficiale, con pubblicazione contestuale ad ogni cambio orario tramite i canali previsti per la diffusione dell'orario, incluse le bacheche di stazione. In ogni stazione, nelle bacheche, è pubblicato almeno l'elenco dei treni garantiti delle linee che vi fermano.

3. In caso di soppressione totale o parziale delle corse

In caso di soppressione totale o parziale delle corse per:

- attività programmate (ad esempio: lavori sulla linea...)
- eventi imprevisti (ad esempio: guasti al materiale rotabile o all'infrastruttura, incidenti...)
- piani operativi di emergenza (ad esempio: Piano neve)

l'impresa ferroviaria mette in atto quanto previsto nel Piano di intervento di cui all'Allegato 7.A in ordine alla predisposizione di alternative di trasporto e all'erogazione di adeguate informazioni ai passeggeri.

Le previsioni contenute nel Piano di Intervento non sono soggette a valutazione di CMQ per i due indicatori di informazione all'utenza, in quanto già ricadenti all'interno dell'indicatore di Regolarità del servizio (%Rt), Misura 7 della Delibera ART 16/2018.

In merito allo standard grafico delle informazioni relative ai servizi sostitutivi, si rimanda al manuale "Sistema coordinato di informazione ai viaggiatori del trasporto pubblico regionale" di cui alla DGR 518/2023.

4. Informazioni per i servizi ferroviari effettuati tramite bus sostitutivo programmati e in orario

Nel caso in cui il servizio dell'impresa ferroviaria sia effettuato attraverso bus sostitutivi, l'impresa ferroviaria rende disponibile l'informazione relativa al servizio offerto con bus sostitutivo, attraverso:

- pubblicazione della posizione del punto di fermata sul Sito internet, App, bacheca di stazione, rivenditori di biglietti;
- fornitura dei dati relativi al servizio programmato (numero corsa, orario di partenza, fermate) ai gestori dell'infrastruttura per diffusione attraverso sistemi informativi al pubblico di stazione (monitor e annunci vocali);

Le parti si impegnano a individuare soluzioni e modalità operative anche sperimentali per rendere progressivamente allineate le informazioni disponibili ai viaggiatori che utilizzano i bus a quelli che usano i servizi ferroviari, attraverso:

- posa di palina standard Regione Lombardia per punto di fermata, con percorsi e orari dei servizi bus presenti in Orario Ufficiale
 - per i punti di fermata che non necessitano di interventi, entro 1 anno dalla sottoscrizione del contratto;
 - per i restanti punti di fermata, per i quali si rende necessaria la realizzazione di interventi volti alla messa in sicurezza degli stessi, entro il primo periodo regolatorio.

La Regione è disponibile a facilitare, su richiesta di Trenord, le interlocuzioni con le Amministrazioni competenti, in sinergia con le Agenzie per il TPL responsabili dell'autorizzazione delle fermate.

- geolocalizzazione e tracking posizione bus in tempo reale, rendendo disponibile l'informazione agli operatori della Sala Operativa, nonché ai viaggiatori tramite Sito Internet, App, API (application programming interface). Entro il primo anno dalla sottoscrizione del contratto Trenord sviluppa il progetto da validare a cura di Regione Lombardia; tale progetto deve prevedere la realizzazione degli interventi entro il secondo anno per le linee esercite con bus, nonché per le sostituzioni di lungo periodo per lavori infrastrutturali, ed entro il terzo anno per i restanti servizi bus inseriti in orario;
- diffusione informazioni dinamiche sul servizio bus sostitutivi (andamento in tempo reale, anomalità...) attraverso processi di integrazione con i sistemi informativi dei gestori infrastruttura entro il terzo anno dalla sottoscrizione del contratto.

Sono ricompresi nel Piano Economico Finanziario del Contratto i costi per l'adeguamento e sviluppo dei processi IT funzionali al miglioramento della disponibilità e fruibilità delle informazioni per i viaggiatori relativamente a:

- posa e gestione delle bacheche di stazione: costo di gestione in 1,7 milioni di euro in arco piano
- andamento in tempo reale dei servizi bus, attraverso un servizio di geolocalizzazione dei bus e una piattaforma per la raccolta e distribuzione dei dati nei sistemi IT dell'impresa ferroviaria;
- adeguamento dei sistemi per l'informazione ai viaggiatori della flotta: periferiche (display esterni, monitor interni ...) e piattaforma per il coordinamento e diffusione delle informazioni.

Sono analogamente ricompresi nel PEF anche i costi per la posa di nuove paline di fermata per i bus sostitutivi del servizio ferroviario.

5. Ulteriori informazioni durante il viaggio

Entro 1 anno dalla sottoscrizione del contratto, l'impresa ferroviaria provvederà a rendere disponibili i dati sull'andamento del servizio in tempo reale verso l'Ecosistema Digitale E015 e in formato API, affinché soggetti terzi abbiano la possibilità di utilizzarli e renderli fruibili al pubblico.

Entro il primo periodo regolatorio, inoltre l'impresa ferroviaria si impegna ad avviare un progetto pilota per poter rendere fruibili le informazioni relative ai servizi di TPL con fermata in prossimità delle stazioni attraverso le periferiche presenti a bordo treno (i.e. display di bordo).

6. Modalità di monitoraggio

Per le **informazioni prima del viaggio e durante il viaggio**, il rispetto degli impegni contrattuali è monitorato attraverso rilevazioni trimestrali in capo all'Ente Affidante, svolte direttamente da proprio personale o soggetto terzo incaricato e disciplinate in un apposito Allegato 8.A; in particolare:

- indagini trimestrali mystery client per bacheche di stazioni, biglietterie, rivendite di biglietti (PVC), customer care, bordo treno effettuati da personale esterno incaricato da Regione;
- verifiche trimestrali di correttezza dei contenuti informativi per il sito, App, contact center effettuati da personale della Regione;
- verifiche dei report trimestrali forniti da Trenord su contenuti informativi dinamici e livello di servizio offerto (es: tempi di attesa) per sito, app, chat, contact center.

Come riportato per ogni canale informativo anche nelle tabelle dell'allegato 3 alla presente CMQ, nel caso di segnalazione di non conformità rilevate nel corso del monitoraggio di cui ai punti precedenti, Trenord è tenuta a ripristinare o aggiornare le informazioni entro 5 giorni lavorativi rispetto alla data della comunicazione di non conformità da parte di Regione Lombardia

La Regione si riserva di effettuare controlli sul campo con personale propri o incaricato per verificare il corretto ripristino delle situazioni non conformi nei tempi previsti dal presente contratto.

7. Penali e mitigazione

Per l'indicatore INFO_AN di cui alla Delibera ART 16/2018, valgono i seguenti criteri:

- Ogni singolo canale di contatto (es. la specifica bacheca di stazione) è ritenuto conforme se presenta il 100% delle informazioni richieste, aggiornate e corrette;
- L'applicazione della penale Pu trimestrale avviene per singolo canale di comunicazione, in proporzione alla % di casi rilevati come non conformi sulla base degli esiti di rilevazioni trimestrali;
- Il valore massimo della penale trimestrale è determinato anche in relazione al numero di eventi oggetto di rilevazione trimestrale.
- Resta salvo il diritto dell'Ente affidante di verificare l'effettivo ripristino della non conformità.
- La penale per mancata conformità si applica solo ai canali e alle informazioni contrassegnate nelle tabelle attraverso apposito marcatore (#PAN).
- Il valore della penale per ciascun canale di comunicazione è riportato all'interno del testo contrattuale.

Tabella 2 – Misura 8 (INFO_AN)

Canale di comunicazione	Penale unitaria (Pu)
Sito	10 € (per 12 rilievi trimestre)
App	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Contact Center (numero telefonico)	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Contact Center PRM (numero telefonico & e-mail)	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Customer care (“ <i>My Link Point</i> ”)	20 € (per 24 rilievi trimestre)
Biglietterie di stazione di Trenord	20 € (per 50 rilievi trimestre)
Bacheche di stazione	20 € (per 200 rilievi trimestre)
Punti Vendita Convenzionati (PVC)	10 € (per 3 rilievi trimestre per ogni PVC)
Sistemi di informazione ai viaggiatori di bordo treno	60 € (per 600 rilievi trimestre)

Per l’indicatore INFO_DU valgono i seguenti criteri:

- Ogni singolo canale di contatto è ritenuto conforme se presenta il 100% delle informazioni richieste e corrette;
- L’applicazione della penale Pu trimestrale avviene per singolo canale di comunicazione, in proporzione alla % di casi rilevati come non conformi sulla base degli esiti di rilevazioni trimestrali; per ogni treno la medesima non conformità è conteggiata una sola volta (es. errata impostazione dell’informazione “prossima fermata” per più fermate all’interno della stessa corsa).
- Il valore massimo della penale trimestrale è determinato anche in relazione al numero di eventi oggetto di rilevazione trimestrale.
- La penale per mancata conformità si applica solo ai canali e alle informazioni contrassegnate nelle tabelle attraverso apposito marcatore (#PDU).
- Il valore della penale per ciascun canale di comunicazione è riportato all’interno del testo contrattuale.

Tabella 3 – Misura 9 (INFO_DU)

Canale di comunicazione	Penale unitaria (Pu)
Sito	10 € (per 12 rilievi trimestre)
App	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Contact Center (numero telefonico)	10 € (per 12 rilievi trimestre)
Sistemi di informazione ai viaggiatori di bordo treno	60 € (per 600 rilievi trimestre)

Allegato 1 – Ricognizione biglietterie, Customer Care, Bacheche di Stazione e PVC

Biglietterie di stazione e Customer Care

Stazione	Indirizzo (via, numero civico)	Frazione	Comune	Prov	Giorni di apertura	Orario di apertura	Giorni di chiusura	Orario di chiusura
...

*Aggiornamento trimestrale dell'allegato da parte di Trenord

Bacheche di stazione

Stazione	Indirizzo (via, numero civico)	Frazione	Comune	Prov	Numero bacheche	Rete	Dimensione area utile
...

*Aggiornamento trimestrale dell'allegato da parte di Trenord

PVC

Stazione di riferimento	Indirizzo (via, numero civico)	Frazione	Comune	Prov	Indirizzo web	Indirizzo mail	Giorni di apertura	Orario di apertura	Giorni di chiusura	Orario di chiusura
...

*Aggiornamento trimestrale dell'allegato da parte di Trenord

Allegato 2 - Piano per l'erogazione graduale delle informazioni in lingua inglese

Da redigere entro 1 anno dalla sottoscrizione del contratto.

Allegato 3 - Contenuti informativi e canali per l'informazione ai viaggiatori

Sito internet			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni generali di trasporto	#PAN	Abstract
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	x
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	#PAN	x
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	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	#PAN	x
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	x
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	x
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	x
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	x
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	x
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	x
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	x
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	x
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	#PAN	x
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	x
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	x
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi per ogni singola stazione	#PAN	x
20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica	#PAN	
21	Corrispettivo totale annuo (in euro)	#PAN	
22	Compensazione finanziaria annua (in euro)	#PAN	
23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)	#PAN	
24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale	#PAN	

Sito internet			
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)	#PAN	
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
32	Disponibilità di servizi a bordo	#PAN	X
33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
-	Orari in formato pdf per linea (scaricabili e stampabili)	#PAN	X
-	Quadri orari in formato pdf divisi per direttrici (scaricabili e stampabili)	#PAN	X
-	Mappe dei servizi ferroviari regionali e suburbani (scaricabili e stampabili)	#PAN	X
-	Informazioni relative al raggiungimento dei punti vendita convenzionati entro 350m per ogni singola stazione (indirizzo e orari di apertura)	#PAN	
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	#PDU	X
27	Binario di arrivo e partenza dei treni	#PDU	X
28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	#PDU	
29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	#PAN	
37	Ritardi durante la marcia	#PDU	X
38	Anormalità della circolazione	#PDU	
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	#PDU	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	#PDU	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	
Dettaglio punti di contatto			
www.trenord.it			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
<p>Il sito web è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo i periodi di manutenzione programmata.</p> <p>Nel caso di segnalazione di non conformità delle informazioni pubblicate sul sito, l'impresa ferroviaria è tenuta ad aggiornare le informazioni entro 5 giorni lavorativi rispetto alla comunicazione di non conformità di Regione Lombardia</p> <p>Per la vendita dei titoli di viaggio si fa riferimento a quanto previsto dalla Misura 11 della Delibera ART 16/2018 (indicatore %BTEL).</p>			
Monitoraggio			

Sito internet	
	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche trimestrali di correttezza e di aggiornamento dei contenuti effettuati da personale di Regione Lombardia per Contenuti informativi statici • Reportistica sistemi IT dell'impresa ferroviaria per Contenuti informativi dinamici

App			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	#PAN	X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	X
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi per ogni singola stazione [*]	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
32	Disponibilità di servizi a bordo	#PAN	X
33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
-	Informazioni relative al raggiungimento dei punti vendita convenzionati entro 350m per ogni singola stazione (indirizzo e orari di apertura)	#PAN	
Nr ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	#PDU	
27	Binario di arrivo e partenza dei treni	#PDU	X

App		
28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	#PDU
37	Ritardi durante la marcia	#PDU
38	Anormalità della circolazione	#PDU
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	#PDU
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	#PDU
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU
Dettaglio punti di contatto		
App scaricabile dal cliente per iOS da App Store e per Android da Google Play Store		
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino		
<p>Il sito web è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo i periodi di manutenzione programmata. Nel caso di segnalazione di non conformità delle informazioni pubblicate sul sito, l'impresa ferroviaria è tenuta ad aggiornare le informazioni entro 5 giorni lavorativi rispetto alla comunicazione di non conformità. Per la vendita dei titoli di viaggio si fa riferimento a quanto previsto dalla Misura 11 della Delibera ART 16/2018 (indicatore %BTEL).</p>		
Monitoraggio		
<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche trimestrali di correttezza e di aggiornamento dei contenuti effettuati da personale di Regione Lombardia per Contenuti informativi statici • Reportistica sistemi IT dell'impresa ferroviaria per Contenuti informativi dinamici 		

[*] informazione soggetta a verifica per il presente canale a partire dal secondo anno di validità del Contratto

Chat on line			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	-	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	-	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
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	-	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	-	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	-	X
Dettaglio punti di contatto			
La chat è disponibile sul sito web di Trenord, www.trenord.it Il servizio è fornito in via sperimentale per gli anni 2023-2024.			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
La chat è disponibile tutti i giorni dalle ore 09:00 alle 18:00, salvo i periodi di manutenzione programmata. Nel corso della sperimentazione verranno individuati e definiti gli opportuni indicatori.			

Contact center			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni Generali di Trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	#PAN	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	#PAN	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	X
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	X
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione	#PDU	X
27	Binario di arrivo e partenza dei treni	#PDU	X
28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	#PDU	X
29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	#PAN	X
Dettaglio punti di contatto			
Numero telefonico: 02.72.49.49.49			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			

Contact center
Il Contact center con operatore è attivo tutti i giorni dalle ore 06:00 alle 00:00. Il tempo medio di attesa per comunicare con un operatore è di 2 minuti dal termine dei messaggi IVR
Monitoraggio
Verifiche trimestrali di correttezza e di aggiornamento dei contenuti effettuati da personale di Regione Lombardia

Contact center PRM			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	#PAN	X
33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
Dettaglio punti di contatto			
<p>Numero verde dedicato: 800.210.955 disabili@trenord.it per informazioni, prenotazioni e organizzazione del viaggio; senzabbarriere@trenord.it per problematiche ed impedimenti nel tragitto treno-stazione. Per l'accessibilità degli impianti ferroviari si rimanda ai punti di contatto dei Gestori dell'Infrastruttura.</p>			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
<p>Il numero verde è attivo tutti i giorni dalle 08:15 alle 19:45. Il servizio di risposta alle mail è attivo nei soli giorni feriali. Per organizzare al meglio l'assistenza, è richiesto di comunicare la necessità almeno 24 ore prima della partenza. Il tempo medio di attesa per comunicare con un operatore telefonico è di 2 minuti dal termine dei messaggi IVR (Interactive Voice Response)</p>			
Monitoraggio			
Verifiche trimestrali di correttezza e di aggiornamento dei contenuti effettuati da personale di Regione Lombardia			

Customer Care (“My Link Point”)			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni generali di trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza	#PAN	X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	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	#PAN	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	X
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	#PAN	X
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	X
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza nei confronti dell’IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
Nr ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
38	Anormalità della circolazione	#PDU	X
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	X
Dettaglio punti di contatto			
Si veda l’allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			

Customer Care (“My Link Point”)	
Si veda l’allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti	
Monitoraggio	
Indagini trimestrali mystery client	

Biglietterie in stazione Trenord			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni generali di trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza	#PAN	X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell’utenza	#PAN	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	#PAN	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	#PAN	X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	X
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	X
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	#PAN	X
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	#PAN	X
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza nei confronti dell’IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X

Biglietterie in stazione Trenord			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
38	Anormalità della circolazione	#PDU	X
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	X
Dettaglio punti di contatto			
Si veda l'allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
Si veda l'allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
Monitoraggio			
Indagini trimestrali mystery client			

Biglietterie in stazione di altra impresa ferroviaria			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
1	Condizioni generali di trasporto		X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno		X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza		X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza		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
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi		X
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido		X
9	Orari di partenza e arrivo dei treni		X
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni		X
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette		X
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti		X
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici		X
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR		X
15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per		X

Biglietterie in stazione di altra impresa ferroviaria			
	prenotazione dei servizi dedicati a PMR		
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce		X
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa		X
18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero		X
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi		X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF		X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti		X
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
38	Anormalità della circolazione		X
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione		X
Dettaglio punti di contatto			
Si veda l'allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
Si veda l'allegato 1 della presente Misura ed eventuali aggiornamenti			
Monitoraggio			
Indagini trimestrali mystery client			

Bordo treno			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
32	Disponibilità di servizi a bordo	#PAN	
33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	#PAN	
34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	#PAN	
-	Mappe dei servizi ferroviari regionali e suburbani	#PAN	
Bordo treno/A (treno dotato di OBOE o altro apparato similare)			
Nr ordine delibera	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua

Bordo treno			
ART			inglese
35	Prossima fermata	#PDU	X
36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)	#PDU	
37	Ritardi durante la marcia	#PDU	
38	Anormalità della circolazione	#PDU	
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	#PDU	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	#PDU	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	X
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	#PDU	
-	Destinazione finale del viaggio	#PDU	
-	Display dinamici (velette) esterno treno: destinazione finale del viaggio e codice di linea secondo codifica regionale	#PDU	
Bordo treno/B (treno NON dotato di OBOE o altro apparato similare)			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi dinamici		Fruibili in lingua inglese
38	Anormalità della circolazione	#PDU	
39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato	#PDU	
40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti	#PDU	
41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione	#PDU	
42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	#PDU	
Dettaglio punti di contatto			
Nell'allegato 8.A.2.1 è riportata la classificazione del materiale rotabile nella categoria "A" e "B", con frequenza di aggiornamento annuale.			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
Fornitura tempestiva e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti in caso di anomalità della circolazione			
Monitoraggio			
<ul style="list-style-type: none"> Indagini trimestrali mystery client per Contenuti informativi statici e Contenuti informativi dinamici treni cat "B" Reportistica sistemi IT dell'impresa ferroviaria per Contenuti informativi dinamici (treni cat "A") 			

Bacheche di stazione	
-----------------------------	--

Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto	#PAN	X
3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	#PAN	
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	#PAN	X
5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	#PAN	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	#PAN	
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	#PAN	
8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	#PAN	
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	#PAN	X
30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF	#PAN	X
31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	#PAN	X
-	Mappe dei servizi ferroviari regionali e suburbani	#PAN	
-	Informazioni relative al posizionamento dei punti vendita convenzionati	#PAN	
Dettaglio punti di contatto			
In allegato 1 della presente Misura l'elenco delle stazioni in cui sono presenti bacheche contenenti avvisi e informazioni relative al servizio ferroviario regionale, il cui aggiornamento è in capo all'impresa ferroviaria.			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
Sono previsti circa 6 aggiornamenti/anno (periodici: 2 volte l'anno in occasione dei cambi orario ed eventuali 4 ulteriori aggiornamenti in corso d'anno all'occorrenza). Il tempo necessario ad un aggiornamento complessivo di tutte le stazioni della Lombardia è fissato in 7 giornate lavorative.			
Monitoraggio			
Indagini trimestrali mystery client			

Punti Vendita Convenzionati con l'impresa ferroviaria			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
9	Orari di partenza e arrivo dei treni	#PAN	
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	#PAN	
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	#PAN	
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	#PAN	
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	#PAN	
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	#PAN	
Dettaglio punti di contatto			
In allegato 1 della presente Misura è riportato l'elenco dei punti vendita convenzionati direttamente con l'impresa ferroviaria, frequenza di aggiornamento trimestrale.			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
Tempi di aggiornamento allineati al canale di vendita delle biglietterie Trenord			
Monitoraggio			
Indagini trimestrali mystery client			

Punti vendita di altri operatori TPL			
Nr ordine delibera ART	Contenuti informativi statici		Fruibili in lingua inglese
9	Orari di partenza e arrivo dei treni		
10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni		
11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette		
13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici		
16	Orari e condizioni per viaggio più veloce		
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa		
Dettaglio punti di contatto			
In allegato 1 della presente Misura è riportato anche l'elenco degli altri punti vendita.			
Tempi di erogazione/ aggiornamento/ ripristino			
Tempi di aggiornamento allineati al canale di vendita delle biglietterie Trenord			
Monitoraggio			
Indagini trimestrali mystery client			

Misura 10 - Indicatori e livelli minimi di trasparenza

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, Trenord e Regione Lombardia pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni:

- a) contratto di servizio tra Regione Lombardia e Trenord relativo al periodo 2023-2033 e i relativi allegati in vigore, corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
 1. corrispettivo totale annuo (in euro);
 2. compensazione finanziaria annua (in euro);
 3. finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
 4. compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
- b) carta della qualità dei servizi, ovvero la carta della mobilità, emanata ai sensi dell'art.2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n.244 e in linea con quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e alle direttive regionali;
- c) schemi dei questionari utilizzati da Trenord nelle indagini di *customer satisfaction* sui principali aspetti del servizio (affidabilità, ritardi, informazione, comfort, pulizia, sicurezza, integrazione modale...) e modalità di svolgimento delle stesse (indagini di customer satisfaction attraverso interviste dei passeggeri a bordo treno, customer experience tramite invio mail, mystery client in stazione e a bordo, indagini periodiche sulla mobilità dei clienti Trenord) con risultati espressi in forma sintetica;
- d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate a Regione Lombardia, suddivise per indicatore della qualità;
- e) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;
- f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
 1. numero passeggeri trasportati e pax · km
 2. prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
 3. distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
 4. *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 30 settembre dell'anno successivo a quello di riferimento.

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

Trenord attesta l'avvenuta pubblicazione delle informazioni alla Regione.

La trasparenza delle informazioni è misurata tramite l'indicatore P_INF, Pubblicazione dell'informazione, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni e i documenti di cui al punto 1 sul sito web dell'IF e dell'EA e valore zero quando una o più informazioni o documenti non sono pubblicati.

Il valore del livello minimo dell'indicatore P_INF è pari a uno.

In relazione al ritardo da parte dell'IF nell'attuazione delle prescrizioni indicate, escluso il caso in cui il ritardo sia dovuto a una mancata formalizzazione della relazione di chiusura dell'anno precedente, è definita una penale per ogni giorno di inadempimento oltre i termini previsti, il cui valore è pari a 100 €.

Misura 11 - Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale

1. Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (Indicatore %ACV)

L'indicatore %ACV, espresso in termini percentuali, misura il numero di stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di stazioni. Esso verifica esclusivamente la disponibilità dei canali di vendita pianificati, in quanto il funzionamento degli stessi è monitorato attraverso altri indicatori.

Viene calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili, secondo quanto previsto dalla misura 11 della Delibera ART 16/2018:

$$\%ACV_{s,t,i} = \left(\frac{n^{\circ} \text{ di stazioni dotate di adeguati canali di vendita}_{t,s,i}}{n^{\circ} \text{ totale di stazioni}_{t,s,i}} \right) \cdot 100$$

L'adeguatezza dei canali di vendita (numeratore) si ritiene soddisfatta quando, oltre ad un canale telematico (sito internet, mobile, app), è disponibile almeno un canale a terra, quale:

- Biglietterie in stazione aperte almeno 5 giorni a settimana;
- Biglietterie *self-service* (BSS) completamente funzionanti (sono considerate funzionanti anche le BSS che accettano solo pagamento elettronico);
- Punti vendita convenzionati, purché raggiungibili a piedi e in condizioni ordinarie percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, aperti in media non meno di 6 giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura per ferie purché debitamente indicati.

Tenuto conto dei criteri per la classificazione delle stazioni definiti da ART nella misura 1 della Delibera 16/2018 e da Regione Lombardia, il livello minimo di dotazione adeguata dei canali di vendita per ogni tipo di stazione è riportato nella tabella seguente, sulla base di un piano di investimenti inserito nel PEF e del Piano di Adeguamento descritto di seguito:

Tabella 1

	Anno 2024	Anni seguenti
Dotazione adeguata di canali di Vendita -obiettivo %ACV		
%ACV stazioni di tipo A	100%	100%
%ACV stazioni di tipo B	96%	100%
%ACV stazioni di tipo C (1)	40%	(2)

(1) Le percentuali indicate sono considerate adeguate nella misura in cui, ove non è disponibile un canale di vendita, sia possibile la vendita a bordo, a prezzo ordinario, di tutti i Titoli Obbligatori, così come definiti dal r.r. 4/2014.

(2) La percentuale verrà determinata dal Piano di Adeguamento.

Regione e Trenord predisporranno entro il 30/6/2024 un Piano di Adeguamento, che riguarderà i seguenti aspetti:

1. programma di graduale attrezzaggio della rete di vendita a terra nelle stazioni attualmente non servite e di upgrade tecnologico, anche in funzione dell'integrazione tariffaria, di quelle già servite, con indicazione delle fonti di finanziamento;
2. definizione delle stazioni di classe C da attrezzare per raggiungere le percentuali obiettivo che verranno definite per gli anni successivi al 2024;
3. definizione delle percentuali obiettivo di cui al punto precedente che costituiranno il target di riferimento per l'applicazione delle penali;
4. definizione del numero adeguato di BSS per ciascuna stazione di classe A e B, in funzione della frequentazione della stazione e del tasso di utilizzo delle BSS;
5. verifica delle stazioni in condizioni peculiari, quali ad esempio quelle servite solo da autoservizi sostitutivi o quelle fuori Regione ma servite da corse Trenord;
6. valutazione complessiva della rete di vendita fisica in funzione dell'andamento delle vendite sui Sistemi di Biglietteria Telematica e delle preferenze di acquisto indicate dagli utenti, valutate anche per mezzo di apposite campagne di indagine, a cura di Regione Lombardia.

Per quanto attiene in particolare i punti 3 e 6, il Piano di Adeguamento è soggetto ad aggiornamenti negli anni seguenti.

Il calcolo della penale annua avviene tenendo conto dello scostamento dal livello minimo e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dall'IF, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno regolatorio, 0,8 per il secondo anno regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale annua è per tipologia di stazione è il seguente:

Tabella 2

Tipologia stazioni	Penale unitaria (*)
Tipologia A	50.000 €
Tipologia B	50.000 €
Tipologia C	50.000 €

(*) per ogni punto percentuale non arrotondato

Per le biglietterie, si applica una penale, il cui valore è riportato all'interno del testo contrattuale, per ogni biglietteria che venisse trovata chiusa dal personale ispettivo incaricato da Regione Lombardia in un giorno/orario in cui è prevista l'apertura, salvo avvisi a Regione Lombardia ed alla clientela con almeno 7 giorni di anticipo rispetto all'evento di chiusura.

2. Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (%BTEL)

La CMQ, misurata in termini percentuali tramite l'indicatore %BTEL, viene calcolata per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili così definiti: numero di giorni nel mese con disponibilità adeguata dei Sistemi di Biglietteria Telematica (SBT: sito internet, sito mobile, app), rispetto al numero totale di giorni del mese. La CMQ è soddisfatta nel caso in cui il funzionamento dei SBT non sia interrotto per un periodo superiore alle 12 ore consecutive, esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione e i guasti non inibenti la vendita.

$$\%BTEL_i = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ di giorni con disponibilità adeguata dei SBT}_i}{\text{n}^\circ \text{ totale di giorni}_i} \right) \cdot 100$$

Il livello minimo annuale dell'indicatore %BTEL è pari al 100%.

Tabella 3

Indicatore	CMQ
%BTEL annuale	100%

Il calcolo della penale annua avviene tenendo conto dello scostamento dal livello minimo, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno regolatorio, 0,8 per il secondo anno regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale, per ogni punto percentuale non arrotondato, è pari a 65000 €.

3. Funzionamento delle Biglietterie automatiche (Indicatore %BAUT)

La CMQ relativa al funzionamento delle biglietterie automatiche o self service (BSS) è misurata attraverso l'indicatore %BAUT. Questo viene espresso in termini percentuali ed è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del numero di guasti alle BSS risolti con un intervento di ripristino inferiore alle 72 ore (3 giorni lavorativi) dalla loro rilevazione/apertura, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

$$\%BAUT_{i,t} = \frac{n^\circ \text{ di guasti alle BSS risolti in meno di } n_{ss} \text{ ore}_{i,t}}{n^\circ \text{ totale di guasti alle BSS}_{i,t}} \cdot 100$$

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della BSS decorre a partire dalla registrazione dell'evento da parte del sistema di autodiagnostica oppure dalla segnalazione del personale di Trenord o del personale ispettivo incaricato da Regione Lombardia.

Sono esclusi gli atti vandalici e i guasti di lieve entità che non inibiscono la vendita; l'effettiva sussistenza dell'atto vandalico è certificata dal riparatore e fornita da Trenord su richiesta di Regione Lombardia.

Sono inclusi i guasti che inibiscono l'utilizzo di uno qualunque dei metodi di pagamento previsti dalla BSS (monete, banconote, pagamento elettronico); inoltre, ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano gli eventuali giorni festivi.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di

quelli risolti nel mese che di quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in meno di 72 ore dalla segnalazione. I guasti avvenuti nel mese preso in considerazione e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono pertanto esclusi dal calcolo relativo al mese successivo.

Il livello minimo annuale dell'indicatore %BAUT, da garantire per ogni tipologia di stazione, è pari al 100%.

Tabella 4

Tipologia stazioni	CMQ
Tipologia A	100%
Tipologia B	100%
Tipologia C	100%

Il calcolo della penale annua avviene tenendo conto dello scostamento dal livello minimo, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno regolatorio, 0,8 per il secondo anno regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale annua è per tipologia di stazione è il seguente:

Tabella 5

Tipologia stazioni	Penale unitaria (*)
Tipologia A	50.000 €
Tipologia B	50.000 €
Tipologia C	50.000 €

(*) per ogni punto percentuale non arrotondato

4. Funzionamento delle Validatrici (Indicatore %VAL)

La CMQ relativa al funzionamento delle validatrici è misurata attraverso l'indicatore %VAL. Questo viene espresso in termini percentuali ed è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del numero di guasti alle validatrici risolti con un intervento di ripristino inferiore alle 72 ore (3 giorni lavorativi) dalla loro rilevazione/apertura, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese.

$$\%VAL_{i,t} = \frac{n^{\circ} \text{ di guasti alle validatrici risolti in meno di } n_{val} \text{ ore}_{i,t}}{n^{\circ} \text{ totale di guasti alle validatrici}_{i,t}} \cdot 100$$

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della validatrice decorre a partire dalla registrazione dell'evento da parte dell'eventuale sistema di autodiagnostica oppure dalla segnalazione del personale di Trenord o del personale ispettivo incaricato da Regione Lombardia.

Sono esclusi gli atti vandalici; l'effettiva sussistenza dell'atto vandalico è certificata dal riparatore e fornita da Trenord su richiesta di Regione.

Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i guasti per atti vandalici che richiedono la sostituzione della macchina e, ai fini del calcolo del tempo impiegato per la risoluzione del guasto, non rilevano gli eventuali giorni festivi.

Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nell'arco del mese stesso che di quelli risolti entro i primi 3 giorni lavorativi del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in meno di 72 ore dalla segnalazione. I guasti avvenuti nel mese preso in considerazione e risolti nei primi 3 giorni lavorativi del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese considerato e sono pertanto esclusi dal calcolo relativo al mese successivo.

Il livello minimo annuale dell'indicatore %VAL, da garantire per ogni tipologia di stazione, è pari al 100%.

Tabella 6

Tipologia stazioni	CMQ
Tipologia A	100%
Tipologia B	100%
Tipologia C	100%

Il calcolo della penale annua avviene tenendo conto dello scostamento dal livello minimo, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno regolatorio, 0,8 per il secondo anno regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale annua è per tipologia di stazione è il seguente:

Tabella 7

Tipologia stazioni	Penale unitaria (*)
Tipologia A	35.000 €
Tipologia B	35.000 €
Tipologia C	35.000 €

(*) per ogni punto percentuale non arrotondato

Misura 12 - Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort del materiale rotabile

1. Livelli minimi di pulizia del materiale rotabile

Le condizioni minime di pulizia del materiale rotabile sono verificate attraverso le seguenti modalità:

- 1.1 – Monitoraggio dell'esecuzione dei cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile
 - Calcolo indicatore PULT_EX
- 1.2 - Monitoraggio della conformità dei cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile, per il quale sono previste due metodologie. All'avvio del presente contratto di servizio viene applicata la prima metodologia, in continuità con la consolidata attività di monitoraggio già in essere e in coerenza con il contratto di affidamento delle attività ispettive in vigore. Al termine del contratto di monitoraggio, sarà oggetto di valutazione la scelta tra la modalità 1 e 2 valida per la prosecuzione del contratto, che l'EA comunicherà con congruo anticipo:
 - 1_ Verifiche ispettive a campione
 - 2_Calcolo indicatore – PULT_CF

Di seguito si riporta la tabella con le classi di intervento previste dalla misura 12 della Delibera ART 16/2018 e svolte da Trenord. Per maggiore chiarezza è stata affiancata anche la nomenclatura attualmente in uso da parte dell'Impresa Ferroviaria.

Al momento della sottoscrizione del presente Contratto è in corso l'aggiornamento da parte di Trenord dell'appalto di affidamento del servizio di pulizia. Pertanto, le attività minime riportate nella successiva tabella 1 contrassegnate da un asterisco * saranno garantite a decorrere dall'efficacia del nuovo appalto.

Le attività contrassegnate da due asterischi ** allo stato attuale in alcuni impianti non sono possibili, o sono possibili solo parzialmente, a causa di vincoli infrastrutturali e mancanza di dotazioni adeguate rispetto alla disponibilità d'acqua/gestione reflui. In alcuni casi, come evidenziato in tabella, sono necessari tempi superiori a quanto prescritto. A seguito di attrezzaggio da parte dei gestori dell'infrastruttura, sarà possibile assicurare le condizioni minime richieste. Trenord ha già provveduto a presentare le necessarie richieste di autorizzazione ai gestori delle infrastrutture per l'attrezzaggio degli impianti così da poter intervenire dove venga autorizzata.

Trenord alla sottoscrizione del contratto, e successivamente con cadenza annuale, invia l'elenco aggiornato delle stazioni attrezzate con le dotazioni infrastrutturali richieste dalle CMQ.

Tabella 1 – classificazione interventi di pulizia

Nomenclatura Trenord	Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime di riferimento	Oggetto
PRV Pulizia Veloce	<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 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 (tutte le corse)
PRR Pulizia di Riassetto	<i>B - Intervento fine servizio</i>	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 (orario serale/notturno) **ogni 48/72 ore secondo le disponibilità infrastrutturali	Tutti i treni commerciali nella giornata alla fine del loro servizio
PRM Pulizia di Mantenimento	<i>C - Intervento sosta lunga</i>	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	Tutte le composizioni in parco, con riferimento alla matricola rotabile
PRD Pulizia Radicale	<i>D - Intervento sosta manutenzione</i>	Mensile (Previsione ART 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 (dove disponibili platee attrezzate) dei rotabili Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi delle vetture Rimozione graffiti e scritte qualora necessario Interventi di disinfezione Interventi di disinfestazione e derattizzazione qualora necessario (trimestrale)	Tutte le composizioni in parco, con riferimento alla matricola rotabile

Nell'ordinario svolgimento delle attività di pulizia, le soprariportate classi di intervento presentano un oggettivo carattere gerarchico, secondo il quale le classi con il maggior grado di pulizia includono necessariamente anche le attività delle classi inferiori. Pertanto, nel caso in cui alcune lavorazioni vengano riprogrammate con una frequenza maggiore di quella minima oppure sostituite con una di classe superiore (ad esempio per ragioni manutentive, sanitarie o di ripristino a seguito di atti vandalici), è da ritenersi correttamente eseguita la pulizia di classe inferiore originariamente prevista, in quanto è stato garantito un livello prestazionale superiore.

1.1 Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (PULT_EX)

L'effettiva esecuzione dei cicli di pulizia sul materiale rotabile rispetto a quanto programmato, viene misurata attraverso l'indicatore PULT_EX:

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

L'esecuzione degli interventi è assicurata nel 100% dei casi. In relazione ai treni oggetto del programma di esercizio per i quali era stato programmato l'intervento di pulizia, il calcolo si basa:

- per gli interventi PRV-A1 sul numero dei treni effettivamente circolati (tutte le corse);
- per gli interventi PRR-B per i treni commerciali nella giornata di riferimento;
- per gli interventi PRM-C e PRD-D su tutte le composizioni del parco oggetto del presente contratto e in servizio nel periodo di riferimento (matricola rotabile).

Tabella 2

Classe di intervento	CMQ
PRV - A.1	100%
PRR - B	100%
PRM - C	100%
PRD - D	100%

Alla data di sottoscrizione del contratto, Trenord si avvale di un sistema informativo per la gestione e la registrazione delle attività di pulizia. Le registrazioni su tale sistema sono effettuate con una modalità che garantisce la certezza della data e la tracciabilità di eventuali successive modifiche che, per essere prese in considerazione ai fini del monitoraggio, dovranno essere autorizzate e motivate dal committente (Trenord) nei confronti dell'appaltatore (impresa di pulizia). Trenord fornisce, su richiesta di Regione Lombardia, i dati registrati sul sistema informativo mediante estrazione di quanto sia ritenuto necessario ai fini del monitoraggio (entro 3 giorni dalla richiesta).

Trenord invia a Regione Lombardia mensilmente, entro l'ultimo giorno lavorativo del mese precedente, il Programma Pulizie organizzato come segue:

- per gli interventi PRV-A1, programma per corsa, giorno, ora e sede in cui è previsto lo svolgimento delle attività;
- per gli interventi PRR-B, programma per i treni commerciali effettuati nella giornata, con ora e sede in cui è previsto lo svolgimento delle attività;
- per gli interventi PRM-C e PRD-D, programma per composizione (matricola rotabile) e classe d'intervento.

Trenord invia a Regione Lombardia mensilmente:

- il dettaglio a consuntivo degli interventi effettuati nel mese precedente, riportando:
 - tipologia di intervento eseguito;
 - giorno, ora e sede in cui è stato svolto l'intervento;
 - per gli interventi delle classi PRV-A1 e PRR-B una rendicontazione unificata riportante il treno commerciale di riferimento;
 - per gli interventi PRM-C e PRD-D la composizione (matricola rotabile) e il primo treno commerciale che la composizione ha effettuato dopo la pulizia.

Non rilevano, ai fini del monitoraggio, modifiche a tale programma che non siano state comunicate alla Regione con un preavviso inferiore ad 1 giorno lavorativo.

La penale annua viene determinata come segue:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno regolatorio, 0,8 per il secondo anno regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale, valido per ogni punto percentuale di scostamento, è pari a:

Tabella 3

Classe di intervento	Penale unitaria
PRV - A.1	500 €
PRR - B	800 €
PRM - C	2.500 €
PRD - D	5.000 €

1.2 Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile

Per la verifica della conformità dei cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile sono previste due metodologie, come specificato in premessa.

1.2.1 Metodologia 1

La pulizia dei treni è verificata, per ogni corsa commerciale monitorata, mediante rilevazioni effettuate secondo il metodo del “cliente misterioso”. In particolare, le rilevazioni assegnano a ciascuna corsa esaminata una delle classi di pulizia di cui al seguente schema:

Tabella 4

<i>Fattori verificati</i>	<i>Classe A</i>	<i>Classe B</i>	<i>Classe C</i>
Esterno treno (cassa e porte)	2 carrozze visibilmente sporche	>2 carrozze visibilmente sporche	>4 carrozze visibilmente sporche
Locali interni (scompartimenti e spazi comuni)	1 carrozza con almeno un locale visibilmente sporco o con scritte	2 carrozze con almeno un locale visibilmente sporco o con scritte	> 2 carrozze con almeno un locale visibilmente sporco o con scritte
Servizi igienici	1 servizio visibilmente sporco (se almeno 3 nel treno sono agibili)	2 servizi visibilmente sporchi (1 se solo 2 nel treno sono agibili)	> 2 servizi visibilmente sporchi (2 se solo 2 nel treno sono agibili)
Arredi e dotazioni (sedili, finestrini, tende, cappelliere, tavolini, porte, portarifiuti)	2 carrozze con almeno un elemento visibilmente sporco o danneggiato	3 carrozze con almeno un elemento visibilmente sporco o danneggiato	> 3 carrozze con almeno un elemento visibilmente sporco o danneggiato

Ad una corsa viene assegnata la classe C se almeno uno dei fattori risulta in classe C; viene assegnata la classe B se nessuno dei fattori risulta in classe C e almeno uno risulta in classe B; nei casi restanti viene assegnata la classe A. Il numero minimo di controlli previsti per direttrice è indicato nell'Allegato 8.1.5 del Contratto di Servizio.

La penale viene determinata, per ciascuna campagna di rilevazione, in modo proporzionale al rapporto tra il numero di corse in classe B o C e il numero totale delle corse rilevate. L'importo della

penale per la classe B viene calcolato moltiplicando il rapporto relativo alla classe B per il monte massimo di penali assegnato alla stessa classe, diviso il numero di campagne di rilevazione previste nell'anno. Analogamente, l'importo della penale per la classe C viene calcolato moltiplicando il rapporto relativo alla classe C per il monte massimo di penali assegnato alla stessa classe, diviso il numero di campagne di rilevazione previste nell'anno.

La penale annua viene, pertanto, determinata come segue:

$$\text{Penale classe B o C} = \left(\frac{\text{n° corse in classe B/C}}{\text{n° totale corse rilevate}} \right) \cdot \left(\frac{\text{val. max di penali annue classe B/C}}{\text{n° campagne rilevazione previste}} \right)$$

Il monte massimo delle penali per la classe B è pari a 350.000 € e per la classe C è pari a 650.000 €.

1.2.2 Metodologia 2

La conformità dei cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile è misurata attraverso l'indicatore PULT_CF, da calcolarsi come segue:

$$PULT_CF = \left(\frac{\text{n° interventi conformi}}{\text{n° interventi eseguiti}} \right) \cdot 100$$

La conformità degli interventi eseguiti è assicurata nel 100% dei casi per i treni oggetto del programma di esercizio effettivamente circolati per i quali era stato programmato l'intervento di pulizia e costituisce la CMQ dell'indicatore PULT_CF.

Per le classi PRV-A1 e PRR-B il calcolo si basa sul numero del treno (servizio commerciale), mentre per le classi PRM-C e PRD-D viene utilizzata la matricola del convoglio.

Tabella 5

Classe di intervento	CMQ
PRV - A.1	100%
PRR - B	100%
PRM - C	100%
PRD - D	100%

La penale annua viene determinata come segue:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno regolatorio, 0,8 per il secondo anno)

regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale, valido per ogni punto percentuale di scostamento, è pari a:

Tabella 6

Classe di intervento	Penale unitaria
PRV - A.1	-
PRR - B	-
PRM - C	-
PRD - D	-

2. Livelli minimi di comfort del materiale rotabile

Le condizioni minime di comfort sono soddisfatte quando il materiale rotabile presenta le dotazioni e funzionalità richiamate dai seguenti indicatori:

- **2.1** - Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)
 - Calcolo indicatore %CLI_DT
- **2.2** - Funzionamento impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) in dotazione, per il quale sono previste due metodologie per il calcolo delle relative penali. La prima viene applicata all'avvio del presente contratto di servizio, in continuità con la consolidata attività di monitoraggio già in essere e in coerenza con il contratto di affidamento delle attività ispettive in vigore. Al termine del contratto di monitoraggio, sarà oggetto di valutazione la scelta tra la modalità B.2.1 e B.2.2 valida per la prosecuzione del contratto, che l'EA comunicherà con congruo anticipo:
 - 1_Verifiche ispettive a campione
 - 2_Calcolo indicatore %CLI_FN
- **2.3** - Dotazione toilette
 - Calcolo indicatore %WC_DT
- **2.4** - Accessibilità e funzionamento delle toilette, per il quale sono previste due metodologie per il calcolo delle relative penali. La prima viene applicata all'avvio del presente contratto di servizio, in continuità con la consolidata attività di monitoraggio già in essere e in coerenza con il contratto di affidamento delle attività ispettive in vigore. Al termine del contratto di monitoraggio, sarà oggetto di valutazione la scelta tra la modalità B.4.1 e B.4.2 valida per la prosecuzione del contratto, che l'EA comunicherà con congruo anticipo:

- 1_Verifiche ispettive a campione
- 2_Calcolo indicatore % WC_AFN

Poiché l'età della flotta è un fattore determinante nel livello di comfort offerto, il materiale rotabile è stato suddiviso tra flotta recente e flotta restante, come riportato nella tabella seguente. Tale distinzione potrà essere rivista annualmente in base all'immissione o radiazione di rotabili, al loro invecchiamento e all'eventuale realizzazione di revamping.

Tabella 7

Flotta recente	Flotta restante
Caravaggio	ALE582
Colleoni	ALN668
Coradia MXP	Doppio Piano
Coradia REG	Media Distanza
Donizetti	Piano Ribassato
FLIRT	
GTW	
TSR	
TAF	
Vivalto	
<i>Eventuale ulteriore nuovo materiale che inizia il servizio nell'arco del Contratto</i>	

2.1 Dotazione impianti di climatizzazione (%CLI_DT)

L'indicatore è definito in relazione alla percentuale di carrozze dotate di impianti di climatizzazione (caldo/freddo), di riscaldamento e di condizionamento sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile.

È un indicatore di tipo descrittivo a cui non sono associate CMQ e penali, il suo scopo consiste nel fornire un valore indicativo della dotazione di impianti di climatizzazione, riscaldamento e condizionamento del parco rotabile associato al Contratto di Servizio e a monitorarne l'evoluzione

nel tempo. Viene calcolato come rapporto tra le carrozze dotate di impianto e il totale delle carrozze di ciascun treno facente parte del parco rotabile:

$$\%CLI_DT = \left(\frac{n^{\circ} \text{ carrozze dotate di impianto}}{n^{\circ} \text{ totale carrozze}} \right) \cdot 100$$

Trenord invia annualmente a Regione Lombardia i valori dell'indicatore %CLI_DT nell'ambito del monitoraggio periodico, in coerenza con le informazioni contenute nell'Allegato 8.2.1 del Contratto di Servizio.

2.2 Funzionamento impianti di climatizzazione (%CLI_FN)

Per la verifica del funzionamento degli impianti di climatizzazione sono previste due metodologie, come specificato in premessa.

2.2.1 Metodologia 1

L'indicatore misura la percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno commerciale oggetto del campione rilevato dalle verifiche ispettive, compatibilmente con le condizioni climatiche. Viene calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

$$\%CLI_FN = \left(\frac{n^{\circ} \text{ carrozze del campione dotate di impianto funzionante}}{n^{\circ} \text{ totale carrozze del campione dotate di impianto}} \right) \cdot 100$$

2.2.2 Metodologia 2

L'indicatore misura la percentuale delle carrozze dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante per ogni treno commerciale oggetto del programma di esercizio effettivamente circolato, compatibilmente con le condizioni climatiche. Viene calcolato come rapporto tra le carrozze con impianto di climatizzazione funzionante e il totale delle carrozze dotate di impianto di tutti i treni circolati:

$$\%CLI_FN = \left(\frac{n^{\circ} \text{ carrozze dotate di impianto funzionante}}{n^{\circ} \text{ totale carrozze dotate di impianto}} \right) \cdot 100$$

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.

La CMQ dell'indicatore %CLI_FN, utilizzata per entrambe le metodologie, è riportata nella tabella seguente

Tabella 8

Tipologia flotta	CMQ
Flotta recente	100%
Flotta restante	90%

La penale annua viene determinata come segue:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno del periodo regolatorio, 0,8 per il secondo anno del periodo regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale è pari a 20.000 € (per circa 2.400 verifiche ispettive in un anno ripartite proporzionalmente per linea).

2.3 Dotazione toilette (%WC_DT)

L'indicatore è definito in relazione alla percentuale di carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile.

È un indicatore di tipo descrittivo a cui non sono associate CMQ e penali, il suo scopo consiste nel fornire un valore indicativo della dotazione di servizi igienici del parco rotabile associato al Contratto di Servizio e a monitorarne l'evoluzione nel tempo. Viene calcolato come rapporto tra le carrozze dotate di toilette e il totale delle carrozze di ciascun treno facente parte del parco rotabile:

$$\%WC_DT = \left(\frac{n^\circ \text{ carrozze dotate di toilette}}{n^\circ \text{ totale carrozze}} \right) \cdot 100$$

Trenord invia annualmente a Regione Lombardia i valori dell'indicatore %WC_DT nell'ambito del monitoraggio periodico, in coerenza con le informazioni contenute nell'Allegato 8.2.1 del Contratto di Servizio.

2.4 Accessibilità e funzionamento delle toilette (%WC_AFN)

Per la verifica del funzionamento delle toilette sono previste due metodologie, come specificato in premessa.

2.4.1 Metodologia 1

L'indicatore misura la percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni treno effettivamente circolato oggetto del campione delle verifiche ispettive, calcolato come rapporto tra toilette accessibili e funzionanti e il totale delle toilette presenti, escludendo i guasti dovuti ad atti vandalici.

$$\%WC_AFN = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ toilette del campione accessibili e funzionanti}}{\text{n}^\circ \text{ totale toilette del campione}} \right) \cdot 100$$

2.4.2 Metodologia 2

L'indicatore misura la 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, escludendo i guasti dovuti atti vandalici.

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

La CMQ dell'indicatore %WC_AFN, utilizzata per entrambe le metodologie, è riportata nella seguente tabella

Tabella 9

Tipologia flotta	CMQ
Flotta recente	100%
Flotta restante	95%

La penale annua viene determinata come segue:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno del periodo regolatorio, 0,8 per il secondo anno del periodo regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale è pari a 20.000 € (per circa 2.400 verifiche ispettive in un anno ripartite proporzionalmente per linea).

Il monte penali per Funzionamento impianti di climatizzazione (%CLI_FN) Accessibilità e funzionamento delle toilette (%WC_AFN) è pari a 500.000 €.

Misura 13 - Indicatori e livelli minimi di accessibilità

Le condizioni minime di accessibilità sono misurate attraverso i seguenti indicatori:

- P_ACC: Piano Operativo per l'Accessibilità (da redigere entro un anno dalla stipula del Contratto di Servizio);
- %CORSEACC: Corse accessibili a PMR programmate;
- %SPMR: Disponibilità e fruibilità dei servizi PMR;
- Porte di accesso funzionanti, per il quale sono previste due metodologie alternative per il calcolo delle relative penali, La prima viene applicata all'avvio del presente contratto di servizio, in continuità con la consolidata attività di monitoraggio già in essere e in coerenza con il contratto di affidamento delle attività ispettive in vigore. Al termine del contratto di monitoraggio, sarà oggetto di valutazione la scelta tra la modalità 1 e 2 valida per la prosecuzione del contratto, che l'EA comunicherà con congruo anticipo:
 - 1 _Verifiche ispettive a campione:
 - 2 _ Calcolo indicatore %PAF:
- %SBICI: Disponibilità dei servizi BICI.

Poiché l'età della flotta è un fattore determinante nel livello di accessibilità, il materiale rotabile è stato suddiviso tra flotta recente e flotta restante, come riportato nella tabella seguente. Tale distinzione potrà essere rivista alla fine del periodo regolatorio in base all'immissione o radiazione di rotabili, al loro invecchiamento e all'eventuale realizzazione di revamping.

Tabella 1

Flotta recente	Flotta restante
Caravaggio	ALE582
Colleoni	ALN668
Coradia MXP	Doppio Piano
Coradia REG	Media Distanza
Donizetti	Piano Ribassato
FLIRT	
GTW	
TSR	
TAF	
Vivalto	

Flotta recente	Flotta restante
<i>Eventuale ulteriore nuovo materiale che inizia il servizio nell'arco del Contratto</i>	

1. Piano Operativo per l'Accessibilità (P_ACC)

La presenza del Piano Operativo per l'Accessibilità è misurata tramite l'indicatore P_ACC di tipo binario, il quale assume valore 1, in caso di adozione del Piano entro il primo anno dalla stipula del CdS, e valore 0, in caso di sua mancanza.

In caso di inadempimento, viene applicata una penale, il cui valore è pari a 2.000 €, per ogni mese di ritardo dal termine previsto per l'adozione del piano.

Il piano dovrà soddisfare le condizioni previste dal punto 2 della Misura 13 della Delibera ART 16/2018.

Successivamente alla sua adozione Regione Lombardia compie ispezioni periodiche di verifica per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi specifici individuati all'interno del Piano, in funzione delle azioni e delle tempistiche realizzative degli interventi previsti.

2. Corse accessibili a PMR programmate (%CORSEACC)

All'interno del Piano Operativo per l'Accessibilità, l'indicatore esprime, in funzione della dotazione del materiale rotabile e della programmazione delle corse, la percentuale di corse accessibili a PMR programmate sulle varie linee L per ogni mese i di servizio. Una corsa si intende accessibile se indicata come utilizzabile anche da PMR, in particolare per utenti con sedia a rotelle, attraverso il relativo pittogramma sull'orario programmato.

$$\%CORSEACC_{L,i} = \left(\frac{n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate accessibili}_{L,i}}{n^{\circ} \text{ di corse mensili totali programmate}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

È un indicatore di tipo descrittivo a cui non sono associate penali, il cui valore, calcolato annualmente, è inviato da Trenord a Regione nell'ambito del monitoraggio periodico, in coerenza con le informazioni contenute nell'Allegato 1.A del Contratto di Servizio e con le prescrizioni del Piano Operativo per l'Accessibilità, da presentare entro un anno dalla sottoscrizione del Contratto.

3. Disponibilità e fruibilità dei servizi PMR (%SPMR)

L'effettiva accessibilità e la fruibilità del servizio agli utenti PMR è misurata attraverso l'indicatore %SPMR, di tipo quantitativo, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili, per ogni linea L e mese i , del rapporto tra il numero di corse mensili fruibili alle PMR e le corse mensili totali programmate come accessibili alle PMR:

$$\%SPMR_{L,i} = \left(\frac{\text{n° di corse mensili accessibili e fruibili}_{L,i}}{\text{n° di corse mensili programmate accessibili}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

Dove per ogni linea L :

- a) *Numero di corse mensili accessibili e fruibili*: numero di corse mensili previste con materiale rotabile omologato accessibile, a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle. 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;
- b) *Numero di corse mensili programmate accessibili*: totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Il livello minimo annuale dell'indicatore %SPMR, da garantire per ogni linea è pari al 100%.

Tabella 2

Indicatore	CMQ
%SPMR annuale	100%

La penale annua viene determinata come segue:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno del periodo regolatorio, 0,8 per il secondo anno del periodo regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale per ogni punto percentuale di scostamento è pari a 3.000 €.

4. Porte di accesso funzionanti (%PAF)

Per la verifica del funzionamento delle porte sono previste due metodologie, come specificato in premessa.

4.1 Metodologia 1

L'indicatore %PAF misura il funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile delle corse oggetto del campione rilevato dalle verifiche ispettive. Viene calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili, per ogni linea L e mese i , come percentuale delle corse del campione effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero di corse del campione effettuate:

$$\%PAF_{L,i} = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ di corse del campione effettuate con treni con porte funzionanti}_{L,i}}{\text{n}^\circ \text{ di corse del campione effettuate}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

4.2 Metodologia 2

L'indicatore %PAF misura il funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile. Viene calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili, per ogni linea L e mese i , come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero di corse totali effettuate:

$$\%PAF_{L,i} = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ di corse effettuate con treni con porte funzionanti}_{L,i}}{\text{n}^\circ \text{ di corse totali effettuate}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

Dove per ogni linea L :

- a) Il calcolo percentuale viene effettuato rispetto a tutti i treni mensili;
- b) Treno con porte funzionanti: treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti.

La CMQ dell'indicatore %PAF_{L,i}, utilizzata per entrambe le metodologie, è riportata nella seguente tabella.

Tabella 3

Tipologia flotta	CMQ
Flotta recente	100%
Flotta restante	95%

La penale annua viene determinata come segue:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno del periodo regolatorio, 0,8 per il secondo anno del periodo regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale è pari a:

Tabella 4

Tipologia flotta	Penale unitaria
Flotta recente	6.000 €
Flotta restante	3.000 €

5. Disponibilità dei servizi bici (B1-%SBICI e B2-%SBICI)

In accordo al Regolamento UE 2021/782, le biciclette sono ammesse a bordo treno compatibilmente con le caratteristiche del materiale rotabile, i livelli di affollamento e il rispetto dei vincoli di sicurezza.

Nell'ambito della programmazione annuale Regione Lombardia stabilisce le corse sulle quali è previsto il servizio di trasporto biciclette, secondo le classi previste nella Misura 6 delle presenti Condizioni di Qualità e di seguito riportate:

Tabella 5 - accessibilità a biciclette

Tipologia	Descrizione
B1	Biciclette ammesse con spazi riservati e attrezzati
B2	Biciclette ammesse senza spazi riservati (in accordo a Reg. UE 2021/782 fatto salvo l'art 6 comma 3)
B3	Biciclette non ammesse

Trenord deve assicurare la conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio per tutti i treni circolati, fatto salvo eventuali variazioni concordate secondo le modalità disciplinate dal Contratto.

Gli indicatori di disponibilità del trasporto biciclette complete (non pieghevoli), di tipo quantitativo, vengono calcolati per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili, per ogni linea L e mese i , come rapporto tra il numero di corse mensili circolate e adibite al trasporto biciclette e le corse mensili adibite al trasporto biciclette programmate:

$$B1 - \%SBICI_{L,i} = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ di corse mensili circolate } B1_{L,i}}{\text{n}^\circ \text{ di corse mensili previste } B1_{L,i}} \right) \cdot 100$$

$$B2 - \%SBICI_{L,i} = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ di corse mensili circolate } B2_{L,i}}{\text{n}^\circ \text{ di corse mensili previste } B2_{L,i}} \right) \cdot 100$$

Dove per ogni linea L :

- a) *Numero di corse mensili circolate in categoria B1*: numero delle corse mensili programmate come B1 effettivamente circolate con materiale rotabile appositamente attrezzato per il trasporto biciclette (non pieghevoli);
- b) *Numero di corse mensili circolate in categoria B2*: numero di corse mensili programmate come B2 effettivamente circolate con materiale rotabile appositamente attrezzato oppure non attrezzato ma sul quale è comunque ammesso il trasporto delle biciclette (non pieghevoli) secondo le condizioni previste dal Reg. UE 2021/782;
- c) *Numero di corse mensili previste in categoria B1*: numero di corse mensili programmate con materiale rotabile appositamente attrezzato per il trasporto biciclette (non pieghevoli);
- d) *Numero di corse mensili previste in categoria B2*: numero di corse mensili programmate con materiale rotabile non attrezzato ma sul quale è comunque ammesso il trasporto delle biciclette (non pieghevoli) secondo le condizioni previste dal Reg. UE 2021/782 con particolare riferimento all'art.6 comma 3.

Il livello minimo annuale degli indicatori, da garantire per ogni linea, è definito pari a:

- 100% per $B1 - \%SBICI_{L,i}$
- 100% per $B2 - \%SBICI_{L,i}$

La penale annua viene determinata, per ciascuna linea, come segue:

$$P_x = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_x) \cdot K_x]$$

Dove:

P_x = Penale annua

α = Coefficiente di gradualità (0,5 per il primo anno del periodo regolatorio, 0,8 per il secondo anno del periodo regolatorio e 1 per gli anni del periodo regolatorio successivo al secondo)

P_u = Importo unitario della penale

CMQ = Livello minimo di prestazione (obiettivo)

L_x = Valore consuntivo

K_x = Coefficiente di mitigazione della penale

L'importo unitario della penale per ogni punto percentuale di scostamento non arrotondato per ciascun indicatore è pari a 3.000 € (B1, B2).

Il monte massimo di penali per l'intera Misura 13 è pari a 300.000 €.

Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore

La condizione minima di “sicurezza del viaggio e del viaggiatore” è garantita attraverso l’obbligo di adozione di un “Piano Operativo di sicurezza e controlleria”. La CMQ relativa è misurata tramite l’indicatore P_SIC, di tipo binario che assume valore 1, in caso di adozione del Piano, e valore zero, in caso di sua non adozione, ed è soddisfatta assicurando le seguenti condizioni:

- a) l’IF adotta il Piano entro il primo anno dalla stipula del CdS;
- b) l’IF predispose il Piano con un orizzonte programmatico proporzionale alla durata dei CdS e coinvolgendo almeno il GI, il GS, le FF.OO. i soggetti responsabili della manutenzione, il personale di bordo e di stazione, gli addetti alle relazioni col pubblico;
- c) il contenuto minimo del Piano prevede azioni congiunte verso:
 - i) la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell’utenza a comportamenti corretti;
 - ii) l’incremento e la formazione specifica del personale di stazione e viaggiante finalizzata alla assistenza dei passeggeri;
 - iii) il progressivo incremento di dotazione tecnologica del materiale rotabile funzionale all’incremento del livello di sicurezza;
- d) il Piano prevede specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, con riferimento ai dati già esistenti presso ANSF, Ministero degli Interni, IF, GI e GS e almeno relativi a:
 - i) numero di incidenti dovuti a comportamenti dell’utente, del personale di bordo e di terra non corretti;
 - ii) progressiva dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori;
 - iii) variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in stazione e a bordo treno da misurare con appositi indicatori;
 - iv) il progressivo incremento del livello di sicurezza e fiducia percepita dall’utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione, da misurarsi attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Il livello minimo dell’indicatore P_SIC assume valore 1, in corrispondenza dall’adozione del “Piano Operativo di sicurezza e controlleria” entro il primo anno dalla stipula del contratto di servizio conforme ai contenuti e agli obiettivi minimi indicati sopra.

In caso di inadempimento, viene applicata una penale, il cui valore è riportato all'interno del testo contrattuale, per ogni mese di ritardo dal termine previsto per l'adozione del piano.

ALLEGATO 7.B Piano di sicurezza e controlleria

Da redigere in base alle disposizioni di cui all'Allegato 7.A CMQ - Misura 14.

ALLEGATO 8 Monitoraggio del Contratto

ALLEGATO 8.A Monitoraggio

8.A.1 Monitoraggio del servizio

8.A.1.1 Cause di ritardo e cause di soppressione

Si adottano le classificazioni delle cause di ritardo e soppressione in uso da parte dei gestori dell'infrastruttura.

1. Rete RFI

(Procedura Operativa RFI - ATTRIBUZIONE CAUSE DI RITARDO, DETERMINAZIONE PUNTUALITÀ E PERFORMANCE REGIME, rev 30/06/2021 ex CoP 269 Rev 21)

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa
PIC	10	Circolazione - programmazione orario			Circolazione	Gestore Infrastruttura
PIC	11	Circolazione - Regolazione della circolazione			Circolazione	Gestore Infrastruttura
PIC	12	Circolazione - manovra conto Gestore Infrastruttura			Circolazione	Gestore Infrastruttura
PIC	13	Circolazione - navigazione			Circolazione	Gestore Infrastruttura
PIC	14	Circolazione - Esercizio			Circolazione	Gestore Infrastruttura
PIC	15	Circolazione - Assistenza Persone a Ridotta Mobilità			Circolazione	Gestore Infrastruttura
PIC	18	Circolazione - Personale			Circolazione	Gestore Infrastruttura
PIC	20	Impianti - Impianti di sicurezza			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	21	Impianti - Passaggi a livello			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	22	Impianti - Telecomunicazioni			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	23	Impianti - Impianti di alimentazione elettrica pe trazione			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	24	Impianti - Armamento e sede			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	25	Impianti - Opere d'arte			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	26	Impianti - Irilevamento Temperatura Boccole (RTB)			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	27	Impianti - RBC (radio Block Centre)			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	28	Impianti - Personale /altre cause			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	29	Impianti - SCMT/SSC			Impianti	Gestore Infrastruttura
PIC	30	Lavori - Pianificazione dei lavori			Lavori	Gestore Infrastruttura
PIC	31	Lavori - Gestione dei lavori			Lavori	Gestore Infrastruttura
PIC	32	Lavori - Limitazioni prestazionali			Lavori	Gestore Infrastruttura
PIC	33	Lavori - Ritardo comunicato prev. Alle IF per lavori			Lavori	Gestore Infrastruttura
PIC	38	Lavori - Personale			Lavori	Gestore Infrastruttura
PIC	40	Sop GI - Soppressione per esigenze del Gestore Infrastruttura			Soppressioni per GI	Gestore Infrastruttura
PIC	41	Sop GI - Soppressioni per forza maggiore			Soppressioni per GI	Esterne
PIC	43	Sop GI - Sistema automatico di attribuzione GI			Soppressioni per GI	Gestore Infrastruttura
PIC	44	Sop GI - Sistema automatico di attribuzione GI			Soppressioni per GI	Gestore Infrastruttura

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa
PIC	50	Commerciale - Sosta in stazione			Commerciale	Impresa Ferroviaria
PIC	51	Commerciale - Fermata straordinaria			Commerciale	Impresa Ferroviaria
PIC	52	Commerciale - Servizi accessori			Commerciale	Impresa Ferroviaria
PIC	53	Commerciale - Irregolarita'			Commerciale	Impresa Ferroviaria
PIC	54	Commerciale - Predisposizione treno			Commerciale	Impresa Ferroviaria
PIC	58	Commerciale - Personale			Commerciale	Impresa Ferroviaria
PIC	60	Mat. rotabile - Composizione treno			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	61	Mat. rotabile - Formazione treno			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	62	Mat. rotabile - Veicoli viaggiatori			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	63	Mat. rotabile - Veicoli merci			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	64	Mat. rotabile - Mezzi di trazione			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	65	Mat. rotabile - Richiesta di soccorso			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	66	Mat. rotabile -Rilevatori temperatura boccole (RTB)			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	68	Mat. rotabile - Personale			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	69	Mat. rotabile - Sottosistemi di Bordo			Materiale Rotabile	Impresa Ferroviaria
PIC	70	Sop IF - Soppressione per richiesta Impresa Ferroviaria			Soppressioni per IF	Impresa Ferroviaria
PIC	71	Sop IF - Soppressioni di fatto			Soppressioni per IF	Impresa Ferroviaria
PIC	73	Sop IF - Sistema automatico di attribuzione IF			Soppressioni per IF	Impresa Ferroviaria
PIC	79	Sop IF - Interazione linea contatto/Treno			Soppressioni per IF	Impresa Ferroviaria
PIC	80	Esterne - Scioperi			Esterne	Esterne
PIC	81	Esterne - Ritardo da altre reti			Esterne	Esterne
PIC	82	Esterne - Autorita'			Esterne	Esterne
PIC	83	Esterne - Eventi accidentali			Esterne	Esterne
PIC	84	Esterne - Eventi meteo e ambientali			Esterne	Esterne
PIC	86	Esterne - Furti da parte di estranei			Esterne	Esterne
PIC	87	Esterne - Investimenti di persone			Esterne	Esterne
PIC	89	Esterne - Eventi certificati da IF			Esterne	Esterne
PIC	90	Indotte - Inconvenienti di esercizio			Indotte	Indotte
PIC	91	Indotte - Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno (non associato a anomalità)			Indotte	Indotte
PIC	92	Indotte - Perdita traccia altro treno (non associato a anomalità)			Indotte	Indotte
PIC	93	Indotte - Corrispondenze			Indotte	Indotte
PIC	94	Indotte - Coincidenza non programmata			Indotte	Indotte

2. Rete FERROVIENORD

(Istruzione Operativa FERROVIENORD - ATTRIBUZIONE CAUSE DI RITARDO, DETERMINAZIONE PUNTUALITÀ E PERFORMANCE REGIME Rev 23/9/2022)

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa	Acronimo causa Rete FN	Descrizione Acronimo causa Rete FN
Planet	10	Programmazione Orario	10.01	Difficoltà dalle specifiche tecniche	Circolazione	Gestore Infrastruttura	RBO	Ritardo per ricevimento su binario ingombro
Planet	10	Programmazione Orario	10.02	Programmata manovra	Circolazione	Gestore Infrastruttura	PRM-FN	Programmata manovra causa FN

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa	Acronimo causa Rete FN	Descrizione Acronimo causa Rete FN
Planet	11	Regolazione della Circolazione	11.01	Prescrizione fermate	Circolazione	Gestore Infrastruttura	PFE-FN	Prescrizione fermate per necessità GI
Planet	11	Regolazione della Circolazione	11.02	Scelta di circolazione differente dai criteri dichiarati da PIR	Circolazione	Gestore Infrastruttura	ECS-SC	Scelte di circolazione diverse da PIR
Planet	11	Regolazione della Circolazione	11.03	Mancato rispetto dei rapporti tra treni in caso di conflitto di circolazione	Circolazione	Gestore Infrastruttura	ECS-CO	Mancato rispetto per conflitti circolazione
Planet	11	Regolazione della Circolazione	11.04	Servizio Bus altro vettore	Circolazione	Gestore Infrastruttura	BAV-FN	Servizio bus vettore GI
Planet	12	Manovra a Cura GI	12.01	Difficoltà di attuazione dei movimenti di manovra	Circolazione	Gestore Infrastruttura	MAN-GI	Ritardo per movimento di manovra del GI
Planet	12	Manovra a Cura GI	12.02	Guasto o indisponibilità della locomotiva di manovra	Circolazione	Gestore Infrastruttura	MAN-GU	Guasto locomotiva di manovra
Planet	12	Manovra a Cura GI	12.03	Regolarizzazioni di documentazioni	Circolazione	Gestore Infrastruttura	DOC-GI	Regolarizzazione documenti
Planet	14	Esercizio	14.01	Itinerario non corretto	Circolazione	Gestore Infrastruttura	ERR	Errato ricevimento
Planet	14	Esercizio	14.02	Errata manovra apparati o tasti di soccorso	Circolazione	Gestore Infrastruttura	ECS	Errore da parte dell'operatore di stazione
Planet	14	Esercizio	14.03	Errato istradamento/Tallonamento deviatoio	Circolazione	Gestore Infrastruttura	TDV	Tallonamento deviatoio
Planet	14	Esercizio	14.04	Errata esposizione cartelli indicatori	Circolazione	Gestore Infrastruttura	ESE	Errata esposizione cartelli indicatori
Planet	15	Assistenza PMR	15.01	Guasto o indisponibilità del carrello elevatore	Circolazione	Gestore Infrastruttura	GCAR	Guasto al carrello elevatore
Planet	15	Assistenza PMR	15.02	Tardato arrivo degli operatori	Circolazione	Gestore Infrastruttura	ROP	Ritardo operatori assistenza PMR
Planet	15	Assistenza PMR	15.03	Difficoltà nello svolgimento del servizio	Circolazione	Gestore Infrastruttura	ASS-GI	Difficoltà assistenza PMR del Gestore
Planet	15	Assistenza PMR	15.04	Mancato rispetto S.T.I. PMR	Circolazione	Gestore Infrastruttura	PMR-GI	Mancato rispetto STI PMR del Gestore
Planet	18	Personale	18.01	Attesa del personale di circolazione	Circolazione	Gestore Infrastruttura	RPS	Ritardo personale di stazione
Planet	18	Personale	18.02	Imprevista disabilitazione di impianto	Circolazione	Gestore Infrastruttura	DIS-GI	Disabilitazione impianto improvvisa
Planet	18	Personale	18.03	Attesa consegne prescrizioni ai treni	Circolazione	Gestore Infrastruttura	PRE-GI	Attesa prescrizioni causa GI
Planet	18	Personale	18.04	Attesa del personale di manovra del GI	Circolazione	Gestore Infrastruttura	RP-MAN	Ritardo per attesa personale di manovra
Planet	20	Impianti di sicurezza	20.01	Guasto apparati di stazione	Impianti	Gestore Infrastruttura	ACE	Apparati di segnalamento
Planet	20	Impianti di sicurezza	20.02	Guasto o malfunzionamento dei deviatoi	Impianti	Gestore Infrastruttura	MCD	Mancato controllo deviatoi
Planet	20	Impianti di sicurezza	20.03	Mancata lubrificazione dei deviatoi	Impianti	Gestore Infrastruttura	MLD	Mancata lubrificazione deviatoi
Planet	20	Impianti di sicurezza	20.04	Guasto o malfunzionamento dei sistemi di blocco	Impianti	Gestore Infrastruttura	GBL	Guasto blocco
Planet	20	Impianti di sicurezza	20.05	Guasto o malfunzionamento dei segnali	Impianti	Gestore Infrastruttura	ACE-SG	Malfunzionamento segnali
Planet	20	Impianti di sicurezza	20.06	Guasto o malfunzionamento dei circuiti di binario	Impianti	Gestore Infrastruttura	ACE-CB	Malfunzionamento circuiti di binario
Planet	20	Impianti di sicurezza	20.07	Assenza o errato codice in linea con BAcc	Impianti	Gestore Infrastruttura	ACE-BA	Malfunzionamento ripetizione codici
Planet	20	Impianti di sicurezza	20.08	Mancata alimentazione apparati di stazione	Impianti	Gestore Infrastruttura	MTN-ST	Mancanza alimentazione apparati di stazione
Planet	21	Passaggi a livello	21.01	Guasto o malfunzionamento dei segnali del PL	Impianti	Gestore Infrastruttura	GPL	Guasto P.L.
Planet	21	Passaggi a livello	21.02	Guasto o malfunzionamento delle barriere del PL	Impianti	Gestore Infrastruttura	GPL-SB	Guasto barriere dei P.L.
Planet	22	Telecomunicazioni	22.01	Disconnessioni sistemi di telecomando	Impianti	Gestore Infrastruttura	CTC	Guasto al Sistema DCO

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa	Acronimo causa Rete FN	Descrizione Acronimo causa Rete FN
Planet	22	Telecomunicazioni	22.02	Guasto o malfunzionamento delle telecomunicazioni	Impianti	Gestore Infrastruttura	GTT	Guasto I.T.T.
Planet	22	Telecomunicazioni	22.03	Guasto telecamera accertamento	Impianti	Gestore Infrastruttura	MVT	Marcia a vista per telecamera guasta
Planet	23	Impianti di alimentazione elettrica per trazione	23.01	Guasto o malfunzionamento della linea di contatto	Impianti	Gestore Infrastruttura	CTE	Disservizio linea T.E.
Planet	23	Impianti di alimentazione elettrica per trazione	23.02	Mancata alimentazione linea di contatto causa GI	Impianti	Gestore Infrastruttura	MTN	Mancata tensione rete FERROVIENORD
Planet	23	Impianti di alimentazione elettrica per trazione	23.03	Guasto o malfunzionamento SSE	Impianti	Gestore Infrastruttura	GSSE	Guasto sottostazione elettrica
Planet	23	Impianti di alimentazione elettrica per trazione	23.04	Guasto o malfunzionamento SSE	Impianti	Gestore Infrastruttura	MVB	Marcia a vista banchina non illuminata
Planet	24	Armamento e sede	24.01	Rottura rotaia Slineamento del binario	Impianti	Gestore Infrastruttura	ARM	Armamento
Planet	24	Armamento e sede	24.02	Difetti di geometria del binario e dei deviatoi Usura	Impianti	Gestore Infrastruttura	ARM-US	Armamento
Planet	24	Armamento e sede	24.03	Riduzione di velocità	Impianti	Gestore Infrastruttura	RIV-GI	Riduzione di velocità causa GI
Planet	25	Opere d'arte	25.01	Difetti a ponti o viadotti	Impianti	Gestore Infrastruttura	GMF	Guasto manutatti
Planet	25	Opere d'arte	25.02	Difetti delle gallerie	Impianti	Gestore Infrastruttura	GGA	Guasto gallerie
Planet	26	Rilevatura Temperature Boccole (RTB)	26.01	Indebita rilevazione di elevata temperatura	Impianti	Gestore Infrastruttura	RTB - R	Indebita rilevazione di elevata temperatura
Planet	26	Rilevatura Temperature Boccole (RTB)	26.02	Guasto o malfunzionamento RTB	Impianti	Gestore Infrastruttura	GRTB - R	Guasto o Malfunzionamento RTB
Planet	28	Personale	28.01	Attesa del personale di manutenzione	Impianti	Gestore Infrastruttura	RP-TEC	Ritardo per attesa personale di manutenzione
Planet	28	Personale	28.02	Mancato intervento del personale di manutenzione	Impianti	Gestore Infrastruttura	MP-TEC	Mancanza personale di manutenzione
Planet	29	SCMT/SSC	29.01	Arresto del treno per guasto al SCMT o SSC	Impianti	Gestore Infrastruttura	GBOA	Guasto SCMT a terra
Planet	30	Pianificazione lavori	30.01	Rallentamenti programmati per esecuzione lavori e Supero aliquota rallentamenti	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	RAL	Rallentamento
Planet	30	Pianificazione lavori	30.02	Scostamenti per interruzioni programmate che eccedono il ritardo pubblicizzato	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	INT-EC	Ritardo eccedente per interruzione programmata
Planet	30	Pianificazione lavori	30.03	Provvedimenti di circolazione per interruzioni programmate	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	XPT-IN	Scelte di circolazione a seguito interruzioni
Planet	31	Gestione dei lavori	31.01	Tardata riattivazione	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	INT-TR	Tardata riattivazione
Planet	31	Gestione dei lavori	31.02	Tardata ultimazione di operazioni conto terzi	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	INT-UL	Tardata ultimazione lavori
Planet	31	Gestione dei lavori	31.03	Trasferimento carrelli e/o mezzi d'opera	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LV-TMO	Trasferimento carrello/macchine operatrici
Planet	32	Limitazioni prestazionali	32.01	Rallentamenti improvvisi	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	RAL-MA	Rallentamento Causa Manutenzione
Planet	32	Limitazioni prestazionali	32.02	Abbattimenti codice	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	COD	Abbattimenti Codici
Planet	33	Ritardo comunicato alle IF per lavori	33.01	Maggiore tempo di viaggio comunicato alle IF e pubblicizzato ai viaggiatori	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LV-EST	Lavori esterni
Planet	33	Ritardo comunicato alle IF per lavori	33.02	Lavori per ingerenze esterne	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LAV	Lavori Programmati
Planet	33	Ritardo comunicato alle IF per lavori	33.03	Lavori ACS	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LV-ACS	Lavori apparati centrali e segnalamento

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa	Acronimo causa Rete FN	Descrizione Acronimo causa Rete FN
Planet	33	Ritardo comunicato alle IF per lavori	33.04	Lavori armamento	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LV-ARM	Lavori armamento
Planet	33	Ritardo comunicato alle IF per lavori	33.05	Lavori CTE	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LV-CTE	Lavori condotta e trazione elettrica
Planet	33	Ritardo comunicato alle IF per lavori	33.06	Lavori I.T.T.	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LV-TT	Lavori I.T.T.
Planet	33	Ritardo comunicato alle IF per lavori	33.07	Lavori SSE	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LV-SSE	Lavori sottostazione elettrica
Planet	33	Ritardo comunicato alle IF per lavori	33.08	Lavori manufatti	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	LV-MF	Lavori manufatti
Planet	38	Personale	38.01	Attesa del personale addetto alle lavorazioni	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	RP-LV	Ritardo per attesa personale addetto alle lavorazioni
Planet	38	Personale	38.02	Mancato intervento del personale addetto alle lavorazioni	Lavori Infrastruttura	Gestore Infrastruttura	MP-LV	Mancanza personale addetto alle lavorazioni
Planet	40	Soppressioni per esigenze del GI	40.01	Indisponibilità infrastruttura per guasti	Soppressioni per il GI	Gestore Infrastruttura		Soppressioni per guasti - qualunque causa codice 3
Planet	40	Soppressioni per esigenze del GI	40.02	Indisponibilità infrastruttura per interruzioni manutentive	Soppressioni per il GI	Gestore Infrastruttura		Soppressioni per lavori - qualunque causa codice 3 escluse macroclasse Forza Maggiore
Planet	40	Soppressioni per esigenze del GI	40.03	Indisponibilità per circolazione	Soppressioni per il GI	Gestore Infrastruttura		Soppressioni per circolazione - qualunque causa codice 2
Planet	41	Soppressioni per cause maggiori	41.01	Indisponibilità infrastruttura per forza maggiore	Soppressioni per il GI	Esterne		Soppressioni per cause esterne - qualunque causa codice 3 con macroclasse Forza Maggiore + qualunque causa codice 9
Planet	50	Sosta in stazione	50.01	Prolungato servizio viaggiatori	Commerciale	Impresa Ferroviaria	VGG	Viaggiatori Incarrozzamento e varie
Planet	50	Sosta in stazione	50.02	Attesa corrispondenza autobus	Commerciale	Impresa Ferroviaria	CIT	Coincidenza treni
Planet	50	Sosta in stazione	50.03	Assistenza a Persone a Ridotta Mobilità senza richiesta di servizio	Commerciale	Impresa Ferroviaria	ASS-IF	Difficoltà assistenza PMR dell'impresa
Planet	50	Sosta in stazione	50.04	Mancato rispetto STI PMR	Commerciale	Impresa Ferroviaria	PMR-IF	Mancato rispetto STI PMR dell'impresa
Planet	50	Sosta in stazione	50.05	Richiesta di un maggiore tempo di sosta	Commerciale	Impresa Ferroviaria	SST	Maggior sosta generica
Planet	51	Richieste straordinarie	51.01	Fermata straordinaria notificata	Commerciale	Impresa Ferroviaria	PFE-IF	Prescrizione fermate per necessità IF
Planet	51	Richieste straordinarie	51.02	Servizio bus altro vettore	Commerciale	Impresa Ferroviaria	BAV-IF	Servizio bus vettore IF
Planet	51	Richieste straordinarie	51.03	Fermata non programmata (sosta per organizzazione di servizio)	Commerciale	Impresa Ferroviaria	FER-IF	Prescrizione fermate per salita agenti
Planet	52	Servizi accessori	52.01	Attesa per pulizia veicoli, pulizia vetri, ...)	Commerciale	Impresa Ferroviaria	PUV	Pulizia vetture
Planet	54	Predisposizione treno	54.01	Attesa documenti treno	Commerciale	Impresa Ferroviaria	DOC-IF	Attesa documentazione causa IF
Planet	58	Personale	58.01	Attesa del personale di bordo	Commerciale	Impresa Ferroviaria	RPV	Ritardo personale viaggiante
Planet	58	Personale	58.02	Attesa ricezione "treno pronto"	Commerciale	Impresa Ferroviaria	ATT-PR	Attesa ricezione pronto treno
Planet	58	Personale	58.03	Non dettagliato IF	Commerciale	Impresa Ferroviaria	NDT-IF	Non dettagliato IF
Planet	60	Composizione Treno	60.01	Variante rispetto composizione programmata	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	CPR	Composizione ridotta
Planet	60	Composizione Treno	60.02	Composizione maggiore rispetto quanto previsto da PIR	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	LUNG	Lunghezza composizione

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa	Acronimo causa Rete FN	Descrizione Acronimo causa Rete FN
Planet	60	Composizione Treno	60.03	Eccedenza peso o necessità di locomotiva "di spinta"	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	ECC-KG	Eccedenza peso e/o necessità locomotiva di spinta
Planet	61	Formazione Treno	61.01	Tardata messa a disposizione del treno per varianti	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	RIF	Ritardo in partenza per varianti disposte da Sala Operativa
Planet	61	Formazione Treno	61.02	Tardata messa a disposizione del treno per piazzamento	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	PZZ	Piazzamento
Planet	61	Formazione Treno	61.03	Tardata messa a disposizione del treno per mancanza materiale	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	MAM	Mancanza materiale
Planet	61	Formazione Treno	61.04	Attesa per aggiunta o eliminazione di veicoli (rinforzi o decurtazioni)	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	ASV	Attacco stacco veicoli
Planet	61	Formazione Treno	61.05	Guasto o indisponibilità della locomotiva di manovra	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	RIM	Ritardata manovra
Planet	61	Formazione Treno	61.06	Attesa operazioni di formazione treno da parte dell'Operatore di manovra	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	PRM - IF	Programmata manovra causa IF
Planet	61	Formazione Treno	61.07	Attesa verifica tecnica del treno	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	PMT	Preparazione materiale
Planet	62	Veicoli Viaggiatori	62.01	Limitazioni di velocità del veicolo	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	RIV-IF	Riduzione di velocità causa IF
Planet	62	Veicoli Viaggiatori	62.02	Guasto porte	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	PRT	Porta
Planet	62	Veicoli Viaggiatori	62.03	Incendio vetture di responsabilità IF	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	VFI	Incendio interno
Planet	62	Veicoli Viaggiatori	62.04	Guasti bagno vettura	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	GWC	Guasti bagno vettura
Planet	64	Mezzi di Trazione	64.01	Accudienza	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	AVV	Avviamento
Planet	64	Mezzi di Trazione	64.02	Guasto trazione	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	GTR	Guasto trazione
Planet	64	Mezzi di Trazione	64.03	Guasto assetto cassa	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	GAN	Gancio
Planet	64	Mezzi di Trazione	64.04	Guasto pantografo	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	GPAN	Guasto pantografo
Planet	64	Mezzi di Trazione	64.05	Sfrenatura veicolo	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	FRN	Prova freno/freno difettoso
Planet	64	Mezzi di Trazione	64.06	Slittamento	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	SLI	Slittamento
Planet	65	Richiesta di soccorso	65.01	Richiesta di soccorso (indicare tipologia e numero del veicolo)	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	SUS	Sussidio/Soccorso
Planet	66	Rilevazioni di sicurezza	66.01	Fermata a seguito rilevazione di elevata temperatura (escluso guasti RTB)	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	FRTB - R	Fermata per rilevazione elevata temperatura boccol
Planet	68	Personale	68.01	Attesa degli agenti di condotta	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	RPM	Ritardo personale di macchina
Planet	68	Personale	68.02	Mancato rispetto prescrizione	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	NRP	Non rispetto prescrizione
Planet	68	Personale	68.03	Mancato rispetto dei tempi di percorrenza in assenza di degni funzionali comunicati	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	LEC	Lenta corsa
Planet	68	Personale	68.04	Fermata o prolungamento sosta per refezione o termine prestazione lavorativa degli agenti di condotta	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	CIF	Cambio personale PM e PV nelle località intermedia
Planet	68	Personale	68.05	Mancata fermata in orario o prescritta	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	EAC	Errore agente di condotta servizio prescritto
Planet	68	Personale	68.06	Mancato rispetto delle modalità di fermata	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	ERRFB	Errata fermata treno fuori banchina
Planet	68	Personale	68.07	Supero segnali a via impedita (senza effetti)	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	SPAD	Supero segnali a via impedita senza incidenti
Planet	69	Sottosistemi di Bordo	69.01	Guasto o malfunzionamento sottosistema di bordo (SSB)	Veicoli ferroviari	Impresa Ferroviaria	GBR	Guasto SCMT/SSC a bordo

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa	Acronimo causa Rete FN	Descrizione Acronimo causa Rete FN
Planet	70	Soppressioni per richiesta IF	70.01	Mancata effettuazione formalizzata dall'Impresa Ferroviaria	Soppressioni per IF	Impresa Ferroviaria	SIF	Soppressioni treni disposte da Sala Operativa
Planet	71	Soppressioni di fatto	71.01	Mancata effettuazione senza preavviso	Soppressioni per IF	Impresa Ferroviaria		Soppressioni di fatto - qualunque causa codice 5 e 6
Planet	71	Soppressioni di fatto	71.02	Mancata effettuazione di parte del percorso (limitazione)	Soppressioni per IF	Impresa Ferroviaria		
Planet	80	Scioperi	80.01	Sciopero generale	Esterne	Esterne	ALV	Astensione lavoro sciopero generale
Planet	80	Scioperi	80.02	Sciopero personale del Gestore Infrastruttura	Esterne	Esterne	ALV-FN	Astensione lavoro sciopero personale GI
Planet	80	Scioperi	80.03	Sciopero personale dell'Impresa ferroviaria	Esterne	Esterne	ALV-IF	Astensione lavoro sciopero personale IF
Planet	81	Ritardo da altre reti	81.01	Scostamenti rilevati su rete FERROVIENORD imputabili a GI di provenienza	Esterne	Esterne	RAR	Ritardo Altra Rete
Planet	81	Ritardo da altre reti	81.02	Scostamenti rilevati su rete FERROVIENORD imputabili a Impresa ferroviaria del treno di provenienza	Esterne	Esterne	RAR-IF	Ritardo Altra Rete
Planet	82	Autorità	82.01	Interventi di Polizia o Carabinieri	Esterne	Esterne	PPS	Pubblica sicurezza
Planet	82	Autorità	82.04	Prescrizione fermate	Esterne	Esterne	PFE-ES	Prescrizione fermate
Planet	83	Eventi accidentali	83.01	Interventi di Vigili del Fuoco (incendi) (1)	Esterne	Esterne	VFE	Incendio esterno
Planet	83	Eventi accidentali	83.02	Occupazione binari da parte di estranei (1)	Esterne	Esterne	OSB	Ostacolo sui binari in linea
Planet	83	Eventi accidentali	83.03	Sabotaggi all'infrastruttura e altre azioni dolose di particolare rilevanza	Esterne	Esterne	SAB	Sabotaggi all'infrastruttura
Planet	83	Eventi accidentali	83.04	Tallonamento barriere PL e mancato consenso per indebita occupazione	Esterne	Esterne	GPT	Tallonamento PL
Planet	83	Eventi accidentali	83.05	Riapertura Passaggio a livello per traffico veicolare	Esterne	Esterne	RPL	Riapertura passaggio a livello per traffico veicolare
Planet	83	Eventi accidentali	83.06	Intervento sanitario per malore viaggiatore	Esterne	Esterne	CRI	Pronto intervento sanitario
Planet	83	Eventi accidentali	83.07	Rimozione residui bellici	Esterne	Esterne	EVS	Evento speciale
Planet	83	Eventi accidentali	83.08	Caduta di alberi o coperture da aree esterne alla sede ferroviaria	Esterne	Esterne	VEG	Caduta alberi o coperture esterne sede ferroviaria
Planet	83	Eventi accidentali	83.09	Riduzione di velocità causa esterna	Esterne	Esterne	RIV-ES	Riduzione di velocità causa esterna
Planet	83	Eventi accidentali	83.10	Rallentamento causa esterne	Esterne	Esterne	RAL-ES	Rallentamento esterno
Planet	83	Eventi accidentali	83.11	Mancata alimentazione ascrivibile al gestore elettrico	Esterne	Esterne	MCE	Mancanza corrente ENEL
Planet	84	Eventi meteo o ambientali	84.01	Avverse condizioni meteo generali	Esterne	Esterne	CTM	Avverse condizioni atmosferiche
Planet	84	Eventi meteo o ambientali	84.02	Mancato accertamento per neve o nebbia	Esterne	Esterne	ACTV	Mancato accertamento per nebbia
Planet	84	Eventi meteo o ambientali	84.03	Neve	Esterne	Esterne	NEV	Fenomeni nevosi
Planet	86	Furto da parte di estranei	86.01	Furti a danno dell'infrastruttura	Esterne	Esterne	FUR-GI	Furti a danno dell'infrastruttura
Planet	87	Investimenti di persone	87.01	Investimento di persone	Esterne	Esterne	INV	Investimento
Planet	87	Investimenti di persone	87.02	Suicidi	Esterne	Esterne	SUIC	Suicidio
Planet	88	Coincidenze programmate	88.01	Attesa per coincidenza comunicata dalle IF ai viaggiatori	Esterne	Esterne	CIT-ES	Coincidenze pubblicate ai viaggiatori
Planet	89	Eventi certificati da IF	89.01	Azionamento freno di emergenza/spiombamento porte	Esterne	Esterne	AFE	Azionamento freno emergenza

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa	Acronimo causa Rete FN	Descrizione Acronimo causa Rete FN
Planet	89	Eventi certificati da IF	89.02	Fenomeni di fitta nebbia	Esterne	Esterne	NBB-EC	Fitta nebbia
Planet	89	Eventi certificati da IF	89.03	Slittamenti per fogliame su rotaie	Esterne	Esterne	SLI-EC	Slittamenti per fogliame su rotaie
Planet	89	Eventi certificati da IF	89.04	Atti vandalici	Esterne	Esterne	ATV	Atti vandalici
Planet	89	Eventi certificati da IF	89.05	Presenza di estranei lungo linea (comunicata da AdC entro 15' dal rilevamento)	Esterne	Esterne	ESED	Estranei in sede ferroviaria
Planet	89	Eventi certificati da IF	89.06	Furti o danneggiamenti da parte di estranei commessi a bordo treno o danno del materiale rotabile	Esterne	Esterne	FUR-IF	Furti a danni dell'Impresa Ferroviaria
Planet	89	Eventi certificati da IF	89.07	Regolarizzazione viaggiatori (già infrazione viaggiatori)	Esterne	Esterne	IVG	Infrazione viaggiatori
Planet	89	Eventi certificati da IF	89.08	Mancata Certificazione Covid	Esterne	Esterne	COV	Mancata Certificazione Covid-19
Planet	90	Inconvenienti di esercizio	90.01	Scontro tra treni	Indotte	Indotte	INC	Incidente ferroviario
Planet	90	Inconvenienti di esercizio	90.02	Scontro tra treni per cause GI	Indotte	Indotte	INC-GI	Incidente ferroviario per cause del gestore
Planet	90	Inconvenienti di esercizio	90.03	Scontro tra treni per cause IF	Indotte	Indotte	INC-IF	Incidente ferroviario per cause dell'impresa
Planet	90	Inconvenienti di esercizio	90.04	Scontro tra treni per cause EST	Indotte	Indotte	INC-ES	Incidente ferroviario per cause esterne
Planet	90	Inconvenienti di esercizio	90.05	Svio di treno	Indotte	Indotte	SVI	Svio
Planet	90	Inconvenienti di esercizio	90.06	Svio di treno per cause GI	Indotte	Indotte	SVI-GI	Svio per cause del gestore
Planet	90	Inconvenienti di esercizio	90.07	Svio di treno per cause IF	Indotte	Indotte	SVI-IF	Svio per cause dell'impresa
Planet	90	Inconvenienti di esercizio	90.08	Svio di treno per cause EST	Indotte	Indotte	SVI-ES	Svio per cause esterne
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.01	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Partenza)	Indotte	Indotte	PAR	Segnale di partenza
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.02	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Sosta al PBA)	Indotte	Indotte	PBA	Sosta al PBA
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.03	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Protezione)	Indotte	Indotte	PRO	Segnale di protezione
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.04	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Segnali a mano)	Indotte	Indotte	SGM	Segnali a mano
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.05	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Incroci e precedenza)	Indotte	Indotte	XPT	Incroci precedenza treni
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.06	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Interferenze Itinerario)	Indotte	Indotte	ITI	Indisponibilità itinerario
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.07	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Distanziamento treni)	Indotte	Indotte	DTR	Distanziamento treni
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.08	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Marcia a vista)	Indotte	Indotte	MAV	Marcia a vista
Planet	91	Perdita traccia a seguito ritardo stesso treno	91.09	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo precedente del treno (Prescrizioni)	Indotte	Indotte	PRE	Prescrizioni
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.01	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Partenza)	Indotte	Indotte	PAR	Segnale di partenza

Sistema Inf	Codice Cop 269	Descrizione Codice	Sottocodice ART	Descrizione sottocodice	Macrocausa	Ente Causa	Acronimo causa Rete FN	Descrizione Acronimo causa Rete FN
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.02	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Sosta al PBA)	Indotte	Indotte	PBA	Sosta al PBA
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.03	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Protezione)	Indotte	Indotte	PRO	Segnale di protezione
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.04	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Segnali a mano)	Indotte	Indotte	SGM	Segnali a mano
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.05	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Incroci e precedenza)	Indotte	Indotte	XPT	Incrocio precedenza treni
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.06	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Interferenze Itinerario)	Indotte	Indotte	ITI	Indisponibilità itinerario
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.07	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Distanziamento treni)	Indotte	Indotte	DTR	Distanziamento treni
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.08	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Marcia a vista)	Indotte	Indotte	MAV	Marcia a vista
Planet	92	Perdita traccia a seguito ritardo altro treno	92.09	Scostamenti per conflitti di circolazione a seguito di un ritardo di altro treno (Prescrizioni)	Indotte	Indotte	PRE	Prescrizioni
Planet	93	Corrispondenze	93.01	Trasferimento del ritardo in arrivo di un altro treno sullo scostamento in partenza	Indotte	Indotte	VIM	Vincolo Materiale
Planet	94	Coincidenza non programmata	94.01	Scostamenti in partenza di un treno a seguito richiesta della IF per attesa di altro treno	Indotte	Indotte	VPM	Vincolo personale di macchina
Planet	94	Coincidenza non programmata	94.02	Scostamenti in partenza di un treno a seguito richiesta della IF per attesa di altro treno	Indotte	Indotte	VPV	Vincolo personale viaggiante

8.A.1.2 Puntualità

La struttura dati deve essere conforme al calcolo dell'indicatore Puntualità previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 7.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.1.3 Regolarità e soppressioni

La struttura dati deve essere conforme al calcolo dell'indicatore Regolarità previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 7, nonché fornire ove necessario le informazioni per la verifica della corretta applicazione del Piano di Intervento.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.1.4 *Conformità – Verifica del circolato in termini di classe di posti*

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 6. Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.1.5 *Interventi di pulizia del materiale rotabile*

Trenord invia a Regione Lombardia mensilmente, secondo la struttura e i tempi definita alla Misura 12 – punto 1.2 delle CMQ:

- il Programma Pulizie per il mese successivo
- il Dettaglio a Consuntivo degli interventi effettuati nel mese precedente

Il formato dei dati sarà definito in base ai sistemi di gestione analisi di Trenord

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.1.6 *Frequentazione*

Conteggio dei viaggiatori saliti, discesi e presenti a bordo, per ogni corsa, per singola fermata, per le tre giornate tipo (feriale lunedì-venerdì, sabato, domenica).

Il rilievo è effettuato con *Automatic People Counter* (APC) per tutti i treni che ne sono dotati e viene fornito almeno con cadenza bimestrale.

Per disporre dei dati dell'*insieme completo delle corse* oggetto di contratto di servizio, almeno due volte l'anno, indicativamente a novembre e luglio, Trenord produce inoltre un rilievo integrale, che può essere ottenuto con APC ove disponibile e viene completato con rilievi manuali per tutte le corse in cui l'APC non è disponibile o per qualunque motivo non risulta affidabile. Il rilievo integrale include ogni corsa, per singola fermata, per singolo giorno della settimana. Il rilievo è effettuato di norma per un periodo di 9 giorni (lunedì-venerdì e i due weekend adiacenti), con l'obiettivo di ottenere una settimana campione statisticamente significativa, depurata da eventuali perturbazioni (scioperi, soppressioni, ecc.).

Per i *servizi automobilistici sostitutivi e integrativi* - esclusi quelli emergenziali ma compresi quelli legati a indisponibilità infrastrutturali di lungo periodo - è previsto di minimo un rilievo integrale due volte l'anno, manuale o automatico, per ogni corsa, per singola fermata, per le tre giornate tipo (feriale lunedì-venerdì, sabato, domenica).

Per i *servizi regionali di Trenitalia* che toccano almeno una stazione in Lombardia, Trenord fornisce inoltre i dati per ogni corsa, per singola fermata, almeno per le tre giornate tipo (feriale lunedì-venerdì, sabato, domenica), almeno due volte l'anno, indicativamente a novembre e luglio.

Regione può effettuare ulteriori rilievi e conteggi, di propria iniziativa, anche avvalendosi di società terze, sui treni circolanti in Lombardia e/o nelle stazioni lombarde, e ne condivide i risultati con Trenord, qualora di interesse per quest'ultima.

Le parti possono concordare ulteriori periodi o rilievi aggiuntivi, manuali e/o con APC, anche per sottoinsiemi di treni, ad esempio in caso di modifiche significative al servizio o in caso di segnalazioni di specifiche problematiche.

Per ogni corsa, per completezza di informazione, oltre ai dati di frequentazione, sono forniti i seguenti dati: numero della corsa, capolinea e relativi orari, fermata e relativi orari, numero linea, giorno del rilievo, posti offerti, materiale rotabile utilizzato.

Con la progressiva introduzione su tutte le linee oggetto del presente contratto di nuovo materiale rotabile dotato di tali sistemi, e quindi al raggiungimento di un completo valore di rappresentatività e affidabilità statistica dei dati da questi forniti, Regione Lombardia potrà valutare la non necessità di continuare ad effettuare rilevazioni di tipo "manuale" tramite le due campagne annuali, fatte salve eventuali linee non coperte da APC.

Fonte e modalità di calcolo: conteggi a bordo, secondo la metodologia attualmente applicata da Trenord

Termini di consegna: Trasmissione dei dati su file entro tre mesi dall'effettuazione della campagna.

8.A.1.7 Reclami

Report mensile sulla gestione dei reclami, da trasmettere su file entro la prima settimana del secondo mese successivo a quello di riferimento.

La struttura di base del report mensile è specificata nella tabella seguente. Le parti potranno concordare l'adozione, in sua vece, della struttura del "Customer Database" aziendale, qualora questo mostri di rispondere adeguatamente alle esigenze di informazione della Regione.

La struttura da seguire per la fornitura dei dati è riportata nella tabella sottostante.

Codice	Codice identificativo del reclamo
Data segnalazione	Data segnalazione da parte del cliente
Data risposta	Data risposta da parte di Trenord
Tempo risposta	Tempo di risposta da parte di Trenord
Origine	Indicare la modalità di ricezione reclamo (esempio e-mail, fax, ecc.)
Treno	Numero treno di riferimento
Impianto	Nome impianto di riferimento
Direttrice	Nome direttrice di riferimento
Causale	Indicare il motivo del reclamo (esempio ritardo, affollamento, altro, ecc.)

Formato dei dati soggetto a possibili modifiche in funzione dei sistemi di gestione analisi di Trenord.

Fonte e modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna: mensilmente.

8.A.1.8 Report giornaliero

Puntualità, soppressioni e anomalie del giorno precedente e della mattinata corrente (dato non consolidato).

Fonte e Modalità di calcolo: Elaborazioni RL-Trenord

Termini di consegna: giornaliera entro le ore 12:00 in tutti i giorni lavorativi

8.A.1.9 Customer Satisfaction

Risultati delle indagini di customer satisfaction a cura dell'azienda, relativa ai principali aspetti del servizio secondo quanto riportato nell'Allegato 7 CMQ – Misura 5.

Fonte e modalità di calcolo: Indagini di customer, secondo la metodologia dettagliata nella Misura 5 delle CMQ.

Termini di consegna: Trasmissione dei dati su file a seguito di ciascuna campagna di indagine.

8.A.2 Dati sui fattori di produzione dei servizi

8.A.2.1 Parco rotabile

Sono forniti i seguenti dati:

- Gruppo
- Matricola del mezzo
- Tipologia (locomotiva, automotrice, elettromotrice, rimorchiata, carrozza, carrozza pilota, ...)
- Anno costruzione
- Ditta costruttrice
- Impianto di assegnazione
- Velocità massima (km/h)
- Potenza oraria (kW) *
- Potenza continuativa (kW) *
- Proprietà (Regione, Trenord, Trenitalia, FNM, Ferrovienord, ...)
- Climatizzazione (sì/no)
- Attrezzata per trasporto bici (sì/no)
- Impianto diffusione sonora (sì/no)
- Dotazione di OBOE o altro apparato similare (ai fini della verifica delle informazioni agli utenti di cui alle Misure 8 e 9 delle CMQ)
 - o A – dotato di OBOE o altro apparato similare
 - o B – treno NON dotato di OBOE o altro apparato similare
- Posti offerti (distinti per 1^a e 2^a classe)
- Attrezzata per disabili (sì/no)
- Numero toilette

* solo materiale di trazione

Formato dei dati soggetto a possibili modifiche da concordarsi, in funzione dei sistemi di gestione analisi di Trenord.

Fonte: Trenord

Termini di consegna: alla sottoscrizione, e consegna dell'aggiornamento al termine di ogni anno, entro 30 giorni

(ANAGRAFICA COMPLETA: CONSEGNATA E DEPOSITATA PRESSO LA STRUTTURA SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE DELLA DIREZIONE GENERALE TRASPORTI E MOBILITA' SOSTENIBILE.)

8.A.2.2 Informazioni all'utenza prima del viaggio (Indicatore INFO_AN)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 8.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.3 Informazioni all'utenza durante il viaggio (Indicatore INFO_DU)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 9.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.4 Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (Indicatore %BTEL)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 11.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord.

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.5 Funzionamento delle Biglietterie automatiche (Indicatore %BAUT)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 11.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.6 Funzionamento delle Validatrici (Indicatore %VAL)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 11.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.7 Dotazione impianti di climatizzazione (%CLI_DT)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 12.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.8 Funzionamento impianti di climatizzazione (%CLI_FN)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 12.
Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.9 Dotazione toilette (%WC_DT)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 12.
Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.10 Accessibilità e funzionamento delle toilette (%WC_AFN)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 12.
Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.11 Corse accessibili a PMR programmate (%CORSEACC)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 13.
Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.12 Disponibilità e fruibilità dei servizi PMR (%SPMR)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 13.
Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.2.13 Porte di accesso funzionanti (%PAF)

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dall'Allegato 7.A CMQ – Misura 13.
Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna entro i tempi definiti contrattualmente.

8.A.3 Dati economici

8.A.3.1 Dati economici principali

Trenord predispone e fornisce a Regione nei tempi definiti contrattualmente:

- CER (Conto Economico Regolatorio) rappresentato coerentemente agli schemi di PEF indicati all'allegato 2.
- Formati di contabilità regolatoria e i dati tecnici relativi, compilati in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera ART 120/2018 e successive modifiche ed integrazioni,
- Relazione Illustrativa e certificazione, attestante la conformità degli schemi di contabilità regolatoria ai criteri illustrati nella medesima delibera ART 120/2018.
- Dati del numero e costo del personale differenziati per processo.

8.A.3.2 Dati di vendita

Numero di documenti di viaggio ed introiti certificati di competenza Trenord (titoli di viaggio a tariffa ferroviaria regionale e sovra regionale, ivi compresi gratuità, agevolazioni tariffarie, titoli commerciali) per ciascun anno di vigenza del Contratto, aggregati in base a quanto previsto dall'apposito applicativo di monitoraggio regionale, per ciascun anno di vigenza del contratto. Laddove siano disponibili dati disaggregati per origine destinazione, tali dati sono forniti con le stesse scadenze in apposito DB e con formato da concordare tra le Parti.

TITOLO DI VIAGGIO STIL	FASCIA CHILOMETRICA	ORIGINE/ DESTINAZIO NE	NUMERO EMISSIONI	INTROITI (lordo IVA)	INTROITI (netto IVA)
Corsa semplice 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Corsa semplice 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti settimanali 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti settimanali 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti mensili 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti mensili 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti annuali 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti annuali 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
Altri ricavi da tariffa					
Ulteriori agevolazioni tariffarie (*)					
	Totali				
TITOLO DI VIAGGIO STIBM (per ciascun bacino)	NUMERO ZONE		NUMERO EMISSIONI		
Corsa semplice					
Abbonamenti settimanali					
Abbonamenti mensili					
Abbonamenti annuali					
Altri ricavi da tariffa					
Ulteriori agevolazioni tariffarie (*)					
	Totali				

TITOLO DI VIAGGIO TIR (IVOL/IVOP)		ORIGINE/ DESTINAZIONE	NUMERO EMISSIONI		
Biglietto 1/2/3gg					
Biglietto 7gg					
Abbonamenti mensili					
Abbonamenti trimestrale					
Abbonamenti annuali					
Altri ricavi da tariffa					
Ulteriori agevolazioni tariffarie (*)					
	Totali				
Quota Lombardia dei TITOLO DI VIAGGIO a tariffa sovraregionale	FASCIA CHILOMETRICA	ORIGINE/ DESTINAZIONE	NUMERO EMISSIONI	INTROITI (lordo IVA)	INTROITI (netto IVA)
Corsa semplice adulti 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Corsa semplice adulti 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti settimanali 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti settimanali 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti mensili 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti mensili 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti annuali 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti annuali 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Altri ricavi da tariffa					
Ulteriori agevolazioni tariffarie (*)					
	Totali				
Quota Lombardia dei TITOLO DI VIAGGIO a tariffa transfrontaliera	FASCIA CHILOMETRICA	ORIGINE/ DESTINAZIONE	NUMERO EMISSIONI	INTROITI (lordo IVA)	INTROITI (netto IVA)
Corsa semplice 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Corsa semplice 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti settimanali 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti settimanali 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti mensili 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti mensili 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti annuali 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti annuali 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
TITOLO DI VIAGGIO Relazioni di collegamento Malpensa	FASCIA CHILOMETRICA	ORIGINE/ DESTINAZIONE		FASCIA CHILOMETRICA	ORIGINE /
Corsa semplice 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Corsa semplice 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti settimanali 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti settimanali 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti mensili 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti mensili 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
	Totali				
Abbonamenti annuali 1ª classe	(per ciascuna fascia)				
Abbonamenti annuali 2ª classe	(per ciascuna fascia)				
Altri ricavi da tariffa					
Ulteriori agevolazioni tariffarie (*)					

	Totale				
Altri ricavi da tariffa					
Ulteriori agevolazioni tariffarie (*)					
Ricavi (§)	Totale generale				

I dati e il formato degli stessi sono soggetti a possibili modifiche in funzione dei sistemi di gestione analisi di Trenord e della disponibilità da parte di altri operatori.

Fonte: Trenord

Termini di consegna: entro due mesi dalla conclusione di ciascun anno di vigenza del Contratto.

8.A.4 Dati per il monitoraggio del contratto

8.A.4.1 Scheda di chiusura

E' lo strumento di cui si avvalgono le parti per misurare e riepilogare i principali indicatori per la verifica dell'adempimento degli impegni assunti nel Contratto e per il calcolo delle penali e dei premi. Viene preparata su supporto informatico Excel da un gruppo di lavoro bilaterale entro il sesto mese dalla data di termine di ciascun orario di servizio.

La struttura ed il formato sono conformi alle schede già utilizzate negli anni precedenti.

8.A.4.2 Indicatori di efficienza e efficacia

La struttura dati deve essere conforme a quanto previsto dal PRO.

Le Parti definiranno entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione la struttura dei dati di monitoraggio da fornire per il calcolo dell'indicatore.

Fonte e Modalità di calcolo: Report Trenord

Termini di consegna: annuale.

8.A.5 Rilevazioni dirette

8.A.5.1 Impostazione del sistema di monitoraggio

Obiettivo della rilevazione è il monitoraggio di una serie di treni e stazioni rappresentativi delle direttrici del Servizio Ferroviario Regionale. Treni e stazioni oggetto del rilievo sono determinati curando la realizzazione di un campione rappresentativo, in modo da verificare la persistenza e la gravità delle situazioni critiche, nonché, in casi specifici, prestando attenzione a reclami e segnalazioni particolarmente significative ricevute dall'utenza.

8.A.5.2 Soggetto deputato alla rilevazione

La rilevazione della qualità erogata è affidata ad un soggetto esterno, risultato aggiudicatario di un'apposita gara, in quanto parte terza e perciò estranea al rapporto tra ente regolatore e gestori, al fine di garantire alle controparti una rilevazione oggettiva dei parametri individuati. Come Trenord ha scelto società esterne per la rilevazione della qualità percepita, allo stesso modo la Regione si avvale di un fornitore qualificato e con referenze ed esperienze nella rilevazione della qualità erogata.

Le rilevazioni saranno effettuate da un gruppo di rilevatori incaricati ad hoc, organizzato e formato dal soggetto esterno incaricato.

A garanzia della qualità del lavoro di indagine, il gruppo mensile di rilevatori dovrà essere formato da non meno di 4 persone, il più possibile costante, scelti di mese in mese da un gruppo, inizialmente formato e abilitato, costituito da non più di 30 persone per anno. Ciascun rilevatore non potrà effettuare più del 20% dei rilievi mensili sui treni.

I rilevatori saranno muniti di un apposito tesserino di riconoscimento che ne autorizza l'attività nelle stazioni e sui treni. Trenord rilascerà idonei documenti autorizzativi per la circolazione sui treni e la presenza nelle stazioni per il personale incaricato a svolgere tali attività. Tali documenti autorizzativi potranno essere utilizzati dai rilevatori solo se accompagnati da lettera d'incarico della Regione Lombardia.

La progettazione e realizzazione dell'attività formativa dei rilevatori sarà gestita direttamente dalla impresa aggiudicataria, che ne curerà anche la docenza. I contenuti della formazione dovranno vertere sulle finalità, sugli strumenti (schede), metodologia, caratteristiche della rilevazione (tempi, turni) e dovranno essere somministrati in modo da chiarire ed analizzare tutti gli aspetti e parametri oggetto della rilevazione, in modo da garantire la massima oggettività, chiarezza, affidabilità e precisione della rilevazione.

In particolare saranno presentate e spiegate in ogni minimo dettaglio le schede utilizzate per il rilievo e i punti in cui esse si articolano. L'analisi delle schede sarà inoltre corredata dalla presentazione di fotografie esemplificative che rappresentino testimonianze delle più evidenti criticità, inequivocabilmente visibili ed oggettive riscontrate nei treni e nelle stazioni.

8.A.5.3 Definizione del campione

La Regione prevede di organizzare la campagna di rilevamento in trimestri suddivisi a loro volta in lotti mensili.

L'universo di riferimento è costituito da tutte le corse del Contratto, in qualunque fascia oraria e giorno della settimana, ciascuna assegnata ad un'unica direttrice.

Nel corso di ogni trimestre verrà completato il rilievo del campione prefissato per ogni direttrice.

Ogni trimestre saranno effettuati almeno 600 rilievi sui treni oggetto del presente Contratto; per ogni direttrice il numero di treni da rilevare è indicato nella tabella 1. Tale numero è stato individuato in base alla classe di servizio e frequenza a cui appartiene ciascuna direttrice. Il numero di treni rilevato ciascun mese potrà variare. Il numero di treni da rilevare per ciascuna direttrice sarà proporzionale al valore indicato nella tabella 1.

La Regione Lombardia si riserva di indicare mensilmente fino a un massimo di 200 treni specifici su cui effettuare il rilievo. Gli altri saranno selezionati dall'impresa aggiudicataria della rilevazione, in modo da coprire statisticamente tutti i servizi svolti sulla direttrice, nei vari giorni e nelle varie fasce orarie, compatibilmente con le esigenze di predisposizione dei turni della rilevazione.

Lo stesso treno non potrà essere rilevato più di due volte nello stesso anno per lo stesso tipo di giorno (feriale, sabato, festivo), secondo la metodologia del "rilievo a terra". Lo stesso treno non potrà essere rilevato più di una volta nello stesso anno per lo stesso tipo di giorno (feriale, sabato, festivo), secondo la metodologia del "rilievo a bordo". Tali limiti potranno essere superati solo nel caso in cui l'impresa aggiudicataria della rilevazione offra un maggior numero di rilevazioni, oppure nel caso il treno rientri negli 80 treni mensili segnalati dalla Regione.

Nel corso di ciascun trimestre saranno effettuati almeno

- 200 rilievi sulle stazioni lombarde servite da treni oggetto del presente Contratto, relativamente agli standard di informazione forniti nelle bacheche di stazione gestite dall'impresa ferroviaria

- 50 rilievi relativamente agli standard di informazione forniti nelle biglietterie di Trenord
- 3 rilievi per ciascun Punto Vendita Convenzionato
- 24 nei punti di Customer Care (“My Link Point”).

La definizione del campione di indagine dovrà essere effettuata dall'impresa aggiudicataria delle rilevazioni in modo da coprire statisticamente tutto il territorio regionale.

La Regione Lombardia potrà inoltre indicare mensilmente fino a 6 stazioni o punti vendita specifici su cui effettuare il rilievo. Il personale incaricato della Regione Lombardia potrà inoltre effettuare per proprio conto rilevazioni nelle stazioni, fino ad un massimo di 30 stazioni per trimestre.

Per ciascun trimestre saranno inoltre effettuate n. 12 rilevazioni da remoto, per ciascun canale, relative alle informazioni fornite ai viaggiatori dall'impresa ferroviaria tramite App, Sito Web e Contact Center.

Cod	Nome direttrice	Campione minimo rilevazioni bordo
1	Novara-Milano-Treviglio	19
2	Saronno-Seregno-Milano-Albairate	19
3	Domodossola-Gallarate-Milano	13
4	P.to Ceresio-Varese-Gallarate-Milano	9
5	Luino-Gallarate-Malpensa	9
6	Chiasso-Como-Monza-Milano	6
6	Chiasso-Como-Monza-Milano	19
7	Tirano-Sondrio-Lecco-Milano	18
8	Lecco-Molteno-Monza-Milano	10
9	Chiavenna-Colico	9
10	Lecco-Molteno-Como	6
11	Lecco-Bergamo-Brescia	18
12	Bergamo-Carnate-Milano	13
13	Seregno-Carnate	7
14	Bergamo-Treviglio	13
15	Bergamo-Pioltello-Milano	13
16	Cremona-Treviglio	9
17	Verona-Brescia-Treviglio-Milano	18
18	Brescia-Piadena-Parma	7
19	Brescia-Cremona	9
20	Mantova-Cremona-Lodi-Milano	16
21	Piacenza-Lodi-Milano	10
22	Alessandria-Pavia-Milano	9
22	Alessandria-Pavia-Milano	19
23	Stradella-Pavia-Milano	7
24	Pavia-Codogno	7
25	Alessandria-Mortara-Milano	12
26	Mortara-Novara	3
27	Pavia-Torreberetti-Alessandria	7
28	Pavia-Mortara-Vercelli	7

29	Voghera-Piacenza	4
30	Laveno-Varese-Saronno-Milano	21
31	Como-Saronno-Milano	18
32	Novara-Saronno-Milano	10
33	Asso-Seveso-Milano	13
34	Brescia-Iseo-Edolo	18
35	Malpensa-Milano	39
36	Saronno-Milano-Lodi	21
36	Saronno-Milano-Lodi	21
37	Mariano/Camnago-Seveso-Milano	18
37	Mariano/Camnago-Seveso-Milano	19
39	Lecco-Milano	16
40	Treviglio-Milano-Varese	30
	Totale minimo trimestrale	600
	Totale minimo annuale	2400

8.A.5.4 *Oggetto della rilevazione*

I parametri di qualità oggetto delle rilevazioni sono quelli di cui alle Misure 8 e 9 delle CMQ, nonché quelli delle Misure 11, 12 e 13, secondo quanto specificato nelle misure stesse.

Per monitorare questi parametri sono state predisposte i seguenti modelli di schede per la rilevazione:

- **scheda treno** per monitorare la pulizia dei treni, la funzionalità e le informazioni a bordo;
- **scheda stazione**, per monitorare, i servizi e le informazioni disponibili al pubblico;
- **scheda informazioni da remoto** per monitorare le informazioni disponibili tramite App, Sito Web e Contact Center.

Le schede contengono almeno tutte le voci che sono necessarie per determinare le penali che il Contratto prevede di accertare tramite le rilevazioni della società aggiudicataria. Le schede potranno contenere ulteriori voci, non direttamente connesse a penali, che la Regione Lombardia intenda comunque monitorare, considerandole rilevanti per una misurazione della qualità del servizio offerto.

8.A.5.5 *Criteri per la rilevazione e restituzione dei risultati*

Le criticità da rilevare attraverso le schede risponderanno al criterio della oggettività (ad esempio: porta chiusa non utilizzabile, riscaldamento spento) e della evidenza "visibile" sui treni e nelle stazioni (ad esempio "pareti visibilmente sporche", "servizi igienici non utilizzabili", "arredi visibilmente danneggiati"), in modo da evitare il più possibile giudizi e valutazioni soggettive.

I rilevatori avranno il compito di redigere le schede di rilevazione, secondo un programma dettagliato e prefissato, in termini di treni e stazioni da verificare. Ogni scheda di rilevazione sarà corredata da almeno una fotografia in formato digitale illustrante una delle anomalie eventualmente riscontrate nel corso del rilievo.

Coordinatore della rilevazione e responsabile unico della attività dei rilevatori è la società aggiudicataria. Solo il coordinatore è autorizzato a comunicare direttamente con i rilevatori.

Il personale incaricato della Regione Lombardia potrà inoltre effettuare per proprio conto rilevazioni nelle stazioni e sui treni.

Nei giorni della rilevazione nelle stazioni e sui treni referenti della Regione Lombardia potranno seguire il regolare svolgimento delle rilevazioni, senza interferire in alcun modo con l'attività dei rilevatori.

ALLEGATO 8.B Piano di accesso al dato

8.B.1 PREMESSA

Secondo quanto stabilito dalla Misura 3 della Delibera ART N. 16/2018, l'Ente Affidante (di seguito Regione Lombardia) definisce un "Piano di Accesso al dato" individuando almeno i seguenti elementi minimi:

- a) l'insieme dei dati elementari in disponibilità di Regione Lombardia;
- b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale;
- c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi;
- d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione a Regione Lombardia.

Il Piano "ha lo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri, dell'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio pubblico e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico" (punto 6 Misura 3 Delibera ART N. 16/2018).

Il principio cardine del "Piano di Accesso al dato" è che i dati, prodotti direttamente dall'Impresa Ferroviaria Trenord o attraverso i Gestori dell'Infrastruttura RFI e Ferrovienord, rientrano nella titolarità di Regione Lombardia, soggetto competente della programmazione dei servizi. Regione Lombardia definisce pertanto i limiti e le modalità di diffusione dei dati nel rispetto del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", con particolare riferimento al principio di tutela della riservatezza commerciale e industriale.

Il presente documento è sottoposto a revisione da attuarsi successivamente in occasione della consultazione pubblica prevista al primo paragrafo del punto 8 della Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018 .

Con riferimento al punto 10 della Misura 3 della Delibera ART n. 16/2018, Regione Lombardia aggiorna il "Piano di Accesso al dato" almeno al termine di ciascun periodo di regolazione contrattuale.

8.B.2 NORMATIVA

Legge Regionale 4 aprile 2012, n.6 "Disciplina del settore dei trasporti".

Allegato A alla Delibera ART N. 16/2018 "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 avviato con delibera n. 54/2015. Conclusione del procedimento".

Allegato A alla Delibera ART N. 154/2019 “Conclusione del procedimento per l’adozione dell’atto di regolazione recante la revisione della delibera n. 49/2015 avviato con delibera n. 129/2017”.

Legge 11 febbraio 2005 n. 15 “Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa”.

Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

8.B.3 PIANO DI ACCESSO AL DATO

8.B.3.1 Documenti di pianificazione

3.1.1 Atti di pianificazione

Lo strumento di pianificazione regionale di settore in materia di trasporto pubblico locale è il Programma Regionale della Mobilità e dei Trasporti (PRMT), approvato da Regione Lombardia con d.c.r. n. 1245 il 20 settembre 2016 e pubblicato sul sito di Regione Lombardia al seguente link:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioRedazionale/istituzione/x-legislatura/direzione-generale-infrastrutture-e-mobilita/programma-regionale-mobilita-trasporti>

3.1.2 Pubblicazioni sulla domanda

Sul portale regionale sono pubblicati documenti tecnici con informazioni relative alla domanda di trasporto, realizzati da Regione Lombardia e attinenti al contratto tra Regione e Trenord. I dati di frequentazione sono raggiungibili al seguente link:

<https://dati.lombardia.it/stories/s/52uy-dgwp>

8.B.3.2 Atti amministrativi relativi al contratto

3.2.1 Contratto

Il “CONTRATTO DI SERVIZIO PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE TRA REGIONE LOMBARDIA E TRENORD, ANNI 2023-2033” e i relativi allegati, comprensivi del programma di esercizio, del piano di monitoraggio del servizio reso, del piano economico - finanziario e del piano degli investimenti, nonché i riferimenti normativi, sono pubblicati sul portale di Regione Lombardia all’indirizzo:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Muoversi-in-Lombardia/Treni/ser-contratto-servizio-ferroviario-INFR/contratto-servizio-ferroviario>

Sono pubblicate nella stessa sezione:

- “RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLE RAGIONI E DELLA SUSSISTENZA DEI REQUISITI PREVISTI PER L’AFFIDAMENTO DIRETTO DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE, AI SENSI DELL’ARTICOLO 5 PARAGRAFO 6 DEL REGOLAMENTO (CE) 1370/2007”
- “RELAZIONE EX DELIBERA 48/2017 AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE A TRENORD s.r.l.” ai sensi dell’articolo 5, paragrafo 6, del Regolamento (CE) n. 1370/2007.

8.B.3.3 Informazioni ai viaggiatori

3.3.1 Informazioni su offerta ferroviaria e tariffazione

L’offerta ferroviaria è contenuta nell’Allegato 1.A (Programma di esercizio); tale informazione rappresenta il principale oggetto del contratto di servizio ed è pubblica, sia nella sua forma iniziale che nelle successive modifiche soggette a precise regole contrattuali.

È previsto dal Contratto che il Programma di Esercizio allegato allo stesso possa subire modifiche di carattere sia definitivo (treni in più/meno o variazioni dell’orario di treni già esistenti per progressivi adattamenti alla domanda) che temporaneo (modifiche programmate dovute a lavori programmati o temporanei sulla rete ferroviaria).

La diffusione dell’offerta conseguente è curata da Trenord tramite i vari canali utilizzati normalmente per il servizio di vendita dei titoli di viaggio (orario PDF e Travel Planner, biglietterie, emittitrici, pannelli presso stazioni ferroviarie, sito internet, app per smartphone, ...).

Regione Lombardia contribuisce alla diffusione di tale informazione attraverso il proprio sito al seguente link:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/servizi-e-informazioni/cittadini/muoversi-in-lombardia>

Regione Lombardia pubblica, inoltre, gli orari del Servizio Ferroviario Regionale forniti da Trenord in formato GTFS al seguente link:

<https://www.dati.lombardia.it/Mobilit-e-trasporti/Orario-Ferroviario-Regionale-Gtfs/3z4k-mxz9>

Sono pubblicate sul sito di Regione Lombardia e Trenord le mappe del servizio ferroviario regionale a vari livelli di dettaglio.

Regione Lombardia ha avviato dal 2017 un piano di acquisto di nuovi treni, che prevede un totale di 214 treni (oltre metà della flotta necessaria al servizio lombardo), finanziati da Regione stessa, da immettere in servizio entro il 2025. L’aggiornamento è previsto con cadenza quindicinale tramite il sito di Regione Lombardia al seguente link:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioRedazionale/istituzione/direzioni-general/direzione-generale-trasporti-mobilita-sostenibile/piano-acquisto-treni/piano-acquisto-treni>

Con riferimento alle tariffe, in base al Regolamento regionale del 10 giugno 2014 n. 4 ‘Sistema tariffario integrato regionale del trasporto pubblico (art. 44 l.r. 6/2012)’, la Giunta di Regione Lombardia approva annualmente la delibera in merito all’adeguamento delle tariffe per i servizi di trasporto pubblico locale regionale e locali, all’indirizzo:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/istituzione/Giunta/sedute-delibere-giunta-regionale>

Le tariffe in vigore sono pubblicate sui siti di Trenord e Regione Lombardia.

3.3.2 Informazioni in tempo reale su modifiche non programmabili

A causa di eventi non prevedibili l’offerta ferroviaria in alcune circostanze può modificarsi anche poche ore prima della realizzazione del servizio o durante l’esecuzione dello stesso: può subire ritardi o, in alcune circostanze particolarmente gravi, soppressioni parziali o totali ed essere sostituito con altri servizi ferroviari o bus. Tali operazioni vengono normalmente gestite dalle centrali operative di RFI, Ferrovienord e Trenord.

La diffusione delle informazioni poco prima o durante il viaggio è storicamente demandata a monitor, teleindicatori e impianti di diffusione sonora presso le stazioni e sui treni; la verifica di Regione Lombardia della corretta emissione di questi messaggi da parte di Trenord è disciplinata negli Allegati contrattuali.

L’utilizzo di strumentazioni informatiche quali smartphone o palmari consente ai viaggiatori la consultazione in tempo reale dei treni in circolazione e la fruizione delle informazioni relative a interruzioni di linea, ai percorsi alternativi, alle cancellazioni e sostituzioni con autobus e alle anomalie di circolazione (rif. Sito web <https://www.trenord.it/linee-e-orari/>, applicazione Trenord scaricabile tramite Google ed Iod e applicazioni terze).

In fase di programmazione del viaggio, sia sul sito web <https://www.trenord.it/> che presso le biglietterie ed emettitrici di stazione, sono visibili ed accessibili a tutti le informazioni minime sulla dotazione di dispositivi per l’accessibilità alle PMR e sulla disponibilità al trasporto biciclette di ogni singolo treno selezionato. Le informazioni per l’accessibilità relative alle singole stazioni sono fornite dai gestori delle infrastrutture.

3.3.3 Sito internet MUOVERSINLOMBARDIA di Regione Lombardia

Scopo del portale “Muoversi in Lombardia” è la diffusione di informazioni agli utenti di mobilità, sia essa privata o pubblica, sia essa su bus, treno o traghetto. Il portale è raggiungibile direttamente all’indirizzo:

<https://www.muoversi.regione.lombardia.it/>

Il sito è dotato di travel planner utilizzabile per la programmazione di ogni spostamento in ambito lombardo; è possibile specificare la preferenza verso l’utilizzo del mezzo pubblico o privato o del modo di trasporto (ambito ferroviario o automobilistico).

8.B.3.4 Monitoraggio sul contratto

3.4.1 Procedura per diffusione a terzi di dati relativi al contratto

Il contratto prevede strumenti di monitoraggio sullo svolgimento dei servizi, sulla frequentazione degli stessi servizi e sulle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) con dettaglio sino al dato elementare (singolo treno).

Tali informazioni sono disponibili a Regione Lombardia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento della sua attività di vigilanza/verifica.

È prevista la diffusione di informazioni aggregate relative al contratto e al suo monitoraggio; la diffusione di tali informazioni è effettuata nelle forme previste da questo Piano, attuativo delle prescrizioni sulla trasparenza dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Di norma, non è prevista diffusione a terzi di altri dati; tuttavia, in particolari circostanze, a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto interessato, Regione Lombardia e Trenord possono, previo comune accordo, diffondere a terzi informazioni di varia tipologia, anche di dettaglio.

3.4.2 Dati sullo svolgimento del servizio

Il dettaglio delle informazioni sullo svolgimento dei servizi è reso disponibile a Regione Lombardia attraverso utenza dedicata sulla piattaforma PIC WEB di proprietà del Gestore dell’Infrastruttura RFI (analoghi documenti sono disponibili presso il gestore dell’infrastruttura Ferrovienord).

Attraverso tale strumento sono accessibili a Regione i dati sulla circolazione effettiva, per giorno e per stazione, dei treni oggetto del Contratto; sono riportati il loro eventuale ritardo, l’eventuale soppressione parziale o totale e le cause del disservizio. Tali dati sono disponibili in forma elementare o già aggregati attraverso query preimpostate.

Sono resi pubblici da Regione i dati di circolazione, comprensivi di ritardi ed eventuali soppressioni totali e parziali, a cadenza periodica e a vari livelli di dettaglio, in modo da garantire una corretta informazione ai cittadini sul servizio svolto.

3.4.3 Dati di frequentazione del servizio

La realizzazione delle indagini di frequentazione è in carico a Trenord che la effettua e la rende disponibile a Regione Lombardia come da disposizioni dell’Allegato 8.A.1.6. Sono previste di minimo una rilevazione nel periodo primaverile e una nel periodo autunnale.

L’accesso ai dati elementari di frequentazione è disponibile su richiesta motivata per finalità pubbliche, di studio e di pianificazione dei servizi. L’accesso ai dati di frequentazione è disponibile ai cittadini a cadenza periodica e a vari livelli di dettaglio, anche attraverso il portale open data di Regione.

3.4.4 Relazione annuale sullo stato della rete ferroviaria e del servizio ferroviario regionale

Ai sensi dell’art.16/bis della l.r. 6/2012, Regione pubblica annualmente una relazione riguardante gli aspetti relativi al contratto di servizio, all’offerta, alla qualità del servizio, al materiale rotabile e alle risorse economiche, mentre relativamente alla rete fornisce informazioni sugli aspetti infrastrutturali e sugli investimenti sulle tratte regionali in concessione.

3.4.5 Contratto di servizio e schema di sintesi (Misura 10 – punto 1a)

Il Contratto di Servizio in vigore è corredato da uno “schema di sintesi” contenente i principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:

- 1) corrispettivo totale annuo (in euro);

- 2) compensazione finanziaria annua (in euro);
- 3) finanziamenti erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
- 4) compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);

La pubblicazione di tale documento avviene entro 60 giorni dalla sua adozione o dall'aggiornamento sul portale web di Regione Lombardia e Trenord.

3.4.6 Carta dei servizi (Misura 10 – punto 1b)

Trenord, in qualità di soggetto erogatore di servizio pubblico, ha l'obbligo di emanare una "Carta della qualità dei servizi", ai sensi dell'art. 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 e in linea con quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e alle direttive regionali.

La pubblicazione di tale documento avviene entro 60 giorni dalla sua adozione o dall'aggiornamento sul portale web di Regione Lombardia e Trenord.

3.4.7 Indagini customer satisfaction (Misura 10 - punto 1c)

Sono realizzate indagini di Customer Satisfaction sia da parte di Regione Lombardia che di Trenord; i report con i risultati sono pubblicati sui relativi canali di informazione.

Trenord realizza annualmente a proprio carico le indagini di Customer Satisfaction secondo i criteri definiti all'interno dell'Allegato 7.A CMQ misura 5 - Customer Satisfaction.

Trenord e Regione Lombardia pubblicano sui propri portali web gli schemi dei questionari delle indagini di Customer Satisfaction, unitamente ai risultati in forma sintetica; i risultati delle indagini sono anche riportati in forma sintetica all'interno della Carta dei Servizi.

Regione Lombardia inoltre realizza annualmente una propria indagine di Customer Satisfaction che pubblica sul proprio sito.

La pubblicazione di tale documento avviene entro 60 giorni dalla sua adozione o aggiornamento sul portale web di Regione Lombardia e Trenord.

3.4.8 Consuntivo annuale delle penali contrattuali (Misura 10 – punto 1d)

L'importo delle penali contrattuali è pubblicato contestualmente ai dati relativi degli indicatori delle CMQ attraverso un unico report che, per ogni indicatore ed ogni annualità, riporta:

- 1) il valore di consuntivo
- 2) il valore obiettivo
- 3) il valore della eventuale penale.

La pubblicazione di tali dati avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento sul portale web di Regione Lombardia e Trenord.

3.4.9 Livelli consuntivi degli indicatori Condizioni Minime di Qualità (Misura 10 – punto 1e)

Il contratto prevede un sistema di penali sostanzialmente basato sui contenuti minimi richiesti dalla Delibera ART N. 16/2018; sono stati inoltre inseriti alcuni indicatori (e relative penali) non previsti in Delibera ma ritenuti di particolare importanza.

Tutti questi indicatori sono finalizzati alla verifica delle Condizioni Minime di Qualità del contratto in oggetto e sono riportati nell'ALLEGATO 7.A CMQ. Il conteggio dei livelli consuntivi di ciascun indicatore permette il calcolo delle relative penali/premi.

Al fine di procedere alla verifica diretta dei più rilevanti di questi indicatori, Regione Lombardia può avvalersi di aziende terze a cui è stato affidato apposito incarico che prevede il controllo diretto sui treni previsti dal Contratto di Servizio che lega Regione Lombardia e Trenord.

Con il nuovo Contratto (e con le previsioni dalla Delibera 16/2018) tali informazioni vengono collezionate in un unico report standardizzato.

La pubblicazione di tali dati avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento sul portale web di Regione Lombardia e Trenord.

3.4.10 Dati aggregati relativi alla gestione dei servizi (Misura 10 – punto 1f)

Relativamente alla gestione dei servizi sono raccolte le seguenti ulteriori informazioni:

- a) numero passeggeri trasportati e pax-km;
- b) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
- c) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
- d) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

La pubblicazione di tali dati avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento sul portale web di Regione Lombardia e Trenord.

ALLEGATO 9 Utilizzo e manutenzione del materiale rotabile

ALLEGATO 9.A Schema Contratto di Comodato d'uso materiale rotabile Trenord – Ferrovienord

Da redigere entro il 31/12/2023, con inizio validità a partire dal 1° gennaio 2024, in coerenza con l'avvio del comodato gratuito della flotta acquistata da Ferrovienord con finanziamenti regionali, come disciplinato dal vigente Contratto di Servizio tra Regione Lombardia e Ferrovienord.

ALLEGATO 9.B Contratti di noleggio del materiale rotabile

Trenord, alla data di stipula del contratto, ha in essere contratti di locazione di materiale rotabile con i contraenti e per i treni di seguito indicati:

TRENORD Srl - FERROVIENORD SpA

- n. 85 Treni TSR
- n. 28 treni GTW ATR 115/125
- n. 6 ETR 245
- n. 2 ETR 526
- n. 4 Vivalto
- n. 10 POP
- n. 5 Rock
- n. 27 Donizetti
- n. 20 Colleoni
- n. 66 Caravaggio
- n. 4 Flirt 524 interoperabili

TRENORD Srl - TRENITALIA SpA

- Loco E464
- ALN668
- Carrozze Media Distanza
- Carrozze Doppio Piano
- ALE582
- Vivalto
- ETR

TRENORD Srl - FNM SpA

- n. 8 ETR 245
- n. 10 526
- n. 19 TSR
- n. 25 TAF
- n. 4 Loco EFF1000
- n. 9 Flirt 524 interoperabili
- n. 4 Loco DE520

ALLEGATO 10 Condizioni Generali di Trasporto

CONDIZIONI DI TRASPORTO VALIDE A PARTIRE DAL 20 novembre 2023

(approvate con d.g.r. XII/1309 del 13 novembre 2023)

SEZIONE 1: PREMESSE E CONTRATTO DI TRASPORTO

Capitolo 1. Premesse e normativa di riferimento

Art.1 Premesse

Art. 2 Definizioni ed Abbreviazioni

Art. 3 Normativa applicabile al servizio di trasporto ferroviario passeggeri

Art.4 Contratto di Trasporto

Art.5 Servizio in caso di sciopero

Capitolo 2. Informazioni ai passeggeri

Art.6 I canali informativi

Art.7 Le informazioni ai passeggeri

Art. 8 Le informazioni prima del trasporto

Art.9 Le informazioni durante il trasporto

Art.10 Adempimenti in materia di privacy

Capitolo 3. Titolo di viaggio

Art.11 Norme generali

Art.12 L'ambito di utilizzo dei titoli di viaggio di Trenord

Art.13 Norme di utilizzo

Art.14 Incedibilità dei titoli di viaggio e divieti generali

Art.15 Controllo della regolarità dei titoli di viaggio

Art.16 Itinerari, calcolo dei prezzi e applicazione delle tariffe

Art.17 Contenuto del titolo di viaggio

Art.18 Canali di vendita

Art.19 Modalità di pagamento

Art.20 Il rilascio della fattura

Capitolo 4. Le modifiche ai titoli di viaggio

Art.21 La sostituzione del biglietto o dell'abbonamento

Art.22 Il cambio classe

Art.23 La congiunzione e il prolungamento di percorso

Art.24 La modifica di itinerario

Art.25 La rinuncia ad una parte del viaggio

Capitolo 5. Acquisto e convalida a bordo treno

Art.26 L'acquisto a bordo treno

Art.27 Il Cambio classe a bordo treno

Art.28 La Congiunzione e il prolungamento di percorso a bordo treno

Art.29 La modifica di itinerario a bordo treno

Art.30 La convalida a bordo treno

SEZIONE 2: TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO

Capitolo 6. Titoli di viaggio Trenord

Art. 31 Le tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale

Art. 32 Agevolazioni tariffarie per bambini, ragazzi e persone over 60 e 65 anni

Art. 33 Titoli di viaggio ordinari

- Art. 34 Titoli di viaggio integrati
- Art. 35 Formato dei titoli di viaggio
- Art. 36 Validità dei titoli di viaggio
- Art. 37 Fermate intermedie
- Art. 38 Convalida dei titoli di viaggio
- Art. 39 Le tariffe ed i biglietti promozionali
- Art. 40 Titoli di viaggio sovra regionali
- Art. 41 Gli abbonamenti di lunga percorrenza Trenitalia validi sui servizi Trenord. Regolarizzazione per i viaggiatori in possesso di biglietti di lunga percorrenza Trenitalia a bordo di servizi Trenord
- Art. 42 La Carta Plus Lombardia: condizioni di utilizzo

SEZIONE 3: TIPOLOGIE DI TRASPORTO

Capitolo 7. Il trasporto per le persone con disabilità e ridotta mobilità

- Art.43 Diritto al trasporto
- Art.44 Informazioni per il trasporto delle persone con disabilità e ridotta mobilità
- Art.45 Accessibilità
- Art.46 Assistenza nelle stazioni e a bordo
- Art.47 Condizioni del servizio di assistenza
- Art.48 Responsabilità per la sicurezza in viaggio delle persone con disabilità
- Art.49 Le agevolazioni tariffarie previste

Capitolo 8. Il trasporto per le persone che viaggiano in comitiva

- Art.50 Come accedere al servizio di trasporto
- Art.51 Le agevolazioni tariffarie previste
- Art.52 La procedura di prenotazione

Capitolo 9. Il trasporto per le persone che viaggiano con bicicletta e dispositivi per la micromobilità al seguito

- Art.53 Come accedere al servizio di trasporto
- Art.54 Le tariffe previste

Capitolo 10. Il trasporto per le persone che viaggiano con animali

- Art.55 Come accedere al servizio di trasporto
- Art.56 Le tariffe previste

Capitolo 11. Il trasporto per le persone che viaggiano con bagagli e con passeggini e carrozzine

- Art.57 Il trasporto per le persone che viaggiano con bagagli
- Art.58 Il trasporto per le persone che viaggiano con passeggini e carrozzine

SEZIONE 4: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI TRENORD E DEL PASSEGGERO

Capitolo 12. Gli obblighi del passeggero

- Art.59 Acquisizione delle informazioni sul servizio
- Art.60 Comportamento dei passeggeri e del pubblico in genere nell'ambito ferroviario ed in prossimità dello stesso

- Art.61 Divieto di apertura di porte esterne e finestrini dei treni
- Art.62 Dispositivi di emergenza
- Art.63 Divieto di lanciare oggetti dai treni
- Art.64 Persone escluse dalle stazioni o dai treni
- Art.65 Divieto di fumo
- Art.66 Divieto di danneggiare, deteriorare, insudiciare beni aziendali
- Art.67 Divieto di portare armi da fuoco
- Art.68 Denuncia di trasporto di merci pericolose e nocive
- Art.69 Azioni contro TRENORD

Capitolo 13. Gli obblighi e le responsabilità di TRENORD

- Art.70 Responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate corrispondenze
- Art.71 Responsabilità per il comportamento del personale ferroviario
- Art.72 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili
- Art.73 Responsabilità per danno
- Art.74 Accertamento sanitario dei danni alle persone
- Art.75 Responsabilità in caso di incidenti nucleari
- Art.76 Azioni legali
- Art.77 Assicurazione

SEZIONE 5: LE SANZIONI

Capitolo 14. Le fattispecie previste.

- Art.78 Titolo di viaggio non valido o passeggero sprovvisto di titolo di viaggio (art. 46 L.R. n. 6/2012 s.m.i.)
- Art.79 Viaggio in classe superiore
- Art.80 Mancanza titolo di viaggio ai tornelli o alla stazione di discesa
- Art. 81 Accesso abusivo ai tornelli in entrata
- Art.82 Abbonamenti compilati manualmente in modo irregolare
- Art.83 Ravvedimento operoso solo per abbonati (art. 46 L.R. n. 6/2012 s.m.i.)
- Art.84 Reiterazione della sanzione (art. 46 L.R. n. 6/2012 s.m.i.)
- Art.85 Uso di biglietto ordinario, multicorsa giornaliero, plurigiornaliero o abbonamento settimanale alterato o contraffatto
- Art.86 Uso di abbonamento mensile alterato o contraffatto
- Art.87 Uso di abbonamento trimestrale alterato o contraffatto
- Art.88 Uso di abbonamento annuale alterato o contraffatto
- Art.89 Elusione della controlleria
- Art.90 Uso di titolo di viaggio intestato ad altra persona
- Art.91 Modalità di pagamento differito delle sanzioni
- Art.92 Scritti difensivi. Ordinanza di ingiunzione ed opposizione (Legge 24/11/1981 n.689)
- Art.93 Adempimenti in materia di Privacy

Capitolo 15. Ulteriori irregolarità

- Art.94 Irregolarità nel trasporto delle biciclette
- Art.95 Irregolarità tariffaria nel trasporto delle biciclette

- Art.96 Irregolarità nel trasporto dei bagagli
- Art.97 Irregolarità nel trasporto di animali
- Art .98 Irregolarità tariffarie nel trasporto di animali

SEZIONE 6: RIMBORSI E DUPLICATI

Capitolo 16. Rimborso per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile a TRENORD o per ordine dell’Autorità Pubblica

- Art.99 Norme Generali
- Art.100 Biglietti e Abbonamenti non utilizzati

Capitolo 17. Rimborso per mancata effettuazione del viaggio

- Art.101 Norme Generali
- Art.102 Biglietti e abbonamenti non utilizzati

Capitolo 18. Modalità del rimborso

- Art.103 Come richiedere il rimborso
- Art.104 Esclusione dal rimborso
- Art.105 Furto, smarrimento, deterioramento
- Art.106 Modalità di richiesta e rilascio di duplicati

SEZIONE 7: LA GESTIONE DEGLI IMPREVISTI

- Art.107 Assistenza

Capitolo 19. L’organizzazione dei servizi sostitutivi

- Art.108 Recupero degli oggetti smarriti a bordo treno
- Art.109 Gli autoservizi sostitutivi

Capitolo 20. Indennità da ritardo previste dal Regolamento (UE) n. 2021/782

- Art.110 Indennità ed itinerari alternativi
- Art.111 Indennità per ritardo
- Art.112 Casi di non riconoscibilità dell’indennità

Capitolo 21. Il Bonus previsto dal Contratto di Servizio con Regione Lombardia

- Art.113 Definizione del Bonus
- Art.114 Contenuto e modalità di erogazione del Bonus

SEZIONE 8: PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

- Art.115 Reclamo a TRENORD
- Art.116 Reclamo all’Autorità di Regolazione dei Trasporti
- Art.117 La procedura di Conciliazione

SEZIONE SERVIZIO AEROPORTUALE MALPENSA EXPRESS

Art.118 Caratteristiche Generali
Art.119 Ammissione al trasporto per relazioni aeroportuali
Art.120 Calcolo dei prezzi
Art.121 Canali di vendita

ALLEGATI

Allegato 1 Punti di contatto con TRENORD
Allegato 2 L'accessibilità alle stazioni ed ai servizi per le persone con disabilità e o a ridotta mobilità
Allegato 3 Elenco delle stazioni di confine delle aree regionali ai fini tariffari
Allegato 4 Le stazioni ferroviarie in ambito urbano di Milano
Allegato 5 Il Bonus previsto dal Contratto di Servizio con Regione Lombardia
Allegato 6 Le biglietterie del Servizio Ferroviario Regionale in Lombardia
Allegato 7 Tabella riepilogativa sanzioni
Allegato 8 Informazione ai viaggiatori
Allegato 9 Indennizzo abbonamenti
Allegato 10 Regole di accesso ai treni con origine/destinazione l'aeroporto di Malpensa
Allegato 11 Biglietti, abbonamenti, tessere e tariffe

CRONOLOGIA REVISIONI

PREMESSE E CONTRATTO DI TRASPORTO

CAPITOLO 1. PREMESSE E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

ART.1 PREMESSE

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto disciplinano il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da TRENORD sulla base del Contratto di Servizio stipulato con Regione Lombardia e così come disciplinato dalla legge regionale n. 6/2012, nonché dal regolamento regionale n. 4/2014 e s.m.i. (di seguito regolamento). TRENORD è titolare di licenza nazionale passeggeri n. 02/N per l'espletamento dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia aventi origine e destinazione nel territorio nazionale ai sensi dell'art. 6 comma 1 dl cui al D.M. 2 febbraio 2011 n. 36.

TRENORD è, inoltre, titolare della licenza n. 2 per l'espletamento di servizi di passeggeri internazionali per ferrovia secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo 8 luglio 2003 n. 188 e successive modifiche. TRENORD è Impresa Ferroviaria in possesso dei Certificati di Sicurezza, parte A e parte B, rilasciati dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA) e validi su rete RFI; dei Certificati di Sicurezza rilasciati per la circolazione su rete FERROVIENORD (Ramo Milano e Ramo Iseo) e del Certificato di sicurezza, parte B, valido su rete FFS fino alla stazione di Chiasso e rilasciato dall'Ufficio Federale dei Trasporti Svizzero.

ART 2 DEFINIZIONI ed ABBREVIAZIONI

Nel testo delle presenti Condizioni di Trasporto verranno utilizzate terminologie ed acronimi di cui di seguito riportiamo il significato.

Agente ferroviario: personale addetto al servizio pubblico di trasporto, munito di apposite abilitazioni, che svolge le proprie mansioni osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

ART: Autorità di Regolazione dei Trasporti

ATB: Automated Ticket Boarding, ovvero titolo di viaggio rilasciato tramite i sistemi di vendita di Trenitalia

Bidirezionale: biglietto valido sulla relazione acquistata indipendentemente dal senso di marcia

Biglietto multi-corse: titolo di viaggio composto da 10 biglietti ordinari di corsa semplice bidirezionali

Biglietto ordinario: titolo ordinario di corsa semplice unidirezionale a data fissa

Biglietto Digitale Regionale (BDR): tipologia di biglietto dematerializzato commercializzato da Trenitalia anche per relazioni interne alla Lombardia

Canali digitali Trenord: app e sito Trenord

Contratto di Servizio: Contratto tra Regione Lombardia e gestori dei servizi ferroviari per la gestione dei servizi ferroviari regionali in Lombardia

COP (Chip On Paper): un supporto elettronico per la ricarica di titoli di viaggio

Data fissa: validità del biglietto ordinario di corsa semplice (di cui alla lettera a. comma 1 dell'art. 16 del regolamento) che deve essere utilizzato nel giorno prescelto al momento dell'acquisto

GI: Gestore Infrastruttura

IVOL: titolo di viaggio integrato “Io viaggio Ovunque in Lombardia”

IVOP: titolo di viaggio integrato “Io viaggio Ovunque in Provincia”

Lunga Percorrenza: trasporto di passeggeri oltre regione

Pay&Go: sistema di pagamento elettronico

Personale addetto al controllo: personale Trenord di scorta al treno o personale antievasione (squadre dedicate ed autorizzate ad emissione di titoli di viaggio e ad eventuali regolarizzazioni)

Piattaforme digitali di vendita: app e siti web di altri operatori per l’acquisto dei titoli di viaggio

PNR: “Passenger Name Record”, ovvero codice della prenotazione

QR CODE: codice a barre bidimensionale, leggibile tramite apposito lettore ottico o smartphone, contenente le caratteristiche di validità e utilizzo dei titoli di viaggio

Rivenditore autorizzato, rivendita, Punto Vendita, PVT: esercizi commerciali quali a titolo esemplificativo edicole, bar, tabacchi nei quali è possibile acquistare titoli di viaggio Trenord

SBME: Sistema di bigliettazione magnetico elettronico

Servizi minimi di trasporto o treni garantiti: servizi ferroviari da effettuarsi anche nelle giornate di sciopero (come da L. 146/1990 e s.m.i.)

STIBM: Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità di Milano, Monza e Brianza approvato ai sensi del Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4 con intesa tra Regione Lombardia e Agenzia per il TPL di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia, i cui titoli di viaggio valgono anche sul servizio ferroviario regionale

STIR: Sistema Tariffario Integrato Regionale come definita da Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4

Tap&Go: modalità di attivazione di titoli acquistati online

Tariffa ferroviaria regionale: tariffa del Sistema Tariffario Integrato Lineare come definita da Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4

Tariffa transfrontaliera: Tariffa Transfrontaliera Regionale Svizzera (Ticino T651.17.1) – Italia (Regione Lombardia) di cui alla d.g.r. 1840 del 2 luglio 2019

Tessera di riconoscimento Io viaggio: tessera su supporto elettronico o funzionale al caricamento di abbonamenti e biglietti, il cui layout è unico e definito da Regione Lombardia

Ticketless: titolo di viaggio rappresentato dal codice identificativo (PNR o QR Code) senza supporto cartaceo

Titolo di viaggio: contratto di trasporto che permette ai passeggeri di accedere a servizi di trasporto ferroviario

Unidirezionale: biglietto di corsa semplice e/o singola valido sulla relazione acquistata esclusivamente nel senso di marcia prescelto

ART.3 NORMATIVA APPLICABILE AL SERVIZIO DI TRASPORTO FERROVIARIO PASSEGGERI

Il servizio di trasporto ferroviario passeggeri effettuato da TRENORD è altresì disciplinato:

- ✓ dalle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento e del Consiglio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario ed il relativo D. lgs. 17 aprile 2014 n. 70;
- ✓ dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 13.12.06 artt.19 e 20 e relativa legge 3 marzo 2009 n. 18 di ratifica ed esecuzione;
- ✓ dal D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e s.m.i.;
- ✓ dalle disposizioni del Codice Civile in materia di contratto di trasporto;
- ✓ dalle disposizioni del D. lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. Codice del consumo) e s.m.i.;
- ✓ dalla legge n. 689/1981 e s.m.i.;
- ✓ dalle leggi in tema di disabilità (L 05.02.1992 n. 104, e s.m.i.);
- ✓ dalla Legge della Regione Lombardia: 4 aprile 2012 n. 06 e s.m.i.;
- ✓ dal Regolamento Regionale della Lombardia del 10 giugno 2014 nr. 4;
- ✓ dal Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Lombardia, approvato con dgr 3390 del 10-04-2015 e consultabile sul sito internet di Regione Lombardia;
- ✓ dal Piano d'Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità, nonché la d.g.r. n. 9/983 del 15.12.2010;
- ✓ dal Regolamento dell'Autorità di Regolazione Trasporti allegato alla Delibera del Consiglio del 4 luglio 2014 n. 52.
- ✓ Delibera dell'Autorità di Regolazione Trasporti del 25 ottobre 2018 n.106
- ✓ Delibera dell'Autorità di Regolazione Trasporti del 8 febbraio 2018 n.16

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono inderogabili e devono essere strettamente applicate in ogni loro parte. Tutti coloro, che, a qualsiasi titolo, utilizzano il servizio di trasporto erogato da TRENORD, sottostanno alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché alla normativa sopra richiamata. Nel caso di più trasporti combinati effettuati in parte per via ferroviaria ed in parte per via aerea, marittima o mediante qualsiasi altro mezzo ed in base a distinti contratti di trasporto, i singoli segmenti di viaggio si considereranno separati tra loro e ad ognuno di essi si applicherà la normativa in vigore per le diverse tipologie di trasporto.

Le Condizioni Generali di Trasporto sono a disposizione per la consultazione presso le biglietterie Trenord e Trenitalia, nonché presso i punti vendita convenzionati, gli spazi di accoglienza My-link Point e sul sito internet di TRENORD (www.trenord.it). Le Condizioni Generali di Trasporto sono disponibili in estratto anche nelle stazioni e nelle fermate.

ART.4 CONTRATTO DI TRASPORTO

Il Contratto di Trasporto disciplina il rapporto tra il passeggero e TRENORD al fine di regolare i diritti e doveri delle due Parti, relativamente all'erogazione del servizio.

Con il Contratto di Trasporto TRENORD s'impegna a trasportare il passeggero dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione. Il Contratto di Trasporto è formalizzato da uno o più titoli di viaggio emessi da TRENORD o da rivenditori autorizzati e consegnati al passeggero e fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto. Il Contratto di Trasporto concluso ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto, di norma, è relativo all'utilizzo del treno da parte del passeggero ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il medesimo ad usufruire del servizio ferroviario prescelto. Tuttavia, l'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il passeggero dal rispetto integrale delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. Ai fini dell'applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, può essere considerato un unico viaggio quello effettuato con più treni/servizi successivi in forza di un unico titolo di viaggio.

In tutti gli altri casi in cui il passeggero utilizza più treni/servizi ferroviari successivi, in virtù di differenti titoli di viaggio, i viaggi devono essere considerati distinti e separati tra loro ed ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto.

Eventuali indennità saranno riconosciute con riferimento ai singoli contratti di trasporto.

ART.5 SERVIZIO IN CASO DI SCIOPERO

Nelle giornate di sciopero TRENORD assicura i “servizi minimi di trasporto” (o altrimenti definiti “treni garantiti”) individuati dagli accordi sindacali in materia e ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l’attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (Legge 146/1990 e s.m.i.). I suddetti servizi minimi garantiscono l’erogazione del servizio ferroviario nelle fasce orarie garantite dei giorni feriali. In occasione di ogni cambio orario (dicembre) TRENORD dà comunicazione ai passeggeri, tramite il proprio sito internet e attraverso l’Orario Ufficiale, dell’elenco dei treni garantiti.

Nel corso dell’anno, ogni qual volta venga proclamato uno sciopero, nel rispetto della sopra citata legge, Trenord comunica ai passeggeri, almeno cinque giorni prima dell’inizio dello stesso, attraverso avvisi cartacei pubblicati nelle stazioni e tramite il proprio sito internet, la durata e le modalità di attuazione dello sciopero con i dettagli dei servizi ferroviari erogati nel corso dello stesso; nonché le motivazioni dell’astensione collettiva dal lavoro e le misure per la riattivazione del servizio al termine dell’astensione dal lavoro.

CAPITOLO 2. INFORMAZIONI AI PASSEGGERI

ART.6 I CANALI INFORMATIVI

TRENORD garantisce l’informazione sui servizi offerti oltre che nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, anche tramite le modalità di seguito elencate, e meglio dettagliate nell’Allegato 8:

- ✓ l’“Orario Ufficiale”, che riporta l’ora di partenza e di arrivo dei treni (e servizi automobilistici sostitutivi), il numero, il periodo di effettuazione, la categoria, la classe, le fermate, la possibilità di trasporto biciclette, la classificazione delle carrozze adibite al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, l’ammissione o meno di gruppi e comitive; eventuali indicazioni specifiche sulle stazioni di fermata;
- ✓ gli “Avvisi al pubblico”, che riportano le principali informazioni sul servizio e le eventuali modifiche anche temporanee;
- ✓ *Digital Signage* in stazione;
- ✓ il “Sito” (www.trenord.it e www.trenord.it/en) che riporta tutte le informazioni relative al servizio di trasporto, accessibili in Home Page e da ogni pagina. Nello specifico le informazioni di andamento in tempo reale dei treni, arrivi/partenze da ogni stazione, i servizi automobilistici sostitutivi presenti nell’Orario Ufficiale, le informazioni sulle linee, la localizzazione di biglietterie e punti vendita di titoli di viaggio, gli avvisi al pubblico, nonché tutte le informazioni relative ai servizi di assistenza ai viaggiatori;
- ✓ l’“App” che, oltre al motore orario, riporta anche l’andamento dei treni in tempo reale, l’elenco dei treni in arrivo e partenza in ogni stazione, le informazioni su servizi presenti in stazione, biglietterie e punti vendita di biglietti, avvisi al pubblico;
- ✓ gli uffici “My-Link Point” di Milano Cadorna, Milano Porta Garibaldi nei giorni di apertura e orari indicati sul sito internet di TRENORD;
- ✓ il “Contact Center 02.72.49.49 (a tariffa urbana) secondo gli orari indicati all’Allegato 1 e sul sito internet di TRENORD.

ART.7 LE INFORMAZIONI AI PASSEGGERI

TRENORD garantisce l’informazione sui servizi offerti anche in lingua inglese in base a quanto previsto dalle normative vigenti e dagli obblighi previsti dal Contratto di Servizio.

TRENORD fornisce ai passeggeri le informazioni relativamente a:

- a) i diritti sanciti dalla normativa europea, nazionale e regionale applicabile, ivi incluso il diritto a rivolgersi all’ART in qualità di organismo nazionale responsabile dell’applicazione del Regolamento (UE) n. 2021/782, nonché i contenuti delle presenti Misure;
- b) le condizioni generali applicabili al contratto di trasporto;
- c) i contenuti delle carte dei servizi, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a forme di indennizzo o rimborso comunque denominate;

- d) attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto;
- e) i servizi garantiti in caso di sciopero;
- f) i canali disponibili per ottenere informazioni aggiornate sulla circolazione e su eventuali irregolarità del servizio;
- g) le modalità di calcolo e i dati relativi a ritardi, soppressioni o altro indice per la richiesta di indennizzo;
- h) le procedure per il recupero degli oggetti o bagagli smarriti, e per la denuncia della perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta;
- i) le procedure per la richiesta ed erogazione di eventuali rimborsi, indennizzi, bonus
- l) le procedure per il trattamento dei reclami e invio di scritti difensivi
- m) le procedure di Conciliazione.

Nel caso di stazioni in cui la biglietteria, le rivendite di biglietti convenzionate e/o le emettitrici automatiche non siano presenti e funzionanti e la vendita dei biglietti a bordo treno non sia ammessa, TRENORD, nelle stazioni e attraverso le modalità elencate nel precedente art. 6, rende disponibili informazioni sulla biglietteria o rivendita di biglietti convenzionata più vicina e sulle modalità alternative di acquisto. Ugualmente nelle stazioni dove non è previsto il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta vengono rese note le stazioni più vicine in cui tale servizio è presente.

All'atto della vendita dei titoli di viaggio sono fornite informazioni ai passeggeri in merito ai diritti e agli obblighi ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/782, attraverso idonea comunicazione resa disponibile presso biglietterie e rivendite di biglietti convenzionate.

TRENORD, informa il passeggero in stazione e a bordo treno, tramite mezzi idonei, in merito ai dati necessari per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti di cui alla legge n. 214/2011 riguardo al rispetto dei diritti e dei doveri dei passeggeri.

Fatte salve le disposizioni della direttiva 95/46/CE, TRENORD non fornisce informazioni di carattere personale su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie o venditori di biglietti.

ART.8 LE INFORMAZIONI PRIMA DEL TRASPORTO

Presso tutti i canali di vendita, come elencati nel successivo art. 18 e con il dettaglio esplicito all'Allegato 8, è possibile consultare le informazioni relative ai seguenti punti:

- a. Condizioni Generali di Trasporto applicabili al contratto di trasporto, che contengono al loro interno:
 - ✓ accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a ridotta mobilità;
 - ✓ accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette;
 - ✓ condizioni di accesso per i viaggi in comitiva;
 - ✓ condizioni di accesso per chi viaggia con animali e/o bagagli e/o passeggeri e carrozzine;
- b. biglietti, abbonamenti, tariffe, distanze tra stazioni;
- c. modalità d'acquisto e canali di vendita dei titoli di viaggio per stazione, ivi inclusa della possibilità di acquisto del biglietto senza sovrapprezzo a bordo treno;
- d. orari e condizioni per il trasporto al prezzo più basso disponibile (su tutti i canali di vendita);
- e. orari e condizioni per il trasporto più veloce
- f. servizi offerti (servizi di prima e seconda classe, servizi a bordo);
- g. interruzioni di linea, soppressione e/o modifica dei servizi, scioperi e ritardi o altre attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto;
- h. mappe dei servizi ferroviari.
- i. servizi garantiti in caso di sciopero;

- j. canali disponibili per ottenere informazioni aggiornate su circolazione ed eventuali irregolarità del servizio;
- k. in caso di irregolarità o modifiche del servizio, Trenord fornisce ai passeggeri – non appena si rendono disponibili - informazioni in merito alle decisioni di sopprimere servizi, ritardi e cancellazioni e relative cause, diritti spettanti e modalità per esercitarli
- l. in caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso al servizio, Trenord fornisce ai passeggeri – non appena si rendono disponibili - informazioni in merito a variazioni che comportino limitazioni per gli utenti con disabilità o mobilità ridotta, passeggeri con biciclette, minor disponibilità di posti di prima o seconda classe

TRENORD garantisce, inoltre, l'informazione sui servizi offerti anche in lingua inglese.

ART.9 LE INFORMAZIONI DURANTE IL TRASPORTO

Durante il viaggio TRENORD fornisce le seguenti informazioni:

- a. questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri;
- b. prossime fermate;
- c. ritardi e relative motivazioni;
- d. modalità alternative per proseguire il viaggio;
- e. servizi a bordo;
- f. principali interscambi e coincidenze.

ART.10 ADEMPIMENTI IN MATERIA DI PRIVACY

Il trattamento dei dati dei passeggeri è effettuato in osservanza alla normativa in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo n. 679/2016, D.Lgs. 101/2018 e 196/2003 e s.m.i. e) esclusivamente per le finalità legate all'utilizzo dei servizi Trenord.

Titolare del trattamento dei dati è Trenord S.r.l., con sede legale in Piazzale Cadorna n. 14, 20123 Milano.

Responsabile per la protezione dei dati personali è il Data Protection Officer di Trenord, è contattabile - con comunicazione da inviarsi a mezzo posta presso la sede legale di Trenord sopra indicata oppure a mezzo mail al seguente indirizzo di posta elettronica: privacy@trenord.it – per l'esercizio dei diritti nonché per effettuare ogni richiesta di informazione in merito all'individuazione dei Responsabili del trattamento, agenti per conto del Titolare.

Tempi di conservazione dei dati: i dati rimarranno inseriti nella banca dati di Trenord per 99 anni.

Diritti dei passeggeri: il passeggero potrà esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016, ove applicabili con particolare riferimento all'art.13 comma 2 lettera B) che prevede il diritto di accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, l'opposizione e la portabilità dei dati. Il passeggero ha diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente.

CAPITOLO 3. TITOLI DI VIAGGIO

ART.11 NORME GENERALI

Per essere ammesso al trasporto il passeggero deve munirsi preventivamente di un titolo di viaggio valido per il percorso, il servizio e, ove applicabile, la classe che intende utilizzare. Il passeggero deve acquistare il titolo di viaggio tramite i canali di vendita elencati al successivo art. 18, fatte salve le norme per l'acquisto a bordo treno di cui al capitolo 5.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto. Il titolo di viaggio non dà diritto al posto a sedere.

È fatto divieto al passeggero di salire a bordo treno senza un valido titolo di viaggio dove siano presenti varchi d'accesso alle stazioni, funzionanti e presenziati da idoneo personale. In caso di varchi disabilitati o non presenziati valgono le norme generali sopra esposte.

ART.12 L'AMBITO DI UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO DI TRENORD

I biglietti e gli abbonamenti emessi da Trenord e/o da altri, in nome e per conto di Trenord, ad esclusione dei titoli di viaggio con origine o destinazione oltre i confini regionali, hanno validità all'interno del sistema tariffario regionale e sono utilizzabili sui servizi di seguito riportati:

1. sui servizi di TRENORD, entro i confini tariffari descritti nell'Allegato 3 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto;
2. sui servizi regionali eserciti da Trenitalia, Trenitalia TPER e TILO entro i confini tariffari descritti nell'Allegato 3.

Sui treni eserciti da Trenitalia di tipologia Frecciabianca, ICN, IC e EC, i titoli di viaggio Trenord sono validi per itinerari all'interno dei confini tariffari, comprese le estensioni regionali, solo se accompagnati da Carta Plus Lombardia come descritto all'articolo 42.

Per i titoli di viaggio validi sui treni di cui al punto 1 e 2 e che effettuano servizio sul territorio lombardo (comprese le estensioni tariffarie regionali), si applicano le sanzioni previste nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto. A bordo dei treni regionali di cui al punto 2 per tutto quanto attiene ai servizi accessori valgono le Condizioni Generali di Trasporto del vettore che effettua il servizio.

È in vigore il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM Milano-Monza che interessa la città metropolitana di Milano, la provincia di Monza e Brianza ed alcuni comuni delle province di Lodi e di Pavia. Salvo dove diversamente indicato anche ai titoli di viaggio STIBM Milano, Monza - Brianza si applicano le presenti condizioni di trasporto.

Per informazioni su titoli di viaggio, tariffe e modalità di utilizzo dei titoli STIBM Milano, Monza - Brianza si veda:

- <https://www.trenord.it/biglietti/titoli-di-viaggio/biglietti-integrati-stibm/>
- <https://nuovosistematariffario.atm.it/>

ART.13 NORME DI UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Il passeggero è tenuto a custodire il titolo di viaggio con cura, adottando tutte le più opportune cautele per evitarne lo smarrimento ed il furto, ed a conservarlo per la durata del percorso sino all'uscita dalla stazione di termine viaggio e/o fino al passaggio dai varchi di uscita, ove presenti.

Il passeggero deve esibire, su richiesta del personale addetto al controllo, in prossimità della salita, a bordo del treno e fino all'uscita dalla stazione ferroviaria, il titolo di viaggio e gli eventuali documenti prescritti o che giustificano l'eventuale riduzione di prezzo fruita. Nel caso di titolo di viaggio rilasciato in modalità Ticketless, il passeggero deve fornire il codice di prenotazione (PNR) ricevuto al momento dell'acquisto, ovvero esibire il QR code.

Per i titoli di viaggio nominativi e per quelli per i quali la riduzione di prezzo applicata o la fruizione di altre forme di agevolazione impongano l'identificazione dell'avente titolo, è prescritta, su richiesta del personale addetto al controllo, l'esibizione da parte del passeggero della tessera di riconoscimento "Io viaggio", come descritto nell'Allegato 11 "Biglietti, Abbonamenti, Tessere e Tariffe" o, dove necessario, di un documento personale d'identificazione valido (anche per i minori di età). Per gli abbonamenti dematerializzati,

l'identificazione del titolare dell'abbonamento è garantita dalle informazioni desumibili dall'account registrato sulla APP Trenord.

Nelle more dell'emissione della tessera di riconoscimento di cui sopra, è possibile l'acquisto dell'abbonamento e l'accesso al servizio a fronte dell'esibizione della ricevuta di richiesta tessera rilasciata contestualmente all'atto di presentazione della richiesta stessa. In caso contrario i trasgressori saranno regolarizzati secondo quanto previsto dalla successiva sezione dedicata alle sanzioni.

Alla scadenza della tessera, laddove vi sia caricato un abbonamento che abbia validità che eccede quella della tessera, il titolare deve richiedere l'emissione di una nuova tessera, entro i 60 giorni precedenti la scadenza della tessera; è possibile chiedere il trasferimento del residuo dell'abbonamento sulla nuova tessera, previa presentazione della richiesta presso i My-Link Point e le biglietterie abilitate. In caso sia necessario provvedere alla sostituzione della Tessera "Io Viaggio" emessa da Trenord in corso di validità per intervenuti adeguamenti del sistema di bigliettazione elettronica, l'emissione della nuova tessera sarà gratuita.

Nel periodo transitorio, che terminerà il 31.12.2023, il passeggero che viaggia con titoli di viaggio caricati su tessera elettronica utilizzando mezzi di aziende non dotate di sistemi compatibili per il controllo, è tenuto a custodire ed esibire su richiesta del personale, oltre al documento di riconoscimento valido, anche lo scontrino/ricevuta di ricarica o l'email di conferma di acquisto (in formato cartaceo o tramite tablet/smartphone).

Altresì nel periodo transitorio, per viaggiare con titoli di viaggio caricati su supporto COP su mezzi di aziende diverse da Trenord e ATM (a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, Trenitalia e altri operatori di servizi su gomma) non dotate di sistemi compatibili per la convalida e il controllo del COP, i passeggeri devono conservare e convalidare manualmente la ricevuta di ricarica prima della salita a bordo treno (scrivendo a penna con inchiostro indelebile stazione di partenza e ora di inizio viaggio) ed esibirla ai controllori di queste aziende, unitamente al COP, in fase di verifica dei titoli di viaggio.

ART.14 INCEDIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO E DIVIETI GENERALI

La cessione dei titoli di viaggio non nominativi è vietata dopo la convalida, a bordo del treno e nelle fasi di salita e discesa dal treno, fino all'uscita della stazione. La cessione dei titoli di viaggio nominativi è sempre vietata. Per quanto riguarda gli abbonamenti dematerializzati, uno stesso abbonamento non può essere presente contemporaneamente su più di uno tablet/smartphone.

Il commercio dei titoli di viaggio non autorizzato da TRENORD è vietato e sarà perseguito a termini di legge. Il titolo di viaggio e i documenti personali di trasporto ceduti abusivamente o indebitamente acquistati od ottenuti decadono di validità, ai sensi dell'art. 24 del DPR 753/1980.

ART.15 CONTROLLO DELLA REGOLARITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO

TRENORD effettua il controllo dei titoli di viaggio a bordo dei treni e nell'ambito delle stazioni, sia in ingresso che in uscita.

Il controllo dei titoli di viaggio può avvenire a vista (titoli cartacei o magnetici) o tramite appositi dispositivi di verifica (biglietto ricaricabile chip-on-paper, tessere elettroniche, titoli acquistati online con PNR identificativo o QR code).

Nel caso in cui il titolo di viaggio non risulti valido, il passeggero verrà assoggettato alla normativa in vigore secondo quanto indicato nella sezione "Sanzioni" delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

ART.16 ITINERARI, CALCOLO DEI PREZZI E APPLICAZIONE DELLE TARIFFE

I titoli di viaggio sono rilasciati, di norma, per la via chilometrica più breve congiungente la stazione di partenza con quella di destinazione richiesta dal passeggero, a condizione che sia prevista tra le soluzioni di viaggio offerte da TRENORD. Laddove possibile, il passeggero può richiedere il rilascio del titolo di viaggio per la

via chilometrica più lunga, pagando la tariffa maggiore rispetto all'itinerario prescelto e viaggiare indifferentemente sulla via più breve o su quella più lunga.

Nel caso di interruzioni di linea, TRENORD può autorizzare l'uso di un percorso alternativo alla stessa tariffa del viaggio originario, senza possibilità di effettuare fermate intermedie sul percorso deviato.

TRENORD applica le tariffe della delibera regionale e determina i prezzi, in funzione della distanza e del tipo di servizio offerto. Le distanze tra le stazioni dell'itinerario del viaggio sono quelle riportate nella Tavola Unificata delle polimetriche delle distanze tra le stazioni per il calcolo delle tariffe.

TRENORD stabilisce prezzi minimi per le singole tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale: il minimo applicabile, sia per la 1^a che per la 2^a classe, è corrispondente al prezzo intero del primo scaglione chilometrico salvo diverse indicazioni previste dalla normativa regionale in vigore.

Per singole relazioni e determinati servizi possono essere applicati prezzi differenziati, indipendentemente dalle distanze percorse dal passeggero. In particolare, l'Allegato 4 riporta le norme tariffarie relative agli itinerari che ricadono sul territorio comunale di Milano.

ART.17 CONTENUTO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Sul titolo di viaggio sono, di norma, indicati:

- ✓ la ragione sociale e la partita IVA della Società che eroga il servizio di trasporto;
- ✓ la stazione di partenza e quella di arrivo per i titoli di viaggio origine/destinazione, le aree di validità per le altre tipologie;
- ✓ l'itinerario, quando questo non segua la via più breve;
- ✓ la classe (ove non indicata, il biglietto si intende rilasciato per la 2^a classe, tranne per i biglietti integrati IVOL 1-2-3-7 giorni, validi in 1^a e 2^a classe);
- ✓ il giorno di emissione, ed il giorno di validità, ad esclusione delle tipologie di biglietti che prendono validità dalla data di convalida;
- ✓ l'inizio e la durata della validità, quando richieste da norme specifiche;
- ✓ il prezzo, o il chilometraggio corrispondente ad esso;
- ✓ gli elementi atti ad individuare il titolo di legittimazione ad eventuali condizioni di favore;
- ✓ gli elementi atti ad identificare il legittimo possessore, nel caso di titoli nominativi;
- ✓ il Codice Biglietto [PNR identificativo o QR code] per i titoli acquistati online.

L'Azienda ha facoltà di modificare le caratteristiche dei titoli di viaggio nonché di istituirne di nuovi, anche privi di alcune delle indicazioni precedentemente indicate.

ART.18 CANALI DI VENDITA

La rete di vendita di Trenord si articola in diversi canali che vengono di seguito elencati:

Canali di vendita diretti:

- ✓ biglietterie di stazione (elencate nell'Allegato 6);
- ✓ emettitrici automatiche, in modalità self-service;
- ✓ sito Internet e App di TRENORD;

Canali di vendita indiretti:

- ✓ rivendite di biglietti convenzionate;
- ✓ agenzie di viaggio;
- ✓ piattaforme digitali di vendita;
- ✓ sportelli bancomat abilitati (per i soli abbonamenti).

Presso i suddetti canali il passeggero può acquistare titoli di viaggio per gli spostamenti da effettuarsi in ambito regionale o sovraregionale fra due o più regioni con un diverso livello di dettaglio consultabile sul sito internet oppure all'allegato 11 "Biglietti, Abbonamenti Tessere e Tariffe" sulle apposite tabelle di riepilogo.

I canali di vendita, anche in relazione ai sistemi di emissione di cui sono dotati, possono subire limitazioni circa la tipologia/supporto dei titoli disponibili alla commercializzazione.

Il passeggero può acquistare alcuni titoli di viaggio anche a bordo treno con le regole e le limitazioni riportate nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto (Capitolo 5).

In caso di biglietteria chiusa ed emettitrici automatiche non disponibili o non funzionanti, una stazione è considerata comunque abilitata alla vendita di titoli di viaggio, se la rivendita di biglietti convenzionata, esterna alla stazione, è aperta e posizionata entro una distanza pari a 200 metri dalla stazione medesima.

ART.19 MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'acquisto del titolo di viaggio e degli eventuali servizi accessori si perfeziona solo con il pagamento integrale, da parte del passeggero, dei relativi corrispettivi.

Il corrispettivo del trasporto deve essere pagato in anticipo rispetto alla fruizione del servizio da parte del passeggero.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero deve assicurarsi, sotto pena di decadenza di qualunque eventuale diritto, salvo quello al rimborso esercitabile ai sensi della Sezione 6, che esso corrisponda alla tariffa, alla tipologia, alla classe, al percorso e all'itinerario richiesti, al nominativo, al numero delle persone indicate. Deve, inoltre, verificare che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio e che nell'eventuale cambio della moneta non vi siano stati errori. Il passeggero può provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti a TRENORD attraverso le seguenti modalità:

- a. Carte di debito, Carte di credito e Carte prepagate circuiti Pagobancomat, Visa, Mastercard, Maestro e American Express
- b. Sportelli Bancomat: Intesa Sanpaolo, UBI Banca, Unicredit, Banco BPM
- c. Home Banking Intesa San Paolo
- d. Paypal;
- e. Satispay
- f. Scalapay
- g. Gift Card e/o voucher Trenord
- h. Contanti, con i limiti quantitativi previsti dalle norme vigenti

Non tutti i canali di vendita TRENORD consentono l'utilizzo indistinto delle predette modalità di pagamento. L'utilizzo di carte prepagate, circuiti Pagobancomat o contanti non consente la combinazione con altre modalità di pagamento (ad esempio Voucher prepagati).

Non è possibile utilizzare per il medesimo acquisto:

- ✓ due diverse Carte di credito o due diverse Carte prepagate;
- ✓ Carta di credito + Carta prepagata.

Per la modalità di acquisto dei titoli di viaggio on line sono previste le seguenti modalità di pagamento:

- ✓ Carta di credito (circuiti Visa, Mastercard, Maestro e American Express)
- ✓ Paypal
- ✓ Satispay
- ✓ Scalapay
- ✓ Gift Card e/o voucher Trenord

Presso le rivendite di biglietti convenzionate le modalità di pagamento saranno quelle consentite da ciascuna di esse.

ART.20 IL RILASCIO DELLA FATTURA E LA DETRAZIONE SULL'ACQUISTO DI ABBONAMENTI

A seguito dell'entrata in vigore, dal 1° Gennaio 2019, dell'obbligo di Fatturazione Elettronica, le fatture per titoli di viaggio Trenord, vengono emesse in formato elettronico e inviate tramite il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SDI).

Per ottenere una fattura elettronica tramite il sistema di interscambio i clienti devono comunicare un indirizzo telematico: indirizzo mail PEC oppure un Codice destinatario.

Nel caso di acquisto di titoli di viaggio Trenord, i tempi per ottenere la fattura e le modalità per visualizzarla sono differenti a seconda del canale di acquisto utilizzato.

Se il titolo è acquistato in biglietteria, al Mylink point e sul sito online di Trenord 'e-Store' l'emissione della fattura avviene su esplicita richiesta del viaggiatore contestualmente all'acquisto; in caso di utilizzo di altri canali di vendita, l'emissione della fattura dovrà essere richiesta all'indirizzo fatture@trenord.it entro 24 ore dall'acquisto del titolo di viaggio.

Nel solo caso in cui il cliente, in qualità di consumatore finale, non comunichi alcun indirizzo telematico, l'originale della fattura potrà essere consultato o scaricato dalla propria area riservata del sito internet dell'Agenzia delle Entrate.

Sul sito internet di Trenord nella sezione Assistenza vengono specificate modalità operative e tempi di rilascio della fattura per ogni tipologia di canale di vendita.

Per usufruire delle detrazioni relative all'acquisto dell'abbonamento, i passeggeri sono tenuti a conservare i titoli di viaggio nominativi e la documentazione relativa all'acquisto. In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, la documentazione relativa all'acquisto consiste negli scontrini/ricevute di ricarica o email di conferma acquisto.

Per i clienti con tessera nominativa, previa richiesta all'indirizzo mail: certificazionevendite@trenord.it, Trenord può predisporre documentazione certificativa contenente le indicazioni essenziali a qualificare il titolo di viaggio, nonché ogni altra informazione utile ad individuare il servizio reso.

Maggiori informazioni sulle detrazioni per l'acquisto di abbonamenti sono consultabili sul sito internet di Trenord, nella sezione Assistenza.

CAPITOLO 4. LE MODIFICHE AI TITOLI DI VIAGGIO

ART.21 LA SOSTITUZIONE DEL BIGLIETTO O DELL'ABBONAMENTO

Di norma il passeggero in possesso di biglietto o abbonamento non ancora utilizzato, se non diversamente stabilito dalle singole tariffe o da disposizioni particolari, può richiedere variazioni quali, a titolo esemplificativo, la data, la tariffa, il numero delle persone, l'itinerario, l'origine o la destinazione del viaggio. Per i biglietti multi-corse la quota da considerare sarà pari alla differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari di corsa semplice corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati.

Per gli abbonamenti annuali è previsto il solo rimborso come da artt. 100, 101 e 102.

Nel caso in cui l'importo del titolo di viaggio emesso in sostituzione sia uguale o superiore a quello del titolo da cambiare, TRENORD non applicherà trattenuta.

Nel caso in cui l'importo del titolo di viaggio emesso in sostituzione sia inferiore a quello del titolo da cambiare, TRENORD applicherà il 10% di trattenuta sulla quota residua non impegnata nell'acquisto di nuovi titoli.

Per i titoli di viaggio a data fissa acquistati da canali Trenord è possibile richiedere il cambio della data di viaggio per un numero massimo di tre volte ed entro le ore 23.59 del giorno precedente a quello prescelto per l'effettuazione del viaggio.

ART.22 IL CAMBIO CLASSE

Il cambio classe dalla 2ª alla 1ª classe, per biglietti ordinari e per qualunque tratta, può essere preventivamente effettuato presso qualsiasi biglietteria o punto vendita e/o emittitrice automatica abilitati, pagando esclusivamente la differenza di prezzo fra le due classi, a tariffa competente, per il tratto richiesto o acquistando l'apposito supplemento, avente le stesse caratteristiche di utilizzo del biglietto a cui si accompagna.

Nel caso di abbonamento, è consentito inoltre il cambio di classe per singoli viaggi dietro pagamento della differenza di prezzo fra le due classi calcolata in base ai prezzi della corrispondente tariffa del biglietto ordinario o acquistando l'apposito supplemento, avente le stesse caratteristiche di utilizzo dell'abbonamento a cui si accompagna.

ART.23 LA CONGIUNZIONE E IL PROLUNGAMENTO DI PERCORSO

Il passeggero in possesso di titolo di viaggio valido può acquistare, presso qualsiasi biglietteria, emittitrice automatica e/o rivendita di biglietti convenzionata, un nuovo biglietto di congiunzione con origine da una qualsiasi stazione alla stazione di partenza o di prolungamento di percorso dalla stazione di destinazione ad altra qualsiasi stazione. Tali modifiche saranno emesse a tariffa competente per il percorso eccedente, anche se il treno non effettua fermate nelle stazioni di congiunzione.

Se si è in possesso di biglietti a tariffa aeroportuale Malpensa o biglietti a tariffa aeroportuale transfrontaliera con arrivo o destinazione Malpensa (di cui agli art. 118-121 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto), non è mai consentito l'acquisto né l'utilizzo di un biglietto di congiunzione e prolungamento. Le disposizioni del presente articolo non si applicano in ambito STIBM Milano-Monza.

ART.24 LA MODIFICA DI ITINERARIO

Il passeggero che intenda modificare l'itinerario del suo titolo di viaggio potrà farne richiesta in biglietteria con le modalità previste dal precedente art. 21.

ART.25 LA RINUNCIA AD UNA PARTE DEL VIAGGIO

Il passeggero, dopo aver convalidato il biglietto, può rinunciare a fruire dell'intera tratta acquistata o decidere volontariamente di cominciare/terminare il viaggio in una stazione antecedente quella della destinazione indicata sul titolo stesso senza diritto ad alcun rimborso.

CAPITOLO 5. ACQUISTO E CONVALIDA A BORDO TRENO

ART.26 L'ACQUISTO A BORDO TRENO

È ammesso l'acquisto di biglietti a bordo dei treni, per i passeggeri che ne sono sprovvisti, solamente a condizione di recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione.

Il titolo di viaggio verrà emesso senza alcuna maggiorazione nei casi il passeggero salga a bordo treno da stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 200 metri dalla stazione, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Il titolo di viaggio emesso a bordo treno verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di classe e fascia minima, nei casi in cui il passeggero salga a bordo treno da stazione:

- c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;
- d. dotata di emettitrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

In presenza di biglietteria chiusa o emettitrice automatica non disponibile o non funzionante, una stazione viene considerata comunque abilitata alla vendita di titoli di viaggio, se la rivendita di biglietti convenzionata esterna alla stazione è aperta e posizionata entro una distanza pari a 200 metri dalla stessa. L'elenco delle rivendite convenzionate è affisso nelle bacheche di stazione unitamente all'estratto delle presenti Condizioni Generali di Trasporto che evidenzia nel particolare le modalità di acquisto dei biglietti a bordo treno.

In tutti i casi in cui il passeggero non si sia recato prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5).

Non è ammesso l'acquisto di biglietti a bordo treno nel caso in cui le stazioni siano dotate di varchi di accesso, funzionanti e presenziati da idoneo personale, elencati all'Allegato 4. Nel caso di varchi di accesso non funzionanti o non presenziati la stazione è da considerarsi priva degli stessi. Nei casi possibili, sopra descritti, a bordo treno possono essere acquistati esclusivamente i seguenti titoli di viaggio validi per il trasporto ferroviario sul territorio regionale:

- ✓ biglietto ordinario;
- ✓ biglietto ordinario scontato del 50% (tariffa ragazzi);

- ✓ biglietto ordinario scontato del 20% (tariffa riservata alle donne di età superiore ai 60 anni e agli uomini di età superiore ai 65 anni);
- ✓ biglietto servizio aeroportuale Malpensa Express di corsa semplice e di andata e ritorno (di cui agli art. 118-121 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto);
- ✓ biglietto per trasporto animali;
- ✓ biglietto per trasporto biciclette.

Queste due ultime tipologie possono essere acquistate a bordo treno solo se il passeggero è in possesso di un titolo di viaggio per sé o se lo acquista contestualmente.

Possono essere acquistati, inoltre, a bordo i titoli di viaggio transfrontalieri a Tariffa Transfrontaliera Regionale Svizzera (Ticino T651.17.1) – Italia (Regione Lombardia) le cui caratteristiche e norme di utilizzo sono descritte sul sito internet www.Trenord.it.

Non è mai consentito l'acquisto a bordo treno di:

- ✓ titoli di viaggio integrati con altri vettori di trasporto
- ✓ biglietti multi-corse e abbonamenti;
- ✓ biglietti a tariffa comitiva.

Nel caso in cui il personale addetto al controllo non sia in grado di erogare il resto sull'importo corrisposto, il personale Trenord rilascerà al passeggero apposita documentazione attestante l'importo dovuto; tale importo potrà essere riscosso dal passeggero, previa presentazione della documentazione presso una biglietteria Trenord.

ART.27 IL CAMBIO CLASSE A BORDO TRENO

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto o di un supplemento di cambio classe qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da una stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 200 metri dalla stazione, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il titolo di viaggio di cambio classe verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso inoltre l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di cambio classe, qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;
- d. dotata di emettitrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il titolo di viaggio di cambio classe verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di fascia e classe minima in vigore. In tutti i suddetti casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, diversamente, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5). L'emissione del titolo di viaggio per cambio classe a bordo treno è consentita solo per tratti di linea aventi origine da stazioni nelle quali il treno effettua fermata per servizio passeggeri.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano in ambito STIBM Milano-Monza.

ART.28 LA CONGIUNZIONE E IL PROLUNGAMENTO DI PERCORSO A BORDO TRENO

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

- a. priva di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, con rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 200 metri dalla stazione, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso inoltre l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso, qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;

d. dotata di emettitrici automatiche funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il biglietto di congiunzione o prolungamento di percorso verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di fascia e classe minima in vigore.

In tutti i suddetti casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione, diversamente, il passeggero trovato fuori itinerario verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5). La richiesta di un biglietto di congiunzione è consentita da una qualsiasi stazione alla stazione di partenza indicata sul titolo di viaggio e la richiesta di prolungamento è consentita dalla stazione di destinazione ad altra qualsiasi stazione, relativamente ai percorsi ferroviari nell'ambito del sistema tariffario regionale, tramite l'emissione di un nuovo biglietto a tariffa competente per il percorso eccedente.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano in ambito STIBM Milano-Monza.

ART.29 LA MODIFICA DI ITINERARIO A BORDO TRENO

È ammesso l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di modifica di itinerario qualora il passeggero, (già in possesso di biglietto o abbonamento validi) salga a bordo da stazione:

a. priva di qualsiasi canale di vendita

b. con biglietteria chiusa, rivendite di biglietti convenzionate chiuse o aperte ma ad una distanza superiore ai 200 metri dalla stazione, ed emettitrici automatiche in modalità self-service non funzionanti

Nei casi di cui ai precedenti punti a) e b) il biglietto di modifica di itinerario verrà emesso senza alcuna maggiorazione.

È ammesso inoltre l'acquisto a bordo dei treni di un biglietto di modifica di itinerario, qualora il passeggero, già in possesso di un biglietto oppure di un abbonamento validi, salga a bordo da stazione:

c. dotata di biglietteria o rivendite di biglietti convenzionate aperte ad una distanza entro i 200 metri dalla stazione;

d. dotata di emettitrici automatiche in modalità self-service funzionanti.

Nei casi di cui ai precedenti punti c) e d) il biglietto di modifica di itinerario verrà maggiorato di un'esazione suppletiva pari a 3 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di fascia e classe minima in vigore.

In tutti i suddetti i casi il passeggero è obbligato a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la regolarizzazione in quanto, diversamente, il passeggero trovato a percorrere la via più lunga qualora in possesso di un titolo di viaggio per l'itinerario più breve, verrà sanzionato secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5).

Nel caso in cui l'itinerario richiesto sia pari o inferiore a quello riportato sul titolo in possesso del passeggero il personale addetto al controllo non emetterà alcuna modifica, nel caso in cui l'itinerario richiesto dal passeggero sia di chilometraggio superiore, e generi un aumento di prezzo, rispetto al percorso in suo possesso, procederà all'emissione del biglietto di modifica di itinerario, calcolato come differenza di chilometri tra la via più breve riportata sul titolo da modificare e la via più lunga richiesta.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano in ambito STIBM Milano-Monza.

ART.30 LA CONVALIDA A BORDO TRENO

È ammessa la convalida a bordo treno nei seguenti casi qualora il passeggero sia salito da stazione con macchine convalidatrici non funzionanti, non presenti nella stazione di inizio del viaggio o non in grado di riconoscere il biglietto.

Per la richiesta di convalida, il passeggero è tenuto a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo, che provvederà all'annullamento del biglietto.

Non è mai ammessa la convalida a bordo treno se il passeggero è in possesso di titolo di viaggio a convalida manuale o di un titolo di viaggio acquistato online (sito Trenord o App) che preveda la convalida prima della salita a bordo del treno. Diversamente, il passeggero verrà regolarizzato secondo quanto previsto nella Sezione 5 dedicata alle Sanzioni.

SEZIONE 2. TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO

CAPITOLO 6. TITOLI DI VIAGGIO TRENORD

ART.31 LE TARIFFE VALIDE NELL'AMBITO DEL SISTEMA TARIFFARIO REGIONALE

TRENORD adotta le tariffe emanate da Regione Lombardia a seguito di apposita Delibera, in funzione della distanza tra le stazioni di origine e destinazione dell'itinerario di viaggio richiesto, riportate nella Tavola Unificata delle polimetriche, pubblicata in seguito ad apposito Decreto regionale. Le specifiche relative alle varie tipologie di titoli di viaggio sono riportate in allegato alle presenti Condizioni Generali di Trasporto (Allegato 11 Biglietti, Abbonamenti, Tessere e Tariffe). All'Allegato 4 delle presenti Condizioni si dettagliano le norme di utilizzo dei titoli di viaggio nell'ambito del territorio comunale di Milano.

ART. 32 AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER BAMBINI, RAGAZZI E PERSONE OVER 60 E 65 ANNI

Fatte salve le migliori condizioni previste da "Io viaggio in famiglia", i ragazzi con età dai 4 ai 14 anni non compiuti viaggiano a tariffa ferroviaria regionale scontata del 50%. I bambini di età inferiore ai 4 anni viaggiano gratuitamente.

Le donne di età superiore ai 60 anni e gli uomini di età superiore ai 65 anni possono acquistare biglietti a tariffa ferroviaria regionale scontata del 20% nel rispetto della tariffa minima esistente.

I biglietti sono acquistabili:

- ✓ presso le biglietterie di stazione e presso le rivendite di biglietti convenzionate;
- ✓ presso le emettitrici automatiche in modalità self-service;
- ✓ online sul sito www.trenord.it
- ✓ sull'App di Trenord
- ✓ tramite piattaforme digitali di vendita
- ✓ a bordo treno, secondo le norme previste per i titoli di corsa semplice e riportate nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto al precedente art. 26.

Gli aventi diritto alle riduzioni o agevolazioni per bambini, ragazzi e anziani devono essere muniti di un valido documento di riconoscimento comprovante l'età, in assenza del quale saranno regolarizzati secondo quanto previsto dalla Sezione dedicata alle Sanzioni (Sezione 5). A bordo di ogni convoglio sono disponibili posti con priorità di accesso per persone a ridotta mobilità.

Per le agevolazioni valide in ambito STIBM Milano-Monza, vedasi quanto indicato all'art. 12.

ART.33 TITOLI DI VIAGGIO ORDINARI

I titoli di viaggio ordinari sono i seguenti:

- ✓ biglietto ordinario (valido per un singolo viaggio);
- ✓ biglietto multi-corse (titolo di viaggio che consente di effettuare un numero determinato di corse, non utilizzabile da più persone contemporaneamente);
- ✓ abbonamento (valido per un numero illimitato di viaggi da effettuarsi in un arco temporale predefinito che può essere settimanale, mensile, o annuale).

ART.34 TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

TRENORD adotta i titoli integrati deliberati da Regione Lombardia, previsti dalle norme vigenti.

Nelle more dell'attuazione di quanto disciplinato dal Regolamento, emette ed accetta a bordo dei treni i seguenti Titoli Integrati:

- ✓ Io viaggio ovunque in Lombardia IVOL (1-2-3-7 giorni, abbonamento mensile, trimestrale e annuale)
- ✓ Io viaggio ovunque in Provincia IVOP (abbonamento mensile)
- ✓ Io viaggio Treno Città (abbonamento mensile)

Nell'ambito tariffario definito dall'intesa tra Agenzia del Trasporto Pubblico Locale della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e Regione Lombardia, di cui alla deliberazione della Giunta regionale n. XI/2088 del 31/07/2019, Trenord applica il sistema tariffario integrato STIBM Milano, Monza - Brianza.

TRENORD, inoltre, effettua accordi con altre aziende di Trasporto Pubblico Locale per offrire titoli di viaggio integrati, al fine di agevolare e incentivare la fruizione delle diverse modalità di trasporto pubblico.

Gli abbonamenti integrati prevedono sempre l'abbinamento alla tessera di riconoscimento "Io Viaggio" di cui all'art. 13, qualunque sia il formato in cui vengono emessi. Tutte le tipologie di titoli di viaggio sopra menzionate e le loro caratteristiche commerciali vengono definite nel dettaglio nell'Allegato 11 "Biglietti abbonamenti, tessere e tariffe" nonché sul sito internet www.Trenord.it

ART.35 FORMATO DEI TITOLI DI VIAGGIO

I suddetti titoli di viaggio sono emessi su supporti e formati diversi, in base ai differenti sistemi di bigliettazione in uso presso il canale di vendita prescelto.

Vengono elencati in seguito i principali formati di titoli di viaggio esistenti:

- ✓ biglietti cartacei;
- ✓ biglietti magnetici;
- ✓ biglietti caricati su COP;
- ✓ biglietti emessi da sito o app Trenord;
- ✓ biglietti in modalità elettronica su carta di credito (Pay&Go);
- ✓ biglietti e abbonamenti caricati su tessera elettronica Io Viaggio;
- ✓ biglietti e abbonamenti dematerializzati emessi da sito o app Trenord, oppure da altre piattaforme digitali di vendita.

ART.36 VALIDITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio di seguito riportati, indipendentemente dal formato nel quale vengono commercializzati, hanno le seguenti validità:

- ✓ Ordinario di corsa semplice: a data fissa, valido nella giornata prescelta in fase di acquisto per effettuare un viaggio unidirezionale nel senso di marcia e nella classe indicati. Il titolo di viaggio ha validità temporale di 6 ore. La convalida, ove prevista, può essere effettuata fino al termine del servizio di ogni linea e quindi anche oltre le ore 23.59 del giorno prescelto. In caso il viaggiatore sia in possesso di un Biglietto Digitale Regionale di Trenitalia (BDR) le regole d'uso sono quelle riportate sulle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.
- ✓ Biglietto multi-corse: titolo di viaggio composto da dieci biglietti ordinari di corsa semplice bidirezionali, utilizzabili previa convalida prima della partenza del treno. Il biglietto multi-corse ha validità illimitata. Ogni singolo biglietto che lo compone, una volta convalidato, ha validità di 6 ore.
- ✓ Biglietto giornaliero: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi entro 24 ore (Giornaliero STIBM) o entro il termine del servizio della giornata di convalida, fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale di quella giornata, anche oltre le ore 23:59 (Giornaliero IVOL).
- ✓ Biglietto plurigiornaliero IVOL: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi dal giorno della convalida rispettivamente per 2, 3 o 7 giorni, entro il termine del servizio dell'ultimo giorno, ovvero fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale di quella giornata, anche oltre le ore 23:59.
- ✓ Abbonamento settimanale: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi dal lunedì alla domenica;
- ✓ Abbonamento mensile: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi nel mese solare (dal primo all'ultimo giorno) del mese di validità;
- ✓ Abbonamento trimestrale: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi dal primo giorno del mese solare di inizio validità all'ultimo giorno del terzo mese successivo;
- ✓ Abbonamento annuale: valido per effettuare un numero illimitato di viaggi dal primo giorno del mese solare di inizio validità all'ultimo giorno del dodicesimo mese successivo.

Le caratteristiche di validità degli abbonamenti sono le medesime per i titoli ordinari, integrati IVOL e STIBM.

Per i titoli su supporto cartaceo, magnetico ed elettronico la convalida è da effettuarsi mediante le validatrici presenti in stazione, nella località d'inizio del viaggio, o mediante convalida manuale dove prescritto.

Il biglietto ordinario di corsa semplice su supporto digitale deve essere acquistato prima di accedere al servizio ferroviario ed è valido nella giornata prescelta, a partire dall'ora selezionata in fase di acquisto e riportata sul biglietto, per le 6 ore successive. Il passeggero può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione, permanendo in ogni caso la validità di 6 ore del titolo dall'inizio del viaggio.

I singoli biglietti del biglietto multi-corse acquistato online devono essere attivati prima dell'utilizzo con convalida "tap&go".

Se un passeggero si trova in treno allo scadere della validità del biglietto può proseguire il viaggio già iniziato fino alla stazione di destinazione senza effettuare fermate intermedie e, nei casi in cui la soluzione di viaggio acquistata presupponga uno o più cambi, ultimare il percorso utilizzando i primi treni utili nella stazione di cambio.

Per quanto riguarda la validità di tutti i titoli di viaggio resta inteso che in caso di anomalie della circolazione il viaggiatore è tutelato ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/782.

Il biglietto, una volta convalidato, è incedibile.

I biglietti acquistati da canali digitali possono essere esibiti tramite supporto informatico, idoneo a visualizzare il file in formato PDF contenente i dati di viaggio; o, in alternativa, i biglietti online possono essere esibiti in formato cartaceo.

I biglietti /carnet/abbonamenti di prima classe danno diritto a viaggiare anche in seconda classe.

Ad ogni adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente a detto adeguamento sono utilizzabili fino a sessanta giorni successivi all'entrata in vigore dello stesso. Decorso tale termine non possono essere utilizzati, salvo nei casi di abbonamento con validità residua.

Periodi di utilizzazione diversi possono essere previsti dalle singole tariffe o da ulteriori disposizioni tariffarie. Per la validità dei titoli in ambito STIBM Milano-Monza, vedasi quanto indicato all'art. 12.

ART.37 FERME INTERMEDIE

All'interno del percorso previsto dal titolo di viaggio in possesso del passeggero e nell'ambito della validità dello stesso, è consentita l'effettuazione di un numero illimitato di fermate intermedie. Il passeggero che si trova in treno allo scadere della validità del titolo di viaggio può proseguire il viaggio già iniziato fino alla stazione di destinazione senza effettuare ulteriori fermate intermedie, se non per cambio con il primo treno utile.

ART.38 CONVALIDA DEI TITOLI DI VIAGGIO

I biglietti soggetti a convalida devono essere obbligatoriamente convalidati all'inizio del viaggio, prima della partenza del treno utilizzato (o del primo giorno di utilizzo nel caso di biglietto multi-corse o abbonamenti), mediante le apposite macchine convalidatrici, a seconda del formato del titolo di viaggio in possesso del passeggero.

I titoli di viaggio acquistati on line tramite Store Trenord alla pagina www.store.trenord.it o App Trenord e soggetti ad attivazione in modalità Tap&Go, devono essere convalidati prima della salita a bordo del treno su cui si intende viaggiare.

I passeggeri in possesso di titoli di viaggio a convalida manuale sono sempre obbligati, nel caso in cui non procedano alla convalida meccanica, ad apporre con inchiostro indelebile "stazione di partenza data e ora", negli appositi spazi, prima dell'accesso al servizio. Nel caso di stazioni dotate di varchi funzionanti la convalida manuale dovrà essere apposta prima del superamento dei varchi.

Anche gli abbonamenti caricati su tessera elettronica devono essere convalidati. In tal caso, all'atto dell'acquisto, vengono fornite ai passeggeri tutte le informazioni necessarie per finalizzare il processo di acquisto e convalida.

È ammessa la convalida a bordo treno nei soli casi descritti dal precedente art. 30.

ART.39 LE TARIFFE ED I BIGLIETTI PROMOZIONALI

TRENORD può rilasciare biglietti promozionali, a prezzi e condizioni agevolate, validi esclusivamente sulle tratte regionali di competenza, oppure integrati con altri vettori. TRENORD può altresì accordare facilitazioni di altro genere, ma non è obbligata, anche a parità di condizioni e di circostanze, ad estendere tali facilitazioni a tutti i richiedenti quando vi oppongano esigenze di servizio.

I biglietti promozionali non sono cumulabili con altre iniziative e scontistiche messe in atto da TRENORD.

Non sono ammesse modifiche ai titoli di viaggio promozionali (biglietti e abbonamenti) e per i medesimi non sono ammessi rimborsi.

ART.40 TITOLI DI VIAGGIO A TARIFFA SOVRAREGIONALE

I titoli di viaggio a tariffa sovraregionale sono emessi da Trenord nelle seguenti tipologie:

- ✓ biglietti di corsa semplice;
- ✓ abbonamenti mensili e annuali.

I biglietti di qualsiasi chilometraggio emessi con l'applicazione della tariffa sovraregionale, hanno validità giornaliera (sono utilizzabili entro le 23.59 del giorno indicato) e necessitano di convalida, dalla quale acquisiscono una validità di 4 ore.

Per i suddetti titoli di viaggio si applicano le presenti Condizioni Generali di Trasporto, salvo per le norme non applicabili come esplicitato agli articoli dal 99 al 106 nonché agli articoli 113 e 114. Nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto sono riportati i confini geografici ai fini dell'applicazione della tariffa sovraregionale (Allegato 3).

ART.41 GLI ABBONAMENTI DI LUNGA PERCORRENZA TRENITALIA VALIDI SUI SERVIZI TRENORD. REGOLARIZZAZIONE PER I VIAGGIATORI IN POSSESSO DI BIGLIETTI DI LUNGA PERCORRENZA TRENITALIA A BORDO DI SERVIZI TRENORD

I passeggeri che intendano effettuare viaggi sia sui treni nazionali che sui treni del trasporto regionale, possono acquistare abbonamenti mensili validi sui servizi Frecciabianca, Intercity e Frecciarossa con estensione regionale, che consentono di effettuare nell'ambito della loro validità e sulla relazione riportata sugli stessi, viaggi illimitati anche sui treni regionali Trenord, nell'ambito di validità della tariffa ferroviaria regionale e per collegamenti da qualsiasi stazione della Regione Lombardia per destinazioni rientranti nei confini tariffari delle regioni Emilia Romagna, Liguria, Veneto e Piemonte.

Il prezzo degli abbonamenti con estensione regionale è pari a quello del relativo abbonamento Frecciabianca, Intercity e Frecciarossa incrementato del 5%.

Agli abbonamenti con estensione regionale si applicano le medesime condizioni di utilizzo previste per gli abbonamenti Frecciabianca, Intercity e Frecciarossa a bordo dei treni di lunga percorrenza.

Sono disponibili, inoltre, abbonamenti Alta Velocità mensili integrati validi per viaggi sui treni ad alta velocità, sui treni Trenord e su altri servizi di trasporto pubblico locale. Sul sito di Trenitalia sono pubblicate le diverse tipologie di abbonamenti in vendita nonché le norme di utilizzo (all'allegato 11 "Servizi di altri operatori validi sui servizi Trenord" sono descritte le principali caratteristiche dei titoli AV con estensione regionale e integrati).

A bordo dei treni regionali il passeggero dovrà attenersi alle norme delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

I biglietti di corsa semplice validi per viaggiare sui treni di Lunga Percorrenza di Trenitalia di categoria IC, ES*, ES* City, non sono validi sui servizi Trenord, i viaggiatori dovranno pertanto munirsi di titoli di viaggio a tariffa regionale.

ART.42 LA CARTA PLUS LOMBARDIA: CONDIZIONI DI UTILIZZO

La Carta Plus è una tessera di trasporto che permette l'utilizzo di servizi ferroviari di Lunga Percorrenza (esclusi i servizi Frecciarossa e Frecciargento) Trenitalia nonché di servizi regionali di prima classe e del servizio Aeroportuale Malpensa, se utilizzata in abbinamento ad un abbonamento valido.

La Carta Plus Lombardia può avere validità mensile oppure annuale ed è rilasciata solo ai passeggeri residenti in Lombardia. La Carta suddetta deve essere sempre abbinata ai seguenti abbonamenti mensili od annuali validi per itinerari all'interno dei confini tariffari, comprese le estensioni regionali:

- ✓ La “Carta Plus Lombardia Mensile” è utilizzabile in abbinamento ai titoli di viaggio integrati TrenoCittà ed “Io Viaggio Ovunque in Lombardia” mensile (IVOL mese);
- ✓ La “Carta Plus Lombardia Annuale” è utilizzabile in abbinamento agli abbonamenti “Io Viaggio Ovunque Lombardia Anno” (nonché Io Viaggio Ovunque in Lombardia Trimestre”) e “Io viaggio ovunque in Lombardia-agevolata” (IVOL agevolata).

Ambedue le suddette Carte (a validità mensile e a validità annuale) consentono di viaggiare in 2° classe sui treni a Lunga Percorrenza di Trenitalia esclusi i servizi Frecciarossa senza la garanzia del posto, nonché in 1° classe dei treni regionali e sul collegamento aeroportuale Malpensa.

La “Carta Plus Lombardia” se utilizzata in appoggio ad abbonamenti “Io Viaggio Ovunque in Lombardia” e/o ad abbonamenti caricati su tessera IVOL agevolata è rilasciata con validità limitata alla sola relazione dichiarata dal passeggero. Nel caso di abbonamento Treno Città, la relazione dichiarata dal passeggero deve coincidere con quella prevista dalla validità del titolo di viaggio in appoggio.

SEZIONE 3

TIPOLOGIE DI TRASPORTO

CAPITOLO 7. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E RIDOTTA MOBILITÀ

ART.43 DIRITTO AL TRASPORTO

TRENORD applica norme di accesso e fruibilità non discriminatorie vigenti per il trasporto ferroviario regionale a favore delle persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, permanente o temporanea (ad es. persone con problemi di deambulazione, donne in gravidanza...), ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/782 Capo V mantenendo una costante relazione con le associazioni che rappresentano le suddette persone.

Il servizio ferroviario, nei suddetti casi, viene erogato senza costi aggiuntivi.

ART.44 INFORMAZIONI PER IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E RIDOTTA MOBILITÀ

TRENORD garantisce l'informazione su:

- accessibilità dei servizi ferroviari e condizioni di accesso ai treni (Allegato 2)
- servizi offerti a bordo e assistenza all'uso delle dotazioni per il trasporto in sicurezza (postazioni attrezzate);
- possibilità di spostamenti con il treno sulle relazioni di viaggio previste dall'Orario Ufficiale, nei limiti di accessibilità dei treni e delle stazioni;

L'elenco delle corse, delle linee e delle stazioni accessibili e la legenda relativa alle caratteristiche tecniche di accessibilità in autonomia o con assistenza, sono pubblicate nell'Orario Ufficiale e nell'apposita sezione informativa del sito internet dedicata alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. Per le località in cui sono presenti barriere architettoniche e/o non sia previsto il servizio di assistenza vengono rese note le stazioni attrezzate più vicine.

Laddove si verifichi la mancanza di materiale idoneo al trasporto di persone con Mobilità ridotta, per servizi pubblicizzati in orario come servizi idonei, Trenord si impegna a rimborsare i titoli di viaggio nonché a riconoscere ai passeggeri un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto.

In seguito alla richiesta di viaggio della persona con disabilità o a mobilità ridotta, TRENORD, in caso non sia possibile garantire i servizi di trasporto o accompagnamento, invierà comunicazione per iscritto, entro le 24 ore successive alla richiesta, sulle ragioni dell'adozione di tali decisioni

ART.45 ACCESSIBILITÀ

TRENORD garantisce l'accessibilità al servizio ferroviario regionale. Le condizioni necessarie per consentire la fruibilità del servizio sono:

- l'accessibilità al treno richiesto in termini di:
 - a) idoneità delle stazioni di partenza,
 - b) idoneità del treno
 - c) idoneità della stazione di arrivo
- le condizioni di sicurezza per il trasporto delle persone con disabilità, secondo quanto previsto dall'art. 25 del D.p.r. n. 503/1996.

Anche in mancanza di personale di accompagnamento dedicato, Trenord compirà tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.

Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.

ART.46 ASSISTENZA NELLE STAZIONI E A BORDO

TRENORD, ove possibile, fornisce assistenza prima, durante e dopo il viaggio e assicura l'accessibilità ai treni alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. La suddetta assistenza è erogata gratuitamente.

In particolare, l'assistenza prevede tutti gli sforzi ragionevoli effettuati qualora la gravità della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di usufruire del servizio ferroviario in modo autonomo e sicuro.

ART.47 CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Per usufruire del servizio di assistenza è necessario inviare la richiesta a TRENORD con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla partenza del treno al numero verde **800.210.955** [attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45]. Nei giorni feriali la richiesta di assistenza e di informazioni sul servizio può essere effettuata anche via mail al seguente indirizzo: disabili@trenord.it.

In assenza di tale richiesta, TRENORD compie ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza necessaria alle persone con disabilità o a mobilità ridotta per poter viaggiare.

Per consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta la fruibilità del trasporto ferroviario, TRENORD, in determinate condizioni, ovvero quando non vengano soddisfatte le condizioni di accesso previste dal precedente art. 45, può richiedere che lo stesso sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

Nel caso di impossibilità del trasporto, TRENORD fornisce la risposta scritta fornendo le motivazioni con la massima tempestività, ed in ogni caso prima della partenza del treno.

ART.48 RESPONSABILITÀ PER LA SICUREZZA IN VIAGGIO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

L'accesso ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta provvisti di sedia a rotelle è consentito in numero pari alle postazioni attrezzate per il trasporto, salvo eventuali altre limitazioni riguardanti la tratta percorsa.

Se non sono previste postazioni attrezzate, è ammessa la presenza di un solo passeggero con disabilità e a mobilità ridotta provvisto di sedia a rotelle e/o accompagnatore a seguito.

Il trasporto è comunque garantito tra due località attrezzate per l'accesso autonomo o assistito. La presenza di un numero di passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta provvisti di sedia a rotelle, superiore al numero delle postazioni attrezzate per treno, per esempio in caso di gruppi/comitive con accompagnatori, è consentito solo a seguito di esplicita autorizzazione di TRENORD.

ART.49 LE AGEVOLAZIONI PREVISTE

Sui servizi ferroviari Trenord, le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta e i loro accompagnatori - dove previsti-, possono usufruire della Tessera IVOL agevolata, rilasciata da Regione Lombardia ai passeggeri residenti in Lombardia, le cui informazioni di dettaglio sono reperibili sul sito internet www.regione.lombardia.it.

Per l'acquisto di titoli del sistema tariffario regionale e per l'accesso ai propri servizi, compreso il servizio aeroportuale Malpensa Express, TRENORD riconosce validi:

- la Carta Blu di Trenitalia, tessera gratuita nominativa, con validità non superiore ai 5 anni, riservata ai titolari dell'indennità di accompagnamento (Legge n. 18/80 e successive modificazioni ed integrazioni) e ai titolari di indennità di comunicazione (Legge n. 381/1970) residenti in Italia. La Carta consente al titolare l'acquisto di un unico biglietto al prezzo intero previsto per il treno utilizzato, valido per sé e per il proprio accompagnatore.

Il biglietto deve essere esibito al personale addetto al controllo unitamente alla suddetta Carta e ad un documento di riconoscimento personale;

- la Carta Europea della Disabilità (c.d. anche Disability Card): ai titolari di Disability Card che necessitano di accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno ai sensi delle norme vigenti, Trenord riconosce la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare. Ai fini dell'individuazione delle categorie beneficiarie dell'agevolazione, sul lato anteriore della Carta deve essere presente un'apposita indicazione con lettera "A". L'agevolazione accordata con la Disability Card non è cumulabile con altre riduzioni, ad eccezione di quella per i ragazzi. All'atto dell'acquisto del biglietto, il titolare o chi ne fa le veci (genitore/tutore) deve esibire la Disability Card; l'operazione può essere effettuata anche su delega del titolare, previa esibizione della Card e di copia del documento di identificazione dell'intestatario della Carta. A bordo treno, il titolare è tenuto ad esibire al personale di bordo, unitamente al biglietto a prezzo ridotto, la Disability Card ed un documento di identificazione. Viene rilasciato un unico biglietto al prezzo intero previsto per il treno utilizzato, valido per il titolare ed il suo accompagnatore.

I passeggeri disabili e/o a mobilità ridotta possono provvedere all'acquisto, prolungo percorso e modifica di itinerario, nonché alla convalida del titolo di viaggio a bordo, per sé e/o per il proprio accompagnatore, senza sovrapprezzo e senza l'obbligo di presentarsi al personale addetto al controllo.

CAPITOLO 8. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO IN COMITIVA

ART.50 COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI TRASPORTO

TRENORD concede condizioni tariffarie particolari a gruppi di almeno 10 persone che viaggiano insieme, sullo stesso percorso e nella medesima classe, esclusi i treni per i quali nell'Orario Ufficiale è indicata la nota di non ammissibilità.

ART.51 LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PREVISTE

Alle comitive si applica lo sconto del 20% sulle tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale, nel rispetto della tariffa minima esistente.

Le comitive formate da ragazzi con età fino ai 14 anni non compiuti fruiscono della tariffa ragazzi pari al 50% delle tariffe valide nell'ambito del sistema tariffario regionale eccetto che in ambito STIBM Milano-Monza.

Non sono concesse gratuità, eccezione fatta per l'accompagnatore della persona con disabilità o a mobilità ridotta (un accompagnatore per persona) eccetto che in ambito STIBM Milano-Monza. I biglietti per comitive sono validi esclusivamente per viaggiare sui treni individuati in accordo con i richiedenti e seguono le stesse norme di utilizzo dei biglietti di corsa semplice indicate nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Per informazioni sulle agevolazioni valide in ambito STIBM Milano-Monza vedasi quanto riportato all'art. 12.

ART. 52 LA PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

La richiesta di prenotazione del viaggio in comitiva deve avvenire almeno 5 giorni lavorativi (feriali) prima dell'effettuazione del viaggio, tramite:

1. il modulo online disponibile sul sito internet di Trenord, *previa registrazione al sito o login* nell'area riservata del richiedente, da compilare e inviare telematicamente;
2. il "modulo richiesta comitive" disponibile sul sito www.trenord.it, nell'apposita sezione, che va compilato e inviato via posta elettronica all'indirizzo comitive@trenord.it (tale indirizzo può essere altresì utilizzato per la richiesta di informazioni sul servizio).

La prenotazione dà diritto all'emissione di biglietti a tariffa agevolata per comitive, sui treni che ne consentono l'ammissione da Orario Ufficiale, alle gratuità per gli accompagnatori di persone con disabilità, nonché all'ammissione a bordo sui treni richiesti.

A seguito della prenotazione effettuata, il referente della comitiva effettuerà il pagamento dei biglietti tramite bonifico bancario o direttamente presso la biglietteria concordata durante le operazioni di prenotazione.

Il referente della comitiva è responsabile del contegno tenuto dai passeggeri, nonché del loro comportamento generale, ed è tenuto ad assicurarsi, tra l'altro, che non vengano sporti dalle vetture bandiere, stendardi, cartelli e simili.

L'organizzatore della comitiva risponde in solido con i componenti della comitiva delle somme dovute a TRENORD in caso di erronea tassazione, irregolarità, abusi e danni al materiale ferroviario ed agli impianti. Per i viaggi in comitiva, nel caso in cui, una volta confermata la prenotazione di un viaggio, venga proclamato uno sciopero o sia prevista una interruzione/limitazione del servizio, TRENORD contatterà il referente della comitiva per la riprogrammazione del viaggio o per il rimborso del prezzo totale dei titoli. Per quanto sopra non riportato si rimanda alla disciplina prevista dalle leggi in materia.

CAPITOLO 9. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON BICICLETTA E DISPOSITIVI PER LA MICROMOBILITÀ AL SEGUITO

ART.53 COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI TRASPORTO

A bordo dei treni e servizi di TRENORD, secondo quanto indicato nell'Orario Ufficiale è possibile trasportare biciclette, monopattini, hoverboard, monowheel e altri dispositivi per la micromobilità, anche elettrici, evitando di arrecare intralcio agli altri passeggeri.

I dispositivi per micromobilità prima di salire a bordo devono essere spenti e chiusi (se pieghevoli); a bordo devono essere riposti sotto al sedile o nello spazio disponibile fra due sedili affiancati.

Le biciclette devono essere alloggiate all'interno dei vestiboli o negli appositi spazi, laddove disponibili, senza ricorrere all'uso di catene o lucchetti.

Sui treni su cui non siano presenti specifiche vetture per il trasporto di biciclette, è possibile caricare un massimo di 5 biciclette per carrozza (una per passeggero e comunque di lunghezza non superiore a 2 metri).

Nei casi di particolare affollamento (per ridotto numero di posti offerti, ritardi, soppressioni, eventi speciali) è facoltà del personale addetto al controllo limitare l'accesso delle biciclette, anche nell'ipotesi in cui il treno da orario ne preveda il trasporto.

Il passeggero deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico delle biciclette e dispositivi per la micromobilità ed è responsabile della custodia e degli eventuali danni causati alla propria ed altrui biciclette e dispositivi per la micromobilità, al personale e al materiale di TRENORD, nonché a terzi.

In occasione di giornate e manifestazioni particolari TRENORD si riserva di emanare specifiche deroghe al numero di biciclette e alle modalità di trasporto a bordo dei treni tramite apposita comunicazione al pubblico, secondo le modalità previste all'art. 6.

Per il trasporto della bicicletta o di altri dispositivi di micromobilità il passeggero deve essere munito di 'supplemento bicicletta'. L'acquisto del 'supplemento bicicletta' non è previsto nel caso di:

- biciclette al seguito del passeggero, debitamente imballate o racchiuse nell'apposita sacca,

- biciclette pieghevoli che, chiuse o non chiuse, non superino le dimensioni di cm 80 x 120 x 45
- monopattini, hoverboard, monowheel e altri dispositivi per la micromobilità, quando non superano le dimensioni di cm 80 x 120 x 45.

I gruppi di almeno 10 persone che intendano trasportare altrettante biciclette devono fare esplicita richiesta a TRENORD, nel rispetto della procedura prevista all'art. 52 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. Senza l'autorizzazione di TRENORD, il trasporto delle biciclette per i gruppi non è ammesso.

Il trasporto delle biciclette al seguito del passeggero non è ammesso a bordo dei mezzi del servizio automobilistico sostitutivo presente nell'Orario Ufficiale. Nell'ipotesi in cui TRENORD predisponga un servizio sostitutivo, a fronte di una anomalia nella circolazione ferroviaria, il servizio non è garantito.

Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con biciclette al seguito devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.

Nel caso il viaggio prosegua su altre imprese di trasporto il cliente è tenuto a verificare le regole e condizioni di accesso relative al trasporto di biciclette.

ART.54 LE TARIFFE PREVISTE

Per il trasporto delle biciclette deve essere acquistato il biglietto "supplemento bicicletta", salvo promozioni in corso, utilizzabile su tutti i treni che effettuano servizi di trasporto nell'ambito del sistema tariffario regionale e valido per un numero illimitato di corse, fino al termine del servizio, anche oltre le 23.59, della giornata prescelta in fase di acquisto.

Il passeggero può utilizzare anche un "abbonamento bicicletta" annuale, un titolo di viaggio promozionale dedicato, valido per un anno dall'emissione ed utilizzabile per il trasporto della bicicletta sui treni indicati da Orario Ufficiale che effettuano il servizio nell'ambito del sistema tariffario regionale incluse le estensioni regionali. Il suddetto titolo di viaggio è soggetto alle limitazioni previste dall'articolo 104.

In alternativa al biglietto di supplemento, il passeggero, nel caso in cui riscontri un vantaggio potrà utilizzare per il trasporto della bicicletta un biglietto a tariffa ferroviaria regionale di seconda classe avente le medesime caratteristiche del biglietto in proprio possesso.

Nell'ambito urbano ferroviario milanese per quanto attiene al trasporto biciclette valgono le Condizioni di Trasporto del vettore urbano; pertanto, il passeggero con bicicletta al seguito dovrà munirsi del solo titolo di viaggio per sé in quanto la bicicletta è trasportata gratuitamente.

Su tutti i treni della linea Suburbana S5 è previsto il trasporto bici gratuitamente durante tutti i weekend fermo restando le limitazioni previste nei casi descritti all'articolo 53.

Per percorsi sovraregionali il cliente potrà avvalersi dell'apposito supplemento bici, utilizzabile fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto previa convalida.

Per percorsi transfrontalieri Italia – Svizzera è possibile avvalersi dell'apposito biglietto bicicletta a tariffa transfrontaliera ridotta, le cui caratteristiche sono descritte nelle CGT Transfrontaliere Regionali consultabili sul sito www.trenord.it.

CAPITOLO 10. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON ANIMALI

ART.55 COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI TRASPORTO

È ammesso il trasporto gratuito di cani, gatti ed altri piccoli animali domestici in analogia a quanto disciplinato dall'art. 1138 del Codice Civile (massimo uno per persona), in 1^a e 2^a classe, custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm 70x30x50 e tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri che alle vetture. Il trasporto di un cane di qualsiasi taglia al guinzaglio è ammesso, previo pagamento della tariffa di riferimento, se l'animale è provvisto di museruola e se in possesso del certificato di iscrizione all'anagrafe canina.

Il suddetto trasporto è ammesso sulla piattaforma con la sola esclusione delle fasce orarie dalle 7.00 alle 9.30 e dalle 17.30 alle 19.30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì quando il trasporto è vietato. Le fasce orarie non si applicano ai cani al seguito di passeggeri con carta d'imbarco, su treni MXP diretti o provenienti dall'aeroporto.

I cani guida in accompagnamento ai passeggeri non vedenti viaggiano senza le limitazioni di cui al presente articolo.

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai passeggeri e non possono quindi sostare sui sedili. Qualora rechino disturbo agli altri passeggeri l'accompagnatore dell'animale, su indicazione del personale addetto al controllo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

L'accompagnatore dell'animale ha l'obbligo di provvedere alla sorveglianza ed è responsabile di tutti i danni eventualmente prodotti dall'animale stesso.

È vietato il trasporto di animali non domestici in analogia a quanto disciplinato dall'art. 1138 del Codice Civile.

ART.56 LE TARIFFE PREVISTE

Per il trasporto dell'animale deve essere acquistato il biglietto "supplemento animale", salvo promozioni in corso, utilizzabile, nelle fasce orarie previste, su tutti i treni che effettuano servizi di trasporto nell'ambito del sistema tariffario regionale e valido per un numero illimitato di corse fino al termine del servizio, anche oltre le 23.59, della giornata prescelta in fase di acquisto

I cani guida in accompagnamento ai passeggeri non vedenti viaggiano gratuitamente.

CAPITOLO 11. IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON BAGAGLI E CON PASSEGGINI E CARROZZINE

ART.57 IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON BAGAGLI

Il passeggero può portare con sé gratuitamente bagagli di dimensione non superiore a cm. 80x110x40, a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti), che siano posti negli spazi messi a disposizione sul treno, che non rechino disturbo o danno agli altri passeggeri, che non ostacolino le attività di servizio del personale addetto al controllo e che non danneggino le vetture.

Possono inoltre essere considerate bagaglio le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale e/o domestico, per esigenze sanitarie o per attività sportive o di svago.

Non sono ammessi al trasporto materiali o macchinari che possano prevedere nella loro struttura o durante il loro funzionamento sostanze pericolose.

TRENORD non effettua il servizio di spedizione bagagli.

ART.58 IL TRASPORTO PER LE PERSONE CHE VIAGGIANO CON PASSEGGINI E CARROZZINE

Il passeggero può portare con sé gratuitamente passeggini e carrozzine e deve collocarli in posizione tale da non creare intralcio agli altri passeggeri.

Durante il viaggio è obbligatorio bloccare le ruote dei passeggini e delle carrozzine con i freni e provvedere alla loro custodia, per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

Qualora il treno sia particolarmente affollato il passeggero deve chiudere il telaio del passeggino o della carrozzina e tenere in braccio o per mano il bambino. Nelle stazioni con varchi elettronici i passeggeri con carrozzine e passeggini devono utilizzare il varco appositamente predisposto, generalmente ai lati dell'atrio, convalidare il titolo di viaggio e accedervi quando sarà completamente aperto.

SEZIONE 4

OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI TRENORD E DEL PASSEGGERO

CAPITOLO 12. GLI OBBLIGHI DEL PASSEGGERO

ART.59 ACQUISIZIONE DELLE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Il passeggero, prima di acquistare il titolo di viaggio e in ogni caso prima di intraprendere il viaggio, deve informarsi sull'esistenza di possibili variazioni e modifiche della circolazione usufruendo dei canali e strumenti di informazione Trenord previsti e descritti agli art. 6 e segg. delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

In caso di sciopero o di avverse condizioni atmosferiche che riducano o modifichino il servizio, il passeggero viene informato delle suddette circostanze tramite i canali informativi previsti dai precedenti art. 6 e segg. In particolare, in caso di sciopero l'informazione avviene nei modi e nelle forme previste dalla Legge n. 146/90 e s.m.i.

ART.60 COMPORTAMENTO DEI PASSEGGERI E DEL PUBBLICO IN GENERE NELL'AMBITO FERROVIARIO ED IN PROSSIMITÀ DELLO STESSO

Chiunque si serva del servizio ferroviario regionale deve:

- ✓ osservare ed uniformarsi alle avvertenze, inviti e disposizioni di TRENORD e del personale addetto, nonché a quanto previsto dal D.P.R. n. 753/1980, con riferimento alla regolarità amministrativa e funzionale, nonché all'ordine e sicurezza dell'esercizio;
- ✓ presentarsi sulla banchina di partenza del treno con adeguato anticipo rispetto all'orario previsto di partenza;
- ✓ usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità proprie, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose;
- ✓ durante l'attesa dei treni in banchina, tenersi ad una distanza di sicurezza dai binari non inferiore a quanto segnalato dalle apposite linee gialle;
- ✓ astenersi dall'aprire le porte, salire in treno o discenderne in caso di fermate in stazioni non risultanti dall'Orario Ufficiale o di fermate fuori dalla stazione. I passeggeri in casi eccezionali potranno scendere dal treno soltanto se prescritto dal personale in accompagnamento al treno e seguendo comunque le disposizioni date da questi. È altresì vietato salire o scendere dal treno in movimento;
- ✓ evitare di servirsi dei servizi igienici durante la sosta dei treni nelle stazioni, e di sostare nei passaggi di intercomunicazione dei treni;
- ✓ utilizzare i telefoni cellulari a bordo dei treni, solo se la suoneria del cellulare e il tono di voce non recano disturbo agli altri passeggeri;
- ✓ provvedere al pagamento di eventuali somme riferite all'elevazione di sanzioni o relative alla regolarizzazione a bordo, se ammessa, richieste dal personale addetto al controllo;
- ✓ risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e dai decreti in vigore, tutti i danni che cagioni a TRENORD ed al suo personale e, se i danni sono arrecati a cose per la cui sostituzione o riparazione TRENORD abbia stabilito una tariffa, pagare l'indennità in base ai prezzi della tariffa stessa.

Salvo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 6/2012 e s.m.i., nonché nei successivi articoli, i trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. n.753/1980 e s.m.i.

TRENORD non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di quanto previsto nelle disposizioni di cui sopra.

ART.61 DIVIETO DI APERTURA DI PORTE ESTERNE E FINESTRINI DEI TRENI

È vietato accedere agli spazi non adibiti al servizio passeggeri, salvo i casi ammessi da TRENORD.

È vietato aprire le porte esterne dei veicoli e salire o discendere dagli stessi quando non siano completamente fermi, salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio passeggeri o da aperture diverse da quelle destinate (art. 25 DPR n. 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori delle suddette disposizioni sono soggetti ad una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre le spese di notifica.

È vietato aprire i finestrini dei veicoli senza l'assenso di tutti i passeggeri interessati.

ART.62 DISPOSITIVI DI EMERGENZA

È vietato azionare, salvo in caso di grave ed incombente pericolo, i freni di emergenza, i segnali di allarme, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, asportare estintori e/o martelletti frangi vetro e manomettere qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato (art. 26 DPR n. 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori sono soggetti al pagamento di una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 della L. 689/1981, pari ad euro 516,00 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 1.549,00 oltre alle spese di notifica.

ART.63 DIVIETO DI LANCIARE OGGETTI DAI TRENI

È vietato gettare dai veicoli qualsiasi oggetto (art. 27 DPR n. 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori della suddetta disposizione sono soggetti al pagamento di una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 della L. 689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Ove il fatto avvenga con il veicolo in movimento, i trasgressori sono puniti con l'ammenda prevista da euro 25,00 a 258,00 o con l'arresto fino a due mesi (art. 27 terzo comma D.P.R. 753/1980 e s.m.i.).

Fatta salva l'eventuale responsabilità penale, i trasgressori rispondono altresì dei danni eventualmente arrecati a TRENORD o a terzi.

ART.64 PERSONE ESCLUSE DALLE STAZIONI O DAI TRENI

Alle persone non espressamente autorizzate dall'Azienda è vietato svolgere nelle stazioni o sui treni l'attività di venditore di beni e/o servizi (quali, a titolo non esaustivo, oggetti di qualunque tipo, promozione pubblicitaria, trasporto bagaglio del passeggero, effettuazione di sondaggi di opinione) o, di cantante, suonatore o simili e di fare raccolta di fondi a qualunque titolo (art. 30 DPR n. 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori sono allontanati dagli impianti previo ritiro, se del caso, del titolo di viaggio senza il diritto ad alcun rimborso e sono soggetti al pagamento di una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Ove l'attività di vendita di beni avvenga, senza la prescritta autorizzazione della Società, con il concorso di più persone, i trasgressori sono soggetti ai sensi dell'art. 30 comma 4 del DPR 753/1980 e s.m.i. ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 L. 689/1981, pari ad euro 516,00 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto

termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 1.549,00 oltre alle spese di notifica.

È proibito, inoltre, viaggiare sui treni o accedere alle stazioni a chiunque:

- ✓ si trovi in stato di ubriachezza ovvero sotto effetto di sostanze psicotrope e stupefacenti;
- ✓ offenda la pubblica decenza;
- ✓ sia causa di scandalo o di disturbo agli altri passeggeri o non ottemperi le prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio.

I trasgressori possono essere esclusi dai treni senza diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare, ovvero allontanati dalle stazioni; qualora i medesimi non ottemperino alle prescrizioni d'ordine del personale addetto al controllo sono assoggettati ai sensi degli artt. 31 e 17 del DPR 753/1980 e s.m.i. ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 della L. 689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Le persone malate o ferite che possano arrecare danno agli altri passeggeri possono essere escluse dai treni e dai veicoli nonché dai locali delle stazioni, salvo il caso in cui il trasporto di queste persone possa avere luogo, prendendo posto, sotto custodia, in veicoli o compartimenti riservati.

Fanno eccezione le persone di cui alla Legge 30 marzo 1971, n.118, gli invalidi per causa di guerra, di lavoro e di servizio, nonché i non vedenti o non udenti.

È possibile proibire l'utilizzo del servizio di trasporto alle persone che per età, condizioni fisiche o per manifesta incapacità ad utilizzare correttamente i servizi stessi, possano arrecare danno a sé o agli altri ovvero ai veicoli o agli impianti (art. 32D.P.R.753/1980 e s.m.i.).

ART.65 DIVIETO DI FUMO

Nelle aree di attesa, nei locali chiusi delle stazioni e in ogni luogo in cui sia espressamente indicato il divieto di fumare e sui veicoli ferroviari è vietato fumare, ai sensi dell'art. 51 della L. 3/2003. Su tutti i treni Trenord è inoltre vietato l'utilizzo di sigarette elettroniche.

I contravventori sono soggetti ad una sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981, pari ad euro 55,00 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 275,00 oltre alle spese di notifica.

L'importo minimo e massimo della sanzione è raddoppiato qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino ai 12 anni.

In tale caso l'importo della sanzione in misura ridotta è pari ad euro 110,00 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 550,00 oltre alle spese di notifica.

I clienti che rifiutino di attenersi a tale regola di comportamento ed agli inviti del personale di bordo, dovranno essere regolarizzati con una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'Art.17 del DPR 753/80 e s.m.i., pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

ART.66 DIVIETO DI DANNEGGIARE, DETERIORARE, INSUDICIARE BENI AZIENDALI

Chiunque danneggi, deteriori o insudici i veicoli, i locali o gli ambienti della ferrovia, nonché i loro arredi o accessori, è soggetto ai sensi dell'art. 29 del DPR 753/1980 e s.m.i. ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 L. 689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica. In aggiunta alla suddetta sanzione si procederà alla richiesta del risarcimento del danno arrecato.

La sanzione non si applica quando gli atti vengono compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato (art. 29 D.P.R.753/1980 e s.m.i.).

ART.67 DIVIETO DI PORTARE ARMI DA FUOCO

È vietato portare con sé sui treni armi da fuoco cariche e non smontate.

Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite.

Il divieto non è applicabile agli agenti della forza pubblica nonché agli addetti alla sorveglianza in ambito ferroviario (art. 33 DPR 753/1980 e s.m.i.).

I trasgressori sono soggetti ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 L. 689/1981, pari ad euro 77,33 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 232,00 oltre alle spese di notifica.

ART.68 DENUNCIA DI TRASPORTO DI MERCI PERICOLOSE E NOCIVE

È vietato il trasporto di merci pericolose e nocive, definite tali dal Regolamento concernente il trasporto internazionale di merci pericolose per ferrovie (RID) di cui all'Allegato 1 dell'appendice C della Convenzione sui trasporti internazionali per ferrovia (COTIF), salvo regolare autorizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ai sensi dell'art. 35 del DPR 753/1980 e s.m.i.

Chiunque senza regolare autorizzazione, quando sia prescritta, trasporti o presenti al trasporto merci pericolose, ovvero non rispetti le condizioni imposte, a tutela della sicurezza, negli stessi provvedimenti di autorizzazione è punito con l'ammenda da 5.000 euro a 15.000 euro e l'arresto fino a sei mesi (art. 35 comma 8 del DPR.753/1980 e s.m.i.).

ART.69 AZIONI CONTRO TRENORD

Soltanto il passeggero in possesso di un titolo di viaggio valido ha diritto di avanzare contro Trenord azioni per le casistiche previste dalla normativa vigente.

CAPITOLO 13. GLI OBBLIGHI E LE RESPONSABILITÀ DI TRENORD

ART.70 RESPONSABILITÀ PER RITARDI, SOPPRESSIONI, INTERRUZIONI DI LINEA E MANCATE CORRISPONDENZE

La responsabilità per ritardi, soppressioni, interruzioni di linea e mancate corrispondenze è disciplinata dal Regolamento (UE) n. 2021/782 recante: "Diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".

In particolare, ai sensi e alle condizioni di cui al citato Regolamento, il passeggero avrà diritto a rimborsi, itinerari alternativi, indennità per il prezzo del biglietto ed assistenza, siccome disciplinati negli articoli delle Sezioni 6 e 7 delle presenti Condizioni Generali. Maggiori dettagli sono riportati agli artt. 99 e seguenti.

ART.71 RESPONSABILITÀ PER IL COMPORTAMENTO DEL PERSONALE FERROVIARIO

TRENORD non risponde dell'operato del proprio personale e delle altre persone di cui si serve per eseguire il trasporto quando operino dietro richiesta del passeggero per prestazioni che non competono a TRENORD stessa o quando operino al di fuori delle mansioni loro attribuite dalla legge, dai regolamenti, da ordini di servizio ovvero da contratto di lavoro.

ART.72 RESPONSABILITÀ PER INOSSERVANZA DELLE PRESCRIZIONI DI POLIZIA, DOGANA, SANITÀ E SIMILI

TRENORD non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del passeggero, delle prescrizioni degli agenti ferroviari in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio con particolare riferimento al DPR 753/1980, nonché quelle degli Agenti di polizia, dogana, sanità e simili.

ART.73 RESPONSABILITÀ PER DANNO

1) Ai bagagli e animali

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del passeggero.

TRENORD risponde nei casi di perdita totale o parziale o danni durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente TRENORD stessa è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o danno sia dovuta a colpa di TRENORD. Il passeggero deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in stazione), al personale addetto al controllo.

Agli effetti della responsabilità, TRENORD non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, numerario, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

2) Alle attrezzature mobili delle persone con disabilità

TRENORD, risarcirà integralmente il valore pecuniario del danno riportato alle attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta per propria responsabilità ai sensi dell'art. 25 del Regolamento (UE) n. 2021/782. Il passeggero deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in stazione), al personale addetto al controllo.

3) Alle biciclette e ad altri dispositivi per la micromobilità

TRENORD non si assume responsabilità per la custodia delle biciclette e degli altri dispositivi per la micromobilità caricati sul treno e non risponde per eventuali danni che venissero rilevati alle stesse per fatto ad essa non imputabile. TRENORD, nel caso in cui dall'incidente a essa imputabile derivi la distruzione o lo smarrimento, della bicicletta o dispositivi per la micromobilità, corrisponde, su richiesta del passeggero un importo sino ad un massimo di euro 200,00 ad unità, fatta salva la dimostrazione di un maggior danno. Il passeggero deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in stazione), al personale addetto al controllo.

4) Alle persone

Se il passeggero subisce un danno alla propria persona causato da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, TRENORD ne risponde ai sensi degli art. 13 e segg. del Regolamento (UE) n. 2021/782, salvo gli esoneri di cui all'art. 26 dell'Allegato 1 del soprarichiamato Regolamento.

Il passeggero deve far immediatamente constatare il danno, a seconda delle circostanze in cui lo stesso è avvenuto (a bordo o in stazione), al personale addetto al controllo.

In caso di decesso o lesioni di un passeggero, TRENORD effettua, senza indugio e in ogni caso entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento (UE) n. 2021/782.

Senza pregiudizio del precedente comma, un pagamento anticipato non è inferiore a 21.000,00 euro per passeggero in caso di decesso.

Un pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base del Regolamento sopracitato, ma non è retribuibile, salvo nei casi in cui il danno è dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento anticipato non è la persona avente diritto al risarcimento.

ART.74 ACCERTAMENTO SANITARIO DEI DANNI ALLE PERSONE

Nel caso di danno alla persona del passeggero, constatato dagli agenti ferroviari nel corso del trasporto, o in qualunque momento ad essi denunciato, TRENORD ha la facoltà di sottoporre il danneggiato ad un accertamento sanitario obiettivo in merito alla sussistenza ed entità delle lesioni apparenti. Il sanitario incaricato redige regolare referto, di cui il danneggiato può richiedere copia.

ART.75 RESPONSABILITÀ IN CASO DI INCIDENTI NUCLEARI

Per danni conseguenti ad un incidente nucleare, da qualunque causa determinato, si applicano le disposizioni di cui all'art. 50 dell'Allegato 1 richiamato dall'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2021/782 e dalla legge 31 dicembre 1962, n.1860 e del Decreto del Presidente della Repubblica 10 maggio 1975, n.519.

ART.76 AZIONI LEGALI

1) Termini e decorrenza della prescrizione delle azioni

1. Le azioni derivanti dal Contratto di Trasporto sono regolate dall'art. 60 dell'Allegato 1 richiamato dall'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2021/782.

Pertanto, le azioni di risarcimento danni, fondate sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di passeggeri, si prescrivono:

- ✓ a. per il passeggero, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente;
- ✓ b. per gli altri aventi diritto, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello del decesso del passeggero, purché questo termine non oltrepassi il limite di cinque anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente.

2. Le altre azioni originate dal Contratto di Trasporto si prescrivono in un anno.

Tuttavia, la prescrizione è di due anni se si tratta di un'azione per un danno che derivi da un atto o da un'omissione commessi o con l'intento di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un tale danno ne sarebbe probabilmente potuto derivare.

3. La prescrizione prevista al punto 2 decorre per l'azione:

- ✓ a. d'indennità per perdita totale, dal quattordicesimo giorno successivo alla scadenza del termine previsto all'articolo 60, paragrafo 3 dell'Allegato I al Regolamento (UE) n. 2021/782;
- ✓ b. d'indennità per perdita parziale, avaria o ritardo nella riconsegna, dal giorno in cui la consegna è stata effettuata;
- ✓ c. in tutti gli altri casi concernenti il trasporto dei passeggeri: dal giorno di scadenza di validità del titolo di trasporto.

Il giorno indicato come inizio della prescrizione non è mai compreso nel computo dei termini.

2) Contestazione della responsabilità

Anche se TRENORD contesta la sua responsabilità in ordine alle lesioni fisiche causate ad un passeggero che ha trasportato, essa compie ogni ragionevole sforzo per prestare assistenza ad un passeggero che avvii un'azione per risarcimento danni contro terzi.

ART.77 ASSICURAZIONE

Nel rispetto della normativa in vigore ed in conformità con quanto disposto dall'art.14 del Regolamento (UE) n. 2021/782, TRENORD garantisce di essere adeguatamente assicurata, nonché di aver sottoscritto intese equivalenti ai fini della copertura delle responsabilità che le incombono in virtù del suddetto Regolamento.

SEZIONE 5: LE SANZIONI

CAPITOLO 14. LE FATTISPECIE PREVISTE.

ART.78 TITOLO DI VIAGGIO NON VALIDO O PASSEGGERO SPROVVISTO DI TITOLO DI VIAGGIO (ART.46 L.R. N. 6/2012 S.M.I.)

Il passeggero che in corso di viaggio o in arrivo nelle stazioni, risulti essere:

- ✓ sprovvisto dei titoli di viaggio richiesti (compresa l'impossibilità di esibire la prova dell'acquisto del biglietto elettronico o il documento di identità o di riconoscimento che attesti la validità del titolo in caso di titoli nominativi non cedibili privi di foto);
- ✓ in possesso di un titolo di viaggio non convalidato o convalidato in modo irregolare, ovvero nei casi di pluritimbratura con date e orari non coincidenti o dallo stesso convalidati manualmente;
- ✓ in possesso di un titolo di viaggio non sufficiente per lo spostamento effettuato;
- ✓ in possesso di un titolo di viaggio su una relazione non valida;
- ✓ in possesso di un titolo di viaggio scaduto di validità;
- ✓ in possesso di un titolo di viaggio recante riduzione non spettante;
- ✓ in possesso di un titolo di viaggio non compilato o compilato in modo irregolare;
- ✓ in possesso di un titolo di viaggio illeggibile per causa imputabile al passeggero;

è assoggettato al pagamento di una sanzione pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima. Tale sanzione è applicata nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista (Tariffa minima di 2° classe x 100/3) oltre al pagamento del biglietto ordinario così calcolato:

- a. dalla stazione di partenza a quella dichiarata dal passeggero e comunque non oltre la località di destinazione del treno;
- b. dalla stazione di partenza alla stazione immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il passeggero decide di scendere;
- c. dalla stazione di partenza a quella di destinazione del treno in caso di mancata dichiarazione.

Nel caso in cui il personale sia in grado di accertare la stazione di salita del passeggero (visto salire), il prezzo del titolo di viaggio sarà calcolato a partire da quest'ultima località.

La suddetta sanzione, a cui vanno aggiunte le spese di procedimento, quantificate in base al Regolamento Regionale 10/06/2014 n. 4 art. 31 comma 7, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 14 della Legge n. 689/1981 la violazione, quando è possibile, deve essere contestata immediatamente al trasgressore, in caso contrario gli estremi della violazione debbono essere notificati all'interessato residente in Italia entro il termine di novanta giorni dalla data dell'accertamento.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notificazione della sanzione o in caso di contestuale pagamento al personale addetto, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2°cl x 100/3) – 30%, oltre alle spese del procedimento e al pagamento del prezzo del biglietto calcolato secondo i criteri soprariportati.

In caso di pagamento nelle mani del personale addetto al controllo, quest'ultimo redigerà apposita quietanza rilasciandone una copia nelle mani del passeggero sanzionato in riscontro dell'avvenuto pagamento.

Ove il passeggero sanzionato non corrisponda il dovuto, ai fini dell'elevazione del Verbale di Accertamento, lo stesso è tenuto a declinare al personale preposto le proprie generalità. Nel caso il passeggero inadempiente rifiuti di declinare le proprie generalità o declini dubbie o false generalità, ovvero nel caso manifesti comportamenti minacciosi e aggressivi mettendo in pericolo l'incolumità dei passeggeri o del personale ferroviario, nonché nelle ipotesi di allontanamento previste dal D.P.R. 753/80, il personale addetto al controllo richiede l'intervento delle Forze dell'Ordine/Polfer che interverranno per confermare le generalità del viaggiatore, sul posto o con accompagnamento presso l'ufficio qualora ne ricorrano le condizioni, consentendone la regolarizzazione, e nel caso risulti necessario, tutelando l'Ordine e la Sicurezza Pubblica in ambito ferroviario.

Viene garantita la prosecuzione del viaggio per i minori e le persone con disabilità e ridotta mobilità.

Nel caso di mancato pagamento entro il termine di 60 giorni dalla notificazione della violazione, la sanzione ammonterà a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica dell'ordinanza di ingiunzione.

L'ordinanza di ingiunzione costituisce titolo esecutivo, conferendo la possibilità a TRENORD di provvedere coattivamente all'incasso delle somme dovute e conseguente esecuzione forzata.

Avverso l'ordinanza di ingiunzione è ammessa opposizione nelle forme e nei modi previsti dalla Legge 689/81. Il passeggero regolarizzato per una delle casistiche sopraelencate, ed in possesso di un abbonamento ancora valido, sarà invitato dal personale addetto al controllo a provvedere alla regolarizzazione dell'abbonamento stesso, affinché sia utilizzabile propriamente nell'ambito della sua validità residua.

ART.79 VIAGGIO IN CLASSE SUPERIORE

Il passeggero che risulti in possesso di un titolo di viaggio di classe inferiore a quella utilizzata, senza averne richiesto la regolarizzazione, è assoggettato al pagamento di una sanzione in misura pari alla metà di quella prevista per il caso in cui lo stesso sia sprovvisto di titolo di viaggio; per il resto si applica quanto previsto dal precedente art. 78 ad eccezione del prezzo del biglietto che sarà di importo pari al supplemento prima classe o alla differenza tra la seconda e la prima classe.

ART. 80 MANCANZA DI TITOLO DI VIAGGIO AI TORNELLI O ALLA STAZIONE DI DISCESA

Nel caso in cui la mancanza di valido titolo di viaggio venga accertata in uscita ai tornelli, ove presenti, oppure nell'ambito della stazione di discesa, limitatamente alle banchine, il passeggero è assoggettato alle sanzioni di cui al precedente art. 78 ad eccezione del prezzo del biglietto che sarà sempre calcolato sull'intero percorso, dalla stazione di origine corsa del treno dichiarata dal passeggero o, solo in caso di mancanza di tale dichiarazione, dalla stazione di origine corsa dell'ultimo treno giunto in stazione.

ART. 81 ACCESSO ABUSIVO AI TORNELLI IN ENTRATA

Coloro che superino abusivamente in ingresso i tornelli installati nelle stazioni (es. scavalcando i tornelli, accodandosi ai passeggeri che validano il proprio titolo di viaggio etc.) sono assoggettati alla sanzione prevista dall'art. 17 del DPR n. 753/1980. Pertanto, ai suddetti trasgressori sarà applicata una sanzione in misura ridotta in applicazione dell'art. 16 L.689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della sanzione medesima.

Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato, si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione della sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

ART. 82 ABBONAMENTI COMPILATI MANUALMENTE IN MODO IRREGOLARE

Nel caso di abbonamento compilato manualmente in modo irregolare, con indicazione di itinerario superiore al prezzo pagato per il titolo di viaggio esibito, il personale addetto al controllo rettificherà la tratta di competenza indicando il reale percorso coincidente con il chilometraggio del titolo in suo possesso, apponendo una propria sigla e il proprio numero di matricola, e assumerà i seguenti provvedimenti:

- ✓ se il passeggero viene trovato in località rientrante nella tratta corrispondente al prezzo pagato, effettuerà solamente la rettifica come sopra menzionata, fatto salvo che il passeggero voglia proseguire il viaggio oltre la destinazione limite. In tal caso, per la tratta non coperta, verrà considerato sprovvisto di titolo di viaggio e verranno applicate le sanzioni di cui al precedente art. 78;
- ✓ se il passeggero viene trovato in località eccedente il chilometraggio acquistato sarà sanzionato come sprovvisto di titolo di viaggio, secondo quanto previsto dall'art. 78 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Il personale addetto al controllo, in ogni caso, prenderà nota del numero del titolo di viaggio ed avrà l'obbligo di consegnare un rapporto informativo agli uffici competenti per la valutazione di azioni diverse, penali e civili in caso di recidiva.

Nel caso di abbonamento compilato manualmente in modo irregolare, con validità temporale incompatibile con la convalida effettuata e pertanto materialmente alterato, il personale addetto al controllo ritirerà l'abbonamento ed il passeggero sarà sanzionato secondo quanto indicato al precedente art. 78. I casi sopradescritti non sono applicabili qualora il passeggero sia in possesso di titoli di viaggio integrati. In tali casi il passeggero dovrà essere considerato e regolarizzato semplicemente come sprovvisto, senza essere assoggettato al ritiro del titolo di viaggio.

ART.83 RAVVEDIMENTO OPEROSO PER ABBONATI (ART. 46 L.R. N.6/2012 S.M.I.)

Il passeggero sprovvisto di abbonamento valido, che dichiara però di esserne in possesso, sarà assoggettato al pagamento di un biglietto ordinario di corsa semplice per la tratta coincidente con quella dell'abbonamento (qualora il passeggero sia in possesso di un abbonamento intera rete o di area, il biglietto dovrà essere emesso per la tratta effettuata) e alla contestuale elevazione della sanzione come regolamentata al precedente art. 78, con esclusione del prezzo del biglietto, qualora sia pagato direttamente a bordo treno.

Nell'ipotesi in cui il viaggiatore a bordo treno non sia in grado di pagare il prezzo del biglietto, il personale addetto al controllo emetterà il verbale di accertamento indicando sia l'importo della sanzione sia l'importo relativo al biglietto dovuto. Al momento della presentazione, presso una biglietteria TRENORD o un MyLink Point, dell'abbonamento in corso di validità (con le modalità sotto riportate), si provvederà ad emettere il biglietto dovuto dietro corresponsione dell'importo da parte del passeggero (timbrato con la dicitura annullato per vietarne un utilizzo improprio) oltre che annullare la sanzione prevista dal verbale di accertamento.

Se il passeggero entro 5 giorni dalla data di elevazione della sanzione si presenta presso:

- ✓ gli uffici My Link Point;
- ✓ le biglietterie di stazione di TRENORD;

dimostrando di possedere l'abbonamento in corso di validità, per la tratta effettuata, dietro esibizione del titolo di viaggio in originale (accompagnato da una fotocopia del medesimo) non verrà assoggettato al pagamento della sanzione prevista nel verbale di accertamento che pertanto verrà annullato.

La procedura di ravvedimento operoso non è attuabile nel caso in cui il passeggero rifiuti di ricevere e firmare il verbale di accertamento della sanzione.

Nel caso la sanzione sia rilasciata a passeggero minorenni, il ravvedimento operoso sarà applicabile a decorrere dalla data di avvenuta notifica del verbale di accertamento all'esercente la potestà genitoriale o ai tutori legali.

Il ravvedimento operoso può essere esercitato esclusivamente presso le biglietterie Trenord o i My Link Point.

ART.84 REITERAZIONE DELLA SANZIONE (ART.46 L.R. N. 6/2012 S.M.I.)

In caso di reiterazione, entro 3 anni, delle violazioni di cui ai precedenti articoli dal 78 al 83 e ai successivi dall'85 al 90 la sanzione prevista è raddoppiata.

ART.85 USO DI BIGLIETTO ORDINARIO, MULTICORSA, GIORNALIERO, PLURIGIORNALIERO O ABBONAMENTO SETTIMANALE ALTERATO O CONTRAFFATTO

Nel caso di uso di biglietto ordinario, biglietto multi-corse, giornaliero, plurigiornaliero o abbonamento settimanale alterato o contraffatto, il trasgressore sarà assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura ridotta pari ad euro 206,00, ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato oltre ad una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notificazione della violazione.

Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza d'ingiunzione che prevede una sanzione amministrativa pari ad euro 619,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p., oltre ad una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda, alle spese di procedimento e alle spese di notifica.

I titoli di viaggio contraffatti o alterati verranno ritirati dal personale addetto al controllo e conservati da TRENORD per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie e anche al fine di valutare, a tutela dell'utenza, la sussistenza della fattispecie di cui all'art. 465 c.p. secondo comma.

ART.86 USO DI ABBONAMENTO MENSILE ALTERATO O CONTRAFFATTO

Nel caso di uso di abbonamento mensile alterato o contraffatto, il trasgressore sarà assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura ridotta pari ad euro 206,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato, oltre ad una penale di euro 100,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notificazione della violazione.

Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato, verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza d'ingiunzione, che prevede una sanzione amministrativa pari ad euro 619,00 nel caso di cui all'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato oltre ad una penale di euro 100,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda, oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica.

I titoli di viaggio contraffatti o alterati verranno ritirati dal personale addetto al controllo e conservati da TRENORD per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie e anche al fine di valutare, a tutela dell'utenza, la sussistenza della fattispecie di cui all'art. 465 c.p. secondo comma.

ART. 87 USO DI ABBONAMENTO TRIMESTRALE ALTERATO O CONTRAFFATTO

Nel caso di uso di abbonamento trimestrale alterato o contraffatto, il trasgressore sarà assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura ridotta pari ad euro 206,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato, oltre ad una penale di euro 300,00 ai sensi dell'art.1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda, oltre alle spese di procedimento, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notificazione della violazione.

Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza d'ingiunzione che prevede una sanzione amministrativa pari ad euro 619,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato oltre ad una penale di euro 300,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda e alle spese di procedimento e alle spese di notifica.

I titoli di viaggio contraffatti o alterati verranno ritirati dal personale addetto al controllo e conservati da TRENORD per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie, anche al fine di valutare, a tutela dell'utenza, la sussistenza della fattispecie di cui all'art. 465 c.p. secondo comma.

ART.88 USO DI ABBONAMENTO ANNUALE ALTERATO O CONTRAFFATTO

Nel caso di uso di abbonamento annuale alterato o contraffatto, il trasgressore sarà assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura ridotta pari ad euro 206,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato, oltre ad una penale di euro 800,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notificazione della violazione.

Decorso il termine di cui sopra, senza che il pagamento sia stato effettuato, verrà emessa a carico del soggetto sanzionato ordinanza d'ingiunzione, che prevede una sanzione amministrativa pari ad euro 619,00 ai sensi dell'art. 465 comma 1 c.p. come depenalizzato, oltre ad una penale di euro 800,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda, oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica.

I titoli di viaggio contraffatti o alterati verranno ritirati dal personale addetto al controllo e conservati da TRENORD per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie, anche al fine di valutare, a tutela dell'utenza, la sussistenza della fattispecie di cui all'art. 465 c.p. secondo comma.

ART.89 ELUSIONE DELLA CONTROLLERIA

Il passeggero che, sprovvisto di valido titolo di viaggio, al fine di sottrarsi ai controlli per l'accertamento della regolarità del titolo di viaggio, eluda intenzionalmente la controlleria, è assoggettato ad una sanzione amministrativa pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima, nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista (Tariffa minima di 2° classe x 100/3) oltre al pagamento del biglietto così calcolato:

- a. dalla stazione di partenza a quella dichiarata dal passeggero e comunque non oltre la località di destinazione del treno;
- b. dalla stazione di partenza alla stazione immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il passeggero decide di scendere;
- c. dalla stazione di partenza a quella di destinazione del treno in caso di mancata dichiarazione.

La suddetta sanzione, a cui va aggiunta una penale di euro 50,00, ai sensi dell'art.1382 e segg. del Codice Civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre le spese di procedimento, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della sanzione.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notifica della sanzione ovvero direttamente al personale addetto al controllo, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2° cl x 100/3) - 30% - a cui si aggiunge una penale di euro 35,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento e al pagamento del prezzo del biglietto calcolato secondi i criteri soprariportati.

Decorsi i termini di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato, verrà emessa ordinanza d'ingiunzione, che prevede una sanzione pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima, oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica dell'ordinanza d'ingiunzione e ad una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda.

ART.90 USO DI TITOLO DI VIAGGIO INTESTATO AD ALTRA PERSONA

Il passeggero che viaggia con titolo di viaggio nominativo intestato ad altra persona, è assoggettato, ad una sanzione amministrativa pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima, nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista (Tariffa minima di 2° classe x 100/3) oltre al pagamento del biglietto così calcolato:

- a. dalla stazione di partenza a quella dichiarata dal passeggero e comunque non oltre la località di destinazione del treno;
- b. dalla stazione di partenza alla stazione immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il passeggero decide di scendere;
- c. dalla stazione di partenza a quella di destinazione del treno in caso di mancata dichiarazione.

La suddetta sanzione, a cui va aggiunta una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art.1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda oltre alle spese di procedimento, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della sanzione.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notifica della sanzione ovvero direttamente nelle mani del personale addetto al controllo, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2°cl x 100/3) - 30% - a cui si aggiunge una penale di euro 35,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del codice civile, tenuto conto del danno causato all'Azienda, oltre alle spese di procedimento e al pagamento del prezzo del biglietto calcolato secondi i criteri soprariportati.

Decorsi i termini di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato, verrà emessa ordinanza d'ingiunzione, che prevede una sanzione pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima, oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica e ad una penale di euro 50,00 ai sensi dell'art. 1382 e segg. del Codice Civile tenuto conto del danno causato all'Azienda.

I titoli di viaggio utilizzati abusivamente dai passeggeri vengono ritirati dal personale incaricato del controllo e conservati da TRENORD per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie anche a favore dell'utenza.

ART.91 MODALITÀ DI PAGAMENTO DIFFERITO DELLE SANZIONI

Il pagamento differito della sanzione dovrà essere eseguito con versamento da effettuare a mezzo conto corrente postale o bancario intestato a Trenord, indicando espressamente nella causale il numero del Verbale e la dicitura “Irregolarità di viaggio”, secondo i modelli consegnati o fatti pervenire al passeggero.

ART.92 SCRITTI DIFENSIVI. ORDINANZA DI INGIUNZIONE ED OPPOSIZIONE (LEGGE 24/11/1981 N.689)

Entro 30 giorni dalla data di notifica della violazione di cui ai precedenti articoli, il trasgressore può far pervenire a TRENORD scritti difensivi e documenti, a mezzo lettera raccomandata a/r, indicando sulla busta inviata la dicitura “Scritti difensivi-sanzioni”, o tramite uno dei seguenti indirizzi: trenord.scrittidifensivi@legalmail.it - scrittidifensivi@trenord.it. Nello stesso termine di cui sopra, gli interessati possono chiedere a TRENORD di essere sentiti per un’audizione personale. La presentazione di uno scritto difensivo o la richiesta audizione non hanno effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione. TRENORD, sentiti gli interessati, ove questi ne abbiano fatto richiesta, ed esaminati i documenti inviati e gli argomenti esposti negli scritti difensivi, se ritiene fondato l’accertamento effettuato dagli addetti alla contolleria, determinerà, con ordinanza motivata, la somma dovuta per la sanzione, ingiungendo il pagamento al soggetto sanzionato nonché alle persone solidalmente obbligate. Alla somma così stabilita andranno aggiunte le spese di procedimento e di notifica. Ove invece, a seguito di esame dei documenti o scritti difensivi del trasgressore, la sanzione risulti irregolare o di ammontare errato, verrà emesso provvedimento di archiviazione ovvero provvedimento correttivo. Nel caso di provvedimento di archiviazione nulla sarà dovuto da parte del soggetto sanzionato a TRENORD. Nel caso di provvedimento correttivo sarà dovuto l’ammontare così come stabilito nel provvedimento medesimo. L’ordinanza di ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità a TRENORD esercente, di provvedere coattivamente all’incasso delle somme dovute e alla conseguente esecuzione forzata. Avverso l’ordinanza di ingiunzione è ammessa opposizione nelle forme e nei modi previsti dalla Legge 689/81.

ART.93 ADEMPIMENTI IN MATERIA DI PRIVACY

Il trattamento dei dati dei soggetti sottoposti al pagamento di sanzione amministrativa sarà effettuato in osservanza alla normativa in materia di trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento Europeo n. 679/2016) esclusivamente per le finalità di gestione delle irregolarità di viaggio. A tal fine e nel rispetto della citata normativa in materia di trattamento dei dati personali, TRENORD può creare banche dati per la verifica della reiterazione delle violazioni amministrative.

Titolare del trattamento dei dati è Trenord S.r.l., con sede legale in 20123 Milano, Piazzale Cadorna n. 14.

Responsabile per la protezione dei dati personali è il Data Protection Officer di Trenord, che potrà essere contattato - con comunicazione da inviarsi a mezzo posta presso la sede legale di Trenord sopra indicata oppure a mezzo mail al seguente indirizzo di posta elettronica: privacy@trenord.it – per l’esercizio dei diritti nonché per effettuare ogni richiesta di informazione in merito all’individuazione dei Responsabili del trattamento agenti per conto del Titolare.

CAPITOLO 15. ULTERIORI IRREGOLARITÀ

ART.94 IRREGOLARITÀ NEL TRASPORTO DELLE BICICLETTE E ALTRI DISPOSITIVI PER LA MICROMOBILITÀ

Nel caso di violazione del precedente art. 53, il proprietario della bicicletta o altro dispositivo per la micromobilità è assoggettato, ai sensi dell’art. 17 del DPR 753/1980, ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell’art. 16 L. 689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato

effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Nel caso in cui il personale addetto al controllo impartisca prescrizioni diverse da quelle previste dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, per motivi di sicurezza o di regolarità dell'esercizio e il passeggero non si conformi ad esse, sarà applicabile la sanzione prevista dall'art. 17 del DPR 753/1980 e il passeggero dovrà provvedere a scaricare il mezzo alla prima stazione di fermata.

ART.95 IRREGOLARITÀ TARIFFARIA NEL TRASPORTO DELLE BICICLETTE

In caso di violazione del precedente art. 54 il proprietario, sprovvisto di supplemento di biglietto previsto per il trasporto della bicicletta è assoggettato al pagamento di una sanzione pari a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima. Tale sanzione è applicata nella misura ridotta pari alla terza parte della sanzione prevista (tariffa minima di 2° classe per 30/3) oltre al pagamento della tariffa di cui all'art. 54. La suddetta sanzione, a cui vanno aggiunte le spese di procedimento, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della medesima.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notifica della sanzione o in caso di contestuale pagamento al personale addetto, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2° classe x 30/3) – 30%, oltre alle spese del procedimento e al pagamento della tariffa prevista.

Nel caso di mancato pagamento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della violazione, la sanzione ammonterà a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica dell'ordinanza di ingiunzione. Se l'irregolarità riguarda sia il biglietto del passeggero che il rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto a riguardo delle modalità di trasporto della bicicletta, le sanzioni dovute si applicano per singola irregolarità.

ART.96 IRREGOLARITÀ NEL TRASPORTO DEI BAGAGLI

Nel caso in cui il passeggero contravvenga alle indicazioni esposte all'art. 57 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, il medesimo è assoggettato, ai sensi dell'art. 17 del DPR 753/1980, ad una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 della L. 689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notificazione della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato, si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

ART.97 IRREGOLARITÀ NEL TRASPORTO DI ANIMALI

Il passeggero che violi il precedente articolo 55 per ogni contenitore adibito al trasporto animali eccedente le dimensioni ammesse in franchigia è tenuto al pagamento, ai sensi dell'art. 17 del DPR 753/1980 di una sanzione in misura ridotta, in applicazione dell'art. 16 della L. 689/1981, pari ad euro 16,67 se il pagamento avviene contestualmente od entro 60 giorni dalla data di notifica della medesima. Decorso il suddetto termine senza che il pagamento sia stato effettuato si provvederà ad emettere ordinanza d'ingiunzione con applicazione di una sanzione prevista pari ad euro 50,00 oltre alle spese di notifica.

Il suddetto passeggero è tenuto comunque a scendere alla prima stazione di fermata.

ART.98 IRREGOLARITÀ TARIFFARIE NEL TRASPORTO DI ANIMALI

In caso di violazione del precedente articolo 56 il passeggero, sprovvisto del biglietto "supplemento animale" per il trasporto dell'animale, è assoggettato al pagamento di una sanzione pari a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima. Tale sanzione è applicata, nella misura ridotta, pari alla terza parte della sanzione prevista (tariffa minima di 2° classe per 30/3), oltre al pagamento della tariffa "supplemento animale" di cui all'art. 56. La suddetta sanzione, a cui vanno aggiunte le spese di procedimento, si applica quando il pagamento avviene entro 60 giorni dalla notificazione della medesima.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla notifica della sanzione o in caso di contestuale pagamento al personale addetto, la sanzione dovuta viene ulteriormente ridotta del trenta per cento (Tariffa minima di 2° cl x 30/3) – 30%, oltre alle spese del procedimento e al pagamento della tariffa prevista.

Nel caso di mancato pagamento entro il termine di 60 giorni dalla notificazione della violazione, la sanzione ammonterà a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di fascia e classe minima oltre alle spese di procedimento e alle spese di notifica dell'ordinanza di ingiunzione.

Se l'irregolarità riguarda sia il biglietto del passeggero che il rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto a riguardo delle modalità di trasporto dell'animale, le sanzioni dovute si applicano per singola irregolarità.

SEZIONE 6: RIMBORSI E DUPLICATI

CAPITOLO 16. RIMBORSO PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE A TRENORD O PER ORDINE DELL'AUTORITÀ PUBBLICA

Il passeggero può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato emesso con Partita I.V.A. TRENORD come di seguito specificato.

ART 99 NORME GENERALI

In caso di mancata effettuazione del viaggio a causa di:

- ✓ soppressione del treno o partenza ritardata di oltre 60 minuti;
- ✓ sciopero del personale (dalla dichiarazione dello sciopero stesso ed entro i 30 giorni successivi al termine dello sciopero);
- ✓ ordine dell'Autorità Pubblica;
- ✓ mancanza di disponibilità della classe di validità del biglietto;
- ✓ mancata autorizzazione del personale addetto al controllo all'accesso a bordo della bicicletta;
- ✓ mancata accessibilità di persone con disabilità o a mobilità ridotta secondo quanto previsto dal precedente art. 45.

si effettua un rimborso integrale del biglietto previa richiesta del passeggero e restituzione del titolo di viaggio, anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

Nei suddetti casi la richiesta di rimborso deve essere presentata entro 30 giorni dall'evento che ha generato la necessità di rimborso.

Non è ammesso il rimborso nei casi di cui ai successivi artt.104 e 106.

ART.100 BIGLIETTI E ABBONAMENTI NON UTILIZZATI

Biglietto totalmente non utilizzato

Il rimborso del biglietto avviene integralmente, anche se già convalidato. Il mancato utilizzo deve essere fatto constatare al personale di Trenord nel momento in cui si verifichi la circostanza che impedisca il viaggio.

In caso di titolo di viaggio caricato su tessera elettronica, seguire le procedure riportate al successivo art. 103 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto nonché sul sito internet di Trenord nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

Biglietto parzialmente non utilizzato

a. per una parte del percorso il passeggero deve far constatare al personale di Trenord la mancata prosecuzione del viaggio all'atto dell'interruzione. In questo caso viene rimborsata la differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato;

b. per viaggio in classe inferiore il passeggero ha diritto al rimborso integrale della differenza di prezzo tra le classi, per la mancanza di classe superiore su treni che da Orario Ufficiale la prevedano.

Biglietto multi-corse

Nel caso di biglietti multicorsa parzialmente o totalmente non utilizzati sarà riconosciuto il rimborso relativo al valore del singolo viaggio con le medesime modalità soprariportate.

Abbonamento settimanale

L'abbonamento settimanale totalmente non utilizzato per interruzione di linea di durata prevista pari alla durata dell'abbonamento stesso, senza che sia stato previsto un servizio sostitutivo per il periodo di interruzione, viene rimborsato integralmente.

Abbonamento mensile

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni (in assenza di un servizio sostitutivo) TRENORD autorizza, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, il rimborso integrale di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento con decorrenza dal giorno di effettiva interruzione.

In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, seguire le procedure riportate al successivo art. 103 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché sul sito internet di Trenord nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

Abbonamento trimestrale

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni (in assenza di un servizio sostitutivo) TRENORD autorizza, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, il rimborso integrale di tanti novantesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento con decorrenza dal giorno di effettiva interruzione.

In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, seguire le procedure riportate al successivo art. 103 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché sul sito internet di Trenord nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

Abbonamento annuale

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni (in assenza di un servizio sostitutivo per il periodo di interruzione), TRENORD autorizza, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, il rimborso integrale di tanti dodicesimi dell'importo pagato quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento. In caso di abbonamento caricato su tessera elettronica, seguire le procedure riportate al successivo art. 103 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nonché sul sito internet di Trenord nell'apposita sezione dedicata ai rimborsi.

CAPITOLO 17. RIMBORSO PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO PER ALTRE CAUSE

Il passeggero può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato emesso con Partita I.V.A. TRENORD come di seguito specificato.

ART.101 NORME GENERALI

È ammesso il rimborso di un titolo di viaggio previa richiesta del passeggero e restituzione del titolo di viaggio. Nel caso in cui il passeggero decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio non verrà applicata alcuna trattenuta. Trenord provvederà alla gestione dei presenti casi secondo quanto previsto dal precedente art. 21.

In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa o della quota residua nel caso dei biglietti multicorsa, ed è garantito per un periodo di tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi (si veda anche precedente art. 36). In alternativa, il passeggero può scegliere di acquistare un titolo di viaggio differente.

Non è ammesso il rimborso nei casi di cui ai successivi artt.104 e 106.

ART.102 BIGLIETTI E ABBONAMENTI NON UTILIZZATI

1) Biglietto totalmente non utilizzato

È ammesso il rimborso del biglietto ordinario e giornaliero, laddove non obliterati o prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita oppure al 100% se il passeggero decide di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio di importo pari o superiore.

In particolare, per il biglietto ordinario di corsa semplice a data fissa la richiesta deve essere effettuata con le modalità di cui all'art. 103.

Nel caso di richiesta di rimborso di biglietti multi-corse la trattenuta del 10% viene calcolata sulla quota residua ossia sulla differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari per la medesima tratta del multi-corse, corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati.

Parimenti è possibile rimborsare i titoli di viaggio "supplemento animale" o "supplemento biciclette", a condizione che siano presentati congiuntamente al titolo di viaggio del passeggero, in quanto utilizzabili solo a fronte del possesso di un titolo di viaggio valido.

2) Biglietto utilizzato da un numero inferiore di persone (per viaggi in comitiva)

Nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più passeggeri della comitiva, certificato dal personale della biglietteria o di bordo il quale annoterà sul biglietto il numero di persone che non effettuano il viaggio, è ammesso il rimborso del 90% della quota di competenza per ciascun passeggero.

3) Viaggio in classe inferiore

Il passeggero non ha diritto al rimborso nel caso in cui decida volontariamente di utilizzare la classe inferiore.

4) Abbonamento settimanale o mensile non utilizzato

È ammesso il rimborso dell'abbonamento settimanale e mensile, prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita oppure in misura pari al 100% se il passeggero decide di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di un altro titolo di viaggio.

4bis) Abbonamento mensile parzialmente utilizzato

Trenord si riserva la facoltà di procedere al rimborso del solo abbonamento mensile parzialmente utilizzato nei seguenti casi:

- ✓ malattia dell'abbonato superiore a 15 giorni consecutivi, con certificato medico attestante lo stato di malattia;
- ✓ eventi eccezionali che impediscano all'utente di fruire dell'abbonamento per più di 15 giorni consecutivi, debitamente comprovati con una dichiarazione formale a TRENORD dell'evento.

In questi casi la richiesta dovrà pervenire a TRENORD entro la validità dell'abbonamento allegando l'originale dell'abbonamento (se la richiesta viene inviata per posta) o la scansione dell'abbonamento (se la richiesta viene inviata tramite mail); resta inteso che, anche in questa modalità, per ottenere il rimborso, il viaggiatore è tenuto a trasmettere a Trenord l'originale del titolo tramite posta o consegna a mano presso MyLink Point/biglietterie. Il rimborso, calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento, sarà pari a tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dello stesso abbonamento, con applicazione di una trattenuta del 10%. In riferimento agli abbonamenti dematerializzati non è previsto alcun obbligo di riconsegna e il rimborso è calcolato a partire dal giorno della domanda.

5) Abbonamento trimestrale/annuale non utilizzato o parzialmente utilizzato

È ammesso il rimborso dell'abbonamento trimestrale e annuale in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti al periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mesi come mese intero. Il rimborso sarà calcolato dalla data di consegna dell'abbonamento in originale o di presentazione della domanda per gli abbonamenti dematerializzati.

6) Rimborso di abbonamento per errato acquisto

È ammesso il rimborso, senza trattenute, per:

- ✓ l'acquisto di due abbonamenti intestati alla stessa persona validi sulla stessa relazione e nello stesso periodo;
- ✓ l'erronea emissione di abbonamento da emettitrice automatica TRENORD in modalità self-service da parte del passeggero;
- ✓ l'errata emissione di un titolo di viaggio da parte di una rivendita autorizzata.
- ✓ l'errata emissione di un titolo di viaggio da parte di una biglietteria.

Il passeggero, nei suddetti casi, deve presentare agli operatori TRENORD gli abbonamenti in originale entro 48 ore dall'evento. In riferimento agli abbonamenti dematerializzati non è previsto alcun obbligo di riconsegna.

CAPITOLO 18. MODALITÀ DEL RIMBORSO

ART.103 COME CHIEDERE IL RIMBORSO

La richiesta di rimborso può essere presentata da:

- ✓ il possessore del titolo di viaggio non nominativo;
- ✓ l'intestatario del titolo di viaggio nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti;
- ✓ per le comitive, l'organizzatore del viaggio, il capo comitiva oppure, in caso di rimborso parziale, il singolo componente;
- ✓ i delegati dagli aventi diritto.

nei seguenti modi:

- tramite apposita procedura guidata online presente nella sezione "Rimborsi e Indennizzi" del sito Trenord, con immediato rilascio di apposita ricevuta; per ottenere il rimborso, il viaggiatore è comunque tenuto a trasmettere a Trenord l'originale del titolo tramite posta o consegna a mano presso MyLink Point/biglietterie.
- tramite apposito modulo, disponibile nelle biglietterie e My-Link Point e sul sito internet di TRENORD
 - presso tutte le biglietterie e i My-link Point Trenord di cui all'Allegato 6, corredata da titolo di viaggio in originale e documenti d'identità dell'avente diritto e dell'eventuale delegato; inoltre, nelle biglietterie Trenitalia è possibile chiedere il rimborso dei soli titoli cartacei emessi con proprio sistema di vendita;
 - via mail, anche non PEC, all'indirizzo di posta certificata rimborsi.trenord@legalmail.it, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e allegando la scansione del titolo di viaggio;
 - per posta, anche raccomandata, all'indirizzo riportato in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e allegando l'originale del titolo di viaggio;

Alla presa in carico della richiesta di rimborso, verrà sempre rilasciata apposita ricevuta.

La richiesta di rimborso dei biglietti può essere presentata sino alle 23.59 del giorno precedente a quello prescelto per il viaggio.

La richiesta di rimborso dei biglietti acquistati dalle piattaforme digitali di altri operatori può essere presentata a Trenord, esclusivamente con un anticipo di almeno 72 ore sull'ora di inizio di validità, o effettuata direttamente dalle piattaforme digitali di acquisto, secondo le tempistiche previste dai vari operatori.

Per i clienti in possesso di abbonamento caricato su tessera elettronica o per gli abbonamenti dematerializzati, non è necessario allegare alla richiesta di rimborso il titolo di viaggio in originale, ma il passeggero dovrà completare i campi riportati nell'apposita modulistica, come indicato sul sito internet Trenord nella specifica sezione.

La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano la richiesta e ha liquidità sufficiente per corrispondere interamente l'importo da rimborsare. In caso contrario procederà all'inoltro della pratica all'Ufficio Rimborsi Trenord.

In seguito all'istruttoria, TRENORD invierà, entro 30 giorni dalla richiesta, comunicazione dell'esito del rimborso al passeggero e le relative modalità di pagamento dell'eventuale rimborso riconosciuto.

Come viene effettuato il rimborso:

- ✓ in contanti presso la biglietteria o il My-link Point entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di rimborso;
- ✓ tramite bonifico bancario entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di rimborso.

ART.104 ESCLUSIONE DAL RIMBORSO

TRENORD può, a propria discrezione, non ammettere il rimborso dei biglietti per motivi di sicurezza, di politica antifrode o per ragioni di natura commerciale.

In particolare, non hanno diritto al rimborso:

- ✓ i biglietti e gli abbonamenti cartacei (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati;
- ✓ i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale (per fatto proprio del passeggero);
- ✓ i biglietti di corsa semplice e multi-corse a tariffa aeroportuale MXP (per fatto proprio del passeggero);
- ✓ i biglietti e gli abbonamenti di altri operatori validi sui servizi Trenord;
- ✓ la tessera di riconoscimento "Io Viaggio";

Trenord rende noto anche sul proprio sito internet le tipologie di titoli di viaggio per i quali non è ammesso il rimborso; per le norme di utilizzo, rimborso e validità dei titoli di altri operatori validi sui servizi Trenord vale quanto riportato sul sito ufficiale dei singoli vettori, reperibile nella sezione "Ulteriori Titoli di viaggio validi sui servizi Trenord" dell'allegato "Biglietti, Abbonamenti, Tessere e Tariffe".

ART.105 FURTO, SMARRIMENTO, DETERIORAMENTO

In caso di:

- ✓ Smarrimento, furto o deterioramento di biglietti, di abbonamenti cartacei settimanali o mensili, non spetta alcun rimborso o sostituzione.
- ✓ Smarrimento, furto o deterioramento dell'abbonamento annuale ordinario cartaceo o dell'abbonamento IVOL trimestrale e annuale, il passeggero può richiedere il rilascio del duplicato dell'abbonamento per il periodo residuo di utilizzo preferibilmente presso la biglietteria che ha emesso in origine l'abbonamento. Il costo dell'operazione è determinato da TRENORD e comunicato tramite appositi Avvisi al Pubblico. Nessun rimborso spetta per i titoli di viaggio acquistati nel frattempo.
- ✓ Smarrimento, furto, distruzione, deterioramento per errato utilizzo della tessera elettronica con ivi ricaricato l'abbonamento elettronico, il passeggero, previa le opportune verifiche da parte di TRENORD, potrà richiedere una nuova tessera presso gli uffici My-link Point o presso le biglietterie, che provvederanno ad emettere il duplicato con il residuo dell'abbonamento in corso di validità. Il costo dell'operazione è determinato da TRENORD e comunicato tramite appositi Avvisi al Pubblico. Nei casi di anomalie nel funzionamento della tessera elettronica per cause imputabili a Trenord e constatate dal passeggero al suo primo utilizzo, si procederà alla sostituzione gratuita. Nessun rimborso spetta per i titoli di viaggio acquistati nell'attesa della nuova tessera.
- ✓ Smarrimento, furto o deterioramento di tessere elettroniche non nominative, nessun rimborso o sostituzione spetta per la tessera anonima ricaricata.
- ✓ Smarrimento, deterioramento, furto o mancata emissione da macchina emittitrice automatica in modalità self-service, smarrimento, deterioramento, o furto della ricevuta di ricarica dell'abbonamento acquistato, il titolare della tessera elettronica deve rivolgersi agli uffici My-link Point o le biglietterie per il rilascio gratuito del duplicato della ricevuta, previo accertamento del regolare caricamento.

In caso di furto, la richiesta di nuova tessera deve essere obbligatoriamente corredata da denuncia alla Pubblica Autorità.

Negli altri casi (deterioramento, smarrimento e/o distruzione), la richiesta di nuova tessera deve essere corredata da autocertificazione attestante l'accaduto ai sensi di legge.

Per quanto riguarda gli abbonamenti dematerializzati, il trasferimento degli stessi da un telefono in disuso in quanto smarrito o sostituito può essere fatta in autonomia dal cliente accedendo dal nuovo dispositivo sull'app Trenord con le proprie credenziali. È possibile compiere un massimo di tre passaggi al mese.

ART.106 MODALITÀ DI RICHIESTA E RILASCIO DI DUPLICATI

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato ed il passeggero deve acquistare un nuovo titolo di viaggio con pagamento dell'intera tariffa.

L'emissione del duplicato è prevista unicamente in caso di furto, smarrimento e deterioramento di titoli di viaggio nominativi ovvero abbonamenti caricati su tessera elettronica e abbonamenti trimestrali e annuali cartacei. È possibile effettuare la richiesta di duplicato della tessera elettronica presso tutte le biglietterie Trenord e presso tutti i My-link Point. Se richiesto in biglietteria, il duplicato della tessera verrà inviato al passeggero tramite posta entro 45 giorni dalla presentazione della domanda, se richiesto presso un My-link Point il duplicato della tessera verrà emesso al momento. Il costo dell'operazione di emissione del duplicato degli abbonamenti è determinato da TRENORD e comunicato tramite appositi Avvisi al Pubblico, nonché sul proprio sito internet. Nessun rimborso spetta per i titoli di viaggio acquistati nell'attesa della nuova tessera.

SEZIONE 7: LA GESTIONE DEGLI IMPREVISTI

ART.107 ASSISTENZA

In ottemperanza a quanto disciplinato dall'articolo 20 del Regolamento (UE) n. 2021/782 in caso di imprevisti Trenord mette in atto le seguenti procedure di assistenza.

In caso di ritardo del treno all'arrivo o alla partenza, TRENORD informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile.

In caso di ritardo di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:

- ✓ pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;
- ✓ sistemazione in albergo o di altro tipo, e trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario e ove e allorché sia fisicamente possibile;
- ✓ se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria o il punto di partenza alternativo o destinazione finale, ove e allorché sia fisicamente possibile.

Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, TRENORD garantisce ai passeggeri quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi.

Su richiesta del passeggero, TRENORD certifica sul biglietto, oppure sulla ricevuta di ricarica o su un apposito giustificativo nel caso di titolo di viaggio caricato su supporto elettronico, il ritardo o la soppressione del treno che ha determinato l'interruzione del viaggio acquistato.

Analoga assistenza viene assicurata ai viaggiatori che usufruiscono di servizi effettuati con bus sostitutivi

Per i possessori di titoli di viaggio caricati su tessere elettroniche, è possibile avanzare la richiesta secondo le modalità esplicitate sul sito internet.

Ai fini dell'applicazione dei paragrafi precedenti, TRENORD presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

ART.108 IL RECUPERO DEGLI OGGETTI SMARRITI A BORDO TRENO

In caso di smarrimento di oggetti sul treno o nelle stazioni i passeggeri possono contattare TRENORD tramite il Contact-Center o gli uffici My-link Point delle stazioni di Milano Cadorna o Milano Porta Garibaldi. TRENORD si attiva per riconsegnare gli oggetti rinvenuti al legittimo proprietario quando sia possibile la sua individuazione.

Gli oggetti rinvenuti e mai reclamati sono conservati fino ad un massimo di 6 giorni nel deposito dei My Link Point,. Trascorso tale periodo (tempo massimo di custodia nei My Link Point) gli oggetti trovati vengono consegnati all'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Milano, in via Friuli, 30.

Gli oggetti deperibili, se non richiesti, vengono distrutti entro le 24 ore dal ritrovamento.

CAPITOLO 19. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOSTITUTIVI

ART.109 GLI AUTOSERVIZI SOSTITUTIVI

TRENORD può effettuare:

- ✓ autoservizi integrativi di collegamento fra due o più stazioni;
- ✓ autoservizi in sostituzione di servizi ferroviari per le linee o tratti di linee nel caso in cui l'esercizio ferroviario sia interrotto o sospeso.

Non sono comprese le corse automobilistiche effettuate sulla base di accordi di integrazione tariffaria con altri vettori.

Gli autoservizi effettuano solo servizio di 2° classe e vi possono accedere i passeggeri con titolo di viaggio valido, compresi quelli gratuiti.

Per l'utilizzazione dei biglietti e relativa regolarizzazione si applica quanto previsto nelle specifiche sezioni delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Nel caso di sostituzione di servizi ferroviari con autoservizi è ammesso il trasporto di animali, ma non sono garantiti ulteriori servizi aggiuntivi (es.: trasporto biciclette). Per i rimborsi e gli indennizzi si applica quanto previsto nella specifica Sezione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto (Sezione 6).

CAPITOLO 20. RIMBORSO ED INDENNITÀ DA RITARDO PREVISTI DAL REGOLAMENTO (UE) n. 2021/782

ART.110 RIMBORSO ED ITINERARI ALTERNATIVI

Secondo quanto previsto dall'articolo 18 del Regolamento (UE) n. 2021/782, qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo del treno alla destinazione finale prevista dal Contratto di Trasporto sia superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

- ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile (il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per l'indennità art. 111);
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile.
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale in una data successiva, a discrezione del passeggero.

ART.111 INDENNITÀ PER RITARDO

a) Indennità per passeggeri in possesso di biglietto

Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere a TRENORD un'indennità in caso di ritardo sia in partenza e sia a destinazione (rispetto alle località indicate sul biglietto) se non gli è stato rimborsato il biglietto secondo le regole riportate nella specifica sezione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

I risarcimenti in caso di ritardo sono fissati come segue:

- il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

La richiesta di indennità può essere presentata direttamente in una biglietteria Trenord, compilando l'apposito modulo, oppure inoltrata a TRENORD ai recapiti indicati in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto e specificando come causale "Richiesta di Indennità da ritardo", esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione. Non saranno riconosciute indennità di importo inferiore a 4,00 Euro.

Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda.

b) Indennità per passeggeri in possesso di abbonamento

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni totali hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso totalmente; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Non sono riconosciuti indennizzi di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciuti indennizzi ai possessori di abbonamenti gratuiti.

Per gli abbonamenti integrati l'indennizzo è calcolato sulla sola quota dell'abbonamento della tariffa integrata spettante a Trenord.

ART.112 CASI DI NON RICONOSCIBILITÀ DELL'INDENNITÀ

Il passeggero non ha diritto all'indennità nei seguenti casi:

- è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto ai sensi del precedente art. 59;
- il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti;
- il ritardo sia dovuto a cause imputabili al passeggero (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per inosservanza dei tempi di cambio dei treni o esclusione dal trasporto a causa del suo comportamento).

CAPITOLO 21. IL BONUS DEL CONTRATTO DI SERVIZIO CON REGIONE LOMBARDIA

ART.113 DEFINIZIONE DEL BONUS

TRENORD corrisponde ai passeggeri un bonus nei casi in cui non sia rispettato lo standard di qualità del servizio previsto, secondo un indicatore concordato e definito all'interno del Contratto di Servizio con Regione Lombardia. Il bonus si applica agli abbonamenti ferroviari ordinari nonché agli abbonamenti integrati Io viaggio Treno- Città a tariffa regionale, di cui al r.r. 04/2014. Il bonus non si applica agli abbonamenti sovra regionali (art. 40).

Sono esclusi gli abbonamenti per le tratte sulle quali è presente un elevato livello di servizio (frequenza) lungo tutto l'arco della giornata, di cui all'Allegato 5.

Nell'Allegato 5 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto sono riportate le regole di assegnazione degli abbonamenti alle direttrici.

ART.114 CONTENUTO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL BONUS

Per gli abbonamenti mensili il riconoscimento del bonus, per un dato mese e una determinata direttrice, dà diritto ad una riduzione (per Io Viaggio Treno-Città la riduzione è riconosciuta solo sulla tratta ferroviaria). Il bonus verrà erogato automaticamente nel terzo mese successivo a quello di riferimento, nel quale si è verificato il superamento dell'indice di affidabilità fissato nel Contratto di Servizio.

L'indice è calcolato mensilmente e per ciascuna direttrice, rapportando i minuti di ritardo e i minuti delle corse sopresse alla durata prevista da orario di tutte le corse della direttrice. L'indice prende in considerazione i treni con ritardo superiore a 5 minuti e i treni soppressi totalmente e non sostituiti con bus entro il tempo di ripristino di 60 minuti. Se tale indice supera un determinato valore preventivamente fissato, chiamato "valore soglia", scatta il diritto al bonus per gli abbonati della direttrice.

Più bonus non sono cumulabili per l'acquisto di uno stesso abbonamento.

Per gli abbonamenti annuali venduti a tariffa ferroviaria regionale, è possibile chiedere il rimborso di 1/12 del 10% del prezzo dell'abbonamento per ciascun mese in cui la soglia è stata superata sulla direttrice utilizzata, fino ad un valore massimo annuo del 10% del prezzo dell'abbonamento.

Per gli abbonamenti ferroviari per cui il bonus non viene erogato in automatico, il passeggero, nell'ipotesi in cui la direttrice a cui appartiene la propria relazione di viaggio abbia maturato per quel mese il diritto al bonus,

può richiedere, finito il periodo di validità dell'abbonamento, il rimborso della differenza di prezzo, senza che venga applicata alcuna trattenuta, inviando l'originale dell'abbonamento.

La richiesta di rimborso può essere presentata al massimo entro tutto il quinto mese successivo alla scadenza. La richiesta, oltre che presentata presso le biglietterie e presso i My-link Point, può essere recapitata via posta a TRENORD, indicando, come causale, "Richiesta di rimborso" e facendo riferimento all'indirizzo riportato in Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

SEZIONE 8 PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

ART.115 RECLAMO A TRENORD

Il passeggero può presentare reclami, in forma scritta:

- ✓ mediante il sito internet TRENORD nell'apposita sezione dedicata ai reclami;
- ✓ compilando l'apposito modulo presente presso le biglietterie di stazione o presso i My Link Point di Milano Cadorna, Milano Garibaldi.
- ✓ inviando una lettera, fax o posta elettronica certificata, agli indirizzi specificati in allegato 1 "Indirizzi cui presentare i reclami". Entro 30 giorni TRENORD provvede a fornire risposta (esclusivamente in relazione ai propri servizi) o, se non è possibile entro tale data, ad informare il passeggero della diversa data. In ogni caso la risposta dovrà essere fornita entro tre mesi dalla data di ricezione del reclamo.

ART.116 RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Il passeggero può presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa ferroviaria o qualora non siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all'impresa.

Il reclamo deve essere presentato tramite SiTe (Sistema di acquisizione telematica dei reclami) <https://www.autorita-trasporti.it/site/> o alternativamente:

- a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza, 230 – 10126 Torino)
- via posta elettronica certificata al seguente indirizzo: pec@pec.autoritatrasporti.it
- via posta elettronica al seguente indirizzo: art@autorita-trasporti.it.

Il Regolamento sul procedimento sanzionatorio approvato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti in data 4 luglio 2014 nonché il fac-simile del modulo di reclamo sono reperibili sul sito di TRENORD sotto la voce "Reclami".

ART.117 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

TRENORD, in coerenza con il perseguimento di obiettivi mirati all'accrescimento della qualità dei servizi offerti al passeggero, anche attraverso l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la gestione delle eventuali controversie e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 2021/782, ha adottato, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello regionale, una procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potranno insorgere tra TRENORD ed i passeggeri che utilizzeranno i propri servizi. La procedura e le eventuali modifiche sono resi noti sul sito internet della Società, www.trenord.it, sotto la voce "Reclami".

SEZIONE SERVIZIO AEROPORTUALE MALPENSA EXPRESS

ART.118 CARATTERISTICHE GENERALI

Il Servizio Malpensa Express è un servizio ferroviario dedicato che collega la città di Milano con l'Aeroporto Internazionale di Malpensa.

Il servizio dedicato si snoda lungo una direttrice che ha origine nelle stazioni di Milano Cadorna e Milano Centrale e termina nella stazione ferroviaria aeroportuale situata al Terminal 2.

I treni Malpensa Express in partenza da Milano Cadorna possono effettuare le fermate intermedie di Milano Bovisio Politecnico, Saronno e Busto Arsizio Nord; i treni in partenza da Milano Centrale anche le fermate di Milano Porta Garibaldi, Rescaldina, Castellanza e Ferno- Lonate Pozzolo.

Tutti i treni in partenza da Malpensa Aeroporto hanno origine dal Terminal 2 ed effettuano fermata viaggiatori nella stazione Malpensa Terminal 1.

Tutti i treni in arrivo a Malpensa Aeroporto effettuano fermata viaggiatori a Malpensa Terminal 1 e terminano la corsa al Terminal 2.

I treni del servizio dedicato Malpensa Express possono svolgere servizio aeroportuale o regionale a seconda dell'utilizzo che ne viene fatto, come descritto in seguito:

- ✓ I passeggeri, provenienti o diretti all'aeroporto, che vogliono usufruire del Servizio dedicato Malpensa Express per viaggi occasionali, devono munirsi di biglietti a Tariffa aeroportuale Malpensa Express.
- ✓ I passeggeri che utilizzano abitualmente i treni del Servizio dedicato Malpensa Express percorrendo l'intera tratta aeroportuale, possono usufruire di abbonamenti ordinari a tariffa ferroviaria regionale o abbonamenti integrati di prima o seconda classe, qualora ammessa sul treno Malpensa Express prescelto.
- ✓ I passeggeri che utilizzano i treni del servizio aeroportuale tra due fermate intermedie sono ammessi a bordo dei Malpensa Express con titoli di viaggio a tariffa ferroviaria regionale o titoli integrati di prima o seconda classe.

Tutti i titoli di viaggio con origine o destinazione Malpensa Aeroporto permettono al viaggiatore di partire o di arrivare indistintamente sia al Terminal 1 sia al Terminal 2. I suddetti titoli di viaggio riporteranno come origine o destinazione la denominazione generica "Malpensa Aeroporto".

I viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio ferroviari sopra descritti, per spostamenti tra i due Terminal (T1 – T2), dovranno acquistare il titolo di viaggio dedicato "MXP Transfer T1-T2" le cui caratteristiche sono descritte all'allegato 11.

Per i passeggeri a bordo del Malpensa Express in possesso di titoli di viaggio a tariffa ferroviaria regionale o titoli integrati di prima o seconda classe, valgono le regole generali delle presenti Condizioni Generali di Trasporto di Trenord.

Per i passeggeri a bordo del Malpensa Express in possesso di titoli di viaggio a tariffa dedicata Malpensa Express valgono le norme generali delle presenti Condizioni Generali di Trasporto oltre alle norme di utilizzo specifico riportate in seguito.

ART.119 AMMISSIONE AL TRASPORTO PER RELAZIONI AEROPORTUALI

Per viaggi con Origine o Destinazione l'aeroporto di Malpensa, i passeggeri devono munirsi preventivamente dei seguenti titoli di viaggio a tariffa aeroportuale Malpensa o tariffa aeroportuale transfrontaliera Malpensa:

- ✓ Biglietti di Corsa Semplice Adulti / Ragazzi;
- ✓ Biglietti di Andata e Ritorno (o Doppia Corsa) Adulti / Ragazzi;
- ✓ Malpensa Family.

I suddetti biglietti consentono di viaggiare su un treno con Origine o Destinazione l'aeroporto di Malpensa nel giorno, nella direzione e limitatamente alla tratta indicati sul biglietto. Il passeggero può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto nel caso di acquisto on-line, senza incorrere in alcun tipo di sanzione.

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 23, il viaggiatore che intenda effettuare un viaggio con origine o destinazione Malpensa non può utilizzare, su un unico treno, due titoli di viaggio distinti (uno a tariffa regionale ed uno a tariffa aeroportuale Malpensa/tariffa aeroportuale transfrontaliera Malpensa) che coprano cumulativamente l'intero tragitto.

Il viaggiatore che intenda far precedere o proseguire il viaggio su un'ulteriore tratta del medesimo percorso aeroportuale, rispetto a quella riportata sul biglietto in suo possesso, deve utilizzare due treni differenti.

I passeggeri che usufruiscono abitualmente del servizio dedicato, da e per Malpensa, potranno munirsi di abbonamenti Settimanali, Mensili, Annuali le cui tariffe sono consultabili sul sito Trenord e sul sito del Malpensa Express, oppure degli abbonamenti integrati validi su tale tragitto.

Il trasporto di biciclette, animali e bagagli al seguito del passeggero avviene con le norme previste dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto salvo le eccezioni riportate in seguito.

Il passeggero che, utilizzando il servizio aeroportuale, anche da stazioni intermedie, ma con Malpensa come origine o destinazione dello spostamento, ed in possesso di regolare titolo di viaggio nonché di carta di imbarco può:

- ✓ trasportare gratuitamente le biciclette al seguito;
- ✓ trasportare gratuitamente il proprio animale al seguito;
- ✓ trasportare i bagagli eccezionali, eccedenti le misure limite previste come da articolo 57 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Come per i servizi di trasporto pubblico regionale, il passeggero che accede al servizio aeroportuale Malpensa Express è tenuto a conservare il titolo di viaggio per la durata del percorso e sino all'impianto di termine del viaggio. Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale addetto al controllo. Il biglietto, una volta convalidato/iniziato l'utilizzo, è incedibile.

ART.120 CALCOLO DEI PREZZI

Le tariffe aeroportuali dedicate relative ai biglietti di corsa semplice e multicorsa con origine e destinazione l'aerostazione di Malpensa, sono stabilite autonomamente dall'Azienda.

ART.121 CANALI DI VENDITA

I titoli di viaggio a tariffa aeroportuale Malpensa sono acquistabili tramite i seguenti canali di vendita:

- ✓ Sportelli dedicati Malpensa Express di Milano Cadorna e di Malpensa Aeroporto;
- ✓ Biglietterie Trenord e biglietterie Trenitalia;
- ✓ Rivenditori autorizzati (PVT – Agenzie di Viaggio);
- ✓ Emittitrici automatiche in modalità self-service;
- ✓ Sito Malpensa Express;
- ✓ Applicazione smartphone;
- ✓ Sito Internet Trenord;
- ✓ Sito Internet Trenitalia;
- ✓ Dispositivi POS/Totem per acquisto di titoli Pay&Go
- ✓ Altre modalità individuate da Trenord per far fronte a specifiche esigenze di servizio o particolari operazioni commerciali (vettori aerei, tour operator, agenzie turistiche).

CONDIZIONI DI TRASPORTO – ALLEGATI

Allegato 1

Punti di Contatto con TRENORD

Sito internet: per tutte le informazioni relative all’Azienda e al servizio ferroviario e per acquisto online di biglietti e abbonamenti www.trenord.it;

App sulla App ufficiale di Trenord è possibile trovare informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni e acquistare biglietti Trenord e Malpensa, carnet ed abbonamenti. Disponibile su Google Play e Apple Store;

Servizio Mobile: per seguire il percorso del treno interessato direttamente dal telefono cellulare mobile.my-link.it;

Contact Center: 02-72.49.49.49 (a tariffa urbana) attivo tutti i giorni dalle 5.00 del mattino alla 1.00 di notte;

Form online per informazioni su biglietti, abbonamenti, tessere, orari, ecc. al seguente link:

<https://www.trenord.it/assistenza/supporto/contatti/>

Numero verde riservato alle persone con disabilità 800.210.955:

[attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45];

Biglietterie e Customer Care “My Link Point”: uffici di assistenza, vendita e informazioni alla clientela

Da lunedì a domenica e festivi - Negli gli orari di apertura reperibili sul sito Trenord

Indirizzi email per informazioni e richieste:

servizi dedicati alle comitive comitive@trenord.it;

servizi dedicati alle persone con disabilità e mobilità ridotta disabili@trenord.it;

richiesta di fattura fatture@trenord.it;

Indirizzi per la trasmissione a Trenord di reclami:

FORM ONLINE: www.trenord.it/assistenza/servizi/reclami/

Mail, anche da mail non PEC, a: reclami.trenord@legalmail.it

POSTA ORDINARIA O RACCOMANDATA A/R: indirizzata a TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO –specificando sulla busta la **causale ‘Presentazione Reclamo’**

Indirizzi per la trasmissione a Trenord di richieste di rimborso/indennizzo:

FORM ONLINE: www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/

Mail, anche da mail non PEC, a: rimborso.trenord@legalmail.it

POSTA ORDINARIA O RACCOMANDATA A/R: indirizzata a TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO –specificando sulla busta la **causale ‘Richiesta di rimborso/indennizzo’**

Indirizzi per la trasmissione a Trenord di scritti difensivi:

RACCOMANDATA A/R: indirizzata a TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO –
specificando sulla busta la **causale ‘Scritti difensivi / sanzioni’**

Mail: scrittidifensivi@trenord.it

PEC: trenord.scrittidifensivi@legalmail.it

Indirizzi per altre comunicazioni scritte da inoltrare a TRENORD:

RACCOMANDATA A/R: indirizzata a TRENORD Piazza Cadorna, 14 - 20123 MILANO

PEC: trenord@legalmail.it

Allegato 2

L'accessibilità alle stazioni, treni e servizi per le persone a ridotta mobilità

Di seguito si riporta l'elenco delle stazioni accessibili sulla rete Ferroviennord e su quella RFI, e si evidenziano le specifiche caratteristiche di ciascuna.

STAZIONE	RETE	ACCESSIBILITÀ ALLA STAZIONE	
		AU Accesso autonomo ai binari AS Accesso assistito con personale di servizio ai binari NA Stazione non accessibile	ASCENSORI / RAMPE
ABBIATE GUAZZONE	FERROVIENNORD	AU	SI
ARCISATE	RFI	AU	SI
AROSIO	FERROVIENNORD	AS	NO
BERGAMO	RFI	AU	SI
BERGAMO OSPEDALE	RFI	AU	SI
BISUSCHIO-VIGGIU'	RFI	AU	NO (Accesso in piano)
BOLLATE CENTRO	FERROVIENNORD	AU	SI
BOLLATE NORD	FERROVIENNORD	AU	SI
BOVISIO MASCAGO	FERROVIENNORD	AU	SI
BRENO	FERROVIENNORD	AS	NO
BRESCIA	RFI	AU	SI
BUSTO ARSIZIO FS	RFI	NA	NO
BUSTO ARSIZIO NORD	FERROVIENNORD	AU	SI
CANTELLO GAGGIOLO	RFI	AU	SI
ASSO	FERROVIENNORD	AS	NO
CAPO DI PONTE	FERROVIENNORD	AS	NO
CARONNO PERTUSELLA	FERROVIENNORD	AU	SI
CASTANO PRIMO	FERROVIENNORD	AU	SI
CASTELLANZA	FERROVIENNORD	AU	SI
CAZZAGO SAN MARTINO	FERROVIENNORD	AU	NO
CERIANO LAGHETTO PARCO DELLE GROANE	FERROVIENNORD	AU binario 1 / NA binario 2	NO
CERIANO LAGHETTO - SOLARO	FERROVIENNORD	AU distinto per singola banchina	SI
CESANO MADERNO	FERROVIENNORD	AU	SI
CESANO MADERNO PARCO DELLE GROANE	FERROVIENNORD	AU	SI
CESATE	FERROVIENNORD	AU	SI
CISLAGO	FERROVIENNORD	AU Accessi distinti per binario	NO
CITTIGLIO	FERROVIENNORD	NA	NO
COCQUIO TREVISAGO	FERROVIENNORD	NA	NO
COMO BORGHI	FERROVIENNORD	AU binario 1 / NA binario 2	NO
COMO CAMERLATA	FERROVIENNORD	AU	SI
	RFI	NA	NO
COMO LAGO	FERROVIENNORD	AS	NO
COMO S. GIOVANNI	RFI	AS	SI (Il 3° marciapiedi è sprovvisto di ascensore)
CORMANO-CUSANO M	FERROVIENNORD	AU	SI
CREMONA	RFI	AS	NO

STAZIONE	RETE	ACCESSIBILITÀ ALLA STAZIONE	
		AU Accesso autonomo ai binari AS Accesso assistito con personale di servizio ai binari NA Stazione non accessibile	ASCENSORI / RAMPE
DARFO - CORNA	FERROVIENORD	AS	NO
ERBA	FERROVIENORD	AU	SI
FERNO-LONATE POZZOLO	FERROVIENORD	AU	SI
FINO MORNASCO	FERROVIENORD	AU binario 1 / AS binario 2	NO
GALLARATE	RFI	AU	SI
GALLIATE	FERROVIENORD	AS	NO
GARBAGNATE MILANESE	FERROVIENORD	AU	SI
GARBAGNATE PARCO DELLE GROANE	FERROVIENORD	AU	SI
GAVIRATE VERBANO	FERROVIENORD	AU	NO
GERENZANO	FERROVIENORD	AU	SI
GRANDATE BRECCIA	FERROVIENORD	AS	SI
INDUNO OLONA	RFI	AU	SI
INVERIGO	FERROVIENORD	AS	NO
ISEO	FERROVIENORD	AS	NO
LAVENO MOMBELLO LAGO	FERROVIENORD	AS	NO
LECCO	RFI	AS	NO (L'ascensore serve il sottopasso)
LOCATE VARESINO -CARBONATE	FERROVIENORD	AU Accessi distinti per binario	NO
LODI	RFI	AS	NO
LOMAZZO	FERROVIENORD	AU	SI
MALNATE	FERROVIENORD	AS	SI
MALPENSA AEROPORTO T1	FERROVIENORD	AU	SI
MALPENSA AEROPORTO T2	FERROVIENORD	AU	SI
MARIANO COMENSE	FERROVIENORD	AU	SI
MEDA	FERROVIENORD	AU Accessi distinti per binario	NO
MERONE	FERROVIENORD	AU	SI
MILANO CENTRALE	RFI	AS	SI
MILANO DATEO	RFI	AU	SI
MILANO FORLANINI	RFI	AU	SI
MILANO LANCETTI	RFI	AU	SI
MILANO AFFORI	FERROVIENORD	AU	SI
MILANO BOVISA POLITECNICO	FERROVIENORD	AU	SI
MILANO BRUZZANO PARCO NORD	FERROVIENORD	AU	SI
MILANO CADORNA	FERROVIENORD	AU	NO
MILANO DOMODOSSOLA	FERROVIENORD	AU	SI
MILANO QUARTO OGGIARO	FERROVIENORD	AU	SI
MILANO PORTA GARIBALDI	RFI	AS	SI
MILANO PORTA GARIBALDI PASSANTE	RFI	AU	SI
MILANO PORTA VENEZIA	RFI	AU	SI
MILANO PORTA VITTORIA	RFI	AU	SI
MILANO REPUBBLICA	RFI	AU	SI

STAZIONE	RETE	ACCESSIBILITÀ ALLA STAZIONE	
		AU Accesso autonomo ai binari AS Accesso assistito con personale di servizio ai binari NA Stazione non accessibile	ASCENSORI / RAMPE
MILANO ROGOREDO	RFI	AU	SI
MILANO SAN CRISTOFORO	RFI	NA	NO
MILANO TIBALDI UNIVERSITA' BOCCONI	RFI	AU	SI
MILANO VILLAPIZZONE	RFI	NA	SI
MONZA	RFI	AS	SI
MOZZATE	FERROVIENORD	AU Accessi distinti per binario	NO
NOVARA	RFI	AU binari da 1 a 7	SI
NOVARA NORD	FERROVIENORD	AU	SI
NOVATE MILANESE	FERROVIENORD	AU solo binari 6 e 7 (servizio suburbano)	SI
PADERNO DUGNANO	FERROVIENORD	AU	SI
PALAZZOLO MILANESE	FERROVIENORD	AU	SI
PAVIA	RFI	AS	NO
PIOLTELLO - LIMITO	RFI	AS (Servizio di assistenza limitato ai clienti che non necessitano di carrello elevatore).	SI
PISOGNE	FERROVIENORD	AS	NO
PORTICHETTO - LUISAGO	FERROVIENORD	AU Accessi distinti per binario	NO
PORTO CERESIO	RFI	NA	NO
RESCALDINA	FERROVIENORD	AU	SI
RHO	RFI	AS	NO
RHO FIERA	RFI	AU	SI
ROVATO CENTRO	FERROVIENORD	AU	NO
ROVELLASCA MANERA	FERROVIENORD	AU binario 1 / AS binario 2	
ROVELLO PORRO	FERROVIENORD	AU	SI
SARONNO	FERROVIENORD	AU	SI
SARONNO SUD	FERROVIENORD	AU	SI
SEREGNO	RFI	AU	SI
SEVESO	FERROVIENORD	AU	SI
SEVESO - BARUCCANA	FERROVIENORD	AU	NO
SONDRIO	RFI	AU	SI
SULZANO	FERROVIENORD	AS	NO
SUZZARA	RFI	AU binario 1	NO
TRADATE	FERROVIENORD	AU	SI
TURBIGO	FERROVIENORD	AU	SI
VANZAGHELLO M.	FERROVIENORD	AU	SI
VAREDO	FERROVIENORD	AU Accessi distinti per binario	NO
VARESE FS	RFI	AS (Servizio limitato ai clienti che non necessitano di carrello elevatore)	NO
VARESE CASBENO	FERROVIENORD	AU	SI
VARESE NORD	FERROVIENORD	AU	SI

STAZIONE	RETE	ACCESSIBILITÀ ALLA STAZIONE	ASCENSORI / RAMPE
		AU Accesso autonomo ai binari AS Accesso assistito con personale di servizio ai binari NA Stazione non accessibile	
VEDANO OLONA	FERROVIENORD	AU binario 1 / AS binario 2	NO
VENEGONO SUPERIORE – CASTIGLIONE OLONA	FERROVIENORD	AU Accessi distinti per binario	NO
VENEGONO INFERIORE	FERROVIENORD	AU Accessi distinti per binario	SI
VITTUONE - ARLUNO	RFI	NA	NO
VOGHERA	RFI	AS	NO

Nella tabella sottostante si riportano le linee i cui treni garantiscono l'accesso al servizio alle persone con disabilità e/o mobilità ridotta.

L'elenco delle singole corse delle linee indicate (e relativo orario) è consultabile sull'Orario Ufficiale, sul sito internet e secondo le modalità indicate al Capitolo 2.

Linea	Nome linea	Orario Ufficiale	Note
S1	Saronno - Milano - Lodi	45-M13	
S2	Mariano Comense - Seveso – Milano Rogoredo	169	Comprende anche i treni Lodi-Seveso (S) e i treni Bovisa Politecnico-Rogoredo (S2)
S5	Varese- Milano - Treviglio	165	
S6	Novara-Milano-Treviglio	11	Comprende anche i treni limitati (S6/)
S13	Pavia – Milano Rogoredo - Milano Bovisa Politecnico	26	Comprende anche i treni Milano Bovisa Politecnico - Garbagnate
S10	Como-Mendrisio-Bellinzona	27	
S40	Como-Mendrisio-Varese	165	
S50	Malpensa - Varese-Mendrisio-Bellinzona	165	
R28	Malpensa – Saronno - Milano Centrale	168	
XP1	Malpensa – Milano Cadorna	168	
XP2	Malpensa – Milano Centrale	168	

Per tutte le altre linee, non riportate in tabella, è possibile desumere la presenza di carrozze attrezzate per il trasporto di passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta dall'Orario Ufficiale, sito internet e nelle modalità indicate al Capitolo 2.

Si consiglia di contattare preventivamente, secondo le modalità descritte nell'apposito Capitolo 10 dedicato al trasporto delle persone con disabilità o PRM, il SERVIZIO DI ASSISTENZA TRENORD per verificare la disponibilità dei treni e per una migliore organizzazione del viaggio.

Allegato 3

Elenco delle stazioni di confine delle aree regionali ai fini tariffari

AREE REGIONALI	AREE CONFINANTI	LINEE DI TRANSITO	STAZIONI DI CONFINE	ESTENSIONE DEL CONFINE AI FINI TARIFFARI★
1	2		3	4
LOMBARDIA	SVIZZERA	Milano-Chiasso	Como S. Giovanni	Chiasso
		Tirano-Saint Moritz	Tirano ^a	
		Laveno-Pino	Pino Tronzano	
		Varese-Mendrisio	Cantello / Gaggiolo	
	PIEMONTE	Gallarate-Arona	Sesto Calende	Dormelletto; <u>Arona</u>
		Mortara-Alessandria	Torreberetti	<u>Valenza</u>
		Mortara-Vercelli	Palestro	
		Mortara-Novara	Albonese	Borgo L.; Vespolate; Garbagna; <u>Novara</u>
		Mortara-Casale Monferrato	Candia Lomellina	Casale Monferrato
		Voghera-Tortona	Voghera	Pontecurone; <u>Tortona</u>
		Rho-Novara	Magenta	Treccate; <u>Novara</u>
		Saronno-Novara Nord	Novara Nord ^b	
	EMILIA ROMAGNA	Broni-Piacenza	Arena Po	Castel S.G.; Sarmato; Rottofreno; S.Nicolò; <u>Piacenza</u>
		Milano-Piacenza	S. Stefano Lodigiano	<u>Piacenza</u>
		Olmeneta-Castelvetro	Cremona	
		Piadena-Parma	Casalmaggiore(*)	
		Mantova-Modena	Gonzaga Reggiolo	Villanova di Reggiolo; <u>Rolo-Novì-Fabbrico</u>
		Nogara-Bologna	Poggio Rusco	
		Suzzara-Ferrara	Suzzara ^c	
	VENETO	Brascia-Verona	Desenzano del Garda	<u>Peschiera del Garda</u>
		Mantova-Verona	Roverbella	<u>Mozzecane; Villafranca di Verona</u>
Mantova-Nogara		Castel d'Ario	<u>Bonferraro; Nogara</u>	
Nogara-Bologna		Ostiglia(*)		
PIEMONTE	LOMBARDIA	Novara – Luino	Castelletto Ticino	<u>Sesto Calende (**)</u>
		Arona – Gallarate	Dormelletto (*)	
		Vercelli – Mortara	Vercelli	
		Novara – Mortara	Borgo Lavezzaro(*)	
		Alessandria-Mortara	Valenza	
		Tortona-Voghera	Pontecurone (*)	
		Novara-Rho	Treccate (*)	
EMILIA ROMAGNA	Castelvetro-Cremona	Castelvetro	<u>Cremona</u>	
	Parma-Piadena	Mezzani R.	<u>Casalmaggiore.- S.Giovanni C. – Piadena</u>	
	Modena-Mantova	Villanova di R. (*)		
	Fidenza-Milano	Piacenza		
	Bologna-Nogara	Mirandola	<u>Poggio Rusco</u>	
	Piacenza-Broni	Castel S.G.(*)		
VENETO	Verona-Mantova	Mozzecane (*)		
	Nogara-Mantova	Bonferrato (*)		
	Nogara-Bologna	Roncanova	<u>Ostiglia - Revere - Poggio Rusco</u>	
	Verona-Brescia	Peschiera del G.		

★ Stazioni per le quali sono validi i titoli di viaggio del sistema tariffario regionale negli spostamenti con origine/destinazione in Lombardia.

a) Linea facente parte della rete delle ferrovie retiche per la quale si applicano le tariffe del sistema tariffario elvetico.

b) Linea della rete regionale FNM per la quale si applicano le tariffe deliberate dalla Regione Lombardia anche nella tratta piemontese.

c) Linea facente parte della rete regionale FER per la quale si applicano le tariffe deliberate dalla Regione Emilia Romagna anche per le tratte lombarde.

(*) Per la tassazione dei viaggi che interessano i transiti asteriscati si applica quanto previsto al punto 4, a) delle NORME PER LA TASSAZIONE DEI VIAGGI REGIONALI.

(**) Per i viaggi da Sesto Calende ad Arona e Dormelletto e viceversa, si applica le tariffe previste dal sistema tariffario regionale.

Norme per la Tassazione dei Viaggi Regionali

A. Le estensioni del confine ai fini tariffari, indicate nella colonna 4, sono applicabili ai soli viaggi che interessano le stazioni di confine delle linee di transito riportate nella colonna 3, su cui le estensioni stesse sono ubicate.

B. Per viaggi fra due stazioni situate entro i confini (colonna 3), di una medesima area regionale (col. 1), su itinerari che interessano unicamente detta area, si applicano i prezzi della tariffa ferroviaria regionale in essa in vigore. La medesima tariffa è applicabile anche nel caso in cui il solo collegamento esistente fra dette stazioni imponga l'attraversamento di altre aree regionali.

Si applica ugualmente la tariffa dell'area regionale di appartenenza delle due stazioni nel caso in cui il chilometraggio dell'itinerario richiesto dal passeggero, pur interessando anche altre aree regionali, non sia superiore di oltre 100 Km. a quello della via più breve congiungente le due stazioni.

C. Casi particolari di tassazione:

1) Per i viaggi da una stazione elencata nella colonna 4 ad una qualsiasi stazione appartenente all'area regionale indicata nella colonna 1, o viceversa, si applica la tariffa in vigore in quest'ultima area.

esempio: si applica la tariffa dell'area regionale della Lombardia (colonna 1) per i viaggi da Novara (Piemonte) colonna 4, a Milano Centrale (Lombardia) colonna 1 via Magenta.

2) Per i viaggi fra due stazioni elencate nella colonna 4 appartenenti ad aree regionali diverse (colonna 2) ma situate sulle estensioni tariffarie della stessa area regionale indicata nella colonna n. 1, a condizione che il viaggio si sviluppi nel territorio di tale area attraverso entrambe le stazioni di confine (colonna 3) delle estensioni dei confini ai fini tariffari, si applica la tariffa in vigore in quest'ultima area regionale.

1° esempio: si applica la tariffa dell'area regionale Lombardia (colonna 1) per i viaggi da Nogara (Veneto) colonna 4 a Tortona (Piemonte) colonna 4 via Castel d'Ario - Voghera.

2° esempio: si applica la tariffa dell'area regionale Veneto (colonna 1) per i viaggi da Ferrara (Emilia Rom.) col. 4 a Sacile (Friuli V.G.) col. 4 via Rovigo - Conegliano.

3) Per i viaggi fra stazioni elencate nella colonna 4, situate nella medesima area regionale (colonna 2), si applica la tariffa di quest'ultima area. Andrà tuttavia adottata la tariffa dell'area regionale indicata nella colonna 1 nel caso in cui il viaggio si sviluppi nel territorio di quest'ultima area attraverso entrambe le stazioni di confine (colonna 3) delle estensioni dei confini ai fini tariffari.

1° esempio: da Novara (Piemonte) colonna 4 a Tortona (Piemonte) colonna 4, via Vercelli - Alessandria, si applica la tariffa dell'area regionale Piemonte (colonna 2)

2° esempio: da Novara (Piemonte) colonna 4 a Tortona (Piemonte) colonna 4, via Borgo Lavezzaro -Voghera, si applica la tariffa dell'area regionale Lombardia (colonna 1).

In caso di autorizzazione al rilascio di abbonamento valido per seguire indifferentemente due vie diverse la tassazione dovrà essere fatta:

- a) sulla percorrenza più lunga nel caso in cui le due vie prevedano l'applicazione della medesima tariffa;
- b) sulla percorrenza che comporta l'applicazione del prezzo più elevato nel caso in cui le due vie prevedano l'applicazione di tariffe diverse.

4) Transiti asteriscati e stazioni di confine (colonna 3)

a) Transiti asteriscati: per i viaggi da stazioni appartenenti all'area regionale indicata nella colonna 1 ad altra appartenente all'area confinante indicata nella colonna 2 che interessano i transiti asteriscati (colonna 3), la stazione di confine tariffario da considerare ai fini della tassazione è quella sottolineata indicata nella colonna 4 in corrispondenza della stessa linea dell'area regionale confinante.

esempio: da Rolo Novi F. (Emilia R.) a Mantova (Lombardia) attraverso il transito di

confine regionale di Villanova di Reggiolo (*), si applica la tariffa della Lombardia poiché il confine da considerare per la tassazione è appunto Rolo Novi F. quale estensione del confine ai fini tariffari dell'area regionale della Lombardia

b) Stazioni di confine: per i viaggi da stazioni appartenenti ad un'area regionale indicata nella colonna 2 ad una stazione di confine non asteriscata (colonna 3) di aree regionali limitrofe attraverso la linea di transito indicata, si applica la tariffa in vigore nell'area indicata nella colonna 2 a condizione che la stazione di confine non asteriscata (colonna 3) costituisca una sua estensione del confine ai fini tariffari.

Norme per la definizione dei confini geografici ai fini dell'applicazione della tariffa ferroviaria regionale con applicazione sovra-regionale

Per la determinazione dei confini geografici regionali al fine dell'applicazione dei prezzi per viaggi fra due o più regioni sui treni regionali, le stazioni di confine sono quelle riportate nella seguente tabella.

ALBONESE	MOZZECANE	PONTECURONE
BONFERRARO	OSTIGLIA	SESTO CALENDE
CASTEL S. GIOVANNI	PALESTRO	TERRANOVA MONFERRATO
CREMONA	PESCHIERA DEL GARDA	TORREBERETTI
GONZAGA-REGGIOLO	PIACENZA	TRECATE
MEZZANI-RONDANI	POGGIO RUSCO	

Allegato 4

Le stazioni ferroviarie in ambito urbano di Milano e le regole tariffarie.

Le stazioni ferroviarie in ambito urbano di Milano sono le seguenti:

Stazione	Gestore	Stazione dotata di varchi elettronici per l'accesso
Milano Affori	FERROVIENORD	Presenti
Milano Bovisa Politecnico	FERROVIENORD	Presenti
Milano Bruzzano Parco Nord	FERROVIENORD	
Milano Cadorna	FERROVIENORD	Presenti
Milano Centrale	RFI	
Milano Certosa	RFI	
Milano Dateo	RFI	Presenti
Milano Domodossola	FERROVIENORD	Presenti
Milano Forlanini	RFI	
Milano Greco-Pirelli	RFI	
Milano Lambrate	RFI	
Milano Lancetti	RFI	Presenti
Milano Porta Garibaldi	RFI	
Milano Porta Garibaldi Passante	RFI	Presenti
Milano Porta Genova	RFI	
Milano Porta Romana	RFI	
Milano Porta Venezia	RFI	Presenti
Milano Porta Vittoria	RFI	Presenti
Milano Quarto Oggiaro	FERROVIENORD	Presenti
Milano Repubblica	RFI	Presenti
Milano Rogoredo	RFI	
Milano Romolo	RFI	
Milano S. Cristoforo	RFI	
Milano Tibaldi Università Bocconi	RFI	
Milano Villapizzone	RFI	Presenti

Per effettuare percorsi con origine e destinazione tra le stazioni ferroviarie della rete urbana di Milano (cosiddetto nodo di Milano) sono validi i seguenti titoli di viaggio:

1. titoli con origine o destinazione Milano;
2. titoli di viaggio che attraversano il nodo di Milano;
3. titoli di viaggio STIBM comprendenti le zone M1-M3;
4. titoli integrati intera rete Regione Lombardia (IVOL);
5. titoli di viaggio di libera circolazione rilasciati da Trenord o da Regione Lombardia.

Per gli itinerari che prevedono l'attraversamento di Milano, non interamente ricompresi nell'ambito STIBM, sono state individuate sei stazioni di entrata/uscita dal capoluogo lombardo, che vengono utilizzate come punti di riferimento per il calcolo delle distanze chilometriche nonché per le norme di utilizzo:

Milano Bovisa Politecnico

Milano Certosa

Milano Rogoredo

Milano Lambrate

Milano Greco Pirelli

Milano San Cristoforo

Si riepilogano le norme di utilizzo dei titoli di viaggio in ambito urbano (spostamenti non ricompresi in STIBM):

1) Itinerario che prevedono l'attraversamento del nodo di Milano

Per i viaggi che hanno come origine e destinazione due diverse stazioni ferroviarie urbane di Milano, con attraversamento del "nodo di Milano", è permessa la circolazione tra tutte le stazioni di Milano all'interno del "nodo" nell'ambito di validità del titolo di viaggio.

2) Itinerari con origine/destinazione Milano

Per i viaggi in partenza da una qualsiasi stazione ferroviaria e diretti a Milano, e viceversa, è prevista la circolazione tra le stazioni di Milano all'interno del "nodo" nell'ambito di validità del titolo di viaggio.

Per la sola relazione Milano –Mortara –Alessandria la stazione di Milano San Cristoforo viene considerata una stazione ferroviaria al di fuori del nodo di Milano. Gli abbonamenti/biglietti con itinerari riportanti origine da una località della linea e destinazione stazione San Cristoforo non danno la possibilità di effettuare ulteriori fermate (successive a San Cristoforo) nel nodo di Milano.

Fa eccezione l'abbonamento integrato Treno Milano in quanto se la relazione di viaggio ha origine da una località della linea e ha destinazione San Cristoforo dà la possibilità di accedere al nodo di Milano e quindi effettuare fermate intermedie successive alla Stazione di San Cristoforo.

3) Itinerari che toccano le stazioni di entrata/uscita senza attraversamento del nodo di Milano:

Per i viaggi che toccano una delle stazioni di entrata/uscita, ma che non prevedono l'attraversamento del "nodo" di Milano (es. Lodi-Pavia via Milano Rogoredo), non è possibile viaggiare tra le stazioni di Milano situate all'interno del "nodo". Qualora il viaggiatore richieda espressamente anche la possibilità di muoversi tra le stazioni ferroviarie urbane di Milano situate all'interno del "nodo", la stazione di entrata/uscita sarà considerata come ingresso a Milano e dunque soggetta a tariffazione prevista per i viaggiatori diretti Milano.

Allegato 5

Il Bonus previsto dal Contratto di Servizio con Regione Lombardia

Il diritto all'erogazione del bonus previsto dal Contratto di Servizio con Regione Lombardia matura esclusivamente a favore degli acquirenti di abbonamento ferroviario mensile, abbonamento TrenoCittà e dei possessori di abbonamento annuale venduti alla tariffa ferroviaria regionale, di cui al r.r. 4/2014. Ciascuna relazione ferroviaria è attribuita ad un'unica direttrice.

Per verificare se si ha diritto al bonus è necessario conoscere la direttrice alla quale è attribuito l'abbonamento di cui si è in possesso. Ciascuna relazione ferroviaria è attribuita ad un'unica direttrice e di tale attribuzione deve essere informato l'acquirente dell'abbonamento. Le regole per l'attribuzione degli abbonamenti alle direttrici, riportate di seguito, sono univoche e predefinite.

Quando l'abbonamento è valido per viaggi tra due stazioni (Origine e Destinazione, di seguito abbreviate in O/D) situate sulla stessa direttrice, esso è ovviamente associato a detta direttrice.

Quando invece le O/D si trovano su direttrici diverse, o sono possibili più istradamenti, l'abbonamento, per evidenti ragioni di chiarezza gestionale, viene attribuito ad una sola di esse. Nell'effettuare tale attribuzione Trenord applica i criteri che seguono:

- gli abbonamenti validi per viaggi tra O/D che interessano in successione più direttrici sono attribuiti a quella sulla quale viene effettuato il percorso più lungo. Ad esempio, l'abbonamento Voghera-Rho, che interessa le direttrici Milano-Voghera e Varese- Milano - Treviglio, è attribuito alla direttrice Milano-Voghera;
- gli abbonamenti validi per viaggi che è possibile effettuare su più istradamenti alternativi, appartenenti ciascuno ad una diversa direttrice (ad esempio Milano-Bergamo via Treviglio e via Carnate) sono attribuiti alla direttrice sulla quale viene effettuato il percorso più lungo;
- gli abbonamenti validi su relazioni con origine o destinazione in una stazione di attestamento di linea suburbana sono assegnati alla direttrice che presenta il minor tempo di percorrenza, secondo quanto specificato nelle tabelle 1, 2 e 3;
- gli abbonamenti validi per viaggi effettuati su tratte comuni a più direttrici (ad esempio Carnate-Milano, che è servita sia da treni della direttrice Milano-Carnate-Bergamo, sia della Milano-Lecco-Sondrio-Tirano) sono attribuiti alle direttrici indicate nella tabella 1.

Tabella 1 - assegnazione alle direttrici per specifiche relazioni

VIAGGI DALLE STAZIONI	A		DIRETTRICE ASSEGNATA
Lecco/Carnate Usmate	Monza/Milano	7 o 39	Tirano - Sondrio - Lecco – Milano o Lecco – Milano : v. tabella 3
Cassano a Vignate	Milano/Rho	40 o 4	Treviglio - Milano Passante - Varese o Pto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano : v. tabella 2
Treviglio	Milano	17	Verona-Brescia-Treviglio-Milano
Varese	Milano	40 o 4	Treviglio - Milano Passante - Varese o Pto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano : v. tabella 2
Codogno a Secugnago	Milano	21	Piacenza - Lodi – Milano
Tavazzano a S. Donato Milanese	Milano/Saronno	36	Saronno - Milano – Lodi
Lodi	Milano	21	Piacenza-Lodi-Milano
da Bressana Bottarone o Argine a Cava Manara	Pavia	23	Stradella - Pavia – Milano
da Bressana Bottarone o Argine a Cava Manara	Milano	23	Stradella - Pavia – Milano
Seregno a Lissone	Milano	2	Seregno - Milano – Albairate
Albairate	Milano	25	Alessandria - Mortara - Milano
Gaggiano a Corsico	Milano	2	Seregno - Milano – Albairate
Olmeneta a Caravaggio	Milano	16	Cremona - Treviglio

L'attribuzione delle coppie O/D alle direttrici è pubblicizzata da Trenord nelle biglietterie e punti vendita e con altre modalità efficaci.

Tabella 2 - assegnazione delle coppie O/D interessanti la linea S5 (Dir. 40)

		Stazione di arrivo										Treviglio
		Pto Ceresio, Bisuschio, Arcisate, Induno	Varese	Gazzada, Castronno, Albizzate, Cavaria	Gallarate	Busto FS, Legnano	Canegrate, Parabiago, Vanzago	Rho	Milano	Segrate, Pioltello	Vignate, Melzo, Pozzuolo, Trecella, Cassano	
Stazione di partenza	Pto Ceresio, Bisuschio, Arcisate, Induno	Dir 4	Dir 4	S5	Dir 4	Dir 4	S5	S5	Dir 4	S5	S5	S5
	Varese	Dir 4		S5	Dir 4	Dir 4	S5	S5	Dir 4	S5	S5	S5
	Gazzada, Castronno, Albizzate, Cavaria	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5
	Gallarate	Dir 4	Dir 4	S5		S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5
	Busto FS, Legnano	Dir 4	Dir 4	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5
	Canegrate, Parabiago, Vanzago	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5
	Rho	S5	S5	S5	S5	S5	S5		NO BONUS	S5	S5	S5
	Milano	Dir 4	Dir 4	S5	S5	S5	S5	NO BONUS		NO BONUS	S5	Dir. 17
	Segrate, Pioltello	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	NO BONUS	NO BONUS	S5	S5
	Vignate, Melzo, Pozzuolo, Trecella, Cassano	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5
Treviglio	S5	S5	S5	S5	S5	S5	S5	Dir. 17	S5	S5		

Tabella 3 - assegnazione delle coppie O/D interessanti la linea S8 (Dir. 39)

		Stazione di arrivo			
		LECCO	Lecco Maggianico, Vercurago S. Girolamo, Calolziocorte Olginate, Airuno, Olgiate Calco Brivio, Cernusco Merate, Osnago, Carnate Usmate, Arcore	Monza	MILANO
Stazione di arrivo	LECCO		S8	DIR 7	DIR 7
	Lecco Maggianico, Vercurago S. Girolamo, Calolziocorte Olginate, Airuno, Olgiate Calco Brivio, Cernusco Merate, Osnago, Carnate Usmate, Arcore	S8		S8	S8
	Monza	DIR 7	S8		NO BONUS
	MILANO	DIR 7	S8	NO BONUS	

Allegato 6**Le biglietterie del Servizio Ferroviario Regionale in Lombardia**

TN: Biglietterie Trenord - TI: Biglietterie Trenitalia

STAZIONE	BIGLIETTERIA	INDIRIZZO	CAP	COMUNE	PROV
Bergamo	TN	Piazzale Guglielmo Marconi 7	24122	Bergamo	BG
Bollate Centro	TN	Piazza Karl Marx	20021	Bollate	MI
Brescia FS	TI	Viale della Stazione 54	25122	Brescia	BS
Brescia FN	TN	Viale della Stazione 58	25122	Brescia	BS
Busto Arsizio FS	TN	Piazza Volontari della Libertà 5	21052	Busto Arsizio	VA
Busto Arsizio Nord	TN	Via Vincenzo Monti 1	21052	Busto Arsizio	VA
Carnate Usmate	TN	Via Roma 2	20860	Carnate	MB
Casalpusterlengo	TN	Piazza Guglielmo Marconi 1	26841	Casalpusterlengo	LO
Cernusco-Merate	TN	Piazza Giuseppe Mazzini	23870	Cernusco Lombardone	LC
Cesano Maderno	TN	Via Alessandro Volta	20031	Cesano Maderno	MB
Chiari	TN	Viale Guglielmo Marconi 1	25032	Chiari	BS
Codogno	TN	Piazza Luigi Cadorna 10	26845	Codogno	LO
Colico	TN	Piazza Roma 1	23823	Colico	LC
Como Lago	TN	Largo Giacomo Leopardi 3	22100	Como	CO
Como S. Giovanni	TN	Piazza San Gottardo 5	22100	Como	CO
Cremona	TN	Via Dante Alighieri 68	26100	Cremona	CR
Desenzano - Sirmione	TN	Piazza Luigi Einaudi 10	25015	Desenzano del Garda	BS
Desio	TN	Viale Stazione 2	20832	Desio	MB
Gallarate	TN	Piazza Papa Giovanni X XIII	21013	Gallarate	VA
Lecco	TN	Piazza Lega Lombarda 9	23900	Lecco	LC
Legnano	TN	Piazza Butti	20025	Legnano	MI
Lodi	TN	Piazza Stazione 12	26900	Lodi	LO
Lomazzo	TN	Piazza Stazione 1	22074	Lomazzo	CO
Luino	TN	Piazza Guglielmo Marconi	21016	Luino	VA
Magenta	TN	Piazza Papa Giovanni X XIII 2	20013	Magenta	MI
Malpensa Aeroporto T1	TN	Stazione MXP Terminal 1	21010	Ferno	VA
Malpensa Terminal	TN	Aeroporto di Milano-MXP T1	21010	Ferno	VA
Malpensa Aeroporto T2	TN	Stazione MXP Terminal 2	21010	Ferno	VA
Mantova	TN	Piazza Don Eugenio Leoni 14	46100	Mantova	MN
Mariano Comense	TN	Piazza Armando Diaz 3	22066	Mariano Comense	CO
Milano Bovisa Politecnico	TN	Piazza Vittorio Alfieri 9	20158	Milano	MI
Milano Cadorna	TN	Piazzale Luigi Cadorna 14	20123	Milano	MI
Milano Centrale	TN +TI	Piazza Duca d'Aosta	20124	Milano	MI
Milano Domodossola	TN	Via Domodossola 15	20145	Milano	MI
Milano Lambrate	TN	Piazza Enrico Bottini 10	20133	Milano	MI
Milano Porta Garibaldi	TI	Piazza Sigmund Freud 1	20124	Milano	MI
Milano Porta Garibaldi Passante	TN	Piazza Sigmund Freud 1	20124	Milano	MI
Milano Porta Genova	TN	Piazzale Porta Genova 4	20144	Milano	MI
Milano Rogoredo	TI	Via Giovanni Battista Cassinis	20139	Milano	MI
Monza	TN	Via Arosio 14	20052	Monza	MB
Morbegno	TN	Piazza Marco Enrico Bozzi	23017	Morbegno	SO
Mortara	TN	Piazza Guglielmo Marconi 9	27036	Mortara	PV

STAZIONE	BIGLIETTERIA	INDIRIZZO	CAP	COMUNE	PROV
Parabiago	TN	Via Giacomo Matteotti 74	20015	Parabiago	MI
Pavia	TI	Piazza Stazione 9	27100	Pavia	PV
Rho	TN	Piazza Libert� 9	20017	Rho	MI
Rho Fiera **	TN	Via A. Grandi	20017	Rho	MI
Saronno	TN	Piazza Luigi Cadorna 8	21047	Saronno	VA
Seregno	TN	Piazza X XV Aprile 3	20831	Seregno	MB
Sesto S. Giovanni	TN	Piazza I Maggio	20099	Sesto San Giovanni	MI
Seveso	TN	Piazza Giuseppe Mazzini 6	20030	Seveso	MB
Sondrio	TN	Piazzale Giovanni Bertacchi 75	23100	Sondrio	SO
Treviglio	TN	Piazza Giuseppe Verdi 4	24047	Treviglio	BG
Varese FS	TN	Piazza Trieste 1	21100	Varese	VA
Varese Nord	TN	Piazzale Trento 1	21100	Varese	VA
Vigevano	TN	Piazza IV Novembre 5	27029	Vigevano	PV
Voghera	TN	Piazzale Guglielmo Marconi 1	27058	Voghera	PV

Sul sito www.trenord.it   possibile trovare la geo-localizzazione di tutte le stazioni ferroviarie della Lombardia, presso le quali   possibile accedere ai servizi ferroviari Trenord, anche qualora prive di biglietteria.

**Biglietteria con apertura solo in occasione di determinati eventi fieristici.

Allegato 7 Tabella Riepilogativa Sanzioni

Tabella riepilogativa Nuove Sanzioni CGT del 15 maggio 2023					
ACQUISTO A BORDO TRENO - (annunciato) - Art. 26 - CGT					
Esazione suppletiva	3 volte la tariffa minima 2° cl	€ 4,50	----	----	€ 4,50 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO
VIAGGIO IN CLASSE SUPERIORE (non annunciato) - Art 79					
Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare ⁵
entro 5 giorni	(0)	€ 17,50	----	€ 10,00	€ 27,50 + CAMBIO CLASSE o SUPPLEMENTO 1cl
entro 60 giorni	(0)	€ 25,00	----	€ 10,00	€ 35,00 + CAMBIO CLASSE o SUPPLEMENTO 1cl
Ordinanza ingiunzione	(0)	€ 75,00	----	€ 10,00	€ 85,00 + CAMBIO CLASSE o SUPPLEMENTO 1cl
SPROVVISTO DI TITOLO DI VIAGGIO A BORDO TRENO					
Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare ⁵
entro 5 giorni	(1)	€ 35,00	----	€ 10,00	€ 45,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO
entro 60 giorni	(1)	€ 50,00	----	€ 10,00	€ 60,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	----	€ 10,00	€ 160,00
SPROVVISTO DI TITOLO DI VIAGGIO IN USCITA DAI TORNELLI					
Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare ⁵
entro 5 giorni	(2)	€ 35,00	----	€ 10,00	€ 45,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO
entro 60 giorni	(2)	€ 50,00	----	€ 10,00	€ 60,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	----	€ 10,00	€ 160,00
RAVVEDIMENTO OPEROSO SOLO PER ABBONATI					
Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare ⁵
Se presenta l'abbonamento	(3)	-----	-----	-----	IL PREZZO DEL BIGLIETTO
Se non viene presentato l'abbonamento in corso di validita'					
entro 5 giorni	(3)	€ 35,00	----	€ 10,00	€ 45,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO
entro 60 giorni	(3)	€ 50,00	----	€ 10,00	€ 60,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	----	€ 10,00	€ 160,00
SPROVVISTO DI SUPPLEMENTO BICI o ANIMALI					
Modalità di pagamento	Titolo di viaggio	Sanzione L.R. 6/2012	Sanzione Art. 465 c.p. comma 1	Spese di procedimento	Totale importo da pagare ⁵
entro 5 giorni	Supplemento	€ 10,50	----	€ 10,00	€ 20,50 + IL PREZZO DEL SUPPLEMENTO
entro 60 giorni	Supplemento	€ 15,00	----	€ 10,00	€ 25,00 + IL PREZZO DEL SUPPLEMENTO
Ordinanza ingiunzione	----	€ 45,00	----	€ 10,00	€ 55,00

BIGLIETTO - BIGLIETTO MULTI-CORSE - ABBONAMENTO SETTIMANALE ALTERATO O CONTRAFFATTO*						
<i>Modalità di pagamento</i>	<i>Titolo di viaggio</i>	<i>Sanzione L.R. 6/2012</i>	<i>Art 1382 e segg del c.c.</i>	<i>Sanzione Art. 465 c.p. comma 1</i>	<i>Spese di procedimento</i>	<i>Totale importo da pagare [§]</i>
entro 60 giorni	----	-----	€ 50,00	€ 206,00	€ 10,00	€ 266,00
Ordinanza ingiunzione	----	-----	€ 50,00	€ 619,00	€ 10,00	€ 679,00
ABBONAMENTO MENSILE ALTERATO O CONTRAFFATTO*						
<i>Modalità di pagamento</i>	<i>Titolo di viaggio</i>	<i>Sanzione L.R. 6/2012</i>	<i>Art 1382 e segg del c.c.</i>	<i>Sanzione Art. 465 c.p. comma 1</i>	<i>Spese di procedimento</i>	<i>Totale importo da pagare [§]</i>
entro 60 giorni	----	-----	€ 100,00	€ 206,00	€ 10,00	€ 316,00
Ordinanza ingiunzione	----	-----	€ 100,00	€ 619,00	€ 10,00	€ 729,00
ABBONAMENTO TRIMESTRALE ALTERATO O CONTRAFFATTO*						
<i>Modalità di pagamento</i>	<i>Titolo di viaggio</i>	<i>Sanzione L.R. 6/2012</i>	<i>Art 1382 e segg del c.c.</i>	<i>Sanzione Art. 465 c.p. comma 1</i>	<i>Spese di procedimento</i>	<i>Totale importo da pagare [§]</i>
entro 60 giorni	----	-----	€ 300,00	€ 206,00	€ 10,00	€ 516,00
Ordinanza ingiunzione	----	-----	€ 300,00	€ 619,00	€ 10,00	€ 929,00
ABBONAMENTO ANNUALE ALTERATO O CONTRAFFATTO*						
<i>Modalità di pagamento</i>	<i>Titolo di viaggio</i>	<i>Sanzione L.R. 6/2012</i>	<i>Art 1382 e segg del c.c.</i>	<i>Sanzione Art. 465 c.p. comma 1</i>	<i>Spese di procedimento</i>	<i>Totale importo da pagare [§]</i>
entro 60 giorni	----	-----	€ 800,00	€ 206,00	€ 10,00	€ 1.016,00
Ordinanza ingiunzione	----	-----	€ 800,00	€ 619,00	€ 10,00	€ 1.429,00
ELUSIONE DELLA CONTROLLERIA						
<i>Modalità di pagamento</i>	<i>Titolo di viaggio</i>	<i>Sanzione L.R. 6/2012</i>	<i>Art 1382 e segg del c.c.</i>	<i>Sanzione Art. 465 c.p. comma 1</i>	<i>Spese di procedimento</i>	<i>Totale importo da pagare [§]</i>
entro 5 giorni	(1)	€ 35,00	€ 35,00		€ 10,00	€ 80,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO ⁽¹⁾
entro 60 giorni	(1)	€ 50,00	€ 50,00		€ 10,00	€ 110,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO ⁽¹⁾
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	€ 50,00		€ 10,00	€ 210,00
TITOLO DI VIAGGIO CEDUTO / INTESATTO AD ALTRA PERSONA*						
<i>Modalità di pagamento</i>	<i>Titolo di viaggio</i>	<i>Sanzione L.R. 6/2012</i>	<i>Art 1382 e segg del c.c.</i>	<i>Sanzione Art. 465 c.p. comma 1</i>	<i>Spese di procedimento</i>	<i>Totale importo da pagare [§]</i>
entro 5 giorni	(1)	€ 35,00	€ 35,00		€ 10,00	€ 80,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO ⁽¹⁾
entro 60 giorni	(1)	€ 50,00	€ 50,00		€ 10,00	€ 110,00 + IL PREZZO DEL BIGLIETTO ⁽¹⁾
Ordinanza ingiunzione	----	€ 150,00	€ 50,00		€ 10,00	€ 210,00

* I titoli di viaggio contraffatti, alterati, erroneamente compilati o ceduti/intestati ad altra persona vengono ritirati dal personale incaricato del controllo, in caso di titolo di viaggio integrato non si procede al ritiro.

§ Al totale degli importi derivanti dalla regolarizzazione dovranno essere aggiunte le spese di spedizione laddove necessarie, secondo gli importi vigenti.

(0) Il prezzo del biglietto sarà di importo pari alla differenza tra la seconda e la prima classe, oppure nel caso di Supplemento 1^a classe, sarà pari all'importo previsto.

(1) Il prezzo del biglietto viene calcolato:

- dalla stazione di origine corsa del treno a quella dichiarata dal passeggero (e comunque non oltre la località di destinazione del treno);
- dalla stazione di origine corsa del treno alla stazione immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il passeggero decide di scendere;
- dalla stazione di origine corsa del treno a quella di destinazione del treno in caso di mancata dichiarazione.

Nel caso in cui il personale sia in grado di accertare la stazione di salita del passeggero (visto salire), il prezzo del biglietto sarà calcolato a partire da quest'ultima località.

(2) Il prezzo del biglietto viene calcolato sull'intero percorso in 2a cl dalla stazione di origine corsa del treno dichiarato dal passeggero, se non dichiarato, dell'ultimo treno giunto in stazione;

(3) Il prezzo del biglietto viene calcolato per la tratta e la classe coincidente con quella dell'abbonamento (in caso di abbonamenti intera rete o abbonamenti di area la tratta sarà quella effettuata).

N.B.: In caso di reiterazione, entro 3 anni, delle violazioni di cui agli articoli dal 78 al 83 e dall'85 al 90 la sanzione prevista è raddoppiata, la penale rimane invariata.

Allegato 8

Informazioni ai viaggiatori

INFORMAZIONI	CANALI	Disponibilità al 31/03/2020]
Orario [Singolo Treno]	In Stazione*	
	- Avvisi audio*	SI
	- Monitor e teleindicatori di stazione*	SI
	A bordo treno	SI Sonoro e/o video - laddove supportato Coradia, TSR- [anche in inglese]. Contenuto: Treno in oggetto, fermate, orario, origine/destinazione. Tramite sistema Oboe e Pis [Vedi dettaglio tabella a.]
	Cartaceo	SI Libretto orario. Contenuto: dettaglio treno e info commerciali.
	Online [Desktop]	SI Motore orario. Contenuto: dettaglio treno e info commerciali [anche in inglese]
	App	SI Motore orario. Contenuto: dettaglio treno e info commerciali.
	Telefono	Numero telefonico (tariffa urbana), aperto tutti i giorni come indicato su sito internet
Orario Generale	Stampa	Ad ogni cambio orario
	Online	Libretto orario Scaricabile [.Pdf]
Variazioni servizio	Stazione*	Reti
	- Avvisi audio*	SI [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]
	- Monitor e teleindicatori di stazione*	SI [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]
	- Monitor Digital Signage (nelle stazioni Ferrovieneord)	SI [se variazione programmata]
	- Bacheche	SI [se variazione programmata o sciopero, tramite Avvisi sulle bacheche di stazione o in biglietteria]
	Bordo treno	SI Messaggio tramite Sistema Oboe direttamente dalla sala operativa laddove presente.
	Online [Desktop]	SI - Pagine direttrici; - sezione avvisi. [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]

INFORMAZIONI	CANALI	Disponibilità al 31/03/2020]
	App	Si - Pagine direttrici; - sezione avvisi. [variazioni programmate e non programmate, ritardi e soppressioni]
La rete e le stazioni	Stazione	Infrastruttura
	- Bacheche	Mappa rete
	Bordo treno	Mappa rete
	Stampa	Libretto orario
	Online [Desktop]	Mappe online. Pdf scaricabili. Elenco stazioni con direttrice di appartenenza, elenco e mappa biglietterie e rivendite autorizzate
	App	Mappe online, Pdf scaricabili. Elenco stazioni con direttrice di appartenenza, elenco e mappa biglietterie e rivendite autorizzate Elenco stazioni con Geolocalizzazione e percorsi per raggiungerle + dettaglio dei servizi di stazione
Mappa con l'indicazione della fermata dei bus sostitutivi	Stazione	
	- Monitor Digital Signage (nelle stazioni Ferrovienord)	No
	- Bacheche	Avviso
	Cartaceo	Libretto orario
	Online [Desktop]	Mappa con geolocalizzazione delle fermate.
	App	Indicazione dei punti di fermata delle singole stazioni e percorso per raggiungerli
Estratto delle Condizioni di trasporto	Stazione	
	- Bacheche	Sintesi
	Stampa per le biglietterie	Vademecum integrale
	Online [Desktop]	Integrale [.Pdf scaricabile]
	App	.Pdf scaricabile
Tariffe e modalità di acquisto dei biglietti	Stazione	
	- Bacheche	SI
	Biglietterie	SI
	Rivendite esterne	SI
	Stampa	Vademecum

INFORMAZIONI	CANALI	Disponibilità al 31/03/2020]
	Online [Desktop]	Sezione tariffe + Vademecum scaricabile
	App	Vademecun scaricabile
Servizi offerti alle persona con disabilità e viaggiatori con bici al seguito	Stazione	
	- Avvisi audio*	Informazioni non fornite
	Monitor e teleindicatori di stazione*	Informazioni non fornite
	- Monitor Digital Signage (nelle stazioni Ferrovienord)	
	- Bacheche*	SI
	Biglietterie	SI
	Bordo treno	Indicazione posto riservato e posto prioritario
	Stampa	Libretto orario con indicazione servizi dedicati
	Online [Desktop]	Orario con indicazione treni accessibili [Pdf scaricabile].Sezione con elenco stazioni accessibili.
	App	Sezione con elenco stazioni accessibili.
Avvisi al pubblico (cartacei/digitali) Nota: In inglese vengono prodotti gli avvisi di vasto interesse [cambio orario, scioperi] o relativi al servizio Malpensa Express.	Stazione	
	- Avvisi audio	SI [selezione]
	- Monitor Digital Signage (nelle stazioni Ferrovienord)	SI [selezione]
	- Bacheche	SI
	Bordo treno	Audio [Selezione]
	Online [Desktop]	SI
	App	SI

*A cura dei Gestori dell'Infrastruttura (GI) [Vedi dettaglio informazione in stazione per canale tabella B.]

A. DETTAGLIO INFORMAZIONI A BORDO TRENO

	Apparati Oboe	Apparati PIS	Manuali dal CT
Info generali	Automatico alla registrazione del treno con sistema satellitare. Orari e fermate. Interscambi nelle fermate principali per treni RE. Italiano e inglese.	Preimpostato e legato al numero del treno. Orari e fermate. Interscambi nelle stazioni principali. Italiano e inglese.	In caso di guasto degli apparati oboe e pis. Prevalentemente in italiano.
Info ritardi	Automatico con sistema satellitare di rilevazione del ritardo. Italiano e inglese.	No	In caso di guasto degli apparati oboe e sempre per gli apparati pis. Prevalentemente in italiano.
Info cancellazione improvvisa	Impostato in real time direttamente da Sala Operativa-Comunicazione. Solo in italiano.	No	In caso di guasto degli apparati oboe e sempre per gli apparati pis. Prevalentemente in italiano.
Info gravi anomalità	Impostato in real time direttamente da Sala Operativa-Comunicazione. Solo in italiano.	No	In caso di guasto degli apparati oboe e sempre per gli apparati pis. Prevalentemente in italiano.
Info commerciali	Solo video per treni attrezzati con sistema moderno OBOE. Solo in italiano. Affissione Pendoli su richiesta della funzione Marketing. Italiano e inglese (se previsto).	Diffusione sonora No. Affissione Pendoli su richiesta della funzione Marketing. Italiano e inglese (se previsto).	No
Info variazioni programmate	Programmata direttamente da Sala Operativa-Comunicazione Solo in italiano.	No	Su richiesta. da parte della Sala Operativa-Comunicazione Solo in italiano.

B. DETTAGLIO INFORMAZIONE IN STAZIONE PER CANALE

	Annunci sonori	Monitor Teleindicatori di stazione	- Monitor Digital Signage (nelle stazioni Ferroviennord)
Info generali	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Info su orari e destinazione. Prevalentemente in italiano, per servizi particolari (MXP) anche in inglese.	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Info su orari e destinazione. Italiano.	No
Info ritardi	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Prevalentemente in italiano, per servizi particolari (MXP) anche in inglese.	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Italiano.	No
Info cancellazione improvvisa	Impostato in real time direttamente da Sala Operativa di GI secondo propria organizzazione. Prevalentemente in italiano, per servizi particolari (MXP) anche in inglese.	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Italiano	No
Info gravi anomalità	Impostato in real time direttamente da Sala Operativa di GI secondo propria organizzazione. Prevalentemente in italiano, per servizi particolari (MXP) anche in inglese.	Preimpostati da GI secondo propri moduli comunicativi. Italiano	Su richiesta della funzione Informazione e Relazioni con la Clientela struttura Comunicazione al Cliente (per tramite della funzione Comunicazione Digital e Social) solo in alcune stazioni del GI-FN
Info commerciali	A cura dei GI, su richiesta della Sala Operativa-Comunicazione secondo moduli comunicativi previsti dal GI (sonori e cartacei in bacheca) e in assenza di gravi criticità al servizio ferroviario.	No	Si
Info variazioni programmate	A cura dei GI, secondo moduli comunicativi previsti dal GI (sonori e cartacei in bacheca) e in assenza di gravi criticità al servizio ferroviario.	A cura dei GI, secondo moduli comunicativi previsti dal GI e in assenza di gravi criticità al servizio ferroviario.	Si

Allegato 9

Indennizzo abbonamenti

Per la determinazione dell'indennizzo per gli abbonati si utilizzano i dati di andamento del servizio certificati dal Gestore dell'infrastruttura secondo le tempistiche già in essere per la trasmissione dei dati funzionali al calcolo dell'indice di Affidabilità ai sensi del CdS vigente.

Per verificare se si ha diritto all'indennizzo è necessario conoscere la direttrice alla quale è attribuito l'abbonamento di cui si è in possesso.

Il modello di attribuzione della singola tratta ad una direttrice è disciplinato da CdS vigente, pertanto l'attribuzione delle singole tratte alle direttrici è univoca.

I dati di andamento, certificati dal Gestore dell'infrastruttura, contengono le informazioni sui ritardi e soppressioni necessari a determinare il diritto all'indennizzo.

Le tempistiche con le quali Trenord riceve tali dati sono determinate dal Gestore dell'Infrastruttura e secondo i tempi necessari per la loro certificazione.

Ad esempio, i dati di andamento relativi al mese di gennaio saranno disponibili entro la fine del mese di febbraio e Trenord, dopo aver elaborato i dati ai fini della determinazione del superamento delle soglie che danno diritto o meno all'indennizzo, procederà alla pubblicazione degli stessi entro la fine del mese di marzo. L'indice di indennità per gli abbonamenti validi per viaggi tra O/D che interessano in successione più direttrici è calcolato nel rispetto di quanto previsto dal CDS vigente ed il in fase di richiesta dell'indennizzo il sistema predisposto nel sito web aziendale sarà in grado di determinare in automatico le attribuzioni.

La domanda di richiesta di indennizzo è presentabile fino a 12 mesi dalla data di validità dell'abbonamento (rif. Normativa nazionale), pertanto Trenord, per un egual periodo, renderà disponibili al pubblico, sul proprio sito web, le comunicazioni mensili sull'andamento dell'indicatore.

La richiesta di indennizzo sarà possibile:

- dal sito web di Trenord, tramite apposito form on-line, accessibile al link <https://www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennizzi/>, con rilascio immediato di relativa ricevuta;
- presso le biglietterie e My-Link Point di Trenord tramite compilazione di apposito modulo cartaceo, con rilascio di relativa ricevuta;
- tramite e-mail, anche non PEC, all'indirizzo di posta certificata rimborsi.trenord@legalmail.it, con rilascio di relativa ricevuta;
- a mezzo posta, anche raccomandata, all'indirizzo specificato all'allegato 1 "Punti di Contatto con TRENORD" delle presenti CGT con rilascio di apposita ricevuta.

Per le richieste di indennizzo di abbonamenti integrati venduti da terze parti è possibile presentare la domanda esclusivamente da sito Trenord tramite la procedura dedicata, pubblicata nell'apposita sezione.

Allegato 10 Regole di accesso ai treni con origine/destinazione l'aeroporto di Malpensa

Possibilità di utilizzare i treni da/per Malpensa Aeroporto con arrivo/partenza da Milano Cadorna e Milano Centrale a seconda della tratta e del tipo di biglietto/abbonamento												
Tratta	Treni in partenza da o arrivo a...	Biglietti tariffa Malpensa	Biglietti tariffa ferroviaria regionale		Abbonamenti tariffa ferroviaria regionale		Io viaggio ovunque			Io viaggio in famiglia occasionale	STIBM Milano Monza	
			1 ^a classe	2 ^a classe	1 ^a classe	2 ^a classe	in Lombardia	in provincia Varese	in provincia Varese			
Origine o destinazione Aeroporto Malpensa	Milano Cadorna	Tutti i treni MXP 1 ^a classe	Si	No	No	Si	No	No	con Carta Plus	No	No	
	Milano Centrale	Tutti i treni MXP o R 1 ^a 2 ^a -classe	Si	No	No	Si	No	Si	con Carta Plus	Si	No	
Origine o destinazione altre località (no Malpensa)	Milano Cadorna	Tutti i treni MXP 1 ^a classe [1] Treni in partenza: 5.20 da Mxo 5.50 da Mxp tutti treni dopo 21.30	Si	No	Si	No	Si	Si	con Carta Plus	No	Si	No
	Milano Centrale	Tutti i treni MXP o R 1 ^a 2 ^a -classe	Si	Si	Si	No	Si	Si		Si	Si	Si #
Viaggi tra stazioni milanesi	Milano Cadorna	Tutti i treni MXP 1 ^a classe	Si	Si	Si	Si	Si	Si			Si	Si
	Mi. Cadorna Mi. Centrale Mi. Bovisa Mi. Garibaldi	Tutti i treni MXP o R 1 ^a 2 ^a -classe	Si	Si	Si	Si	Si	Si			Si	Si

LEGENDA:
Cadorna: treni MXP fermano a Bovisa, Saronno, Busto Nord;
Centrale: treni MXP fermano a P. Garibaldi, Bovisa, Saronno, Busto Nord, treni R fermano a: P. Garibaldi, Bovisa, Saronno, Rescaldina, Castellanza, Busto Nord, Fermo-Lonate P.
Io viaggio ovunque in Lombardia: integrato io viaggio valido sui servizi di trasporto pubblico in Lombardia; **io viaggio ovunque in provincia:** integrato io viaggio valido sui servizi di trasporto pubblico per viaggi nella stessa provincia. Per info: www.ioviaggio regione lombardia.it
Biglietti tariffa ferroviaria regionale: biglietti di corsa semplice o carnet multicorse a tariffa ferroviaria regionale; **Abbonamenti tariffa ferroviaria regionale:** settimanali, mensili, annuali a tariffa ferroviaria; **Carta Plus:** Carta Plus Lombardia valida per la tratta Malpensa;
STIBM Milano Monza: biglietti e abbonamenti integrati validi sui servizi di trasporto pubblico del bacino di mobilità della provincia di Milano e Monza Brianza
 # Sono ammessi viaggiatori con titoli STIBM validi per le tratte STIBM servite senza cambio treno (Milano-Rescaldina) o per tratte STIBM servite con cambio treno a Saronno (es: Milano-Solaro, con cambio a Solaro)

**Possibilità di utilizzare i treni Bellinzona-Gallarate-Malpensa Aeroporto
(via Varese o via Luino)**

a seconda della tratta e del tipo di biglietto/abbonamento

Tratta	Biglietti a tariffa Malpensa	Biglietti e abbonamenti a tariffa transfrontaliera		Biglietti a tariffa ferroviaria regionale		Abbonamenti a tariffa ferroviaria regionale		io viaggio ovunque in Lombardia		in provincia mese	io viaggio in famiglia
		Biglietti	Abbonamenti	1a classe	2a classe	1a classe	2a classe	1/2/3/7 giorni	mese trimestre anno agevolata		
Viaggi tra localit� in Lombardia e Malpensa Aeroporto	SENZA ATTRAVERSARE IL CANTON TICINO	SI		No	No	SI	SI	No	SI	No	No
	ATTRAVERSANDO IL CANTON TICINO	SI		No	No	No	No	No	No	No	No
Viaggi tra altre localit� in Lombardia	SENZA ATTRAVERSARE IL CANTON TICINO	No		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	ATTRAVERSANDO IL CANTON TICINO	No	SI	No	No	No	No	No	No	No	No
Viaggi tra localit� in Canton Ticino e Malpensa Aeroporto		SI		No	No	No	No	No	No	No	No
		No	SI#	SI#							No

LEGENDA:

'io viaggio ovunque in Lombardia': integrato io viaggio valido sui servizi di trasporto pubblico in Lombardia; 'io viaggio ovunque in provincia': integrato io viaggio valido sui servizi di trasporto pubblico per viaggi nella stessa provincia; per info: www.ioviaggio.regione.lombardia.it

Biglietti tariffa ferroviaria regionale: biglietti di corsa semplice o carnet multicorse a tariffa ferroviaria regionale;

Abbonamenti tariffa ferroviaria regionale: settimanali, mensili, annuali a tariffa ferroviaria;

Per le localit  di Stabio e Ranzo in vendita anche biglietti e abbonamenti transfrontalieri solo treno

Per viaggi in treno tra Lombardia e Ticino   possibile far valere il cumulo di biglietti, abbonamenti o agevolazioni validi entro i rispettivi limiti della tariffa ferroviaria Lombardia e tariffa Comunit  Arcobaleno

Limiti tariffa ferroviaria Lombardia: Cantello Gaggiolo (linea Varese-Mendrisio), Pino Tronzano (linea Luino-Bellinzona)

Limiti tariffa Comunit  Arcobaleno: Stabio (linea Varese-Mendrisio), Ranzo (linea Luino-Bellinzona)

1. BIGLIETTI ORDINARI	pag. 3
2. BIGLIETTI PLURIGIORNALIERI	pag. 7
3. BIGLIETTI MULTI-CORSE	pag. 9
4. BIGLIETTI GITE IN TRENO	pag. 11
5. BIGLIETTI MALPENSA EXPRESS di CORSA SINGOLA	pag. 12
6. BIGLIETTI MALPENSA EXPRESS DI ANDATA E RITORNO	pag. 14
7. BIGLIETTI MALPENSA EXPRESS TRANSFER T1-T2	pag. 16
8. BIGLIETTI MALPENSA FAMILY	pag. 17
9. SUPPLEMENTI	pag. 18
10. BIGLIETTI: AGEVOLAZIONI	pag. 20
11. ABBONAMENTI SETTIMANALI	pag. 21
12. ABBONAMENTI MENSILI	pag. 22
13. ABBONAMENTI ANNUALI	pag. 23
14. ABBONAMENTI INTEGRATI TRENOMILANO E TRENOCITTÀ	pag. 24
15. ABBONAMENTI "IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA"	pag. 26
16. ABBONAMENTI "IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA"	pag. 27
17. ABBONAMENTO PROMOZIONALE BICICLETTA	pag. 29
18. CARTA PLUS LOMBARDIA	pag. 30
19. ABBONAMENTI: AGEVOLAZIONI	pag. 31
20. ULTERIORI TITOLI DI VIAGGIO VALIDI SUI SERVIZI TRENORD	pag. 33
21. TESSERE E SUPPORTI ELETTRONICI	pag. 35

INFORMAZIONI GENERALI INERENTI IL PERIODO TRANSITORIO PER IL PASSAGGIO AL SISTEMA DI BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA

Il nuovo sistema di bigliettazione elettronica prevede la progressiva sostituzione dei biglietti magnetici e cartacei emessi da Trenord con il nuovo supporto elettronico definito Chip On Paper (CoP).

Nel periodo transitorio, che terminerà il 31.12.2023 e comunque con la piena interoperabilità dei sistemi di bigliettazione elettronica in Regione Lombardia:

- per viaggiare con biglietti CoP sui servizi eserciti da aziende diverse da Trenord e ATM (solo a titolo esemplificativo e non esaustivo, Trenitalia e altri operatori di servizi su gomma) non dotate di sistemi compatibili per la convalida e il controllo del CoP, i passeggeri devono conservare e convalidare manualmente la ricevuta di ricarica prima della salita a bordo treno (scrivendo a penna con inchiostro indelebile il nome della stazione di partenza e l'ora di inizio viaggio) ed esibirla agli operatori addetti al controllo di queste aziende, unitamente al CoP, in fase di verifica dei titoli di viaggio.
- per viaggiare con biglietto magnetico o cartaceo sui servizi eserciti da Trenord, in assenza delle convalidatrici, i passeggeri prima della salita a bordo devono convalidarlo manualmente, scrivendo a penna con inchiostro indelebile il nome della stazione di partenza e l'ora di inizio viaggio.

LAYOUT BIGLIETTI MAGNETICI E CARTACEI



I titoli di viaggio emessi prima del 15/05/2023 su supporto cartaceo e magnetico conservano la loro validità per i 60 giorni successivi. È possibile chiederne il rimborso entro tre mesi dalla data di cessazione di validità per un importo pari al 100% della tariffa.

1. BIGLIETTI ORDINARI validi per una corsa da un'origine ad una destinazione

1.1 Biglietti ordinari su CoP

- **UTILIZZO:** Unidirezionale, sulla tratta indicata, vale per un solo viaggio
 - **TARIFFA:** Adulti, ragazzi e anziani, in base alla distanza chilometrica tra origine e destinazione e alla classe
 - **CLASSE:** 1^a e 2^a
 - **ACQUISTO:** Biglietterie, distributori automatici e rivendite
 - **CONVALIDA:** Obbligatoria
 - **VALIDITÀ:** il giorno prescelto
 - DOPO LA CONVALIDA: 6 ore
 - **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** In caso di impossibilità a convalidare per assenza o guasto di convalidatrici il passeggero è tenuto a recarsi prontamente **dal personale addetto al controllo** per la verifica della validità del biglietto.

BIGLIETTO ORDINARIO SU CoP



1.2 Biglietti ordinari acquistati online

- **UTILIZZO:** Unidirezionale, sulla tratta indicata
 - **TARIFFA:** Adulti, ragazzi e anziani, in base alla distanza chilometrica tra origine e destinazione e alla classe
 - **CLASSE:** 1^a e 2^a
 - **ACQUISTO:** Online da store Trenord
 - **CONVALIDA:** Non necessaria
 - **VALIDITÀ:** 6 ore, a partire dall'ora indicata sul titolo di viaggio.
 - **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Il biglietto può essere stampato o visualizzato tramite la schermata di smartphone / tablet o tramite sms, che riporta relativo PNR.
Il passeggero può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione, permanendo in ogni caso la validità di 6 ore del titolo dall'inizio del viaggio.

BIGLIETTO ONLINE

Corsa Singola Adulto Corsa Singola Adulto

Andata / Outbound (2a Classe / 2nd Class)		PNR 22AIAQ7I
Inizio validità / Start validity 25 maggio 2023, 10:39 May 25 2023, 10:39 AM	Fine validità / End Validity 25 maggio 2023, 16:39 May 25 2023, 04:39 PM	Prezzo / Price 3.00 €
Stazione di partenza / Departure station MILANO CADORNA		
Stazione di arrivo / Arrival station SARONNO		

NORME DI UTILIZZO DEL BIGLIETTO

1. Il biglietto:

- a. Vale per una singola corsa sulla tratta nella direzione indicata;
- b. È valido 6 ore, a partire dall'ora indicata sul titolo di viaggio. Il passeggero può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione, permanendo in ogni caso la validità di 6 ore del titolo dall'inizio del viaggio;
- c. I supplementi bicicletta/animali valgono per il giorno prescelto, fino a termine servizio anche se oltre le 23:59.

2. Il rimborso è richiedibile per tutti i biglietti T.U.R per:

- a. Causa imputabile a Trenord o per ordine dell'Autorità Pubblica;
- b. Rinuncia da parte del passeggero;
- c. Ritardi: l'indennità da ritardo è pari al 25% del costo del biglietto per un ritardo tra i 60 e i 119 minuti; 50% del costo del biglietto per un ritardo superiore ai 120 minuti.

Per maggiori info www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborsi-e-indennita.

3. L'utilizzo del biglietto è regolato dalle Condizioni di Trasporto consultabili all'indirizzo www.trenord.it/condizioniditransporto.

TO USE THE TICKET PLEASE CONSIDER THESE RULES

1. The ticket is valid:

- a. Valid for a single journey on the route in the indicated direction;
- b. Valid for 6 hours, starting from the time indicated on the ticket. The passenger can also embark on the journey in advance of the time chosen during the purchase phase, without incurring any type of penalty, in any case the ticket remains valid for 6 hours from the start of the journey;
- c. The bicycle/animal supplements are valid for the chosen day, until the end of the service even if after 11:59pm.

2. The refund can be requested for all T.U.R tickets for:

- a. Disruption attributable to Trenord or due to a Public Order;
- b. Cancellation by the passenger;
- c. Delays: compensation for delays may be requested as follows: 25% of the ticket price in case of a 60 - 119 minute delay; 50% of the ticket price in cases of delays of two hours or more.

For more information see: www.trenord.it/en/assistance/services/refunds-and-indemnities.

3. Ticket use is regulated by the Italian General Transport Conditions www.trenord.it/en/assistance/useful-information/trenord-conditions-of-travel.

1.3 Biglietti ordinari acquistati da App Trenord

- **UTILIZZO:** Unidirezionale, sulla tratta indicata
 - **TARIFFA:** Adulti, ragazzi e anziani, in base alla distanza chilometrica tra origine e destinazione e alla classe
 - **CLASSE:** 1^a e 2^a
 - **ACQUISTO:** App Trenord
 - **CONVALIDA:** Non necessaria
 - **VALIDITÀ:** 6 ore, a partire dall'ora indicata sul titolo di viaggio
 - **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Il titolo verrà visualizzato tramite la schermata di smartphone / tablet. In fase di controllo sarà sufficiente fornire il codice identificativo (PNR), la ricevuta che arriverà via mail o l'SMS, se richiesto.
Il passeggero può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione, permanendo in ogni caso la validità di 6 ore del titolo dall'inizio del viaggio.

SCHERMATA BIGLIETTO DA APP TRENORD

12:07 4G

Biglietti ⓘ ↻

Biglietti / MXP Carnet Abbonamenti

Biglietto Adulti - 2a classe (In elaborazione) ⓘ

VALIDITÀ
17/11/21, 12:06 | 17/11/21, 15:06

PNR	CLASSE
BF9P7PHX	2a

VIAGGIO
Saronno
Caronno Pertusella

Aggiungi a Apple Wallet

1.4 Biglietti ordinari in formato cartaceo emesso da rivendite SIR-LIS, MooneySisalPay5

- **UTILIZZO:** Unidirezionale, sulla tratta indicata
- **TARIFFA:** Adulti, ragazzi, in base alla distanza chilometrica tra origine e destinazione e alla classe
- **CLASSE:** 1^a e 2^a
- **ACQUISTO:** Rivendite Trenitalia
- **CONVALIDA:** Obbligatoria
Prima dell'utilizzo obliterare oppure compilare (con inchiostro indelebile) apponendo "stazione di partenza - data - ora" negli appositi spazi
- **VALIDITÀ:** il giorno prescelto
 - DOPO LA CONVALIDA: 6 ore
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Non è mai ammessa la convalida a bordo treno quando il passeggero è in possesso di titolo di viaggio a convalida manuale

Biglietti

SERVIZI IN RETE 2001 S.R.L.

CONVALIDARE-IN-BASSO

Terminale: F06N1001
 SERVIZI IN RETE 2001 S.R.L. 1000126193
 TID: 2000002688872
 Trenord Srl P. IVA: 06705490966
 Emesso: 11/01/19 13:57:11
ORDINARIA

1 Adulto Cl. 2

Da: MILANO
 A: SARONNO
 Via:

FS KM22 E**2,90 TARIFFA 39/10
 TOT. EUR ***2,90
 NON FISCALE

VALE 3H DA CONVALIDA



Valgono le condizioni del vettore.
 Per Trenord trenord.it e CIV

Il documento fiscale è stampabile sul sito
 trenitalia.com, previo inserimento dei dati
 del titolo di viaggio.

AVVERTENZE: per una migliore conservazione
 nel tempo, mantenere lontano da luce e fonti
 di calore, evitare il contatto diretto con
 materiali plastici(es.buste in PVC)

CONVALIDARE

MOONEY SISALPAY5

Spazio riservato alla validazione
CONVALIDARE PRIMA DELLA PARTENZA

mooney
SisalPay 5

Servizio erogato da SisalPay Service S.p.A con sede legale presso
 via Alessio di Tocqueville 12, Milano 20154.
 Mooney è un marchio registrato di proprietà di SisalPay S.p.A.

Trenord Srl
P. IVA: 06705490966

ORDINARIA 1001858364
 Passeggeri: 1 Adulto - Classe: 2a
 Utilizzabile il:
 TARIFFA 39/10

Da: MILANO
 A: BERGAMO
 Via: MI LAMB*

FS Km 56 e 5,50

Totale pagato/Prezzo: € 5,50
 NON FISCALE

TEST
VALE 6H DA CONVALIDA



Valgono le condizioni generali di trasporto del
 vettore che effettua il Servizio.
 Per Trenord valgono le Condizioni Generali di
 Trasporto dei Passeggeri consultabili sul sito
 www.trenord.it e in biglietteria, nonché regole
 uniformi CIV.

Il documento fiscale è stampabile sul sito
 trenitalia.com, previo inserimento dei dati del titolo
 di viaggio.

TID: 000005057667018 del 26/02/21 14:47
AVVERTENZE: per una migliore conservazione nel tempo, mante-
 nere lontano da luce e fonti di calore, evitare il contatto diretto
 con materiali plastici (es. buste in PVC)

DATA: 26/02/21 14:47 T09210I
 NON APPLICABILI LE CONDIZIONI RIPORTATE SUL RETRO
 Modalità di pagamento: in contanti

1.5 Biglietti ordinari in formato magnetico ATM

- **UTILIZZO:** Unidirezionale, sulla tratta indicata, vale per un solo viaggio
- **TARIFFA:** Adulti, ragazzi e anziani, in base alla distanza chilometrica tra origine e destinazione e alla classe
- **CLASSE:** 1^a e 2^a
- **ACQUISTO:** Rivendite, distributori automatici
- **CONVALIDA:** Obbligatoria
- **VALIDITÀ:** il giorno prescelto
 - DOPO LA CONVALIDA: 6 ore
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì

- **NOTE:** In caso di impossibilità a convalidare per assenza o guasto di convalidatrici il passeggero è tenuto a recarsi prontamente **dal personale addetto al controllo** per l'annullamento del titolo.

Biglietto magnetico su carta ATM



2. BIGLIETTI PLURIGIORNALIERI "IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA" 1, 2 o 3 giorni

2.1 Biglietti plurigiornalieri su CoP

- **UTILIZZO:** Tutta la rete di trasporto pubblico locale della Regione Lombardia, comprese le estensioni tariffarie e il Servizio aeroportuale Malpensa Express ad eccezione dei viaggi con origine/destinazione Malpensa Aeroporto.
- **TARIFFA:** Unica per l'intero sistema di trasporto regionale
- **CLASSE:** Unica – sui servizi ferroviari è valido sia in 1^a che in 2^a classe
- **ACQUISTO:** Biglietterie, distributori automatici, rivendite
- **CONVALIDA:** Obbligatoria
- **VALIDITÀ:**
 - Prima della convalida: senza scadenza
 - Dopo la convalida: il titolo di viaggio ha validità dal giorno della convalida rispettivamente per **1, 2 o 3** fino al termine del servizio dell'ultimo giorno, ovvero fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale, anche oltre le 23:59.
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì

IVOL plurigiornalieri su CoP



2.2 Biglietti plurigiornalieri da Sito e App Trenord

- **UTILIZZO:** Tutta la rete di trasporto pubblico locale della Regione Lombardia, comprese le estensioni tariffarie e il Servizio aeroportuale Malpensa Express (ad eccezione dei viaggi con origine/destinazione Malpensa Aeroporto).
- **TARIFFA:** Unica per l'intero sistema di trasporto regionale
- **CLASSE:** Unica – sui servizi ferroviari è valido sia in 1^a che in 2^a classe
- **ACQUISTO:** Sito e App Trenord
- **CONVALIDA:** Non necessaria
- **VALIDITÀ:** Validi a partire dal giorno indicato in fase di acquisto, **per 1, 2, 3, 7** giorni consecutivi fino al termine del servizio dell'ultimo giorno, ovvero fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale, anche oltre le 23:59.
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Il titolo verrà visualizzato tramite la schermata di smartphone / tablet. In fase di controllo sarà sufficiente fornire il codice identificativo (PNR), la ricevuta che arriverà via mail o l'SMS, se richiesto.

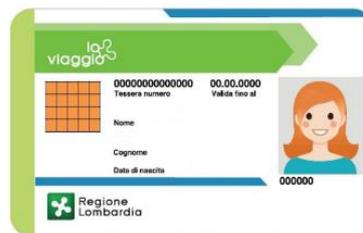
Schermata biglietto da App Trenord



2.3 Biglietti plurigiornalieri IVOL 7 Giorni in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Tutta la rete di trasporto pubblico locale della Regione Lombardia, comprese le estensioni tariffarie e il Servizio Malpensa Express (ad eccezione dei viaggi con origine/destinazione Malpensa Aeroporto).
- **TARIFFA:** Unica per l'intero sistema di trasporto regionale
- **CLASSE:** Unica – sui servizi ferroviari è valido sia in 1^a che in 2^a classe
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite
- **CONVALIDA:** Obbligatoria
- **VALIDITÀ:** La validità decorre a partire dalla data di acquisto fino al termine del servizio del settimo giorno successivo, entro l'ultima corsa prevista dall'orario ufficiale di tale giorno, anche oltre la mezzanotte.
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** dal 15 maggio 2023 il biglietto plurigiornaliero IVOL 7 giorni è in vendita su tessera elettronica "lo viaggio" o in formato digitale

Formato elettronico - IVOL 7 giorni



Ricevute di ricarica

TRENORD S.r.l.
 Piazza Cadorna 14
 20123 Milano
 P.I. 06705490966
 Telefono 02.86111
 Call center 0272494949
 www.trenord.it

RICARICA CONTRATTI TSC

DSD	20198
Cass.re	11077
Prog.Periodo	398
Prog.Turno	1
Chip ID	2465485278
ID Utente	2326194
Data Nascita	13.03.1993

TP.VENDITA : Emissione
 TARIFFA : 12509
 lo viaggio ovunque 7 gg.

LIM.UTILIZZO: 31.01.2018
 TOT.VIAGGI : ***
 TOT.PREZZO : 43,00
 *Pagato con Contanti

IVA ai sensi di legge
 25/01/2018 06:44
 Grazie Arrivederci

Trenord Srl

RICARICA CONTRATTI TSC

DSDX	20257
Cass.re	11174
Prog.Periodo	1722
Prog.Turno	1
Chip ID	3234506711
Holder ID	2559519
Data nascita	01.01.1981

TP.VENDITA: Emissione
 TARIFFA: 12509
 lo viaggio ovunque 7 gg.
 LIM.UTILIZZO: 31.01.2018
 TOT.VIAGGI : ***
 TOT.PREZZO : 43,00

Punto Vendita:
 Cod. Univoco PVT: 20257
 Sondriol
 Contatto: www.trenord.it
 Contatto: www.malpensaexpress.it
 Info Contact Center 02-72.49.49.49

25/01/2018 05:58

Arrivederci e Grazie

3. BIGLIETTI MULTI-CORSE validi per 10 viaggi, in senso bidirezionale, lungo una tratta prestabilita.

3.1 Biglietti multi-corse in formato magnetico (in vendita fino al 31 dicembre 2023)

- **UTILIZZO:** Bidirezionale, sulla tratta indicata per 10 viaggi
- **TARIFFA:** In base alla distanza chilometrica tra origine e destinazione e alla classe
- **CLASSE:** 1^a e 2^a
- **ACQUISTO:** Biglietterie, distributori automatici
- **CONVALIDA:** Obbligatoria. Prima dell'utilizzo è necessario obliterare oppure, **in assenza o guasto di apposite convalidatrici, compilare con inchiostro indelebile, con "data - ora" negli appositi spazi.**
- **VALIDITÀ:**
 - Prima della convalida: senza scadenza
 - Dopo la convalida: 6 ore.
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Non è consentito l'utilizzo contemporaneo di un unico carnet da parte di più viaggiatori.



3.2 Biglietti multi-corse in formato CoP (in vendita dal 1° gennaio 2024)

- **UTILIZZO:** Bidirezionale, sulla tratta indicata per 10 viaggi
- **TARIFFA:** In base alla distanza chilometrica tra origine e destinazione e alla classe
- **CLASSE:** 1^a e 2^a
- **ACQUISTO:** Biglietterie, distributori automatici
- **CONVALIDA:** Obbligatoria prima di ciascun utilizzo. In caso di impossibilità a convalidare per assenza o guasto di convalidatrici il passeggero è tenuto a recarsi prontamente dal personale addetto al controllo per la verifica della validità del biglietto.
- **VALIDITÀ:**
 - Prima della convalida: senza scadenza
 - Dopo la convalida: 6 ore.
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Non è consentito l'utilizzo contemporaneo di un unico carnet da parte di più viaggiatori.



3.3 Biglietti multi-corse acquistato online:

- **UTILIZZO:** **Bidirezionale**, sulla tratta indicata per 10 viaggi
 - **TARIFFA:** In base alla distanza km tra origine e destinazione e alla classe
 - **CLASSE:** 1^a e 2^a
 - **ACQUISTO:** Online da store Trenord
 - **CONVALIDA:** Obbligatoria, prima dell'utilizzo è necessario attivare il singolo biglietto in modalità Tap&Go*
 - **VALIDITÀ:** 6 ore dal Tap di convalida.
 - **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Nell'area dedicata "GESTIONE CARNET" il cliente potrà generare di volta in volta il singolo biglietto del multi-corse, con relativo codice PNR.
- Il biglietto può essere stampato o visualizzato tramite la schermata di smartphone / tablet o tramite sms, che riporta relativo PNR
- Non è consentito l'utilizzo contemporaneo di un unico biglietto multi-corse da parte di più viaggiatori

Biglietto Multi-corse online

NORME DI UTILIZZO DEL BIGLIETTO

- Il biglietto:
 - Vale per una singola corsa sulla tratta nella direzione indicata;
 - E' valido 6 ore, a partire dall'ora indicata sul titolo di viaggio. Il passeggero, avvertendo prontamente il capotreno, può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione, permanendo in ogni caso la validità di 6 ore dal titolo dall'inizio del viaggio;
- Il rimborso è richiedibile per tutti i biglietti T.U.R. per:
 - Causa imputabile a Trenord o per ordine dell'Autorità Pubblica;
 - Rinuncia da parte del passeggero;
 - Ritardi: l'indennità da ritardo è pari al 25% del costo del biglietto per un ritardo tra i 60 e i 119 minuti; 50% del costo del biglietti per un ritardo superiore ai 120 minuti.
 Per maggiori info www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborso-e-indennita.
- L'utilizzo del biglietto è regolato dalle Condizioni di Trasporto consultabili all'indirizzo www.trenord.it/condizioniditransporto.

TO USE THE TICKET PLEASE CONSIDER THESE RULES

- The ticket is valid:
 - Valid for a single journey on the route in the indicated direction;
 - Valid for 6 hours, starting from the time indicated on the ticket. The passenger, by giving immediate notice to the train conductor, may also undertake the trip earlier than the time chosen at the time of purchase, without incurring any kind of penalty, in any case the ticket remains valid for 6 hours from the start of the journey;
- The refund can be requested for all T.U.R. tickets for:
 - Disruption attributable to Trenord or due to a Public Order;
 - Cancellation by the passenger;
 - Delays: compensation for delays may be requested as follows: 25% of the ticket price in case of a 60 - 119 minute delay; 50% of the ticket price in cases of delays of two hours or more.
 For more information see: www.trenord.it/en/assistance/services/refunds-and-indemnities.
- Ticket use is regulated by the Italian General Transport Conditions www.trenord.it/en/assistance/useful-information/trenord-condition-of-travel.

3.4 Biglietti multi-corse in formato App Trenord

- **UTILIZZO:** **Bidirezionale**, sulla tratta indicata per 10 viaggi
 - **TARIFFA:** In base alla distanza chilometrica tra origine e destinazione e alla classe
 - **CLASSE:** 1^a e 2^a
 - **ACQUISTO:** App Trenord
 - **CONVALIDA:** Obbligatoria, prima dell'utilizzo è necessario attivare il singolo biglietto in modalità Tap&Go*
 - **VALIDITÀ:** 6 ore dal Tap di convalida
 - **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Il titolo verrà visualizzato tramite la schermata di smartphone / tablet, in fase di controllo sarà sufficiente fornire il codice identificativo (PNR) oppure la ricevuta che arriverà via mail o l'SMS, se richiesto.
- Non è consentito l'utilizzo contemporaneo di un unico biglietto multi-corse da parte di più viaggiatori

Schermata Multi-corse da App Trenord

*Il singolo biglietto di un multi-corse acquistato online può essere utilizzato accedendo all'area «Carnet» della sezione «Biglietti» dello store, e cliccando sul pulsante "Tap&Go". Così facendo il biglietto viene attivato e dopo pochi istanti risulta disponibile nell'area «Biglietti/MXP», dove sono riportati in un'unica schermata tutti i dati da mostrare in fase di controlloria: il PNR, la classe, la validità e il percorso di viaggio. L'inizio di validità del biglietto è immediato, inoltre nel caso di Biglietto Multi-corse a tariffa regionale entro pochi minuti il passeggero riceverà, tramite un messaggio di posta elettronica, anche un file PDF contenente il codice PNR del biglietto appena "attivato", mentre nel caso di Carnet STIBM 10 biglietti non è previsto l'invio del PDF relativo al singolo biglietto attivato.

Il biglietto multi-corse acquistato tramite e-store Trenord è visibile e può essere gestito anche tramite App Trenord e viceversa.

4. GITE IN TRENO: Biglietti promozionali validi per viaggiare durante il tempo libero

4.1 Biglietti “Gite in Treno” su CoP

- **UTILIZZO:** Sulla tratta relativa all’offerta promozionale
- **TARIFFA:** Promozionale
- **CLASSE:** 2^a
- **ACQUISTO:** Biglietterie, distributori automatici
- **CONVALIDA:** Non necessaria
- **VALIDITÀ:** il giorno prescelto
- **RIMBORSABILITÀ:** No

Biglietto “Gite in treno” su CoP



4.2 Biglietti “Gite in Treno” acquistati online

- **UTILIZZO:** Sulla tratta relativa all’offerta promozionale
- **TARIFFA:** Promozionale
- **CLASSE:** 2^a
- **ACQUISTO:** Online da store Trenord
- **CONVALIDA:** Non necessaria
- **VALIDITÀ:** Data indicata sul biglietto
- **RIMBORSABILITÀ:** No
- **NOTE:** Il biglietto può essere stampato o visualizzato anche tramite la schermata di smartphone / tablet o tramite sms, che riporta relativo PNR.

Biglietto “Gite in treno” online

IL TUO BIGLIETTO GITE IN TRENO
YOUR TICKET GITE IN TRENO

Tariffa	A LAVENO CON IL TRENO STORICO - ADULTO
Fare	
Classe	2 ^a
Class	
Da	TUTTA LA LOMBARDIA
From	ALL LOMBARDY
A	MILANO CADORNA, poi LAVENO MOMBELLO LAGO
To	MILANO CADORNA, then LAVENO MOMBELLO LAGO
Prezzo	21,00 €
Price	
Data viaggio	11 giu 2023
Trip date	Jun 11 2023

PNR
9JZKZDGY

NORME DI UTILIZZO DEL BIGLIETTO

1. Il biglietto consente un viaggio andata e ritorno sui treni Trenord [eccetto Malpensa Express] da una qualsiasi stazione della Lombardia a Milano Cadorna, poi viaggio sul treno storico da Milano Cadorna a Laveno Mombello Lago. L’offerta è valida per una singola persona adulta (over 14).
2. Il biglietto può essere stampato o esibito da smartphone in caso di controllo ed è valido solo domenica 11 giugno 2023.
3. Il biglietto non richiede convalida e non è rimborsabile.
4. L’utilizzo del biglietto è regolato dalle Condizioni di Trasporto Trenord [www.trenord.it/condizioniditrasporto].

TO USE THE TICKET PLEASE CONSIDER THESE RULES

1. The ticket allows a return trip on the Trenord trains [except Malpensa Express] from any station in Lombardy to Milano Cadorna, then a trip on Trenord’s Historic Train from Milano Cadorna to Laveno Mombello Lago. The offer is valid for a single adult (over 14).
2. The ticket can be printed or shown from the smartphone for checks and must be used on Sunday 11 June 2023.
3. The ticket must not be validated and is not refundable.
4. Ticket use is regulated by Trenord Transport Conditions [www.trenord.it/condizioniditrasporto].

Trenord S.r.l.
Piazzale Cadorna, 14 – 20123 Milano – Italia
Tel. +39 02.72494949 – PEC: trenord@legalmail.it

Codice Fiscale / P.IVA 06705490966
Capitale Sociale Euro 76.120.000 I.v.
C.C.I.A.A. Milano / R.E.A. 1909555

5. BIGLIETTI MALPENSA EXPRESS DI CORSA SINGOLA: validi per una corsa sui treni Malpensa Express da/per Malpensa

5.1 Biglietti MXP di corsa singola in formato CoP

- **UTILIZZO:** Unidirezionale sulla tratta indicata, vale per un solo viaggio; il viaggiatore può raggiungere indifferentemente le stazioni ferroviarie aeroportuali situate al Terminal 1 e al Terminal 2.
- **TARIFFA:** Aeroportuale adulti e ragazzi
- **CLASSE:** Unica
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite, distributori automatici
- **CONVALIDA:** Non necessaria
- **VALIDITÀ:** Un viaggio nel giorno prescelto
- **RIMBORSABILITÀ:** No

Biglietto MXP di corsa singola su CoP



6. BIGLIETTI MALPENSA EXPRESS DI ANDATA E RITORNO: valido da Malpensa Aeroporto a Milano (o viceversa) per viaggi di andata e ritorno

6.1 Biglietti MXP Andata e Ritorno in formato CoP

- **UTILIZZO:** Un viaggio di andata e ritorno sulla tratta Malpensa Aeroporto – Milano, il viaggiatore può raggiungere indifferentemente le stazioni ferroviarie aeroportuali situate al Terminal 1 e al Terminal 2.
- **TARIFFA:** aeroportuale adulti e ragazzi
- **CLASSE:** Unica
- **ACQUISTO:** Biglietterie, distributori automatici
- **CONVALIDA:** Non necessaria
- **VALIDITÀ:** Un viaggio di andata e ritorno nel giorno prescelto; il viaggio di ritorno deve essere effettuato nello stesso giorno del viaggio di andata entro il termine del servizio, ovvero fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista in orario, anche oltre le 23:59.
- **RIMBORSABILITÀ:** No

Biglietto MXP Andata e Ritorno su CoP



6.2 Biglietti MXP Andata e Ritorno acquistati online

- **UTILIZZO:** Un viaggio di andata e ritorno sulla tratta Malpensa Aeroporto - Milano, il viaggio di ritorno può essere acquistato per una data fino a 30 giorni successiva a quella del viaggio di andata. Il viaggiatore può raggiungere indifferentemente le stazioni ferroviarie aeroportuali situate al Terminal 1 e al Terminal 2.
- **TARIFFA:** Aeroportuale adulti e ragazzi
- **CLASSE:** Unica
- **ACQUISTO:** Online da store Trenord
- **CONVALIDA:** Non necessaria
- **VALIDITÀ:** Un viaggio di andata e ritorno nelle date indicate, entro il termine del servizio, ovvero fino all'effettuazione dell'ultima corsa prevista in orario, anche oltre le 23:59.
- **RIMBORSABILITÀ:** No
- **NOTE:** Il biglietto può essere stampato o visualizzato tramite la schermata di smartphone / tablet o tramite sms, che riporta relativo PNR.
Il passeggero può intraprendere sia il viaggio di andata che quello di ritorno in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione.
Tramite apposita procedura online, è possibile modificare fino a 3 volte la data del viaggio di ritorno; le modifiche sono effettuabili entro il giorno precedente la data riportata sul biglietto.

Biglietto MXP A7R 30gg online

ANDATA

Malpensa - 2 Corse A/R 30gg Adulto Malpensa - Roundtrip (within 30 days) Adult

Andata / Outbound (1a Classe / 1st Class)		Prezzo / Price	PNR YLAR3D1P
Inizio validità / Start validity	Fine validità / End Validity		
04 luglio 2023, 10:07 July 04 2023, 10:07 AM	04 luglio 2023, 16:07 July 04 2023, 04:07 PM	7.00 €	
Stazione di partenza / Departure station MALPENSA AEROPORTO T2 Stazione di arrivo / Arrival station BUSTO ARSIZIO NORD			

RITORNO

Malpensa - 2 Corse A/R 30gg Adulto Malpensa - Roundtrip (within 30 days) Adult

Ritorno / Return (1a Classe / 1st Class)		Prezzo / Price
Inizio validità / Start validity	Fine validità / End Validity	
14 luglio 2023, 09:07 July 14 2023, 09:07 AM	14 luglio 2023, 15:07 July 14 2023, 03:07 PM	7.00 €
Stazione di partenza / Departure station BUSTO ARSIZIO NORD Stazione di arrivo / Arrival station MALPENSA AEROPORTO T2		

NORME DI UTILIZZO DEL BIGLIETTO

- Il biglietto:
 - Vale per una singola corsa sulla tratta nella direzione indicata;
 - Il passeggero, avvertendo prontamente il capotreno, può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione;
 - I supplementi bicicletta/animali valgono per il giorno prescelto, fino a termine servizio anche se oltre le 23:59.
- Il rimborso è richiedibile nel caso di cause imputabili a Trenord o per ordine dell'Autorità Pubblica, in questi casi la richiesta potrà avvenire entro 30 giorni dall'evento causa della richiesta. Per maggiori info: www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborso-e-indennizzi.
- L'utilizzo del biglietto è regolato dalle Condizioni di Trasporto consultabili all'indirizzo www.trenord.it/condizioni/trasporto.

TO USE THE TICKET PLEASE CONSIDER THESE RULES

- The ticket:
 - It is valid for a single trip on the route in the indicated direction;
 - The passenger, by giving immediate notice to the train conductor, may also undertake the trip earlier than the time chosen at the time of purchase, without incurring any kind of penalty;
 - The bicycle/pet supplements are valid for the chosen day until the end of service, even if it's past 23:59.
- Refunds can be requested in cases attributable to Trenord or by order of the Public Authority. In these situations, the request can be made within 30 days from the event that caused the request. For more information: www.trenord.it/en/assistance/services/refunds-and-indemnities.
- Ticket use is regulated by the Italian General Transport Conditions www.trenord.it/en/assistance/useful-information/trenord-conditions-of-travel.

Trenord S.r.l.

Piazzale Cadorna 14 - 20123 Milano - Italia
Tel. +39 02 8511 - Fax +39 02 85114708 - PEC: trenord@legaim.it

Codice Fiscale / PIVA 06705490966 - Capitale Sociale Euro 76.120.000 i.v.
C.C.I.A.A. Milano / R.E.A. 1909555

NORME DI UTILIZZO DEL BIGLIETTO

- Il biglietto:
 - Vale per una singola corsa sulla tratta nella direzione indicata;
 - Il passeggero, avvertendo prontamente il capotreno, può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione;
 - I supplementi bicicletta/animali valgono per il giorno prescelto, fino a termine servizio anche se oltre le 23:59.
- Il rimborso è richiedibile nel caso di cause imputabili a Trenord o per ordine dell'Autorità Pubblica, in questi casi la richiesta potrà avvenire entro 30 giorni dall'evento causa della richiesta. Per maggiori info: www.trenord.it/assistenza/servizi/rimborso-e-indennizzi.
- L'utilizzo del biglietto è regolato dalle Condizioni di Trasporto consultabili all'indirizzo www.trenord.it/condizioni/trasporto.

TO USE THE TICKET PLEASE CONSIDER THESE RULES

- The ticket:
 - It is valid for a single trip on the route in the indicated direction;
 - The passenger, by giving immediate notice to the train conductor, may also undertake the trip earlier than the time chosen at the time of purchase, without incurring any kind of penalty;
 - The bicycle/pet supplements are valid for the chosen day until the end of service, even if it's past 23:59.
- Refunds can be requested in cases attributable to Trenord or by order of the Public Authority. In these situations, the request can be made within 30 days from the event that caused the request. For more information: www.trenord.it/en/assistance/services/refunds-and-indemnities.
- Ticket use is regulated by the Italian General Transport Conditions www.trenord.it/en/assistance/useful-information/trenord-conditions-of-travel.

Trenord S.r.l.

Piazzale Cadorna 14 - 20123 Milano - Italia
Tel. +39 02 8511 - Fax +39 02 85114708 - PEC: trenord@legaim.it

Codice Fiscale / PIVA 06705490966 - Capitale Sociale Euro 76.120.000 i.v.
C.C.I.A.A. Milano / R.E.A. 1909555

7. BIGLIETTI MALPENSA EXPRESS TRANSFER T1-T2: valido per spostarsi tra il Terminal 1 e il Terminal 2 dell'aeroporto di Malpensa.

7.1 Biglietti MXP Transfer T1-T2 in formato CoP

- **UTILIZZO:** Unidirezionale tra il Terminal 1 e il Terminal 2
- **TARIFFA:** Aeroportuale adulti e ragazzi
- **CLASSE:** Unica
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite, distributori automatici, sito internet.
- **CONVALIDA:** Obbligatoria
- **VALIDITÀ:** il giorno prescelto
 - DOPO LA CONVALIDA: 6 ore
- **RIMBORSABILITÀ:** No
- **NOTE:** In caso di impossibilità a convalidare per assenza o guasto di convalidatrici il passeggero è tenuto a recarsi prontamente **dal personale addetto al controllo** per l'annullamento del titolo.

Biglietto T1-T2 CoP



7.2 Biglietti MXP Transfer T1-T2 acquistati online

- **UTILIZZO:** Undirezionale tra il Terminal 1 e il Terminal 2
- **TARIFFA:** Aeroportuale adulti e ragazzi
- **CLASSE:** Unica
- **ACQUISTO:** Online tramite store Trenord
- **CONVALIDA:** Non necessaria
- **VALIDITÀ:** 6 ore dalla data e ora indicate sul titolo di viaggio.
- **RIMBORSABILITÀ:** No
- **NOTE:** Il biglietto può essere stampato o visualizzato tramite la schermata di smartphone / tablet o tramite sms, che riporta relativo PNR. Il passeggero può intraprendere il viaggio anche in anticipo rispetto all'orario prescelto in fase di acquisto, senza incorrere in alcun tipo di sanzione, permanendo in ogni caso la validità di 6 ore del titolo dall'inizio del viaggio.

Transfer T1-T2 online

MALPENSA EXPRESS
operato da trenord

Biglietto Adulto Adult ticket

PNR
CB8KLDZS

Andata / Outbound (1a Classe / 1st Class)

Inizio validità / Start validity	Fine validità / End validity	Prezzo / Price
31 mag 2019 16:05 <small>May 31 2019 04:05 PM</small>	31 mag 2019 23:59 <small>May 31 2019 11:59 PM</small>	2,00 €

Stazione di partenza / Departure station
MALPENSA AEROPORTO T1

Stazione di arrivo / Arrival station
MALPENSA AEROPORTO T2

NORME DI UTILIZZO DEL BIGLIETTO

1. Il biglietto è valido:
 - a) per una singola corsa sulle linee e nella direzione indicata
 - b) 3 ore a partire dall'ora di viaggio scelta
2. Convalida non necessaria.
3. Il biglietto non è rimborsabile per cause imputabili al Cliente.
4. L'utilizzo del biglietto è regolato dalle Condizioni di Trasporto Trenord consultabili all'indirizzo www.trenord.it/condizioniitransporto.

TO USE THE TICKET PLEASE CONSIDER THESE RULES

1. The ticket is valid:
 - a) for a single journey on the route and direction indicated
 - b) within 3 hours of the time of the selected train
2. Validation not required.
3. The ticket is not refundable in the case of passenger's own personal reason.
4. The ticket is regulated by Trenord General Transport Conditions at www.trenord.it/transportconditions.

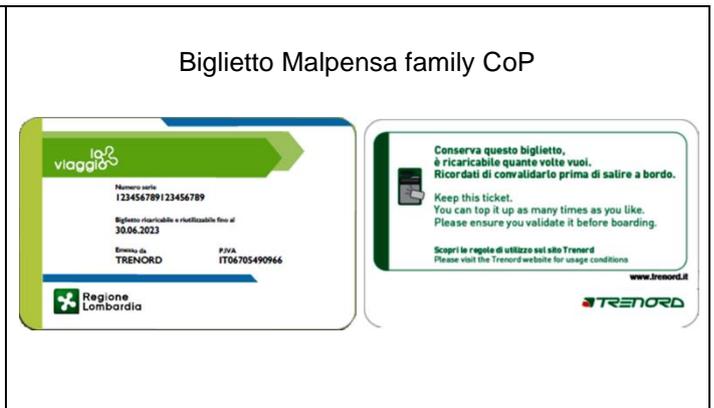
Trenord S.r.l.

Piazzale Cadorno 14 - 20123 Milano - Italia
Tel. +39 02 7304949 - PEC: trenord@postmail.it
Codice Fiscale / P.IVA 06705490965 - Capitale Sociale Euro 76.120.000 I.v.
C.O.I.A.A. Milano / R.E.A. 190955

8. BIGLIETTI MALPENSA FAMILY: Biglietto Speciale per gruppi formati da due adulti e due ragazzi fino a 18 anni di età.*

8.1 Biglietti Malpensa Family in formato CoP

- **UTILIZZO:** Un viaggio nella direzione prescelta sulla tratta Malpensa Aeroporto – Milano per 2 adulti e 2 ragazzi (dai 4 ai 18 anni non compiuti). Il viaggiatore può raggiungere indifferente le stazioni ferroviarie aeroportuali situate al Terminal 1 e al Terminal 2.
- **TARIFFA:** Promozionale
- **CLASSE:** Unica
- **ACQUISTO:** Biglietterie; distributori automatici
- **CONVALIDA:** Non necessaria
- **VALIDITÀ:** Un viaggio nel giorno prescelto
- **RIMBORSABILITÀ:** No



Note Qualsiasi biglietto Trenord che abbia come destinazione Milano (compresi i titoli a tariffa speciale Malpensa Express) è utilizzabile nell'ambito delle stazioni ferroviarie urbane di Milano con le regole esplicitate all'Allegato 5 delle presenti condizioni di Trasporto.

*Il biglietto promozionale Malpensa family può essere utilizzato anche per diverse combinazioni di viaggiatori di massimo 4 persone (2 adulti e 2 ragazzi dai 14 ai 18 anni) o gruppi di sole tre persone, (1 adulto, e 2 ragazzi dai 14 ai 18 anni), che trovino vantaggio nel viaggiare a tale tariffa.

9. **SUPPLEMENTI:** in appoggio a titoli di viaggio validi, Trenord vende supplementi per trasportare un animale o una bicicletta al seguito del viaggiatore oppure per consentirgli di effettuare il proprio viaggio in prima classe, sui treni dove questo servizio è previsto.

9.1 Supplementi in formato CoP

Supplemento animale/bicicletta/prima classe

- **UTILIZZO:** Libera circolazione intera rete su tutti i treni suburbani e regionali entro i confini tariffari della Lombardia.
- **TARIFFA:** supplemento animale/bicicletta/prima classe
- **CLASSE:** -
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite e distributori automatici
- **CONVALIDA:** non necessaria
- **VALIDITÀ:** il giorno prescelto fino a termine servizio anche se oltre le 23:59
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **"NOTE:** il supplemento bicicletta/animale/cambio classe è utilizzabile solo in abbinamento al titolo di viaggio del passeggero"

Viaggi in prima classe

I viaggiatori in possesso di biglietti ordinari di seconda classe su CoP che abbiano bisogno di viaggiare in prima classe possono inoltre rivolgersi alle biglietterie entro le 23.59 del giorno precedente a quello del viaggio, per la sostituzione del biglietto di seconda classe con un biglietto di prima classe.

Supplementi su CoP



9.2 Supplementi per viaggi occasionali degli abbonati su tessera elettronica

Supplemento animale/bicicletta/prima classe

- **UTILIZZO:** Stessa validità spaziale dell'abbonamento in abbinamento su tutti i treni suburbani e regionali entro i confini tariffari della Lombardia.
- **TARIFFA:** supplemento animale/bicicletta
- **CLASSE:** -
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite
- **CONVALIDA:** non necessaria
- **VALIDITÀ:** il giorno prescelto fino a termine servizio anche se oltre le 23:59
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì

Tessera Io VIAGGIO



9.3 Supplementi acquistati online

Supplemento animale/bicicletta

- **UTILIZZO:** Libera circolazione intera rete su tutti i treni suburbani e regionali entro i confini tariffari della Lombardia.
- **TARIFFA:** supplemento animale/bicicletta
- **CLASSE:** -
- **ACQUISTO:** Online da store Trenord
- **CONVALIDA:** non necessaria
- **VALIDITÀ:** fino a termine servizio del giorno indicato sul titolo di viaggio anche se oltre le 23:59
- **RIMBORSABILITÀ:** Sì
- **NOTE:** Il supplemento animale/bicicletta può essere stampato o visualizzato tramite la schermata di smartphone / tablet o tramite sms, che riporta relativo PNR

Supplementi on line

Supplemento animale Pet ticket

Andata / Outbound

Inizio validità / Start validity	Fine validità / End validity	Prezzo / Price
03 giu 2020 16:36	04 giu 2020 02:00	2,00 €
Jun 03 2020 04:36 PM	Jun 04 2020 02:00 AM	

PNR

C5LQ0UZJ

<p>NORME DI UTILIZZO DEL BIGLIETTO</p> <ol style="list-style-type: none"> Il biglietto è valido: <ol style="list-style-type: none"> insieme ad un titolo valido per un numero illimitato di viaggi il giorno prescelto fino a fine servizio anche se oltre la mezzanotte Convalida non necessaria. Il trasporto dei cani è consentito solo se in possesso di muoneruola, guinzaglio e certificato all'anagrafe canina. L'utilizzo del biglietto è regolato dalle Condizioni di Trasporto Trenord consultabili all'indirizzo www.trenord.it/condizioni trasporto. 	<p>TO USE THE TICKET PLEASE CONSIDER THESE RULES</p> <ol style="list-style-type: none"> The ticket is valid: <ol style="list-style-type: none"> illimited trips if carried with another valid ticket within last train of the selected day even if after midnight Validation not required. The transport of dogs is permitted only if in possession of a muzzle, leash and dog registration certificate. The ticket is regulated by Trenord General Transport Conditions at www.trenord.it/transportconditions.
---	---

Supplemento bicicletta Bike pass

Giornaliero / Daily

Inizio validità / Start validity	Fine validità / End validity	Prezzo / Price
31 mag 2019 17:13	01 giu 2019 17:12	3,00 €
May 31 2019 05:13 PM	Jun 01 2019 05:12 PM	

PNR

3TV95H6B

<p>NORME DI UTILIZZO DEL BIGLIETTO</p> <ol style="list-style-type: none"> Il supplemento bicicletta vale 24 ore e permette di portare 1 bicicletta su tutti i treni dei servizi Trenord e Malpensa Express. Convalida non necessaria. I treni con carrozze adibite al trasporto delle biciclette sono indicati nell'orario ferroviario online: www.trenord.it/orari. È consentito trasportare fino a un massimo di 5 biciclette per carrozza, purché ciò non pregiudichi il regolare servizio ferroviario. Nei casi di particolare affollamento è facoltà del personale di bordo limitare l'accesso delle biciclette. L'utilizzo del biglietto è regolato dalle Condizioni di Trasporto Trenord consultabili all'indirizzo www.trenord.it/condizioni trasporto. 	<p>TO USE THE TICKET PLEASE CONSIDER THESE RULES</p> <ol style="list-style-type: none"> The bike pass is valid for 24 hours and allows to bring a bike on all Trenord and Malpensa Express trains. Validation not required. The trains with carriages allocated for bicycle transport are indicated in Trenord online timetable: www.trenord.it/orari. A maximum of 5 bicycles can be transported per carriage, as long as it does not compromise regular railway services. In cases of particular crowding, the personnel on board have the power to limit access to bicycles. The ticket is regulated by Trenord General Transport Conditions at www.trenord.it/transportconditions.
--	--

Trenord S.r.l.

Piazzale Cadorna 14 - 20123 Milano - Italia Tel. +39 02 73494949 - PEC: trenord@postmail.it	Codice Fiscale / P.IVA 08705490995 - Capitale Sociale Euro 78.100.000 Iu. C.O.I.A.A. Milano / R.E.A. 1999555
---	---

Note:

- I supplementi animale/bicicletta/prima classe di Trenord sono validi anche sui servizi regionali di Trenitalia entro i confini della Lombardia.
- Per percorsi sovraregionali il cliente potrà avvalersi del supplemento bici di €3,50, utilizzabile fino alle ore 23.59 del giorno indicato sul biglietto.
- Per percorsi transfrontalieri Italia – Svizzera è possibile avvalersi dell'apposito biglietto bicicletta a tariffa transfrontaliera (metà prezzo)

10. BIGLIETTI: AGEVOLAZIONI

10.1 Agevolazione Bambini

I bambini fino ai 4 anni non compiuti viaggiano gratuitamente.

10.2 Agevolazione Ragazzi

I ragazzi dai 4 ai 14 anni non compiuti viaggiano a tariffa ordinaria valida nell'ambito del sistema tariffario regionale scontata del 50%.

10.3 Agevolazione Senior

Le donne con più di 60 anni e gli uomini con più di 65 anni viaggiano a tariffa ordinaria valida nell'ambito del sistema tariffario regionale scontata del 20% nel rispetto della tariffa minima

10.4 Agevolazione invalidi e anziani

“Io Viaggio Ovunque in Lombardia - Agevolata”

Le persone con invalidità e gli anziani possono richiedere a Regione Lombardia il rilascio di apposite agevolazioni tariffarie, che permettono di viaggiare su tutti i treni Trenord e i servizi di trasporto pubblico in Lombardia ad una tariffa agevolata. Per maggiori informazioni www.regione.lombardia.it.

10.5 Agevolazione “Io Viaggio In Famiglia” – viaggi occasionali

Usufruendo dell'agevolazione “Io Viaggio in Famiglia” - viaggi occasionali - i ragazzi fino a 14 anni non compiuti, accompagnati da un familiare adulto (genitore, nonno, zio, fratello/sorella maggiorenni) in possesso di un titolo di viaggio valido, viaggiano gratis sui trasporti pubblici.

Per aderire alla promozione è sufficiente seguire la procedura di profilazione online, all'indirizzo <https://www.trenord.it/biglietti/agevolazioni-e-supplementi/viaggiare-in-famiglia/> stampare e portare con sé la tessera nominale di accompagnamento da mostrare in sede di controlleria.

In alternativa la tessera nominale, o l'autocertificazione, per poter usufruire dell'agevolazione possono essere richieste presso i My Link Point o una biglietteria Trenord.

10.6 Agevolazioni comitive

I gruppi di almeno 10 persone viaggiano a tariffa ordinaria valida nell'ambito del sistema tariffario regionale scontata del 20%, se adulti, nel rispetto della tariffa minima esistente, o del 50%, se ragazzi dai 4 ai 14 anni non compiuti.

11. ABBONAMENTI SETTIMANALI: per viaggiare da lunedì a domenica lungo una determinata tratta ferroviaria

11.1 Abbonamenti settimanali in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Bidirezionale, sulla tratta caricata
- **TARIFFA:** In base alla distanza km tra origine e destinazione
- **CLASSE:** Prima e seconda
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite, distributori automatici, Online da sito e da APP, a partire **dal giovedì della settimana precedente** quella di utilizzo. Rinnovo della validità di abbonamenti già acquistati: da Bancomat e home banking, degli istituti di credito convenzionati indicati sul sito Trenord (sempre dal giovedì precedente).
- **CONVALIDA:** Obbligatoria al primo utilizzo. Gli abbonamenti acquistati online devono essere attivati dal giorno successivo all'acquisto entro massimo 3 giorni, mediante convalida agli appositi tornelli selezionati in fase di acquisto. In alternativa è possibile attivare gli abbonamenti presso i distributori automatici di stazione oppure, esclusivamente dopo il terzo giorno, presso le biglietterie, ove presenti.
- **VALIDITÀ:** Da lunedì a domenica
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tessera elettronica ricaricata dell'abbonamento in corso di validità. In caso di tessera non provvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** No

Tessera Io VIAGGIO

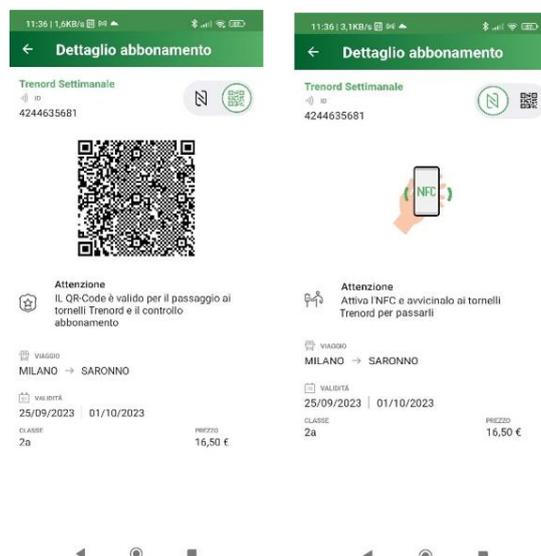


11.2 Abbonamenti settimanali dematerializzati

- **UTILIZZO:** Bidirezionale, sulla tratta caricata
- **TARIFFA:** In base alla distanza km tra origine e destinazione
- **CLASSE:** Prima e seconda
- **ACQUISTO:** Online da APP, a partire **dal giovedì della settimana precedente** quella di utilizzo.
- **CONVALIDA:** non necessaria
- **VALIDITÀ:** Da lunedì a domenica
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** abbonamento dematerializzato da schermata tablet/smartphone del cliente. Su richiesta del personale, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** No

Abbonamenti settimanali dematerializzati

Visualizzazione
tramite QR Code



Visualizzazione
tramite NFC

12. ABBONAMENTI MENSILI: per viaggiare tutti i giorni del mese lungo una determinata tratta ferroviaria

12.1 Abbonamenti mensili in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Bidirezionale, sulla tratta caricata
- **TARIFFA:** In base alla distanza km tra origine e destinazione
- **CLASSE:** 1^a e 2^a
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite, distributori automatici, Online da sito e da APP, **a partire dal 22 del mese precedente** quello di utilizzo. Rinnovo della validità di abbonamenti già acquistati: tramite Bancomat e home banking, degli istituti di credito convenzionati indicati sul sito Trenord (sempre dal 22 del mese precedente).
- **CONVALIDA:** Obbligatoria al primo utilizzo. Gli abbonamenti acquistati online devono essere attivati dal giorno successivo all'acquisto entro massimo **5 giorni** attraverso convalida tramite gli appositi tornelli predisposti e selezionati in fase di acquisto. In alternativa è possibile attivare gli abbonamenti presso i distributori automatici di stazione oppure, esclusivamente dopo il quinto giorno, presso le biglietterie, ove presenti.
- **VALIDITÀ:** Dal primo all'ultimo giorno del mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tessera elettronica ricaricata dell'abbonamento in corso di validità. In caso di tessera non provvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** Sì



12.2 Abbonamenti mensili dematerializzati

- **UTILIZZO:** Bidirezionale, sulla tratta caricata
- **TARIFFA:** In base alla distanza km tra origine e destinazione
- **CLASSE:** 1^a e 2^a
- **ACQUISTO:** Online da APP, a partire **dal 22 del mese precedente** quello di utilizzo.
- **CONVALIDA:** non necessaria
- **VALIDITÀ:** Dal primo all'ultimo giorno del mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** abbonamento dematerializzato da schermata tablet/smartphone del cliente. Su richiesta del personale, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** Sì

Abbonamenti mensili dematerializzati

Visualizzazione
tramite QR Code



Visualizzazione
tramite NFC



13. ABBONAMENTI ANNUALI: per viaggiare 12 mesi lungo una determinata tratta ferroviaria.

13.1 Abbonamenti annuali in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Bidirezionale, sulla tratta caricata
- **TARIFFA:** in base alla distanza km tra origine e destinazione e alla classe
- **CLASSE:** 1^a e 2^a
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite, distributori automatici, Online da sito e da APP, **a partire dal 22 del mese precedente** quello di utilizzo. Rinnovo della validità di abbonamenti già acquistati: tramite Bancomat e home banking, degli istituti di credito convenzionati indicati sul sito Trenord (sempre dal 22 del mese precedente).
- **CONVALIDA:** Obbligatoria al primo utilizzo. Gli abbonamenti acquistati online devono essere attivati dal giorno successivo all'acquisto entro massimo **5 giorni**, attraverso convalida tramite gli appositi tornelli predisposti e selezionati in fase di acquisto. In alternativa è possibile attivare gli abbonamenti presso i distributori automatici di stazione oppure, esclusivamente dopo il quinto giorno, presso le biglietterie, ove presenti.
- **VALIDITÀ:** Annuale, dal primo giorno del 1° mese di validità all'ultimo giorno del 12° mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tessera elettronica ricaricata dell'abbonamento in corso di validità. In caso di tessera non provvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** Sì (al termine della validità, su richiesta del titolare)

Tessera lo VIAGGIO



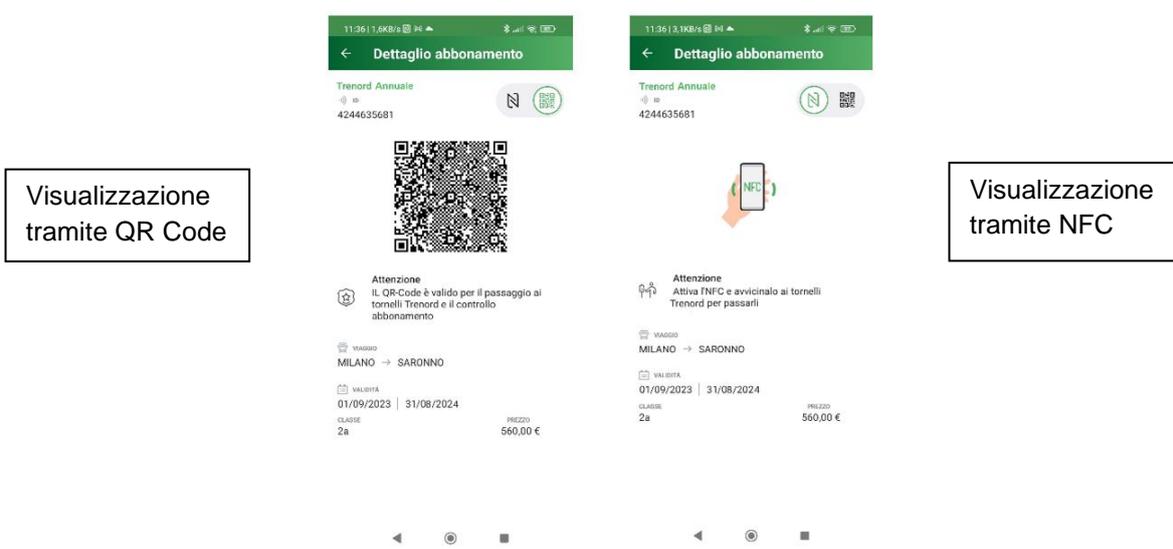
Note:

È possibile convertire gli abbonamenti annuali cartacei su tessera elettronica presso gli sportelli dei My Link Point di Trenord

13.2 Abbonamenti annuali dematerializzati

- **UTILIZZO:** Bidirezionale, sulla tratta caricata
- **TARIFFA:** In base alla distanza km tra origine e destinazione
- **CLASSE:** 1^a e 2^a
- **ACQUISTO:** Online da APP, a partire **dal 22 del mese precedente** quello di utilizzo.
- **CONVALIDA:** non necessaria
- **VALIDITÀ:** Annuale, dal primo giorno del 1° mese di validità all'ultimo giorno del 12° mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** abbonamento dematerializzato da schermata tablet/smartphone del cliente. Su richiesta del personale, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** Sì

Abbonamenti annuali dematerializzati



Note:

- *Qualsiasi abbonamento con destinazione Milano è utilizzabile nell'ambito delle stazioni ferroviarie urbane di Milano (compreso il percorso urbano sui treni Malpensa Express) con le regole esplicitate all'Allegato 5 delle presenti condizioni di Trasporto.*

14. ABBONAMENTI INTEGRATI TRENOMILANO E TRENOCITTÀ: per raggiungere con Trenord un capoluogo di provincia della Lombardia e utilizzarne i mezzi pubblici urbani

14.1 Abbonamenti TrenoMilano in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Tratta ferroviaria prescelta, sempre con destinazione Milano + tutti i mezzi pubblici urbani di ATM
- **TARIFFA:** In base alla distanza km tra origine e destinazione e al valore dell'abbonamento urbano di riferimento scontato.
- **CLASSE:** 1^a e 2^a solo per il percorso ferroviario
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite Trenord e ATM, distributori automatici, Online, da sito e da APP **a partire dal 22 del mese precedente** quello di utilizzo. Rinnovo della validità di abbonamenti già acquistati: tramite Bancomat e home banking, degli istituti di credito convenzionati indicati sul sito Trenord (sempre dal giorno 22 del mese precedente).
- **CONVALIDA:** Obbligatoria al primo utilizzo. Gli abbonamenti acquistati online devono essere attivati dal giorno successivo all'acquisto entro massimo **5 giorni**, attraverso convalida tramite gli appositi tornelli predisposti e selezionati in fase di acquisto. In alternativa è possibile attivare gli abbonamenti presso i distributori automatici di stazione oppure, esclusivamente dopo il quinto giorno, presso le biglietterie, ove presenti. Nel caso di utilizzo della rete ATM si ricorda che è obbligatorio aver già attivato l'abbonamento presso tornello o convalidatrice di una stazione ferroviaria prima dell'accesso alla rete metropolitana.
- **VALIDITÀ:** Dal primo all'ultimo giorno del mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tessera elettronica ricaricata dell'abbonamento in corso di validità. In caso di tessera non provvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** Sì (solo per la quota ferroviaria)
- **NOTE:** Lo scontrino di ricarica o email di conferma ordine d'acquisto deve essere esibito unitamente alla tessera solo per chi viaggia su aziende diverse da Trenord e ATM.

Tessera Io VIAGGIO



14.2 Abbonamenti “IoViaggio” TrenoCittà in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Tratta ferroviaria con destinazione il capoluogo di provincia prescelto + tutti i mezzi pubblici urbani del capoluogo stesso
- **TARIFFA:** In base alla distanza km tra origine e destinazione e al valore dell'abbonamento urbano di riferimento scontato.
- **CLASSE:** 1^a e 2^a solo per il percorso ferroviario
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite, distributori automatici, Online, da sito e da APP **a partire dal giorno 22 del mese precedente** quello di utilizzo. Rinnovo della validità di abbonamenti già acquistati: tramite Bancomat e home banking, degli istituti di credito convenzionati indicati sul sito Trenord (sempre dal 22 del mese precedente). Non sono acquistabili on line TrenoCittà Lecco; Mantova e Sondrio
- **CONVALIDA:** Obbligatoria al primo utilizzo. Gli abbonamenti acquistati online devono essere attivati dal giorno successivo all'acquisto entro massimo **5 giorni**, attraverso convalida tramite gli appositi tornelli predisposti e selezionati in fase di acquisto. In alternativa è possibile attivare gli abbonamenti presso i distributori automatici di stazione oppure, esclusivamente dopo il quinto giorno, presso le biglietterie, ove presenti.
- **VALIDITÀ:** Dal primo all'ultimo giorno del mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tessera elettronica ricaricata dell'abbonamento in corso di validità. In caso di tessera non provvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** Sì (solo per la quota ferroviaria)

NOTE: Lo scontrino di ricarica o email di conferma ordine d'acquisto deve essere esibito unitamente alla tessera solo per chi viaggia su aziende diverse da Trenord e ATM.

Tessera Io VIAGGIO



- *Qualsiasi abbonamento con destinazione Milano è utilizzabile nell'ambito delle stazioni ferroviarie urbane di Milano (compreso il percorso urbano sui treni Malpensa Express) con le regole esplicitate all'Allegato 5 delle presenti condizioni di Trasporto.*
- *Tipologie esistenti di abbonamenti TrenoCittà: **TRENOBERGAMO; TRENOBRESCIA; TRENOCOMO; TRENOCREMONA; TRENOLECCO; TRENOLODI; TRENOMANTOVA; TRENOMONZA; TRENOPAVIA; TRENOSONDRIO; TRENOVARESE.***
- *Gli abbonamenti TrenoMilano e TrenoCittà sono integrabili con la Carta Plus Lombardia per la tratta corrispondente all'abbonamento.*

15. ABBONAMENTI “IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA”: per utilizzare tutti i mezzi di trasporto pubblico all’interno di una determinata provincia

15.1 Abbonamenti “IoViaggio Ovunque in Provincia” in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Percorsi ferroviari con origine e destinazione del viaggio nella stessa provincia (anche se per il collegamento è necessario sconfinare in un’altra provincia) + tutti i servizi di trasporto pubblico della provincia.
- **TARIFFA:** 3 livelli tariffari, in base alla provincia prescelta
- **CLASSE:** solo 2ª per il percorso ferroviario
- **ACQUISTO:** Biglietterie, distributori automatici, rivendite Trenord e di alcune aziende di trasporto locale; Online, da sito e da APP. Rinnovo della validità di abbonamenti già acquistati: tramite Bancomat e home banking, degli istituti di credito convenzionati indicati sul sito Trenord (dal 22 del mese precedente).
- **CONVALIDA:** Obbligatoria al primo utilizzo. Gli abbonamenti acquistati online devono essere attivati dal giorno successivo all’acquisto entro massimo **5 giorni**, attraverso convalida tramite gli appositi tornelli predisposti e selezionati in fase di acquisto. In alternativa è possibile attivare gli abbonamenti presso i distributori automatici di stazione oppure, esclusivamente dopo il quinto giorno, presso le biglietterie, ove presenti.
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tessera elettronica ricaricata dell’abbonamento in corso di validità. In caso di tessera non provvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** No
- **NOTE:** Lo scontrino di ricarica o email di conferma ordine d’acquisto deve essere esibito unitamente alla tessera solo per chi viaggia su aziende diverse da Trenord e ATM

Tessera Io VIAGGIO



15.2 Abbonamenti “IoViaggio Ovunque in Provincia” in formato cartaceo

- **UTILIZZO:** Percorsi ferroviari con origine e destinazione del viaggio nella stessa provincia (anche se per il collegamento è necessario sconfinare in un’altra provincia) + tutti i servizi di trasporto pubblico della provincia
- **TARIFFA:** 3 livelli tariffari, in base alla provincia
- **CLASSE:** solo 2ª per il percorso ferroviario
- **ACQUISTO:** Biglietterie e rivendite delle aziende di trasporto locale.
- **CONVALIDA:** Obbligatoria per tagliando a serie fissa, no per abbonamenti con indicato il periodo di inizio e fine validità. In caso di abbonamenti a serie fissa è necessario a compilare con inchiostro indelebile gli appositi spazi con i dati richiesti.
- **VALIDITÀ:** Dal primo all’ultimo giorno del mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tagliando di abbonamento, unitamente alla tessera IO VIAGGIO; in caso di tessera non provvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** No

Tagliando a serie fissa



Nota: I viaggiatori con abbonamenti IVOP per viaggiare in prima classe possono acquistare apposito supplemento mensile.

16. ABBONAMENTI “IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA”: per utilizzare tutti i mezzi di trasporto pubblico all’interno della Lombardia

16.1 Abbonamenti “IoViaggio Ovunque in Lombardia” in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Tutta la rete di trasporto pubblico locale della Regione Lombardia, comprese le estensioni tariffarie. Consente l’accesso ai bus urbani ed extraurbani, tram, filobus, metropolitane, treni suburbani e regionali di 2° classe, al servizio Malpensa Express (solo le corse Milano Centrale-Malpensa dove è presente la 2° classe, o in abbinamento a Carta Plus Lombardia per il servizio Malpensa Express di sola 1° classe), ai battelli del lago d’Iseo, ai servizi a chiamata, alle funivie e funicolari di trasporto pubblico
- **TARIFFA:** unica per l’intero sistema di trasporto regionale della Lombardia
- **CLASSE:** per il percorso ferroviario solo 2^a
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite, distributori automatici; Online, da sito e da APP. Rinnovo della validità di abbonamenti già acquistati: tramite Bancomat e home banking, degli istituti di credito convenzionati indicati sul sito Trenord (dal giorno 22 del mese precedente).
- **CONVALIDA:** Obbligatoria al primo utilizzo. Gli abbonamenti acquistati online devono essere attivati dal giorno successivo all’acquisto entro massimo **5 giorni** attraverso convalida agli appositi tornelli, predisposti e selezionati in fase di acquisto. In alternativa è possibile attivare gli abbonamenti presso i distributori automatici di stazione o le biglietterie, ove presenti. In caso di utilizzo della rete ATM si ricorda che è obbligatorio aver già attivato l’abbonamento presso gli apparati di una stazione ferroviaria prima dell’accesso alla rete metropolitana.
- **VALIDITÀ:**
 - **Mese:** dal primo all’ultimo giorno del mese solare
 - **Trimestre:** dal primo giorno del 1° mese di validità all’ultimo giorno del 3° mese
 - **Anno:** dal primo giorno del 1° mese di validità all’ultimo giorno del 12° mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tessera elettronica ricaricata dell’abbonamento in corso di validità. In caso di tessera non provvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** No

NOTE: Lo scontrino di ricarica o email di conferma ordine d’acquisto deve essere esibito unitamente alla tessera solo per chi viaggia su aziende diverse da Trenord e ATM

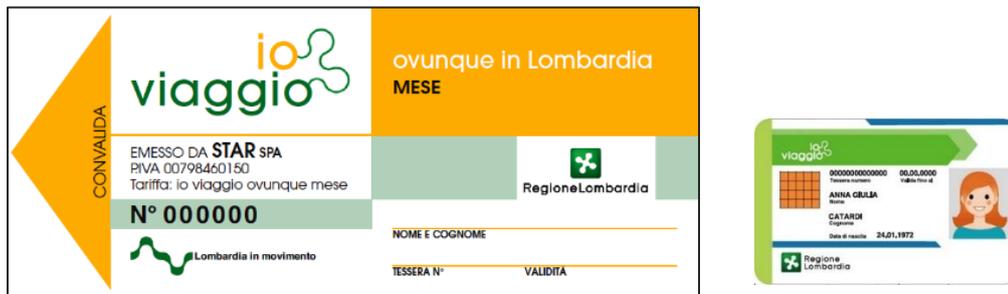
Tessera Io Viaggio



16.2 Abbonamenti “IoViaggio Ovunque in Lombardia” in formato cartaceo

- **UTILIZZO:** Tutta la rete di trasporto pubblico locale della Regione Lombardia, comprese le estensioni tariffarie. Consente l’accesso ai bus urbani ed extraurbani, tram, filobus, metropolitane, treni suburbani e regionali di 2° classe, al servizio Malpensa Express (solo le corse Milano Centrale-Malpensa dove è presente la 2° classe, o in abbinamento a Carta Plus Lombardia per il servizio Malpensa Express di sola 1° classe), ai battelli del lago d’Iseo, ai servizi a chiamata, alle funivie e funicolari di trasporto pubblico
- **TARIFFA:** unica per l’intero sistema di trasporto regionale della Lombardia
- **CLASSE:** per il percorso ferroviario solo 2^a
- **ACQUISTO:** Biglietterie, rivendite delle aziende di trasporto locale.;
- **CONVALIDA:** Obbligatoria per tagliando a serie fissa, no per abbonamenti con indicato il periodo di inizio e fine validità. In caso di abbonamenti a serie fissa è necessario compilare con inchiostro indelebile gli appositi spazi con i dati richiesti.
- **VALIDITÀ:**
 - **Mese:** dal primo all’ultimo giorno del mese solare
 - **Trimestre:** dal primo giorno del 1° mese di validità all’ultimo giorno del 3° mese
 - **Anno:** dal primo giorno del 1° mese di validità all’ultimo giorno del 12° mese
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tagliando di abbonamento, unitamente alla tessera IO VIAGGIO; in caso di tessera sprovvista di foto, su richiesta, andrà esibito un documento di riconoscimento.
- **BONUS FERROVIARIO:** No

Tagliando a serie fissa



Note:

- *Gli abbonamenti IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA sono integrabili con la Carta Plus Lombardia, che deve essere emessa per una tratta specifica.*
- *È possibile convertire gli abbonamenti annuali cartacei su tessera elettronica presso gli sportelli dei My Link Point di Trenord.*
- *I viaggiatori con abbonamenti IVOL per viaggiare in prima classe possono acquistare apposito supplemento mensile o annuale.*

17. ABBONAMENTO PROMOZIONALE BICICLETTA: Per i viaggiatori che trasportano abitualmente la bicicletta sui servizi ferroviari Trenord, entro i confini tariffari della Lombardia.

17.1 Abbonamento promozionale bicicletta in formato cartaceo

- **UTILIZZO:** Su tutti i treni regionali e suburbani Trenord entro i limiti di validità della tariffa Lombardia, **in abbinamento ad un titolo di viaggio valido.**
- **TARIFFA:** promozionale
- **CLASSE:** unica
- **ACQUISTO:** Biglietterie, distributori automatici e rivendite Trenord
- **CONVALIDA:** No, **la validità del titolo parte dalla data di acquisto, ì, e vale nel periodo indicato, in caso di formato cartaceo K3**, pertanto non sarà più obbligatorio convalidare questo tipo di abbonamento prima dell'utilizzo.
- **VALIDITÀ:** Vale un anno dalla data di emissione
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Da esibire unitamente ad un biglietto o abbonamento (e relativi documenti di riconoscimento) validi.
- **BONUS FERROVIARIO:** No
- **NOTE:** trattandosi di un titolo di viaggio a tariffa promozionale non sarà possibile richiederne il rimborso (Cit. art 104 Condizioni Generali di Trasporto Trenord).

K3



18. CARTA PLUS LOMBARDIA: Riservata ai soli residenti in Lombardia, per viaggiare in **2ª classe** sui treni a Lunga Percorrenza di Trenitalia esclusi i servizi Frecciarossa e Frecciargento, in **1ª classe sui treni regionali** e sul **Malpensa Express**, su percorsi all'interno del sistema tariffario regionale della Lombardia, incluse le estensioni tariffarie.

18.1 Carta Plus Lombardia in formato Cartaceo

La Carta Plus Lombardia è un'integrazione agli abbonamenti che permette di viaggiare in 2° classe sui treni a Lunga Percorrenza di Trenitalia esclusi i servizi Frecciarossa e Frecciargento, senza la garanzia del posto a sedere, in prima classe sui treni regionali e sul Malpensa Express.

• **UTILIZZO:** Limitatamente alla tratta indicata, consente l'accesso:

- In prima classe sui treni regionali Trenord
- Sul servizio aeroportuale Malpensa Express

CARTA PLUS MENSILE IN ABBINAMENTO A:

- Mensili TrenoCittà e TrenoMilano
- Io Viaggio Ovunque in Lombardia Mese

CARTA PLUS ANNUALE IN ABBINAMENTO A:

- Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata;
- Io Viaggio Ovunque in Lombardia (trimestrale o annuale).

• **TARIFFA:** 3 livelli tariffari [da 0 a 50 km; da 51 km a 115 km; oltre i 115 km]

• **ACQUISTO:** Biglietteria, previa presentazione di un documento di identità per verifica residenza

• **CONVALIDA:** Ove previsto, il passeggero, prima dell'utilizzo, è obbligato a compilare con inchiostro indelebile gli appositi spazi.

• **VALIDITÀ:** Mensile e annuale, corrispondente al titolo in abbinamento

• **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Da esibire unitamente ad un abbonamento/tessera elettronica e relativi documenti di o relativi documenti di identità o riconoscimento.

• **NOTE:** La Carta Plus Lombardia è un documento di viaggio nominativo, se in appoggio agli abbonamenti TrenoCittà può essere acquistata esclusivamente per lo stesso percorso dell'abbonamento a cui è collegata; se in appoggio a titoli intera rete (Io Viaggio Ovunque in Lombardia e Io viaggio ovunque in Lombardia - agevolata) deve essere acquistata per una tratta specifica.

Carta Plus mensile K3

Distribuito da: TRENORD	
MILANO	01/11/2021
SARONNO	30/11/2021
TRENORD	2ª Classe
FRECCIABIANCA	
intercity	
intercity	
CARTA PLUS LOMBARDIA MENSILE	
Civ Vettore 0483 TRENORD S.r.l. P.IVA 06705490966	
Abbonamento	
Valgono le condizioni, il diritto e il foro dei vettori che hanno stipulato il contratto di trasporto	
Tagliando 1 di 1	N°: 1002766628
Trasporto Trenord	20,00 €
Totale	20,00 €
Contanti	20,00 €
Tagliando non fiscale	
ROSSI MARIO	10/10/1970
Dati di contatto comunicati	
VALIDA IN CL. 2 TRENI IC/EC/FB/ICN E CL. 1 TRENI R/S IN LOMBARDIA	
VALE CON DOC. IDENTITA' E TRENOCITTA'/VOL. MESE	
Distribuito in nome e per conto dei vettori da: 0483 TRENORD	
PCOCOLLECCO	30100 4 Biglietteria
Data e ora di emissione	04/11/2021 10:30
Informativa privacy completa ai sensi del Reg. UE 2016/679 consultabile su www.trenitalia.com	
AVVERTENZE DI CONSERVAZIONE: mantenere lontano da luce e fonti di calore, evitare il contatto diretto con materiali plastici.	

Carta Plus annuale K3

Distribuito da: TRENORD	
MILANO	01/11/2021
SARONNO	31/10/2022
TRENORD	2ª Classe
FRECCIABIANCA	
intercity	
intercity	
CARTA PLUS LOMBARDIA ANNUALE	
Civ Vettore 0483 TRENORD S.r.l. P.IVA 06705490966	
Abbonamento	
Valgono le condizioni, il diritto e il foro dei vettori che hanno stipulato il contratto di trasporto	
Tagliando 1 di 1	N°: 1002766629
Trasporto Trenord	200,00 €
Totale	200,00 €
Contanti	200,00 €
Tagliando non fiscale	
ROSSI MARIO	10/10/1970
Dati di contatto comunicati	
VALIDA IN CL. 2 TRENI IC/EC/FB/ICN E CL. 1 TRENI R/S IN LOMBARDIA	
VALE CON DOC. IDENTITA' E IVOLAI/VOL ANNO - TRIMESTRALE	
Distribuito in nome e per conto dei vettori da: 0483 TRENORD	
PCOCOLLECCO	30100 4 Biglietteria
Data e ora di emissione	04/11/2021 10:30
Informativa privacy completa ai sensi del Reg. UE 2016/679 consultabile su www.trenitalia.com	
AVVERTENZE DI CONSERVAZIONE: mantenere lontano da luce e fonti di calore, evitare il contatto diretto con materiali plastici.	

19. ABBONAMENTI: AGEVOLAZIONI

19.1 Agevolazione lo Viaggio In Famiglia Abbonamenti - in formato elettronico

- **UTILIZZO:** Agevolazioni per l'acquisto di abbonamenti per più figli minori di 18 anni.
- **TARIFFA:**
 - 20% di sconto sull'abbonamento del secondo figlio
 - Abbonamento gratis dal terzo figlio in poi
- **CLASSE:** 1^a e 2^a (a seconda delle caratteristiche dell'abbonamento acquistato)
- **ACQUISTO:** Biglietterie, (richiedendo e compilando l'apposito modulo, disponibile anche su www.trenord.it)
- **CONVALIDA:** Obbligatoria al primo utilizzo. Ove previsto, il passeggero, prima dell'utilizzo, è obbligato a compilare con inchiostro indelebile gli appositi spazi.
- **VALIDITÀ:**
 - Mensile (Ordinario, TrenoCittà, TrenoMilano, IVOP / IVOL Mese)
 - Annuale (Ordinario, IVOL Anno)
- **BONUS FERROVIARIO:**
 - Sì per mensili/annuali Ordinari e i TrenoCittà
 - No per IVOP / IVOL
- **NOTE:** Sconti e gratuità si applicano sugli abbonamenti che hanno la stessa validità temporale, anche se emessi da aziende di trasporto diverse. Lo sconto e la gratuità vengono applicati all'abbonamento che costa meno. Lo sconto non è cumulabile con altre agevolazioni (es abbonamenti studenti)

Tessera lo Viaggio



Note:

- *“I clienti in possesso di abbonamenti IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA (annuali o trimestrali) su supporto cartaceo o magnetico, possono convertire i suddetti abbonamenti in formato elettronico, caricandoli su tessera elettronica, per poter viaggiare nell’ambito di stazioni con varchi di accesso oppure per ricaricare i mesi di validità residui in caso di furto/smarrimento dell’abbonamento. La conversione può essere effettuata presso i My link Point di Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi”.*

19.2 Agevolazione Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata (IVOL Agevolata):

L'IVOL Agevolata è titolo di viaggio agevolato, richiedibile esclusivamente dai residenti in Lombardia, valida su tutta la rete di trasporto pubblico locale della Regione Lombardia (comprese le estensioni tariffarie)

- **UTILIZZO:** Consente l'accesso agli autobus urbani ed extraurbani, tram, filobus, metropolitane, treni suburbani e regionali di 2° classe, al servizio Malpensa Express (solo le corse Milano Centrale-Malpensa dove è presente la 2° classe, o in abbinamento a Carta Plus Lombardia per il servizio Malpensa Express di sola 1° classe), sui battelli del lago d'Iseo, ai servizi a chiamata, funivie e funicolari di trasporto pubblico.
- **TARIFFA:**
 - IVOL Agevolata di 1^ fascia con o senza accompagnatore
 - IVOL Agevolata di 2^ fascia con o senza accompagnatore
 - IVOL Agevolata di 3^ fascia
- **CLASSE:** 2^a, solo per il percorso ferroviario
- **ACQUISTO:** tutte le informazioni relative alla richiesta, utilizzo, validità e tariffe della IVOL Agevolata possono essere reperite sul sito di Regione Lombardia al seguente link:
<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/servizi-e-informazioni/cittadini/muoversi-in-lombardia/biglietti-e-agevolazioni/io-viaggio-agevolata>
- **DOCUMENTI DA ESIBIRE:** Tessera elettronica Ivool Agevolata con documento d'identità o di riconoscimento valido. In caso di attesa della prima tessera agevolata, il cliente dovrà mostrare al personale addetto, il numero di tessera riportato nel pdf, ricevuto a seguito del pagamento elettronico, o il bollettino cartaceo, in caso di pagamento presso gli uffici postali.

Ivool Agevolata senza accompagnatore



Ivool Agevolata senza accompagnatore



Bollettino postale premarcato

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Versamento	BancoPosta	CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Accredito	BancoPosta
<p>€ sul C/c n. 1023612037 di Euro 80,00</p> <p>Intestato a: TRENORD SRL - INCASSO IVOL AGEVOLATA</p> <p>ESEGUITO DA: MARIO ROSSI RESIDENTE IN: VIA CORRAO ITALIA 1 21100 MILANO MI</p> <p>RSSMRA00X000000X</p> <p>Io viaggio ovunque in Lombardia - Agevolata: X* FASCIA Validità: ANNUALE N. 017000450 XA012004.0000039 CON ACCOMPAGNATORE</p>		<p>€ sul C/c n. 1023612037 di Euro 80,00</p> <p>TD 896</p> <p>INTERSTATO A: TRENORD SRL - INCASSO IVOL AGEVOLATA</p> <p>140812004000003914</p> <p>ESEGUITO DA: MARIO ROSSI RESIDENTE IN: VIA CORRAO ITALIA 1 21100 MILANO MI</p> <p>RSSMRA00X000000X</p> <p>Io viaggio ovunque in Lombardia - Agevolata: X* FASCIA Validità: ANNUALE N. 017000450 XA012004.0000039 CON ACCOMPAGNATORE</p>	
<p>FAC-SIMILE</p> <p>BOLLO DELLE POSTE</p>		<p>FAC-SIMILE</p> <p>BOLLO DELLE POSTE</p> <p>IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE</p>	
<p><140812004000003914></p>		<p>00000080+00> 1023612037< 896></p>	

20. ULTERIORI TITOLI DI VIAGGIO VALIDI SUI SERVIZI TRENORD

20.1 Biglietti e abbonamenti del sistema integrato dei bacini di Milano e Monza (STIBM): per viaggiare sui mezzi pubblici di Trenord, ATM e delle principali aziende di trasporto su gomma delle provincie di Milano e Monza.

Per informazioni: <https://nuovosistematariffario.atm.it/>
<https://www.trenord.it/biglietti/titoli-di-viaggio/biglietti-integrati-stibm/>

20.2 PASS INTERRAIL ed EURAIL

I clienti in possesso di Pass Interrail ed Eurail sono ammessi a viaggiare a bordo di tutti i treni Trenord, ad esclusione delle relazioni con origine o destinazione la stazione aeroportuale di Malpensa Aeroporto, in 1 o 2 classe, in base al titolo in possesso. Le tipologie di Pass disponibili e le norme di utilizzo sono consultabili ai seguenti siti:

- <http://it.interrail.eu/interrail-passes>
- <http://www.eurorailways.com/index.html>

20.3 Abbonamenti mensili Trenitalia validi sui servizi Trenord:

Presso la rete di vendita di Trenitalia e presso le biglietterie Trenord dotate di macchina di vendita Pico sono disponibili diverse tipologie di abbonamenti che consentono l'accesso ai servizi Trenord tra cui :

- Abbonamenti Freccia Rossa, Freccia Bianca e Intercity con estensione regionale
- Abbonamento AV Integrato Full
- Abbonamento AV Unico Rail

I suddetti abbonamenti consentono di effettuare, nell'ambito della loro validità, sulla relazione e nella classe riportate sugli stessi, viaggi illimitati anche sui treni Trenord. Per le norme di utilizzo si applicano le medesime condizioni di trasporto previste rispettivamente per gli abbonamenti Frecciabianca, Intercity e Freccia Rossa a bordo dei treni di lunga percorrenza e consultabili sul sito Trenitalia, mentre per l'aspetto sanzionatorio a bordo treni Trenord valgono le CGT di Trenord quale vettore di cui si sta usufruendo del servizio

L' **abbonamento mensile AV Integrato Full** è valido sui seguenti servizi:

- **Trenitalia:** Treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciabianca sulle relazioni Milano-Brescia e Milano-Desenzano del Garda e viceversa
- **Trenord:** Treni Regionali sulle relazioni Milano-Brescia e Milano-Desenzano del Garda e viceversa
- **Brescia Trasporti** (anche: "TPL Brescia"): Metropolitana e Autobus all'interno dell'area urbana di Brescia e Desenzano del Garda
- **Comune di Milano** (anche "TPL Milano"): Metropolitana e Autobus (compresa la linea tranviaria) all'interno del territorio urbano.

L'**abbonamento AV mensile Unico Rail** è valido sui seguenti servizi:

- **Trenitalia:** Treni Alta Velocità Frecciarossa e Frecciabianca sulle relazioni Milano-Brescia e Milano-Desenzano del Garda e viceversa.
- **Trenord:** Treni Regionali sulle relazioni Milano-Brescia e Milano-Desenzano del Garda e viceversa.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.Trenitalia.com

20.4 Titoli di viaggio integrati Trenord – ARRIVA

A bordo dei treni TRENORD è possibile viaggiare con titoli di viaggio integrati di SAB-ARRIVA della linea automobilistica D80 Oggiono - Monza - Milano.

I titoli di viaggio integrati SAB-ARRIVA, in vendita solo presso le rivendite SAB-ARRIVA Autolinee, sono utilizzabili sia sugli autobus SAB-ARRIVA di trasporto pubblico extraurbano, sia sui servizi ferroviari Trenord classificati come suburbani e regionali.

La tratta ferroviaria su cui è possibile trovare i suddetti titoli di viaggio, validi in entrambi i sensi di marcia, è la Arcore – Milano.

Non è consentito l'utilizzo del titolo integrato sul treno per l'effettuazione della sola tratta Arcore – Monza e viceversa.

20.5 Tariffa Transfrontaliera Regionale Svizzera – Italia

La **Tariffa transfrontaliera regionale Svizzera – Italia** è valida per viaggi di corsa semplice, di andata e ritorno e in abbonamento, con origine in Canton Ticino e destinazione in Lombardia e viceversa.

La tariffa è composta dalla somma della tariffa ferroviaria regionale Lombardia di Trenord e della tariffa integrata Arcobaleno della Comunità Tariffale Arcobaleno (CTA).

L'ambito di validità della *tariffa transfrontaliera regionale* è indicato nelle CGT transfrontaliere consultabili sul sito Trenord.

In Lombardia sono interessati i seguenti corridoi:

- Da **Milano a Chiasso** (via Monza-Seregno e via Bovisa-Camnago);
- Da **Malpensa Aeroporto a Cantello Gaggiolo**;
- Da **Gallarate a Pino-Tronzano**

Per le tratte non ricomprese nei corridoi indicati il cliente dovrà acquistare due biglietti distinti: uno a tariffa regionale e uno a tariffa svizzera (Arcobaleno).

I **biglietti e gli abbonamenti transfrontalieri** sono disponibili nella tariffa **adulti e ragazzi** (solo per biglietti), e **metà prezzo Arcobaleno** (tariffa scontata emessa esclusivamente da CTA) di prima e seconda classe in differenti formati (punto 8 CGT Transfrontaliere).

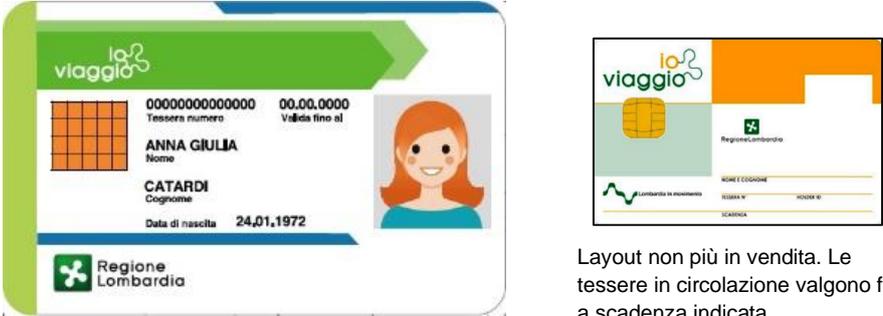
In Italia i titoli transfrontalieri sono venduti presso tutti i canali di vendita di Trenord (biglietterie, self service, sito TN, punti vendita).

Le **Condizioni generali di trasporto della Tariffa transfrontaliera regionale Svizzera (Ticino T651.17.1) – Italia (Regione Lombardia)**, disponibili sulla Intranet aziendale e sul sito www.trenord.it disciplinano le norme di vendita e utilizzo dei nuovi titoli di viaggio.

Note: *Eventuali irregolarità relative ai titoli di viaggio di altri operatori validi sui servizi Trenord saranno sanzionate secondo le norme del vettore sul cui mezzo è stata accertata l'infrazione.*

21. TESSERE E SUPPORTI ELETTRONICI

21.1 TESSERE ELETTRONICHE PER ABBONAMENTI

NOME TESSERA	TESSERA IO VIAGGIO
LAYOUT TESSERA	 <p>Layout non più in vendita. Le tessere in circolazione valgono fino a scadenza indicata.</p>
DOVE RICHIEDERLA	Online
DOVE RICARICARLA	<ul style="list-style-type: none"> • BIGLIETTERIE TRENORD • Distributori automatici • Rivendite convenzionate • Bancomat • Online
TIPOLOGIE DI ABBONAMENTI	
ABBONAMENTI TRENORD	SI
ABBONAMENTI INTEGRATI TRENOCITTÀ	SI
ABBONAMENTI INTEGRATI "IO VIAGGIO IN PROVINCIA"	SI
ABBONAMENTI INTEGRATI "IO VIAGGIO IN LOMBARDIA"	SI
ABBONAMENTI INTEGRATI "IO VIAGGIO IN FAMIGLIA"	SI
ABBONAMENTI STIBM MI-MB	Sì
ABBONAMENTI TRANSFRONTALIERI	Sì

Nota:

- Su tessera elettronica IoViaggio viene caricato anche il biglietto plurigiornaliero IVOL 7 giorni, le cui caratteristiche e modalità di utilizzo sono descritte in dettaglio al paragrafo 2.3.

SCONTRINI E RICEVUTE DI RICARICA/ACQUISTO ABBONAMENTI

Dab

		Ricevuta Pagamento Abbonamento
		RHO FIERA MILANO
Nr Tessera		
SETTIMANALE 7 Giorni		
Importo pagato (Euro)	7.50	MisPag 1
I.V.A. ai sensi di legge		
Validità: 05/08/2019 - 31/08/2019		
MAGENTA - CORBETTA - S. STEFANO TICINO DI 2		
Scontrino nr	20314	0712830213
Holder ID	1275092	
Emissione	05-08-2019	12 10

BIGLIETTERIE

TRENORD S.r.l.
Piazza Cadorna 14
20123 Milano
P.I. 06705490966
Telefono 02.85111
Call center 0272494949
www.trenord.it

RICARICA CONTRATTI TSC

DSD	10289
Cass.re	6155
Prog.Periodo	574
Prog.Turno	1
Chip ID	2477168366
ID Utente	151557
Data Nascita	23.09.1981

TP.VENDITA : Ricarica
TARIFFA : 13098
A N N U A L E

Dal : 01.04.2018
Al : 31.03.2019
TOT.VIAGGI : ***
KM : 36

Da :
MILANO
A :
LODI

CLASSE : 2a
TOT.PREZZO : 677,00
*Pagato con Contanti

23/03/2018 08:24

Grazie Arrivederci

PVT E BIGLIETTERIE

Trenord Srl

RICARICA CONTRATTI TSC

DSDY	11101
Cass.re	17741
Prog.Periodo	412
Prog.Turno	1
Chip ID	2476865644
Holder ID	2999680
Data nascita	07.01.1975

TP.VENDITA: Ricarica
TARIFFA: 13099
MENSILE
Dal : 01.08.2019
Al : 31.08.2019
TOT.VIAGGI : ***
KM: 52
Da:NOVARA ES
A :MILANO
V.1:RHO
V.2:*****
CLASSE: 2a
TOT.PREZZO :88,00

Punto Vendita:
Cod. Univoco PVT: 11101
Edicola Mas News - Novara
Contatto: www.trenord.it
Contatto: www.malpensaexpress.it
Info Contact Center 02-72.49.49.49

01/07/2019 10:47

** COPIA **

Arrivederci e Grazie

STORE TRENORD

RIEPILOGO ACQUISTO

Tessera: 10325-601171218
Holder ID: 1287483
Cognome e Nome: PROVA TEST
Abbonamento: OVUNQUE IN LOMBARDIA MENSILE
Validità: dal 01/05/2019 al 31/05/2019
Codice Abbonamento: 19999-19999000
Classe: 2
Attivabile presso la stazione di: ABBIATEGRASSO

21.2 ALTRI SUPPORTI ELETTRONICI

NOME SUPPORTO	CoP (Chip On Paper)	TESSERA DI CORTESIA
LAYOUT SUPPORTO		
DOVE RICHIEDERLO	Biglietterie Trenord e rivendite autorizzate	Biglietterie Trenord
DOVE RICARICARLO	Biglietterie ed emettitrici automatiche Trenord e rivendite autorizzate	Biglietterie Trenord
UTILIZZO	<p>Sul supporto elettronico CoP, oltre ai titoli sopra elencati, vengono caricati i biglietti del sistema integrato STIBM Milano-Monza.</p> <p>È obbligatorio conservare la ricevuta emessa all'atto della ricarica ed esibirla previa convalida manuale (scrivendo il nome della stazione di partenza e l'ora di inizio viaggio), al personale di controllo sui mezzi di operatori diversi da Trenord, sprovvisti di strumenti di controllo a bordo.</p>	<p>La tessera di cortesia è utilizzata in casi eccezionali come:</p> <ul style="list-style-type: none"> sostituzione di tessera elettronica smarrita / non funzionante richiesta rimborso «per rinuncia al viaggio» attesa di tessera elettronica acquistata via web, con obbligo di ricevuta acquisto.

SCONTRINI RICEVUTE DI RICARICA/ACQUISTO COP E TESSERA DI CORTESIA

Ricevuta biglietto CoP da emettitrici automatiche



ALLEGATO 11 Obiettivi di efficienza ed efficacia operativa (KPI) – penali e mitigazioni

Sono di seguito individuate le penali per il mancato rispetto degli obiettivi di cui all'allegato 3, al punto 4 dell'allegato stesso, e le mitigazioni in caso di over- performance.

1. Indicatore di efficienza operativa

Efficienza operativa PEF 2024-2028	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Costo operativo per treno-km	14,0	13,7	13,3	13,1	12,9	13,4

Penale/Mitigazione annua:

- 20.000 Euro se lo scostamento in eccesso/difetto è inferiore o uguale a 3 decimi;
- 40.000 Euro se lo scostamento in eccesso/difetto è superiore a 3 decimi.

2. Indicatori di efficienza – Costi

Efficienza Costi PEF 2024-2028	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Costo operativo per posto-km	0,027	0,027	0,025	0,025	0,025	0,026
Costo operativo per passeggero-km	0,128	0,119	0,115	0,110	0,106	0,115

Penale/Mitigazione annua:

- Costo operativo per posto-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;
- Costo operativo per passeggero-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;

Efficienza Costi PEF 2024-2028	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Costi manutenzione per treno-km	3,8	3,6	3,5	3,5	3,5	3,6
Costi Manutenzione per costi operativi	27,2%	26,2%	26,4%	26,8%	27,2%	26,8%
Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni	189,1	178,8	174,5	174,6	174,0	178,2

Penale/Mitigazione annua:

- Costi Manutenzione per treno-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 decimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 decimo;
- Costi Manutenzione per costi operativi:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 punto percentuale;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 punto percentuale;
- Costi Manutenzione per ore di servizio dei treni:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 10 unità;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 10 unità;

3. Indicatori di efficienza – Ricavi

Efficienza Ricavi PEF 2024-2028	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Ricavi da Traffico per treno km	8,0	8,3	8,4	8,8	9,0	8,5
Ricavi da Traffico per posto-km	0,015	0,016	0,016	0,017	0,017	0,016
Ricavi da Traffico per passeggero-km	0,073	0,072	0,073	0,073	0,074	0,073
Ricavi totali per treno - km	21,5	21,2	20,3	19,8	19,3	20,4
Ricavi totali per posto - km	0,041	0,041	0,038	0,038	0,037	0,039
Ricavi totali per passeggero-km	0,196	0,184	0,176	0,166	0,158	0,176
Coverage Ratio %	57,1%	60,5%	63,2%	67,0%	69,8%	63,5%

Penale/Mitigazione annua:

- Ricavi da Traffico per treno-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 3 decimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 3 decimi;
- Ricavi da Traffico per posto-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;
- Ricavi da Traffico per passeggero-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;
- Ricavi totali per treno-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 decimi;
- Ricavi totali per posto-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 millesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 millesimo;
- Ricavi totali per passeggero-km:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 millesimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 millesimi;

- Coverage Ratio:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 punti percentuali;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 punti percentuali;

4. Indicatori di Produttività

Produttività (Esclusa Manutenzione)	2024	2025	2026	2027	2028	Media PEF 24-28
Costo del lavoro totali per numero addetti totali (K€)	65,6	65,7	66,2	66,2	66,4	66,0
Treni-km per numero addetti operativi	16,0	16,1	16,6	16,6	16,8	16,4
Treni-km per numero addetti totali	11,1	11,2	11,7	11,7	11,9	11,5

- Costo del lavoro per totale numero addetti:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1.000 euro;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1.000 euro;
- Treni km per numero addetti operativi:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 decimi;
- Treni km per numero addetti totali:
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 2 decimi;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 2 decimi;

5. Indicatori di Efficacia

<i>Efficacia PEF</i>	2024	2025	2026	2027	2028
Puntualità (solo causa IF)	89,47%	90,0 %	90,5%	91,0%	91,5%
Scostamenti da orario (solo causa IF)	2,41%	2,3%	2,2%	2,1%	2,0%
Regolarità Treni (solo causa IF)	98,28%	98,50%	98,70%	98,90%	99,1%

- Puntualità (solo per cause IF):
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 centesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 centesimo;
- Scostamenti da orario (solo per cause IF):
 - o 10.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 centesimo;
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 centesimo;
- Regolarità treni (solo per cause IF):
 - o 20.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è inferiore o uguale a 1 centesimo;
 - o 40.000 Euro se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore a 1 centesimo;