CONTRATTO DI SERVIZIO

PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE

TRA REGIONE TOSCANA E TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.p.A.

ANNI 2015-2023

TRA

REGIONE TOSCANA – in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Firenze, Palazzo Strozzi Sacrati, piazza del Duomo n. 10, codice fiscale 01386030488, rappresentata da Riccardo Buffoni, nato a Montevarchi (AR) il 26.11.1959 e domiciliato presso la sede dell'Ente, il quale interviene nella sua qualità di Dirigente Responsabile del Settore Servizi di Trasporto Pubblico Locale, competente per materia, incaricato con decreto n. 4306 del 29.09.2015 del Direttore della Direzione Politiche mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale, autorizzato impegnare legalmente e formalmente l'Ente medesimo per il presente atto, il cui schema è stato approvato con decreto 7117 del 23 maggio 2017, esecutivo a norma di legge (di seguito per brevità, anche solo "Regione")

 \mathbf{E}

TRASPORTO FERROVIARIO TOSCANO S.p.A, società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento della società La Ferroviaria Italiana S.p.A., con sede legale in Arezzo, Via G. Monaco n. 37, partita IVA e Partita IVA n. 01816540510 rappresentata dal sig. Maurizio Seri, nato a Sinalunga (SI) il 17 marzo 1969, nella sua qualità di Amministratore Unico, domiciliato per il presente atto presso la sede della società (di seguito, per brevità, anche solo "T.F.T".)

(di seguito, congiuntamente, denominate anche "Parti")

premesso che:

- Il contesto normativo di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale è definito in particolare dai seguenti provvedimenti legislativi:
 - Regolamento (CE) 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di

- trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia, come modificato dal Regolamento (UE) 2016/2338 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2016;
- decreto legislativo 19 novembre 1997 n. 422 "Conferimento alle Regioni ed agli Enti Locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale a norma dell'articolo 4 comma 4 della legge 15 marzo 1997 n. 59" e successive modificazioni ed integrazioni;
- legge regionale 31 luglio 1998 n. 42 "norme per il trasporto pubblico locale" e successive modifiche ed integrazioni;
- legge regionale 29 dicembre 2010 n. 65 "legge finanziaria per l'anno 2011" che in parte modifica la L.R. 42/1998 e dall'altra disciplina ulteriormente il trasporto pubblico locale;
- articolo 37 del decreto legge 6 giugno 2011, n. 201 convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e successive modificazioni ed integrazioni, che istituisce l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART);
- delibera ART n. 49 del 17 giugno 2015, recante Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione in esclusiva dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri e la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici – allegato A;
- indicazioni sull'applicazione della suddetta delibera 49/2015 con riferimento agli affidamenti diretti di servizi regionali passeggeri, fornite dall'ART con nota del 2 novembre 2016;
- articolo 16-bis del decreto legge 6 luglio 2012 n. 95 convertito con

modificazioni nella Legge 7 agosto 2012 n. 135 e successivamente sostituito dall'articolo 1 comma 301 della legge 24 dicembre 2012 n. 228, che istituisce il fondo nazionale per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale;

- D.P.C.M. 11 marzo 2013 attuativo del suddetto articolo 16-bis della L. 135/2012 che definisce i criteri e le modalità di riparto del suddetto fondo fra le regioni a statuto ordinario, secondo obiettivi di efficientamento e razionalizzazione della programmazione e della gestione dei servizi di trasporto pubblico locale fissati dal citato articolo 16-bis della L. 135/2012;
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 Ottobre 2007 relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70 "Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario";
- regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) N. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (allegato alla delibera del Consiglio dell'Autorità per la regolazione dei Trasporti n.52 del 4 luglio 2014);
- articolo 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 che fissa le disposizioni che l'Autorità competente è tenuta ad applicare in sede di stipula dei contratti di servizio per tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti;
- Accordo sancito in sede di Conferenza Unificata il 26 settembre

- 2013 n. 94/CU recante le linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contatti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi ai sensi del sopra richiamato articolo della L. 244/2007;
- Accordo sottoscritto in data 14 febbraio 2014 fra Regione Toscana, Anci e Associazioni dei consumatori per il recepimento delle suddette linee guida;
- in data 16 settembre 2010 è stato sottoscritto, ai sensi dall'articolo 18 del sopra richiamato D.lgs. 422/1997 come modificato dall'articolo 7 comma 3-ter della L. 33/2009, fra la Regione e T.F.T. il contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale;
- l'articolo 4 del suddetto contratto di servizio prevede:
 - al comma 1: una durata dello stesso di sei anni a decorrere dal 01.01.2009, rinnovabile d'intesa tra le parti fino ad un massimo di ulteriori sei anni;
 - al comma 2: l'impegno di T.F.T., decorsa la scadenza contrattuale, a proseguire, su formale richiesta della Regione, il servizio agli stessi patti e condizioni al fine di garantire la continuità del servizio pubblico, nelle more del rinnovo del contratto o del completamento delle procedure di gara per l'affidamento del servizio. Dopo sei mesi dalla scadenza del contratto, le Parti devono concordare le condizioni tecniche, economiche e finanziarie del periodo di continuità del servizio;
- con note del 6 novembre 2013 e 14 gennaio 2014 la Regione Toscana ha inoltrato formale richiesta alla società Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A. di prosecuzione del servizio agli stessi patti e condizioni per un

- periodo di mesi sei a decorrere dal 1 gennaio 2015 del contratto di servizio stipulato in data 16 settembre 2010;
- la Regione con DGR 520 del 7 aprile 2015 ha definito gli indirizzi per il rinnovo del suddetto contratto, stabilendo altresì, nelle more della sottoscrizione, la prosecuzione del servizio da parte di T.F.T. agli stessi patti e condizioni previsti dal contratto si servizio del 16 settembre 2010, fatta eccezione per i contenuti economici per i quali invece trovano applicazione dal 1 gennaio 2015 le condizioni previste dalla stessa deliberazione;
- T.F.T. con nota del 8 giugno 2015 hanno formalizzato la propria adesione a quanto determinato dalla suddetta DGR 520/2015;
- con il "documento di riprogrammazione del TPL" adottato con DGR 869/2013 e con gli indirizzi per l'affidamento dei servizi ferroviari, in attuazione del suddetto piano (DGR 1211/2013), la Regione ha manifestato la propria intenzione di procedere all'affidamento del servizio di trasporto ferroviario all'interno del proprio territorio con procedura a evidenza pubblica, e nelle more di detta procedura, dare la necessaria continuità al servizio attraverso il rinnovo del suddetto contratto del 16 settembre 2010;
- è stato pubblicato sulla GUUE 2014/S 181-318367 del 20 settembre 2014, l'avviso di preinformazione, ai sensi dell'articolo 7 pararagrafo 2 del regolamento (CE) n. 1370/2007, per il rinnovo del contratto di servizio per il trasporto ferroviario regionale, successivamente modificato con avviso di rettifica pubblicato sulla GUUE 2017/S 065-123162 del 1 aprile 2017;
- con la sopra richiamata DGR 520/2015 sono stati definiti i contenuti essenziali del rinnovo contrattuale, con riferimento in particolare a:

oggetto e durata, contenuti economici, programmazione e qualità dei servizi, tutela dell'utenza;

successivamente la Regione:

 con delibera della Giunta regionale n. 277 del 27 marzo 2017, ha dato ulteriori indirizzi per il rinnovo del contratto di servizio con TFT in ordine a: durata del rinnovo, piano investimenti e contenuti economici:

• pertanto.

- la Regione, al fine di garantire la continuità dei servizi pubblici, rinnova a TFT l'affidamento degli stessi per 6 anni a decorrere dal 1 gennaio 2015 più ulteriori 3 anni in ragione di maggiori investimenti, conformemente a quanto previsto dall'articolo 4 paragrafo 4 del Regolamento (CE) 1370/2007 e successive modificazioni ed integrazioni.;
- le Parti intendono regolare i rapporti per il suddetto periodo, adottando in particolare per quanto riguarda i rapporti patrimoniali, un sistema di calcolo del corrispettivo contrattuale, che in adesione ai principi di cui al Regolamento (CE) 1370/2007 in materia, consenta una effettiva condivisione di tutti gli elementi connessi all'espletamento del servizio ivi inclusi i costi, i ricavi, gli investimenti, le tasse, il programma di esercizio, i volumi di produzione, gli aumenti tariffari. In tale ottica TFT ha elaborato il Piano Economico Finanziario (per brevità nel prosieguo "PEF") di cui all'allegato 8 al presente contratto, in cui è stato stimato anno per anno a partire dal 1 gennaio 2015 con riferimento all'intero periodo di vigenza del presente contratto l'ammontare dei processi aziendali che concorrono al conto economico complessivo

della gestione contrattuale e dei relativi risultati netti previsionali;

dato atto che:

- in data 7 aprile 2009 è stato sottoscritto fra le Parti il Contratto di Programma di finanziamento per il rinnovo del materiale rotabile utilizzato per l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale gestiti da TFT;
- che con DGR n. 307 del 27 marzo 2017 è stata approvata in schema della "Convenzione per il rinnovo del materiale rotabile adibito ai servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse locale sulle linee Arezzo-Stia ed Arezzo-Sinalunga" in corso di sottoscrizione fra Regione Toscana, T.F.T. SpA e Trenitalia SpA.

dato atto altresì che:

le Parti hanno stabilito di addivenire alla stipula del presente contratto mediante scrittura privata in modalità elettronica;

tutto ciò premesso le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Articolo 1

(Premesse ed allegati)

- 1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di servizio, di seguito nominato per brevità «Contratto».
- 2. Gli allegati numero 8 e 10 al presente Contratto possono essere modificati secondo quanto previsto nei successivi articoli, previa sottoscrizione di uno specifico accordo fra le Parti che avrà valore di integrazione e/o modifica del Contratto medesimo, mentre i rimanti allegati vengono aggiornati annualmente previa condivisione nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione di cui al successivo articolo 8.

(Struttura del Contratto)

PARTE PRIMA: Oggetto, durata, obblighi di servizio pubblico e diritti di

esclusiva

PARTE SECONDA: Valore del contratto

PARTE TERZA: Materiale rotabile ed investimenti

PARTE QUARTA: Sistema tariffario

PARTE QUINTA: Qualità del servizio e monitoraggio delle prestazioni

PARTE SESTA: Obblighi nei confronti dei viaggiatori

PARTE SETTIMA: Disposizioni finali

PARTE PRIMA:

OGGETTO, DURATA,-OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO E DIRITTI DI ESCLUSIVA

Articolo 3

(Oggetto)

- 1. La Regione, nelle more della conclusione della procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi di trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale, rinnova a Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A (T.F.T.), che accetta, l'affidamento in esclusiva dell'organizzazione e gestione dei suddetti servizi di trasporto e dei servizi connessi, sulle relazioni di traffico Arezzo- Stia ed Arezzo Sinalunga, secondo il programma di esercizio di cui all'allegato "2", nonché l'effettuazione dei servizi connessi al trasporto medesimo di cui all'allegato "3".
- 2. La Regione corrisponde a T.F.T. a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente capoverso un corrispettivo

calcolato in modo tale che la compensazione corrisposta non possa superare l'importo necessario per coprire l'effetto finanziario netto sui costi sostenuti e sui ricavi originati dall'assolvimento dell'obbligo di servizio pubblico, tenendo conto dei relativi ricavi trattenuti dall'operatore e da un profitto ragionevole, secondo quanto disciplinato dal Regolamento (CE) 1370/2007 (relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i Regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/1969 e (CEE) 1107/1970) come modificato dal Regolamento (UE) 2016/2338 e coerentemente con le misure di regolazione di cui all'allego "A" alla delibera 49 del 17 giugno 2015 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), come dettagliato al successivo articolo 12.

Articolo 4

(Durata)

- 1. Il Contratto ha durata di sei anni, per il periodo 1 gennaio 2015 31 dicembre 2020, quale rinnovo del contratto sottoscritto in data 16 settembre 2010, ed ulteriori 3 anni, per il periodo 1 gennaio 2021 31 dicembre 2023, in ragione degli investimenti di entità significativa previsti dal Contratto e nel rispetto della durata massima stabilita dal Regolamento (CE) 1370/2007.
- 2. Nel caso in cui alla scadenza del Contratto di Servizio non fosse stato completato il percorso di affidamento attraverso la procedura di gara, T.F.T. su formale richiesta della Regione da presentarsi almeno dodici mesi prima rispetto alla scadenza contrattuale, si impegna a continuare il servizio agli stessi patti e condizioni per ulteriori dodici mesi. Decorso tale periodo, le Parti concorderanno

le condizioni tecniche, economiche e finanziarie del periodo di continuità del servizio conformemente a quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1370/2007.

Articolo 5

(Obblighi di servizio pubblico e diritti di esclusiva)

- 1. T.F.T. esercisce in esclusiva il servizio di trasporto ferroviario secondo il programma di esercizio analitico annuale di cui all'allegato "2", assicurando i servizi connessi al trasporto di cui all'allegato "3" e nel rispetto degli standard qualitativi di cui al presente Contratto come meglio specificati all'allegato "4".
- 2. Il servizio è svolto con le modalità di cui all'allegato "2"; Rimane in carico a T.F.T. lo svolgimento dei servizi automobilistici sostitutivi dei servizi ferroviari effettuati al momento della sottoscrizione, fino all'affidamento degli stessi con procedure di evidenza pubblica. La Regione comunica a T.F.T. la cessazione di tali servizi con un preavviso di almeno 3 mesi e comunque con previsione di decorrenza dal cambio orario invernale.
- 3. Il programma d'esercizio di cui al comma precedente è strutturato nel modo seguente:
 - codice identificativo del treno/bus;
 - le stazioni di partenza e di arrivo del treno/bus, relativamente alla tratta di competenza e i km percorsi;
 - gli orari di partenza e di arrivo;
 - la periodicità e i giorni di effettuazione;
 - il tipo di materiale rotabile di norma utilizzato;
 - la composizione del treno ed i posti a sedere offerti.

- 4. T.F.T. si impegna ad effettuare i servizi di trasporto ferroviario di cui al presente contratto con materiale rotabile idoneo e sufficiente per garantire condizioni di viaggio sicure e confortevoli, elencato in allegato "5".
- 5. T.F.T. è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal programma di esercizio curando e garantendo:
 - le condizioni di sicurezza, nel rispetto della normativa in materia a livello nazionale e comunitario
 - la manutenzione ordinaria, straordinaria e le revisioni periodiche del materiale rotabile;
 - la pulizia, sia interna che esterna delle carrozze, dando attuazione al programma delle pulizie di cui all'allegato "4", al mantenimento degli arredi e, ove necessario alla tempestiva sostituzione degli stessi;
 - la gestione delle relazioni con l'utenza con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione indicati nell'allegato "4";
 - la vendita di titoli di viaggio nelle stazioni e fermate di cui all'allegato "3", nelle fasce orarie indicate nei singoli punti vendita (biglietterie, agenzie, punti vendita a terra).
- 6. Per le definizioni di manutenzione ordinaria e di manutenzione straordinaria si fa riferimento a quanto stabilito dall'articolo 3 lettere oo-quater e oo-quinquies del D.lgs. 50/2015 come integrato e corretto dal D.lgs. 56/2017.
- 7. T.F.T. può effettuare il servizio con modalità automobilistica in sostituzione di corse ferroviarie soppresse nei termini e secondo le modalità di cui all'articolo 11.

8. T.F.T per lo svolgimento di singole attività o specifici servizi attinenti al trasporto, può avvalersi di altre aziende o altri operatori, fermo restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali nei confronti della Regione.

Articolo 6

(Subaffidamento)

- 1. È ammesso il subaffidamento limitatamente a quota parte dei servizi di cui al presente contratto e a quelli eventualmente aggiunti in corso di validità del contratto in misura non superiore a quanto previsto dall'articolo 105 del D.Lgs. 50/2016 e successive modificazioni ed integrazioni.
- 2. Il subaffidamento è soggetto ad autorizzazione da parte della Regione e a tal fine, prima dell'affidamento in subaffidamento, dovrà essere presentata richiesta scritta alla Regione specificando le attività che si intendono subaffidare ed allegando la documentazione di cui all'articolo 105 del D.Lgs. 50/2016 e successive modificazioni ed integrazioni. Fino alla data di autorizzazione non è consentito il subaffidamento.
- 3. In caso di risoluzione del presente contratto viene meno, conseguentemente, il subaffidamento, senza alcun obbligo da parte della Regione.

Articolo 7

(referente del contratto)

 Ciascuna delle Parti nomina un proprio Referente per la gestione del Contratto. Il nominativo dovrà essere formalmente comunicato da entrambe le Parti entro dieci giorni dalla nomina.

Articolo 8

(Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

- Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le Parti si ispirano, è costituito il "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto", di seguito denominato per brevità "Comitato" composto da:
 - due rappresentanti della Regione tra i quali il Referente per la gestione del contratto;
 - due rappresentanti di T.F.T tra i quali il Referente per la gestione del contratto.
- 2. Il Comitato è presieduto da uno dei rappresentanti della Regione Toscana che provvederà alle relative convocazioni anche dietro richiesta di T.F.T.
- 3. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle Parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali, al monitoraggio dei dati per il rispetto degli obblighi fissati dalla normativa vigente in materia di attribuzione del Fondo nazionale per il concorso dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale, alla prevenzione e soluzione delle controversie, all'applicazione delle penali e dei premi a consuntivo annuale, agli adempimenti relativi al riequilibrio economico del contratto secondo quanto previsto dai successivi articoli 14, 15 e 16.
- 4. Nella seduta di insediamento il Comitato approva il regolamento per il suo funzionamento.

Articolo 9

(Programmazione e Sviluppo del servizio)

1. La programmazione del servizio è svolta di norma annualmente su

- iniziativa della Regione e d'intesa tra le Parti con le modalità ed entro le scadenze previste dalle vigenti normative.
- 2. Nel caso in cui modifiche dell'offerta si configurino come vero e proprio sviluppo sia quantitativo che qualitativo (sostanziali modifiche di struttura), la Regione predispone il programma di massima entro 6 mesi antecedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e lo propone a T.F.T. Quest'ultima entro 3 successivi alla richiesta, elabora il progetto d'orario. Nei successivi trenta giorni la Regione approva il progetto ovvero propone ulteriori modifiche. Entro i successivi trenta giorni T.F.T. predispone il progetto definitivo nella versione eventualmente modificata dalla Regione; quest'ultima la approva definitivamente entro quindici giorni.
- 3. Le Parti convengono su azioni finalizzate a miglioramenti dell'offerta, con particolare riferimento ai servizi in aree a domanda debole, alla realizzazione di iniziative utili a valorizzare l'ambito turistico delle linee Arezzo-Stia ed Arezzo Sinalunga, ad eventuali servizi aggiuntivi richiesti dalla Regione per fini istituzionali, anche mediante il ricorso ad accordi per il coordinamento, l'integrazione dei servizi medesimi con i vettori su strada e ferroviari operanti sul territorio, l'ottimizzazione dei fattori produttivi, nel rispetto comunque degli obblighi di servizio pubblico.
- 4. Modifiche al servizio possono essere programmate, previa intesa tra le Parti, anche in corso di validità dell'orario in modo permanente ai fini della razionalizzazione del servizio e dell'adeguamento della modalità di offerta ai mutamenti della domanda e delle condizioni di contesto.

- 5. Modifiche al servizio possono essere programmate, previa intesa tra le Parti, anche in corso di validità dell'orario in modo temporaneo:
 - A nel caso in cui, per l'effettuazione di lavori programmati di rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria, delle aree e degli impianti nei quali si sviluppano le attività relative all'esercizio ferroviario oggetto del presente Contratto, comprese quelle commerciali, si debba procedere a sospensioni e/o modifiche del servizio; in questi casi T.F.T. può procedere ad effettuare tali modifiche, anche unilateralmente, previa comunicazione alla Regione da effettuarsi entro dieci giorni antecedenti la loro attuazione, con la descrizione:
 - dell'inizio, della durata e delle modalità di esecuzione dei lavori;
 - delle variazioni temporanee del programma di esercizio che dovranno assicurare condizioni di viaggio quantitativamente e qualitativamente paragonabili all'offerta base;
 - dell'eventuale servizio sostitutivo da attivarsi in caso di indisponibilità totale dell'infrastruttura, nei tempi e nei modi indicati nel successivo articolo 11.
 - B per far fronte a situazioni di emergenza derivanti da eventi di forza maggiore che determinano interruzioni del servizio per un periodo non inferiore a sessanta giorni.
- 6. Il programma di esercizio potrà essere soggetto ad aggiustamenti concordati tra le Parti: in fase di consolidamento dell'Orario complessivo, in relazione a modifiche del servizio per

- adeguamento tecnico del programma di esercizio, in relazione alle modifiche del calendario rispetto all'anno precedente nonché alle esigenze di esercizio e di razionalizzazione della circolazione.
- 7. Le modifiche di cui ai precedenti commi 5 e 6 non comportano variazioni di corrispettivo quando la modifica quantitativa e/o qualitativa, in aumento o in diminuzione, non sia complessivamente superiore allo 0,4 % del corrispettivo dei servizi del trasporto ferroviario.
- 8. Nei casi di variazione programmata permanente al programma d'esercizio, T.F.T. provvede a modificare opportunamente l'allegato "2".
- In ogni caso di modifica programmata del servizio, permanente o temporanea deve essere assicurata tempestiva e puntuale informazione ai viaggiatori.

(Variazioni temporanee del servizio)

- 1. La prestazione del servizio non può essere interrotta né variata o sospesa per alcun motivo.
- 2. Variazioni temporanee in aumento del servizio sono ammesse per interventi finalizzati a coprire necessità legate a contingenti aumenti di domanda; esse comportano incremento di corrispettivo nella misura stabilita al successivo comma 9.
- 3. Variazioni temporanee in riduzione o sospensioni del servizio ascrivibili a cause diverse "esterne" o "indotte", imputabili al "Gestore dell'infrastruttura" o imputabili alla "Impresa Ferroviaria", secondo Codifica riportata nell'allegato "6", comportano variazioni del corrispettivo nella misura stabilita al

successivo comma 9.

- 4. Nei casi di cui al punto precedente, T.F.T. si impegna a ripristinare al più presto il servizio garantendo comunque una tempestiva comunicazione all'utenza.
- 5. Nei casi di riduzione e/o sospensione temporanea del servizio dovrà essere garantito un adeguato servizio sostitutivo secondo quanto previsto dal successivo articolo 11.
- 6. T.F.T. garantisce, in caso di sciopero generalizzato a tutti gli addetti, ovvero scioperi nazionali non attinenti il settore, almeno l'erogazione dei servizi minimi, come disposto dalla Legge 12 giugno 1990 n.146 e successive modifiche e integrazioni, nel rispetto del programma di cui all'allegato "2". In tal caso i minori servizi comportano una riduzione del corrispettivo nella misura stabilita al successivo comma 9. In tutti gli altri casi di sciopero, T.F.T. garantirà il programma dei servizi minimi; le detrazioni saranno effettuate in misura pari alle retribuzioni non rese.
- 7. Nel caso di eventi straordinari per forza maggiore o calamità naturale che determinino temporanee interruzioni, sospensioni o riduzioni del servizio, T.F.T. provvederà a dare esecuzione ai propri piani di gestione dell'emergenza, con particolare attenzione all'informazione all'utenza.
- 8. Le variazioni del servizio di cui al presente articolo sono comunicate da T.F.T. alla Regione attraverso specifico report, indicando l'effettuazione o no di apposito servizio sostitutivo, le cause all'origine della perturbazione secondo la codifica di cui all'allegato "6" ed i treni*Km soppressi, secondo le modalità contenute nell'allegato "7".

9. Il corrispettivo per gli incrementi e/o riduzioni del servizio, derivanti dalle modifiche di cui ai precedenti commi, che non abbiano trovato reciproca compensazione, è soggetto a variazione qualora tali modifiche superino il limite del 0,4% in aumento o in diminuzione della produzione; le variazioni di corrispettivo sono calcolate, per la parte eccedente il 0,4%, applicando il corrispettivo medio a treno*km, di cui all'articolo 12 comma 14 ed all'allegato "8.2", determinato annualmente tra corrispettivo di servizi di trasporto su ferro e treni*km programmati, oltre al prezzo del pedaggio che sarà determinato a consuntivo, al netto del valore del servizio sostitutivo di cui al successivo articolo 11.

Articolo 11

(Servizi sostitutivi)

- 1. T.F.T. si impegna ad effettuare servizio sostitutivo nei casi in cui si determini una sospensione o riduzione del servizio ferroviario garantendolo in ogni caso, per l'ultima corsa della giornata.
- 2. Il servizio sostitutivo nei casi di modifica programmata si intende validamente effettuato se:
 - effettuato con un numero di autobus e/o autoveicoli sufficienti a trasportare tutti i passeggeri statisticamente presenti sul treno;
 - effettuato in modo tale da garantire il servizio presso le stazioni e fermate previste sulla tratta ferroviaria oggetto del disservizio, salvo casi di manifesta impossibilità.
- 3. Il servizio sostitutivo nei casi di variazioni o sospensione non concordate di cui all'articolo 10, si intende validamente effettuato se:

- effettuato con un treno straordinario di analoghe caratteristiche attivato entro 60 minuti dal verificarsi dell'evento che ne ha determinato la necessità;
- effettuato con treno successivo di analoghe caratteristiche e sufficiente a trasportare tutti i passeggeri presenti sul treno soppresso, attivato entro 60 minuti dal verificarsi dell'evento che ne ha determinato la necessità;
- effettuato con autobus sostitutivi o autoveicoli, in numero sufficiente a trasportare tutti i passeggeri presenti sul treno ed in modo tale da garantire il servizio presso le stazioni e fermate previste sulla tratta ferroviaria oggetto del disservizio, salvo casi di manifesta impossibilità, attivato entro 60 minuti dal verificarsi dell'evento che ne ha determinato la necessità.
- 4. T.F.T. si impegna a dare tempestiva informazione all'utenza circa le modalità di svolgimento del servizio oggetto del presente articolo.
- 5. Per i servizi sostitutivi attuati, T.F.T. fornisce alla Regione un report come previsto all'allegato "7".
- 6. Il corrispettivo unitario per il servizio sostitutivo con autobus, è pari a euro 2,70 al Km come stabilito dalla DGR 520/2015 in coerenza a quanto previsto per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico su gomma con analoghe velocità commerciali. Le percorrenze effettuate con i servizi sostitutivi automobilistici saranno determinate convenzionalmente incrementando del 30% i km soppressi del corrispondente treno, tenendo conto di eventuali corse sostituite da più di un autobus fino alla concorrenza che la Regione avrebbe pagato per l'effettuazione del servizio con

modalità ferroviaria.

- 7. Nel caso in cui il servizio sostitutivo è assicurato con treno straordinario si applica il normale corrispettivo per la corrispondente tipologia di servizio ferroviario.
- 8. In caso di disagi nella fruizione dei servizi sostitutivi, rilevati dalle segnalazioni pervenute alla Regione ed a T.F.T., il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, anche al fine della determinazione delle eventuali penali, stabilisce il grado di validità del servizio sostitutivo effettuato sulla base delle suddette segnalazioni nonché dei report di cui all'allegato "7".
- 9. Qualora il servizio sostitutivo sia effettuato in difformità a quanto previsto nel presente articolo e risulti pertanto inadeguato, lo stesso è da intendersi non effettuato.

PARTE SECONDA

VALORE DEL CONTRATTO

Articolo 12

(Ricavi e corrispettivo)

- 1. Il servizio è affidato con contratto di tipo "net cost" e pertanto T.F.T assume i rischi commerciali connessi alla redditività della gestione e alla vendita dei titoli di viaggio ed i rischi industriali connessi ai costi di esercizio e alla gestione dell'attività di impresa.
- 2. A T.F.T, per l'assolvimento degli obblighi di servizio (OSP) definiti all'articolo 5, come riportato nel PEF allegato "8",sono attribuiti, :
 - i ricavi tariffari derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio,
 compresi quelli derivanti dal riparto degli introiti delle tariffe
 integrate "Pegaso";

- i ricavi e i vantaggi economici derivanti dalle iniziative di valorizzazione commerciale legate agli spazi pubblicitari a sua disposizione. Alla Regione è riservata la disponibilità gratuita per un massimo di 60 giorni annui, anche frazionati, di spazi per comunicazioni di carattere istituzionale;
- tutti gli altri ricavi connessi alla gestione del servizio oggetto del presente contratto;
- tutti i ricavi eventualmente derivanti dallo svolgimento di servizi di trasporto pubblico locale svolti in subaffidamento;
- 3. Ai fini del calcolo preventivo del corrispettivo i ricavi sono determinati dalle tariffe decise dalla Regione e dai volumi di passeggeri stimati sulla base di quelli del precedente periodo, adeguati, a parità di volumi di offerta, al tasso di inflazione programmata. Su tale stima dei volumi di passeggeri T.F.T assume annualmente il rischio d'impresa anche come impegno a prevenire fenomeni di evasione.
- 4. In caso di utilizzo dei titoli T.F.T. disposto dalla Regione Toscana per l'accesso a servizi di altri vettori il contratto prevederà le forme di compensazione a favore della stessa Regione Toscana in relazione al maggior ricavo conseguente per T.F.T.
- 5. In caso di utilizzo di titoli di viaggio di altri vettori, disposto dalla Regione per l'accesso ai servizi di T.F.T., il contratto prevederà forme di compensazione a favore di T.F.T in relazione al conseguente minor ricavo.
- 6. In caso di agevolazione tariffarie disposte dalla Regione, il contratto prevederà forme di compensazione a favore di T.F.T in relazione al conseguente minor ricavo.

- 7. La stima dei ricavi da tariffa, assunta per l'anno 2015 ai fini della determinazione del corrispettivo, risulta pari a euro 1.458.540,04, pari al ricavo preconsuntivo 2014 incrementato dell'adeguamento al tasso di inflazione programmata dello 0,2%.
- 8. In coerenza con il Regolamento (CE) 1370/2007, il corrispettivo da riconoscere a T.F.T. per il servizio espletato è determinato in modo da preservare nel tempo l'equilibrio economico del Contratto.
- 9. La Regione pertanto corrisponde a T.F.T, come riportato nel PEF, un corrispettivo per l'assolvimento degli OSP, a parità di offerta, che
 - per l'anno 2015 pari ad euro 6.376.157,05 oltre IVA;
 - per l'anno 2016 pari a euro 6.624.608,91 oltre IVA;
 - per i successivi anni di valenza contrattuale pari a quanto determinato nel Piano Economico Finanziario (PEF) di cui all'allegato "8";
- 10. La Regione conferma, per tutta la durata del presente contatto l'erogazione di contributi a copertura degli oneri derivanti dal rinnovo del CCNL degli autoferrotranvieri per il periodo dal 2002 al 2007, finanziati in passato dallo Stato a valere sulle risorse previste dalle leggi 47/2004, 58/2005 e 296/2006, pari a complessivi euro 316.000,00 oltre iva; A partire dall'anno 2018 le Parti valuteranno l'opportunità di ricomprendere detti contributi nel corrispettivo contrattuale.
- 11. Una quota del corrispettivo di cui al comma 9, pari ad euro 287.786,24 oltre iva, per ciascun anno di vigenza contrattuale è destinata alla manutenzione ordinaria del materiale rotabile adibito ai servizi oggetto del presente contratto, secondo il piano da

- approvare entro il mese di marzo di ogni anno da parte del Comitato di cui all'articolo 8.
- 12. Per il solo anno 2015, oltre al suddetto corrispettivo, è riconosciuto a T.F.T. per la manutenzione straordinaria del materiale rotabile l'importo di euro 113.435,14 come da programma degli interventi approvato con decreto dirigenziale n. 5470/2015.
- 13. Per l'espletamento dei servizi di cui al presente contratto nient'altro è dovuto dalla Regione a T.F.T. oltre a quanto previsto nel presente articolo.
- 14. Derivandoli dai valori del PEF vigente è stato definito il corrispettivo unitario calcolato come previsto all'articolo 10 comma 9 da utilizzarsi come riferimento per valorizzare eventuali riprogrammazioni in corso d'orario e richieste di servizi in più o in meno da parte della Regione. Tali corrispettivi unitari non comprendono il canone di utilizzo dell'infrastruttura ed il costo dell'energia elettrica di trazione.

(Piano economico finanziario)

1. Al fine di:

- aderire pienamente ai principi del Reg. (CE) 1370/2007 con riguardo alle compensazioni per OSP e conformemente alle misure di regolazione di cui alla Delibera n. 49/2015 dell'Autorità per la Regolazione dei Trasporti in materia di corrispettivi contrattuali;
- garantire il rispetto delle previsioni contrattuali in relazione agli obiettivi fissati dalla normativa vigente in materia di attribuzione del Fondo nazionale per il concorso dello Stato

- agli oneri del trasporto pubblico locale;
- consentire una effettiva condivisione di tutti gli elementi connessi all'espletamento del servizio – ivi inclusi i ricavi, i costi operativi, gli ammortamenti, le tasse, gli investimenti, il programma di esercizio, i volumi di produzione, gli aumenti tariffari;

T.F.T. ha elaborato il Piano Economico Finanziario del Contratto (PEF), di cui all'allegato "8," in cui è stato stimato anno per anno – con riferimento all'intero periodo di vigenza del Contratto – l'ammontare dei principali processi aziendali che concorrono al conto economico complessivo della gestione contrattuale e dei relativi risultati netti previsionali, anche secondo le indicazioni della Regione con riguardo alle tariffe (allegato "9") ed al livello e qualità del servizio (allegati 2, 3 e 4).

2. Nell'elaborazione del PEF sono stati considerati:

- il costo per la produzione del servizio di cui all'allegato "2" (programma di esercizio). Tale costo si compone:
 - del costo dei servizi, compreso costo del carburante;
 - dei costi eventualmente derivanti dallo svolgimento di servizi di trasporto pubblico locale svolti in subaffidamento;
 - del costo per la manutenzione ordinaria, straordinaria (a partire dall'anno 2016) e delle revisioni periodiche del materiale rotabile, di cui all'allegato "5";
 - del costo dei servizi di emissione dei titoli di viaggio con sistemi automatici e di assistenza;
 - del costo per la vendita dei titoli di viaggio presso le

stazioni;

- dell'onere per la fornitura dei servizi costituenti il Pacchetto Minimo di Accesso di cui all'articolo 13 del D.Lgs. 112/2015 (pedaggio)e per l'utilizzo dei servizi/impianti a diritto di accesso garantito di cui all'articolo 13 del D.Lgs. 112/2015;
- del costo dell'energia elettrica di trazione;
- di un ragionevole di margine utile, inteso come tasso di remunerazione della quota di capitale investito netto.
- del valore dei minori introiti derivanti dai titoli di gratuità e dalle agevolazioni tariffarie vigenti all'atto di sottoscrizione del presente contratto.
- 3. Il PEF costituisce, insieme al CER, il riferimento per le valutazioni inerenti l'equilibrio economico del Contratto ed il rispetto degli obblighi previsti per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti in attuazione dalla normativa vigente in materia di attribuzione del Fondo nazionale per il concorso dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale.
- 4. A partire dall'annualità 2016 le risultanze del CER devono essere trasmesse alla Regione certificate dal collegio sindacale che attesti l'entità dei ricavi e dei costi e degli oneri sopportati dalla società per la prestazione degli OSP di cui all'articolo 5;
- 5. Il CER, rilasciato di norma entro il mese di luglio di ciascun anno, sarà quindi confrontato con il PEF, di norma entro il mese di settembre di ciascun anno, per verificare eventuali scostamenti tra quanto stimato per quello specifico anno (nel PEF) e quanto consuntivato (nel CER).

 In ragione di importanti variazioni programmate il PEF potrà essere aggiornato o rimodulato, ai sensi dei successivi articoli 14 e 15.

Articolo 14

(Aggiornamento del piano economico finanziario)

- 1. In ragione di modifiche alla programmazione dei servizi come di seguito specificate il PEF viene aggiornato ex ante per gli anni successivi all'anno della modifica, mantenendo piena coerenza con il precedente PEF, con riferimento ai fattori di produttività ed efficienza, alle ipotesi di crescita annua dei ricavi, così come rispetto ai valori del rapporto Ricavi/(Corrispettivo + Ricavi).
- 2. Il PEF è aggiornato in ragione di variazione dell'offerta di servizio programmata in termini di treni*km, in incremento o in riduzione, in misura non superiore al 2% del totale rispetto all'anno precedente. Il corrispettivo è conseguentemente aggiornato sulla base del prodotto fra corrispettivo unitario medio, calcolato ai sensi dell'articolo 10 comma 9,e treni*km sviluppati, oltre a pedaggio ed energia elettrica. I ricavi ed i costi sono aggiornati nella stessa misura.
- 3. Il PEF aggiornato da T.F.T, una volta condiviso con la Regione, sostituisce il precedente, nei termini di cui all'articolo 1.

Articolo 15

(Rimodulazione del piano economico finanziario)

- 1. In ragione di rilevanti modifiche con effetti sulle componenti di costo, ricavo e sui fattori di produttività ed efficienza il PEF viene rimodulato ex ante per gli anni successivi all'anno della modifica.
- 2. Il PEF è rimodulato in ragione di:

- incremento delle tariffe superiore a quello programmato nel PEF;
- variazioni in aumento o riduzione del canone di accesso all'infrastruttura e/o dei costi di energia, a parità di servizio;
- incremento/diminuzione dell'offerta di servizi programmata, in termini di treni*km, su base annua superiore al 2% rispetto all'anno precedente;
- modifiche legislative o decisioni della Regione che introducano variazioni alle modalità di gestione dei servizi o agli obiettivi minimi previsti dalla normativa vigente in materia di attribuzione del Fondo nazionale per il concorso dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale;
- variazione del piano di investimenti.
- 3. Il PEF rimodulato da T.F.T., una volta condiviso con la Regione, sostituisce il precedente, nei termini di cui all'articolo 1.

(Riequilibrio del PEF)

- 1. Il PEF viene riequilibrato in ragione di uno scostamento tra il risultato netto previsionale del PEF e il consuntivo del CER dell'esercizio in questione.
- 2. A seconda dei risultati di tale confronto e dell'ampiezza dell'eventuale scostamento registrato, si produrranno i seguenti effetti alternativi:
 - a. laddove l'entità dello scostamento fosse compreso in una fascia tra +/- 1,5% del fatturato (ricavi operativi del PEF), l'importo corrispondente a detto scostamento in più o in meno si intenderà

- integralmente compensato ed annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra relativamente all'esercizio in questione;
- b. laddove l'entità dello scostamento fosse eccedente la fascia di cui alla precedente lettera a), l'importo corrispondente alla parte eccedente lo scostamento verrà registrato e accantonato (rispettivamente a credito o a debito) per essere poi compensato alla fine del periodo di Contratto con i corrispondenti importi registrati per ciascuno degli anni successivi;
- c. laddove l'entità dello scostamento fosse eccedente una più ampia fascia di +/- 2,5% del fatturato (ricavi operativi del PEF), ovvero nel caso in cui l'entità dello scostamento di due esercizi consecutivi ricadessero nella fattispecie di cui alla lettera b) e facessero registrare saldi totali entrambi positivi od entrambi negativi, le Parti provvederanno a riequilibrare il PEF superandone la precedente versione, per la parte eccedente la soglia di cui alla lettera a) previo assorbimento di tutti gli importi annuali nel frattempo registrati e accantonati attraverso la sottoscrizione di un apposito atto aggiuntivo che modifichi il PEF sostituendo quindi l'allegato "8"al presente Contratto;
- 3. Alla conclusione del quinto anno di affidamento le Parti verificano l'andamento dei PEF/CER, valutando le poste eventualmente accantonate nei cinque anni precedenti e, nel rispetto delle previsioni sull'allocazione dei rischi stabilite, procedono all'eventuale riequilibrio del PEF.

- 4. Entro il mese di luglio dell'anno successivo all'ultimo anno di vigenza del periodo contrattuale, acquisito il CER dell'anno precedente, le Parti procederanno al consuntivo dell'esercizio in questione registrando come da prassi il relativo risultato e l'eventuale importo in più o in meno rispetto al risultato stimato nel PEF nonché alla compensazione finale di tutti gli importi annuali registrati e accantonati, esclusi ovviamente quelli già precedentemente assorbiti.
- 5. Laddove al termine della compensazione finale di tali importi residuasse un saldo totale compreso in una fascia predeterminata pari al +/- 0,1% del fatturato (ricavi operativi del PEF) dell'intero periodo contrattuale, l'importo corrispondente a detto saldo si intenderà integralmente compensato ed annullato in via convenzionale per espresso consenso delle Parti, restando inteso che nessuna di esse avrà diritto a pretendere alcunché nei confronti dell'altra a tale titolo.
- 6. Laddove invece al termine della compensazione finale di tali importi residuasse un saldo totale eccedente la fascia predeterminata di cui al comma precedente, l'importo corrispondente alla variazione in più o meno rispetto alla fascia verrà definitivamente iscritto a credito di una Parte e a debito dell'altra Parte, generando conseguentemente l'obbligo di versamento del medesimo, a cura della Parte debitrice.
- 7. Tra le cause che determinano il ricorso al riequilibrio del PEF con le modalità di cui al successivo articolo 17 comma 3 lettere a), c), d) ed e), sono comprese:
 - o modifiche delle norme legislative, i cui effetti determinano

- nuove condizioni per l'esercizio del servizio previsto nel Contratto;
- quelle di cui al precedente articolo 15 comma 2 che non abbiano avuto trattazione ex ante o per le quali le azioni definite non abbiano prodotto gli effetti previsti. In quest'ultimo caso il riequilibrio si applica, a partire dall'anno successivo a quello della trattazione ex ante;
- 8. Qualora lo squilibrio tra PEF/CER sia dovuto ad una delle seguenti cause, gli effetti economici del riequilibrio non potranno far carico alla Regione:
 - dinamica negativa dei costi di produzione addebitabile ad inefficienze gestionali/organizzative;
 - dinamica negativa dei ricavi da tariffa addebitabile ad inefficienze commerciali;
 - incrementi del costo unitario del personale per effetto dell'applicazione del CCNL e della contrattazione integrativa aziendale;
 - o incremento oneri finanziari, tranne quelli eventualmente maturati per tardati pagamenti da parte della Regione stessa.
- 9. Il nuovo PEF predisposto da T.F.T, una volta condiviso con la Regione, sostituisce il precedente, nei termini di cui all'articolo 1.

(Procedura per il riequilibrio del PEF)

 Qualora si verifichino le condizioni di squilibrio tra PEF e CER, di cui al precedente articolo, le Parti procederanno ad individuare le cause e a quantificare, rispetto a ciascuna causa e complessivamente, gli effetti economici che hanno determinato lo

- scostamento dell'equilibrio economico, con riferimento alla singola annualità.
- 2. Nel caso in cui lo squilibrio non sia dovuto a quanto riportato all'articolo 16 comma 8, le Parti procederanno a definire le azioni e a determinare il nuovo PEF, entro 60 giorni dalla trasmissione del CER dell'anno precedente.
- 3. Le Parti procedono al riequilibrio economico del PEF intervenendo prioritariamente:
 - a. sulle tariffe;
 - b. sui fattori di produttività;
 - c. sul livello dei servizi;
 - d. sul corrispettivo;
 - e. sul programma di investimenti di cui al successivo articolo 22.

(Erogazione del corrispettivo)

- 1. II corrispettivo viene erogato in quattro rate trimestrali da corrispondersi entro il sessanta giorni dalla data di presentazione della fattura. L'importo di ciascuna delle prime tre rate è pari ad 1/4 del corrispettivo complessivo annuale previsto; una quota pari all'80% della quarta rata è erogata come saldo sulla base di una stima da definirsi comunque entro il mese di febbraio.
- 2. La rata finale a conguaglio, è erogata a T.F.T a, sulla base dei dati relativi ai servizi svolti in ciascuna annualità dopo l'accertamento, utilizzando a tal fine il modello allegato "7", di eventuali decurtazioni di corrispettivo, penali e premialità con il consuntivo definitivo, da definirsi comunque entro il 30 aprile. Le erogazioni

- sono comunque subordinate alla verifica dell'avvenuta certificazione dei dati trasmessi all'Osservatorio Nazionale per il Trasporto Pubblico Locale.
- 3. L'erogazione della quota di corrispettivo destinata alla manutenzione ordinaria del materiale rotabile è subordinata alla presentazione di idonea documentazione atta a provare lo stato di attuazione degli interventi, previsti nel piano di cui al articolo 12 comma 11 ,e la spesa effettivamente sostenuta.
- 4. L'offerta di servizio può essere oggetto di ricontrattazione in corso d'opera in relazione alla effettiva disponibilità delle risorse, fino ad un massimo del 20% della produzione del servizio quantificato nell'allegato "2"
- 5. Le parti prendono atto che nell'ipotesi di ritardo nel trasferimento delle risorse del fondo nazionale per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale. trasporti di cui all'articolo 16 bis del D.L. 95/2012 il pagamento della rata di saldo sarà posticipato fino 60 giorni.
- 6. Ai fini del pagamento T.F.T. dovrà trasmettere le fatture, in modalità telematica, intestate a: Regione Toscana Firenze Palazzo Strozzi Sacrati Piazza del Duomo, 10 Direzione Politiche Mobilità, Infrastrutture e Trasporto Pubblico Locale.
- 7. I pagamenti, da effettuarsi in conformità dei comma precedenti, saranno disposti con ordinativi a favore di T.F.T. sulla Tesoreria Regionale in Firenze, da estinguersi mediante accreditamento sul/i c/c bancario/i dedicato/i anche in via non esclusiva alla presente commessa pubblica che dovrà essere comunicato, unitamente alle generalità e codici fiscali dei soggetti delegati ad operare sugli

- stessi alla Regione entro 20 giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto.
- 8. T.F.T. è tenuta a comunicare alla Regione eventuali variazioni relative ai conti correnti e ai soggetti delegati ad operare sui conti correnti comunicati.
- 9. T.F.T. assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2012 n.136 e successive modificazioni ed integrazioni, e si impegna a dare immediata comunicazione alla Regione ed alla Prefettura - Ufficio territoriale governo della Provincia di Firenze della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi tracciabilità finanziaria.
- 10. In caso di prestazioni eseguite da subaffidatari, il pagamento della prestazione sarà eseguito nei confronti di T.F.T., che è obbligata a trasmettere a mezzo posta certificata alla Regione, entro 20 giorni dalla data di ogni pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanziate relative ai pagamenti corrisposti al subaffidatario.
- 11. In caso di ritardato pagamento degli importi di cui all'articolo 12 con le modalità di cui al commi 1,2 e 5 del presente articolo, la Regione è tenuta a corrispondere a T.F.T. gli interessi di mora pari al saggio legale vigente, ai sensi di quanto disposti dal D.Lgs. 231/2002.

(Canone di accesso all'infrastruttura)

1. Il prezzo del canone di accesso all'infrastruttura è riconosciuto a

- T.F.T., nella misura effettivamente corrisposta ai gestori dell'infrastruttura regionale e nazionale.
- 2. Ogni eventuale eccedenza di costo del canone di accesso all'infrastruttura, quando derivante da nuove disposizioni normative o regolamentari delle Autorità competenti, è considerata riconoscibile a favore di T.F.T. tenuto conto dell'equilibrio economico-finanziario del contratto.
- 3. Ai soli fini della determinazione delle rate del corrispettivo, a preventivo di ciascun anno, il prezzo di canone di accesso all'infrastruttura è calcolato applicando il prezzo medio dell'anno precedente per il volume dei servizi al 1 gennaio. Detto valore sarà soggetto a conguaglio nella rata di saldo.
- 4. Tale prezzo deve intendersi al netto delle eventuali penali comminate a T.F.T. in applicazione del sistema di controllo delle prestazioni del trasporto ferroviario previsto dall'articolo 21 del D.Lgs. n.112/2015.
- 5. Anche ai fini di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di attribuzione del Fondo nazionale per il concorso dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale, nella contabilizzazione degli oneri di produzione del servizio ferroviario, sarà garantita la distinzione dei valori di pedaggio da quelli di energia elettrica per trazione.
- 6. Restano a carico di T.F.T. le eventuali somme dovute al Gestore dell'infrastruttura ferroviaria, per canoni non attinenti il servizio ferroviario regionale oggetto del Contratto.
- 7. Le Parti prendono atto che nelle more dell'emanazione del Prospetto Informativo della Rete (PIR) da parte del Gestore

dell'Infrastruttura regionale il canone ed i corrispettivi per la fornitura dei servizi costituenti il Pacchetto Minimo di Accesso di cui all'articolo 13 del D.Lgs. 112/2015 (pedaggio) e per l'utilizzo dei servizi/impianti a diritto di accesso garantito di cui all'articolo 13 del D.Lgs. 112/2015, sono assunti pari a zero per i soli servizi oggetto degli OSP come definiti all'articolo 5.

PARTE TERZA: MATERIALE ROTABILE

Articolo 20

(materiale rotabile)

- 1. I servizi di trasporto ferroviario di cui al presente contratto sono svolti da TFT con il materiale rotabile:
 - o di sua proprietà, riportato nell'elenco allegato "5.1.1";
 - o di proprietà della Regione, riportato nell'allegato "5.1.3";
 - in comproprietà con la Regione, riportato nell'allegato "5.1.2";
- 2. I suddetti elenchi sono aggiornati con le modalità e tempi previsti dall'allegato "5"
- 3. La Regione affida a TFT, che accetta, la gestione del materiale rotabile di cui agli allegati "5.1.3" e "5.1.2".
- 4. Le parti concordano di individuare congiuntamente, su proposta di TFT, il materiale rotabile di cui agli allegati 5.1.3" e "5.1.2"., per il quale eventualmente avviare la procedura di dismissione, sdemanializzazione o sottrazione di destinazione d'uso;
- 5. Fermo restando il rispetto delle norme di cui al D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 e di ogni altra norma in materia di sicurezza del materiale rotabile T.F.T. si impegna a mantenere i rotabili affidati con il presente contratto in buono stato di conservazione

- provvedendo alla manutenzione ordinaria, straordinaria ed alle revisioni periodiche.
- 6. TFT assume esclusiva responsabilità di ogni danno a persone o cose derivante dalla gestione dei rotabili di cui ai precedenti commi rilevando indenne la Regione da qualunque pretesa che dovesse essere avanzata nei suoi confronti da terzi.
- 7. Alla scadenza del contratto T.F.T. si impegna alla restituzione in buono stato di manutenzione dei beni di cui al precedente comma 3. In caso di perimento o deterioramento dovuto a dolo o colpa grave, T.F.T. si impegna a corrispondere alla Regione il valore del bene al momento del perimento o deterioramento ed in caso di danno, a provvedere alla riparazione del bene o a corrispondere alla Regione l'equivalente del corrispondente minor valore.
- 8. A garanzia degli impegni di cui ai precedenti commi T.F.T. deve essere in possesso, per tutto il periodo di valenza del presente contratto, delle coperture assicurative previste dalla normativa vigente che garantiscono comunque il ripristino del bene allo stato di fatto al momento del perimento o deterioramento del bene stesso e l'eventuale risarcimento dei danni a persone o cose derivante dalla gestione dei beni. Copia delle polizze assicurative in vigore sono depositate presso la Regione.
- 9. T.F.T., fermo restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali nonché di ogni obbligo previsto dalla vigente normativa, può appaltare specifici servizi ausiliari alla gestione ed alla manutenzione dei rotabili ad altre aziende ed operatori abilitati. L'appalto è aggiudicato nel rispetto della normativa vigente.

- 10. Il materiale rotabile di proprietà di T.F.T. o in comproprietà con la Regione di cui agli allegati "5.1.1" e "5.1.3" ristrutturato o sottoposto a qualsiasi miglioria con finanziamenti pubblici è gravato dal vincolo di reversibilità a favore della Regione.
- 11. T.F.T. garantisce a bordo treno informazione adeguata, puntuale, in tempo reale con particolare attenzione alle situazioni di criticità, secondo quanto previsto all'allegato "4"

Articolo 21

(procedura fuori uso dei bene di proprietà o in comproprietà regionale)

- 1. In caso di sopravvenuta necessità di dismettere un veicolo di cui agli allegati 5.1.2 e 5.1.3 T.F.T. comunicherà alla Regione tale richiesta, accompagnata da esauriente descrizione del veicolo comprendente documentazione fotografica, il numero di matricola, le principali caratteristiche tecniche, nonché informazioni circa le proprietà del veicolo da dismettere e le motivazioni tecniche che ne impediscono l'utilizzo sulla infrastruttura regionale. Contestualmente T.F.T. potrà richiedere la rottamazione di detto veicolo.
- 2. la Regione, preso atto della esaustività delle informazioni fornite, provvederà alla formale autorizzazione per la messa fuori servizio e per la successiva rottamazione.
- 3. T.F.T. comunicherà con nota ufficiale l'avvenuta rottamazione alla Regione provvedendo altresì alla trasmissione del certificato di rottamazione rilasciato da ditta autorizzata.

Articolo 22

(Investimenti)

1. T.F.T., nel corso di validità del presente Contratto, si impegna al

rinnovo della flotta circolante, per un valore complessivo di 11,6 mln di euro (di cui 6,6 mln di euro per l'acquisto di un Jazz a 5 casse e per la permuta del Vivalto con un ulteriore Jazz a 5 casse, 4 mln di euro per la manutenzione ciclica dei 4 complessi Minuetto e 1 mln di euro per altri investimenti) secondo il programma descritto nell'allegato "10". In caso di ritardo nell'immissione in servizio dei rotabili rispetto al programma allegato saranno ribaltate a favore della Regione le relative penali applicate da T.F.T. al fornitore. Il programma potrà essere modificato sulla base di nuove esigenze, per la parte su cui non siano stati ancora assunti obblighi verso terzi, fermo restando l'impegno finanziario di T.F.T. sopra riportato.

- 2. Alla scadenza del periodo di validità contrattuale, T.F.T, su richiesta della Regione entro i trenta giorni successivi all'affidamento del servizio di cui al presente Contratto al nuovo operatore economico, si impegna a cedere alla stessa o al nuovo operatore subentrante il materiale rotabile di propria proprietà di cui all'allegato "5.1.1" e la quota parte del materiale in comproprietà di cui all'allegato "5.1.3"., necessario allo svolgimento del servizio, previa corresponsione a T.F.T del valore residuo non ammortizzato a libro cespite.
- 3. Nell'ipotesi di cui al co. 2, su richiesta di T.F.T., all'affidamento del servizio di cui al presente Contratto al nuovo operatore economico la Regione si impegna in ogni caso ad acquistare direttamente, ovvero a renderlo disponibile a favore del subentrante, il materiale rotabile di cui al presente articolo previa corresponsione a T.F.T del valore residuo non ammortizzato a libro cespite.

4. T.F.T. di impegna a realizzare il programma di attrezzaggio dei rotabili circolanti sulle linee Arezzo-Stia ed Arezzo-Sinalunga con sistemi di protezione della marcia del treno European Rail Traffic Management System/ European Train Control System Livello 2 (ERTMS/ETCS Livello 2) con mezzo trasmissivo Global System for Mobile Comunication for Railways (Gsm-R). in ottemperanza alla direttiva del Ministero dei Trasporti 81/T del 19 marzo 2008, secondo le modalità ed i tempi definiti nell'allegato "10" Il mancato rispetto delle citate modalità e tempi di realizzazione degli interventi, ove accertato per responsabilità di T.F.T. comporta l'applicazione delle penali di cui all'allegato "4"

PARTE QUARTA: OBBLIGHI TARIFFARI

Articolo 23

(Tariffe)

- La disciplina tariffaria per i servizi programmati in Toscana è dettata dalla L.R. n. 42/1998 e successive modifiche ed integrazioni.
- 2. T.F.T. adotta il sistema tariffario vigente al momento della sottoscrizione del presente Contratto, ivi comprese le integrazioni e agevolazioni tariffarie, di cui all'allegato "9"
- 3. Le tariffe relative ai servizi di cui al presente Contratto saranno adeguate, con cadenza annuale, di regola al primo luglio di ogni anno, a partire dal 2017 e per tutto il periodo di efficacia del Contratto medesimo, al tasso di inflazione programmato fissato dal Governo nel D.P.E.F.
- 4. T.F.T. comunica la previsione di adeguamento inflattivo, almeno 60 giorni prima dell'entrata in vigore, per la valutazione di

- coerenza da parte della Regione la quale risponde entro i successivi 30 giorni.
- 5. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 19-bis, comma 10, della L.R. n.42/1998 e successive modifiche ed integrazioni, il sistema tariffario e gli importi tariffari possono essere modificati dalla Regione anche in corso di valenza contrattuale, con le modalità di cui all'allegato "7". Le eventuali conseguenze sulle condizioni economiche del Contratto che avessero incidenza sull'equilibrio economico dello stesso, sono preventivamente valutate dalle Parti, anche al fine della compensazione a consuntivo degli squilibri economici contrattuali conseguenti.
- 6. La Regione può altresì disporre—riduzioni e/o agevolazioni tariffarie previo riconoscimento a T.F.T. dei relativi mancati ricavi.
- 7. La Regione ha facoltà di chiedere a T.F.T. l'adozione di titoli di viaggio per iniziative e manifestazioni atti a promuovere l'utilizzo del trasporto su ferro, quali ad esempio titoli giornalieri o plurigiornalieri sia individuali che per nuclei familiari. T.F.T. si impegna a soddisfare la richiesta previa opportuna valutazione di carattere economico e di fattibilità.
- 8. T.F.T. ha facoltà di adottare ulteriori titoli individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, anche combinati con altre prestazioni o servizi, decorsi trenta giorni dalla data della relativa comunicazione alla Regione.
- 9. T.F.T. si impegna ad adottare i sistemi di riscossione automatizzata dei titoli di viaggio tramite l'utilizzo di specifiche carte multifunzioni, qualora tale impegno sia disposto dalla Regione mediante proprio provvedimento, ai sensi dell'articolo 19-bis,

comma 11, della L.R. n.42/1998 e successive modifiche ed integrazioni. L'investimento nelle tecnologie a supporto è a carico della Regione, nei limiti stabiliti dalle norme nazionali; T.F.T. si impegna ad implementare la propria rete di vendita automatizzata alla tecnologia adeguata all'utilizzo delle suddette carte.

PARTE QUINTA: QUALITÀ DEI SERVIZI E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

Articolo 24

(Qualità dei servizi)

- 1. Le Parti hanno individuato specifici indicatori di prestazione e qualità dei servizi, per i primi 4 anni di validità del Contratto, come riportato nell'allegato "4".
- 2. Alla conclusione del 5° anno di affidamento, le Parti verificano l'andamento degli indicatori consuntivati rispetto agli obiettivi previsti e definiscono quelli per i restanti anni di affidamento.
- 3. In particolare sono individuati indicatori di prestazione del servizio in termini di puntualità e regolarità, nonché indicatori di qualità in termini di pulizia dei treni, informazione ai viaggiatori, comfort di viaggio e climatizzazione, accessibilità alle Persone a Mobilità Ridotta ai servizi igienici a bordo treno e servizi connessi al trasporto.
- 4. Ad essi corrispondono livelli obiettivo di prestazione associati a valori di riferimento per l'applicazione delle misure di incentivazione, penali e forme di mitigazione / riduzione delle stesse, di cui all'allegato "4"
- 5. In caso di sanzioni applicate per violazioni di quanto previsto dal Regolamento (CE) n.1371/2007 ai sensi D.Lgs. n.70/2014,

decadono le penali contrattuali applicate per la stessa violazione..

Articolo 25

(Monitoraggio delle prestazioni)

- 1. La valutazione del rispetto delle prestazioni e dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio di cui al precedente articolo sarà effettuata attraverso un monitoraggio che la Regione attuerà di concerto con le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi, ove legittimate, nel rispetto dell'articolo 2 comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n.244.
- 2. A tal fine la Regione istituisce una sessione annuale di verifica dell'andamento del servizio con i soggetti di cui al comma precedente, con la partecipazione di T.F.T., nella quale si dà conto dei risultati del monitoraggio delle prestazioni, dei reclami, delle proposte e delle osservazioni pervenute da parte dei cittadini.
- 3. Per le finalità di cui ai commi precedenti, T.F.T. si impegna alla fornitura dei dati necessari ad alimentare il sistema di monitoraggio, secondo le specifiche di cui all'allegato "7", nonché a partecipare alle ulteriori attività, finalizzate alla valutazione congiunta ed al miglioramento dei servizi oggetto del presente Contratto. T.F.T., fermo restando l'utilizzo dei dati presenti nei propri strumenti aziendali, si impegna a fornire tali dati secondo le specifiche tecniche e i tempi previsti dall'allegato "7";
- 4. T.F.T. si impegna a rendere puntualmente disponibili gli aggiornamenti dell'allegato "2" "Programma d'esercizio" alla Regione ed in particolare al personale regionale incaricato delle

ispezioni.

- 5. T.F.T. trasmette alla Regione secondo le specifiche e con la frequenza di cui all'allegato "7" Monitoraggio del servizio" la rilevazione dei dati relativi alla frequentazione del servizio da parte dell'utenza; tale rilevazione potrà essere effettuata straordinariamente da T.F.T. su richiesta della Regione previa valutazione congiunta tra le Parti.
- 6. T.F.T. rende disponibile ogni tre mesi, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, il dato economico relativo ai ricavi da traffico riferiti al trimestre precedente.
- 7. Le Parti, nel corso di incontri tecnici periodici, e comunque ogni qualvolta si presenti la necessità, attraverso l'analisi dei dati di esercizio, gestionali ed economici di cui all'allegato "7" verificano l'andamento del servizio, la sua rispondenza alle esigenze dei viaggiatori e il rispetto degli impegni contrattuali, individuano le criticità e le eventuali azioni di miglioramento.
- 8. Le Parti redigono il documento di sintesi annuale che, una volta vistato dal Comitato di cui all'articolo 8, darà seguito all'erogazione della rata di saldo del corrispettivo, definendo penali e forme di mitigazione / riduzione delle stesse.

Articolo 26

(Vigilanza e misure di incentivazione – penali e forme di mitigazione/riduzione delle stesse)

 Il servizio è soggetto a periodiche verifiche e controlli da parte della Regione, la quale, tramite il Nucleo Ispettivo Regionale e il personale degli EE.LL. utilizzato in avvalimento effettua rilevazioni secondo una metodologia predefinita.

- 2. Il personale del Nucleo Ispettivo Regionale e il personale degli EE.LL. utilizzato in avvalimento nell'effettuare ispezioni e verifiche, anche presso gli Uffici e le sedi aziendali nonché per l'accesso alla documentazione di base concernente i dati e le comunicazioni previste dal Contratto, è munito di apposito tesserino regionale di riconoscimento.
- 3. Per quanto attiene le rilevazioni destinate a quantificare i livelli qualitativi di produzione del servizio, le ispezioni potranno essere integrate con il ricorso a soggetti esterni appositamente incaricati dalla Regione, previo accordo con TFT sulle modalità di effettuazione.
- 4. Gli Ispettori regionali, quando fattibile, comunicano al Capo Treno le evidenze negative dell'ispezione, ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità.
- 5. La Regione si impegna a rendere accessibile a T.F.T. il database regionale contenente le singole schede analizzate dal competente ufficio regionale, che espongono le risultanze dei controlli effettuati sui treni da parte dell'Ispettorato Regionale e del personale degli EE.LL. utilizzato in avvalimento, anche ai fini di un possibile pronto ripristino delle funzionalità, nonché ai fini di fornire eventuali evidenze in caso di non riscontro delle criticità da parte di T.F.T. Regione e T.F.T. possono concordare forme di accesso ad ulteriori sistemi di reportistica sui controlli effettuati sui servizi ferroviari presenti nel database regionale.
- 6. Ai fini della definizione delle penali e delle forme di mitigazione / riduzione delle stesse la Regione provvede, a mezzo Posta elettronica certificata (PEC), ad inoltrare le risultanze dei controlli

- effettuati entro 30 giorni dalla data di accertamento. T.F.T., entro 30 giorni dalla data di ricevimento del suddetto avviso, potrà produrre alla Regione le proprie controdeduzioni a mezzo PEC.
- 7. La ritenga valide le Regione, qualora non suddette controdeduzioni, entro 30 giorni dal ricevimento delle medesime e comunque, entro 60 giorni dalla data di inoltro delle risultanze dei controlli, provvederà ad inoltrare a mezzo PEC la notifica della penalità applicata corredata dalle motivazioni analitiche del mancato accoglimento delle controdeduzioni di T.F.T. Nel caso in cui T.F.T. non ritenga fondata la contestazione medesima ha facoltà di attivare la procedura di cui al successivo articolo 33, nel qual caso l'applicazione della penale è sospesa fino all'espletamento del tentativo di conciliazione.
- 8. La definizione delle penali e delle forme di mitigazione / riduzione delle stesse previste nel presente Contratto, di cui all'allegato "4", sono quantificati dal Comitato di cui all'articolo 8 ed in sede di consuntivo annuale a seguito della trasmissione alla Regione dei dati certificati da T.F.T., contestualmente alla definizione della rata di saldo del corrispettivo di cui all'articolo 18.
- 9. Le somme relative alle penali accertate, al netto delle somme dovute a titolo di mitigazione/riduzione delle stesse, saranno utilizzate dalla Regione per iniziative a favore degli utenti, e comunque per il miglioramento del servizio di trasporto su ferro. Le somme relative alle penali non utilizzate per il risarcimento dei disagi di cui sopra saranno compensate con le mitigazione/riduzione delle stesse.
- 10. L'importo delle somme dovute a titolo di mitigazione/riduzione delle penali non compensato ai sensi del comma 9 verrà portato a

credito negli anni successivi, fermo restando che a fine Contratto l'ammontare totale di tali somme non potrà superare l'ammontare totale delle penali.

PARTE SESTA: OBBLIGHI NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI Articolo 27

(Reclami e segnalazioni)

- Per consentire un accesso agevole e semplificato, gli utenti possono trasmettere i reclami e le segnalazioni sia a T.F.T. che alla Regione, attraverso adeguati canali di comunicazione comprendenti:
 - o numero verde dedicato della Regione, accessibile gratuitamente sia da postazioni fisse che da fonia mobile;
 - indirizzo e-mail dedicato;
 - modulistica disponibile presso le biglietterie e scaricabile dal sito web aziendale.
- 2. Le segnalazioni pervenute alla Regione, se trasmesse a T.F.T., devono essere evase da quest'ultima entro i successivi 30 giorni dalla ricezione, così come le risposte a reclami pervenuti direttamente a T.F.T., salvo i casi di cui all'articolo 27, comma 2 del Regolamento (CE) n.1371/2007. La risposta dovrà essere chiara ed esaustiva e fornire le risultanze delle verifiche effettuate.
- 3. T.F.T. deve fornire alla Regione, secondo le modalità e tempi di cui all'allegato "7", le informazioni relative al numero e al tipo di segnalazioni e reclami trattati per tipologia, anche allo scopo di elaborare piani di miglioramento del servizio.
- 4. Il trattamento dei reclami sarà oggetto di specifica indagine di

- soddisfazione dell'utenza di cui all'articolo.
- 5. La Regione pubblica sull'apposita sezione del proprio sito web statistiche relative all'insieme delle segnalazioni e dei reclami pervenuti sia a T.F.T. che alla Regione.
- 6. In merito ai reclami inoltrati ai sensi del Decreto legislativo n.70/2014, riferibili a violazioni del Regolamento (CE) n.1371/2007, essi seguono la procedura di cui al "Regolamento sul procedimento sanzionatorio" allegato alla Delibera del Consiglio dell'Autorità per la Regolazione dei Trasporti n.52 del 4 luglio 2014.

Articolo 28

(Carta dei servizi)

- 1. T.F.T. entro il 31 marzo di ogni anno pubblica sul sito internet aziendale la Carta dei Servizi in conformità alla normativa vigente, secondo standard e obiettivi allineati a quelli del presente Contratto, nonché alle risultanze della fase partecipativa con le associazione di consumatori.
- 2. La Carta dei Servizi, se pur non allegata al presente Contratto, ne costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto.
- 3. T.F.T. darà ampia comunicazione della pubblicazione elettronica della Carta dei Servizi sul sito "www.trasportoferroviariotoscano.it". Inoltre i manifesti informativi che attualmente sono esposti presso tutti gli impianti regionali e a bordo dei convogli utilizzati in Toscana, saranno rieditati allo scopo di fornire anche un estratto della carta dei servizi, a partire dalla Carta dei Servizi 2018.

Articolo 29

(Obblighi verso le persone a mobilità ridotta e con disabilità)

- T.F.T. è tenuta ad adempiere agli obblighi nei confronti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR); eventuali violazioni rispondono alla disciplina sanzionatoria di cui al D.Lgs. 17 aprile 2014 n.70.
- 2. Il nuovo materiale acquisito nell'ambito del programma di investimenti di cui allegato "11", dovrà risultare accessibile secondo le vigenti normative in materia.

Articolo 30

(Informazione ai viaggiatori)

- T.F.T. garantisce ai viaggiatori un adeguato ed articolato sistema di informazione in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione, secondo le specifiche di cui all'allegato "4".
- 2. Le informazioni cartacee presso le stazioni e fermate dovranno essere apposte in bacheche o in spazi protetti, e a bordo treno realizzate in materiale resistente, al fine di limitarne il deterioramento e il danneggiamento.
- 3. T.F.T. pubblica, scaricabile dal proprio sito Web, l'orario dei servizi di trasporto di cui al presente Contratto, le variazioni programmate di orario e le variazioni in corso di orario.

4. T.F.T. mantiene attivo:

- un sito web aziendale;
- una applicazione per dispositivi mobili dotati dei principali sistemi operativi (ad esempio iOS, Android, Windows Phone).

PARTE SETTIMA: DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 31

(assicurazioni)

- 1. T.F.T. deve essere in possesso, per tutto il periodo di valenza della presente concessione, delle coperture assicurative previste dalla normativa vigente, che garantiscano comunque il risarcimento dei danni a persone o cose, prodotti nell'espletamento del servizio.
- 2. E' a carico esclusivo di T.F.T. ogni e qualsiasi responsabilità civile verso terzi per danni arrecati a cose e persone, colposamente o dolosamente provocati nello svolgimento del servizio o in conseguenza del medesimo; a tal scopo il Concessionario si impegna a sollevare e garantire il Concedente da ogni pretesa o domanda che dovesse essere proposta a tale titolo nei suoi confronti.

Articolo 32

(Risoluzione del Contratto)

- 1. Fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno, in caso di gravi e reiterate inadempienze di una delle parti agli impegni assunti nel Contratto, che si rivelino tali da pregiudicarne in modo rilevante la prosecuzione, l'altra parte potrà comunicare la propria intenzione di risolvere il Contratto per inadempimento, assegnando alla parte inadempiente un termine per porre rimedio a detto inadempimento. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto sarà dichiarato risolto. In tal caso si applicano gli articoli 1453 e 1454 del Codice Civile.
- 2. E' vietata a pena di nullità la cessione del Contratto.

Articolo 33

(Controversie, Foro competente e diritto applicabile)

- Qualora vi sia discordanza fra le disposizioni contrattuali e quanto disciplinato negli allegati tecnici del presente Contratto, prevalgono le norme contrattuali.
- 2. Eventuali divergenze nell'interpretazione o nell'esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti.
- 3. La parte interessata a far valere una propria posizione chiede alla controparte di svolgere il tentativo di conciliazione.
- 4. Entro dieci giorni dalla richiesta, la questione dovrà essere rimessa alla valutazione del Comitato di cui al precedente articolo 8 che, in sede di composizione bonaria delle controversie, si dovrà pronunciare entro i successivi trenta giorni.
- 5. In caso di mancato accordo in sede di Comitato, per ogni controversia relativa all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Contratto sarà competente il Foro di Firenze
- 6. Il presente contratto è regolato dal diritto italiano. Non è ammessa la competenza arbitrale.

Articolo 34

(Codice etico Regione Toscana)

1. T.F.T. si impegna a rispettare gli obblighi di condotta di cui al D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 ed al Codice di comportamento dei dipendenti della Regione Toscana approvato con D.G.R. 34/2014. Detto codice, seppur non allegato al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale e dello stesso e T.F.T. dichiara di aver preso particolareggiata e completa conoscenza. La violazione degli obbligazioni indicati dal Codice di comportamento dei

dipendenti della Regione Toscana costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti del articolo 1456 c.c., fatto salvo in ogni caso ogni altro rimedio di legge, ivi incluso il diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

Articolo 35

(Clausola fiscale)

- 1. L'imposta di bollo relativa alla stipula del presente contratto è a carico di T.F.T., mentre l'I.V.A. sul corrispettivo è a carico della Regione, quale destinatario della prestazione.
- 2. Agli effetti fiscali, le Parti dichiarano che il presente Contratto ha per oggetto prestazioni soggette ad I.V.A. e pertanto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'Articolo1 lett.b), della parte seconda della Tariffa allegata al D.P.R. 26 aprile 1986, n.131 e successive modifiche.

Articolo 36

(Accettazione clausole contrattuali)

Ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 1341, II comma, del codice civile, il Sig. Maurizio Seri per la Società T.F.T. S.p.A. ed il Sig. Riccardo Buffoni per la Regione Toscana dichiarano di approvare specificatamente le clausole di cui agli articoli 12 (Ricavi e corrispettivo), 13 (Piano Economico Finanziario), 14 (Aggiornamento del PEF), 15 (Rimodulazione del PEF), 16 (Riequilibrio del PEF), 17 (Procedura per il riequilibrio del PEF), 18 (Erogazione del corrispettivo), 22 (Investimenti), 32 (Risoluzione del contratto) e 33 (controversie, Foro competente e diritto applicabile).

Articolo 37

(Trattamento Dati)

- T.F.T. e Regione provvederanno al trattamento dei dati personali in qualità di autonomi titolari, trattando i dati strettamente necessari, non eccedenti e pertinenti, unicamente per le finalità del presente Contratto, nel rispetto di quanto previsto nel D.Lgs. 196/2003; il trattamento dei dati personali sarà inoltre improntato a principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela dei diritti degli interessati.
- 2. La Regione garantisce che le informazioni di natura economica di cui verrà a conoscenza durante l'esecuzione del presente Contratto saranno tenute strettamente riservate e non saranno divulgate per alcun motivo a terzi, salvo espresso consenso di T.F.T. o per obbligo di legge.

Articolo 38

(Disposizioni transitorie)

1. Le Parti convengono che la decorrenza dell'avvio dei servizi oggetto del presente Contratto è da intendersi comunque a partire dall'01.01.2015; per l'anno 2015 e 2016 il sistema di penalità e forme di mitigazione/riduzione delle stesse, nonché l'invio dei dati di esercizio e monitoraggio, sono da applicare secondo le specifiche del precedente dettato contrattuale; a partire dal primo gennaio 2017 verrà applicato il sistema di penalità e forme di mitigazione/riduzione delle stesse, dettagliato nel presente Contratto.

Elenco Allegati:

Allegato 1 - Relazioni di traffico

Allegato 2 - Programma di esercizio

Allegato 3 - Servizi connessi al trasporto

Allegato 4 - Standard qualitativi — penali e forme di mitigazione/riduzione delle stesse

Allegato 5 - Materiale rotabile

Allegato 6 - Cause e codifica di ritardi e soppressioni

Allegato 7 - Monitoraggio del servizio

Allegato 8 - Piano Economico Finanziario (PEF)

Allegato 9 - Tariffe

Allegato 10 - Investimenti

Firenze 30 maggio 2017

Letto, confermato e sottoscritto

per la Regione Toscana, Riccardo Buffoni

per Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., Maurizio Seri

(documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 articolo 21 comma 2)

Il presente contratto viene regolarizzato ai fini dell'imposta di bollo attraverso l'apposizione di un contrassegno telematico sostitutivo per un importo complessivo di euro 384,00 che viene apposto sulla copia analogica del presente contratto ed allegati, conservata agli atti dell'Ufficio.

Contratto di servizio
per il trasporto pubblico ferroviario
di interesse regionale e locale
2015-2023
tra Regione Toscana
e Trasporto Ferroviario Toscano

ALLEGATO 3 Servizi connessi al trasporto

Il presente allegato è composto da numero 2 pagine oltre la copertina

FERROVIE: AREZZO -PRATOVECCHIO STIA / AREZZO -SINALUNGA

PRESENZIAMENTO BIGLIETTERIE

STAZIONE	BIGLIETTERIA	ORARIO AL PUBBLICO		GIORNI DI CHIUSURA	
		dalle/alle	dalle /alle		
STIA	Biglietteria Stazione Stia	gg. feriali: 6,00 - 9,00	gg. feriali: 12,45 - 15,45	Domenica e Festivi	
POPPI	Biglietteria Stazione Poppi	gg. feriali: 6,15 - 9,30	gg. feriali (solo periodo scolastico): 12,50 - 14,00	Domenica e Festivi	
BIBBIENA	Biglietteria Stazione Bibbiena	gg. feriali: 5,50 - 9,00	gg. feriali di lunedì - mercoledì - venerdì 12,45 - 17,15	Domenica e Festivi	
RASSINA	Biglietteria Stazione Rassina	giorni feriali 6,00-10,30		Domenica e Festivi	
SUBBIANO	Biglietteria Stazione Subbiano	gg. feriali: 6,40 - 9,30	gg. feriali di martedì - giovedì 13,30 - 16,30	Domenica e Festivi	
MONTE S.SAVINO	Biglietteria Stazione Monte S.S.	gg. feriali dal lun. al ven.6,40 - 9,30 11,40 - 12,30 13,35 - 18,50	gg. feriali di sab. 6,40 - 9,30 11,40 - 12,30 13,35 - 15,45	Domenica e Festivi	

NB: Nell'arco orario di presenziamento della stazione, il servizio biglietteria può essere svolto nei 15 minuti antecedenti l'arrivo/partenza del treno.

PRATOVECHIO Incident Incide		AREZZO -PRATOVECCI	Julian Sir			03/GENNAIO/2	ı
NTIA: Date Retail			INDIRIZZO				DISTANZA DALLA FERMATA
Transcriptories Regional Centrol Program A Seal US Patters Revisor & 1930 Institute (1930 Inst	STIA :	Biglietteria Stazione Stia	Stazione Pratovecchio-Stia	feriali: 6,00 - 9,00	feriali: 12,45 -15,45	domenica e festivi	<300 m.
Tasaccheria Pingrio Galori Pazza Margon, 44 866 7.30 - 12.50 15.50-930 consisting a feather 900 m notes from 15.30 color 15.50-930 consisting a feather 900 m notes from 15.50-930 consist		Bar Roma	Via Roma 6/8/10	6,00 -	24,00	Martedi	>300 m.
PRATOVICCITIO: Description in buggir Cultimation of the Pages Description in Supplement		Tabaccheria il Pozzo di Salvi D.	Piazza Mazzini, 46 Stia	7,30 - 12,30	15,30-19,30	domenica e festivi	
PRATOYECHIO		Tabaccheria Biagini Caterina	Piazza Tanucci, 81 Stia			dom.pom e festivi	>300 m.
PORTEENAL Value		Bar Arcobaleno - poker sas	Piazza P.Uccello,53 Pratovecchio	6,00-	24,00	martedi	>300 m.
PORRENA:	PRATOVECCHIO:	Cartolibreria Cipriani e Fiorini	Piazza P.Uccello,57 Pratovecchio	7,00-13,00	16,00-20,00	dom.pom e festivi	>300 m.
POPPI		Tabaccheria Amadori Laura	Via Garibaldi, 62 Pratovecchio	8.00 -13,00	15,30/19,30	domenica e festivi	>300 m.
POPPI	PORRENA:	Emettitrice self - service					<300 m.
Property Telesconters Biglami Vis Froms . 144 Fortie a Poppl 70,15,00 20,00 18,00 21,00		Biglietteria Stazione Poppi	Via della stazione Ponte a Poppi	6,15-9,30	12,50-14,00**	domenica e festivi	<300 m.
Allerentair of Natariang Relaterian Via Coruna_2 Propri	POPPI:	Tabaccheria Bigiarini	Via Roma , 144 Ponte a Poppi	7,00-13,00		dom.pom e festivi	>300 m.
Biglietteria Stazione Poppi		Alimentari di Nastagi, Poherto	Via Cayour 2 Poppi		16.00.20.00	domenica e festivi	>300 m
BibBIENA:		·					
Bibble Part Part		Biglietteria Stazione Poppi	Via della stazione Ponte a Poppi	6,15-9,30	12,50-14,00**	domenica e festivi	>300 m.
Bilbierna Bilbierna Stazone Bibbierna Stazone Bibbierna Stazone Bibbierna Stazone Bibbierna Stazone Bibbierna Stazone Bibbierna Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone Stazone St	MEMMENANO:	Tabaccheria Bigiarini	Via Roma , 144 Ponte a Poppi		festivi 8,30-13,00	dom.pom e festivi	>300 m.
BBBENA: Tabaccheris la Vela Vis M. Polini, 25 Bibbiena Slaz. Tabaccheris la Vela Vis M. Polini, 25 Bibbiena Slaz. Tabaccheris la Vela Vis M. Michelangelo, 7 R. 0.01-3.00 16.00-19.00 dom pomeriagio >0.00 m. Vis M. Michelangelo, 7 R. 0.01-3.00 16.00-19.00 dom pomeriagio >0.00 m. Vis M. Vis Nazionalo, 7. Corsalone Resista (2014) R. 0.01-3.00 R. 0.01-3.00 Resista (2014) R. 0.01-3.00 R. 0.01-3.00 Resista (2014) R. 0.01-3.00 R. 0.0		Biglietteria Stazione Bibbiena	Stazione Bibbiena		venerdì	domenica e festivi	<300 m.
Tabaccheria la Vela	RIRDIEN A.	Bar Turismo di Biancucci Dimitri	P. G.Matteotti, 1 Bibbiena	6,40 -	01,30	domenica (Inverno)	>300 m.
Tabaccheria Alimentari Nardi	DIDDIENA;	Tabaccheria la Vela	Via M. Poltri, 25 Bibbiena Staz.	7,00-13,00		dom pomeriggio	>300 m.
Tabaccheria Alimentari Nardi		Alimentari Fioravanti	Via Michelangelo, 7	8,00-13,00	16,30-19,30	dom. / luned' pom.	>300 m.
RASSINA: Biglietteria Stazione Rassina Stazio	CORSALONE			feriali:7,00-14,30	pre-festivi: 7-13		>300 m.
SANTA MAMA:		vedi staz.di Bibbiena					
ANSINAL Edicola Boochi Pamela Plazza Mazzini, 5 Rassina 5.30-13.00 15.00-19.30 cmp.pom e Feativi 2000 m.		Biglietteria Stazione Rassina	Stazione Rassina	6,00-	10,30	domenica e festivi	<300 m.
AREZZO CCI: Ticket Point Cames An.C. Loc. Sants Mame 6.15-13 15-20 feather 8-13 dom pome Fashivi 200 m.	RASSINA:			,	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		
CALBENZANO: Vedi staz. Subbiano Vedi staz. Vedicale Subbiano Vedi staz. Vedicale Subbiano Vedicale S	SANTA MAMA:		·			·	_
RACIANO: Vedi staz. Subbiano Via della Stazione - Capolona feriali 6,40-9,30 martedi glovedi 13,30-16,30 domenica e festivi 700-13,00 feriali 6,30-13,00 domenica e festivi 700-13,00 feriali 700-13	SALVIA MARIAN.		Eco. Carita Mariia	0.10 10 10 20	1001171. 0 10	dom.pom o r dom	_
Bacilano: Vedi staz. Subbiano Va della Stazione - Capolona feriali 6,40-9,30 martedi giovedi 13,30-16,30 domenica e festivi <300 m.	CALBENZANO:						1000 111.
Subblano	PACIANO:						
SUBBIANO: Edicola Innocenti Massimo	BACIANO.		Via della Stazione - Capolona		martedì - giovedì 13.30 - 16.30	domenica e festivi	<300 m.
Alimentari Sidis	SUBBIANO:	Edicola Innocenti Massimo	Via Roma,96 Subbiano	7,00-13,30		dom.pom e Festivi	>300 m.
Tabaccheria Santini e Biondi Lia Via Roma, 13 Subbiano 7,00 - 13,00 15,30 - 20,00 domenica e festivi >300 m.		Cartolandia di V.Cristina	Viale stazione, 13 - Subbiano	8,00-13,00	16,00-20,00	domenica e festivi	>300 m.
Edicola Ferrini Estella Via Petrarca Capolona 6.45 - 13.00 16.00-20.00 dom.pom e Festivi <300 m. Tab.Cartoleria Celli Franca Viale Dante, 95 Capolona 7,00 - 13.00 15.00-19.30 dom.pom e Festivi >3000 m. Tab.Cartoleria Celli Franca Viale Dante, 95 Capolona 7,00 - 13.00 15.00-19.30 dom.pom e Festivi >3000 m. Tab.Cartoleria Celli Franca Viale Dante, 95 Capolona 7,00 - 13.00 15.00-19.30 dom.pom e Festivi >3000 m. Tab.Cartoleria Celli Franca Viale Celliano, 73/15 7,00 - 13.00 16.00-20.00 merc. pom / Dom. <3000 m. Celliano, 73/15 6.00-23.00 domenica e festivi <3000 m. Celliano, 73/15 7,00 - 13.00 domenica e festivi <3000 m. Tabaccheria Giusti R. Via M. Perennio, 64 Arezzo 6.30 - 21.30 domenica e festivi <3000 m. Tabaccheria Rosmini V.& C. S.n.C. interno Stazione FF.SS. Arezzo feriali 6,00 - 20,00 festivo 7,00 - 20,00		Alimentari Sidis	Viale Europa, 9	8,00-13,00	16,30-19,30	mer.pom/dom.e fest	>300 m.
Tab.Cartoleria Celli Franca Viale Dante, 95 Capolona 7,00-13,00 15,00-19.30 dom.pom e Festivi >300 m.		Tabaccheria Santini e Biondi Lia	Via Roma, 13 Subbiano	7,00 - 13,00	15,30 - 20,00	domenica e festivi	>300 m.
Tab. Carloleria Celli Franca Viale Dante, 95 Capolona 7,00-13,00 15,00-19.30 dom.pom e Festivi 3300 m.	CAROLONA	Edicola Ferrini Estella	Via Petrarca Capolona	6,45 - 13,00	16,00-20.00	dom.pom e Festivi	<300 m.
Despar Centro Came S.n.C. Loc. giovi, 94 7,00-13,00 16,00-20,00 merc. pom / Dom. <300 m.	CAPOLONA:	Tab.Cartoleria Celli Franca	Viale Dante, 95 Capolona	7,00- 13,00	15,00-19.30	dom.pom e Festivi	>300 m.
Despar Centro Carne S.n.C. Loc. glovil, 94 7,0013,00 16,00-20,00 merc. pom / Dom. <300 m.	Gravit.	Bar Alter Ego	Loc.Ponte alla Chiassa, 317	9,00 - 13,00	16,00 -19,30	Martedi	>300 m.
AREZZO CC1: Tabaccheria Giusti R. Via M.Perennio, 64 Arezzo 8,00-20,00 domenica e festivi >300 m.	GIOVI:	Despar Centro Carne S.n.C.	Loc. giovi, 94	7,00-13,00	16.00-20,00	merc. pom / Dom.	<300 m.
AREZZO CC1: Tabaccheria Giusti R. Via M.Perennio, 64 Arezzo 8,00-20,00 domenica e festivi >300 m.	P.CECILIANO:	Gustolandia di Degli Innocenti	-	6.00-	23.00	domenica e festivi	<300 m.
Tabaccheria Rosmini V.& C. S.n.C. interno Stazione FF.SS. Arezzo 6,30 - 21,30 domenica e festivi <300 m.		·	·			domenica e festivi	>300 m.
## Edicola Citti & C. S.n.C. interno Stazione FF.SS. Arezzo feriali 6,00 - 20,00 festivo 7,00 - 20,00 -	THEELO COTT		·				_
Ticket Point P.za della Repubblica Arezzo feriale 6,00 - 20,00 12,30 14,30 14,30 300 m. Tab.Bar Tei Via Spinello, 57 Arezzo 6,00 - 20,00 domenica e festivi 300 m. Tabaccheria Non solo Fumo Via A. dal Borro, 84 Arezzo 7,30 - 13,00 15,30 - 20,00 domenica e festivi 300 m. Tabaccheria Barchi Via Benedetto Croce, 10 6,30 - 20,00 domenica e festivi 300 m. VEDI ANCHE RIVENDITE FERMATA AREZZO				feriali	festivo 7,00 - 20,00	-	<300 m.
Tab. Bar Tei	AREZZO:	Ticket Point	P.za della Repubblica Arezzo		8,00 - 12,30 14,30		<300 m.
AREZZO PESCAIOLA: Tabaccheria Barchi Via Benedetto Croce, 10 6,30-20,00 domenica e festivi <300 m. VIA CHIARI: VEDI RIVENDITE FERMATA AREZZO PESCAIOLA >300 m. CIVITELLA BP: Cioffi panetteria Via aretina nord 48, P.al Toppo 6,30-13,00 16,30-20,00 Dom.P.e Festivi >300 m. MONTE S.SAVINO: Biglietteria Stazione Monte S.S. Stazione Monte S.Savino Iun ven: 6,40 -9,30 11,40-12,30 13,35-15,45 sabato: 6,40-9,30 11,40-12,30 13,35-15,45 domenica e festivi <300 m.		Tab.Bar Tei	Via Spinello, 57 Arezzo	6,00-		domenica e festivi	<300 m.
PESCAIOLA: Idaaccheria Barchi Via Benedetto Croce, 10 6,30-20,00 domenica e festivi <300 m.		Tabaccheria Non solo Fumo	Via A. dal Borro, 84 Arezzo	7,30- 13,00	15,30 - 20,00	domenica e festivi	>300 m.
VEDI ANCHE RIVENDITE FERMATA AREZZO S300 m.		Tabaccheria Barchi	Via Benedetto Croce, 10	6,30-	20,00	domenica e festivi	<300 m.
VIA CHIARI: VEDI RIVENDITE FERMATA AREZZO PESCAIOLA >300 m. CIVITELLA BP: Ciofi panetteria Via aretina nord 48, P.al Toppo 6,30-13,00 16,30-20,00 Dom.P.e Festivi >300 m. ALBERGO: Cartolibreria il ghirigoro Via Roma, 40F, Badia al Pino 8-13 16-19,30 Sabato Pom.Dom. e Festivi >300 m. MONTE S.SAVINO: Biglietteria Stazione Monte S.S. Stazione Monte S.Savino Ilun ven: 6,40 -9,30 11,40-12,30 13,35-15,45 sabato: 6,40-9,30 11,40-12,30 13,35-15,45 domenica e festivi <300 m. Tab.Zufoli G. loc.le fonti Monte S.Savino 7,00-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m. LUCIGNANO: Bar Ischi Via Fonte Lari, 6/b 6,30-20,00 Domenica e Festivi >300 m. FOIANO: Tabaccheria Loco di Loconte P. C.so Emanuele, 106 Foiano 7,15-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m. Tabaccheria di Nucci Piazza Garibaldi, 5 Foiano 7,00-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m.	rescalula:	VEDI ANCHE RIVENDITE FERMATA	·				
Civitella BP: Civitella BP	VIA CHIARI:		PESCAIOLA				>300 m.
CIVITELLA BP: Cartolibreria il ghirigoro Via Roma, 40F, Badia al Pino 8-13 16-19,30 Sabato Pom.Dom. e Festivi >300 m. ALBERGO: Ilun ven: 6,40 -9,30 11,40-12,30 13,35- 15,45 Tab.Zufoli G. loc.le fonti Monte S.Savino 11,40-12,30 13,35- 15,45 LUCIGNANO: Bar Ischi Via Fonte Lari, 6/b 6,30-20,00 Domenica e Festivi >300 m. Edicola Cartoleria Amidei Donella Via Rosini, 5 Lucignano 7,00-13,00 15,45-19,30 dom. pom e Giov. >300 m. FOIANO: Tabaccheria di Nucci Piazza Garibaldi, 5 Foiano 7,00-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m.	, cimini,			6,30-13.00	16,30-20.00	Dom.P.e Festivi	>300 m.
MONTE S.SAVINO: Biglietteria Stazione Monte S.S. Stazione Monte S.Savino lun ven: 6,40 - 9,30 11,40-12,30 13,35 15,45 sabato: 6,40-9,30 13,35 13,45 sabato: 6,40-9,30 13,35 13,45 sabato: 6,40-9,30 13,35 13,45 sabato: 6,40-9,30 13,35	CIVITELLA BP:	·				Sabato Pom.Dom. e	>300 m.
Biglietteria Stazione Monte S.S. Stazione Monte S.Savino 11,40-12,30 13,35- 15,45 11,40-12,30 13,35- 15,45 15,45	ALBERGO:						
LUCIGNANO: Cafè du Munde Piazza S.Giusto,1Lucignano 6,00- 24,00 mercoledi >300 m. Bar Ischi Via Fonte Lari, 6/b 6,30-20,00 Domenica e Festivi >300 m. Edicola Cartoleria Amidei Donella Via Rosini, 5 Lucignano 7,15-13,00 15,45-19,30 dom. pom e Giov. >300 m. FOIANO: Tabaccheria Loco di Loconte P. C.so Emanuele, 106 Foiano 7,00-22,00 Domenica e Festivi >300 m. Tabaccheria di Nucci Piazza Garibaldi, 5 Foiano 7,00-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m.	MONTE S.SAVINO:	Biglietteria Stazione Monte S.S.	Stazione Monte S.Savino	11,40-12,30 13,35-	11,40-12,30 13,35-	domenica e festivi	<300 m.
LUCIGNANO: Cafè du Munde Piazza S.Giusto,1Lucignano 6,00- 24,00 mercoledi >300 m. Bar Ischi Via Fonte Lari, 6/b 6,30-20,00 Domenica e Festivi >300 m. Edicola Cartoleria Amidei Donella Via Rosini, 5 Lucignano 7,15-13,00 15,45-19,30 dom. pom e Giov. >300 m. FOIANO: Tabaccheria Loco di Loconte P. C.so Emanuele, 106 Foiano 7,00-22,00 Domenica e Festivi >300 m. Tabaccheria di Nucci Piazza Garibaldi, 5 Foiano 7,00-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m.	ŀ	Tab.Zufoli G.	loc.le fonti Monte S.Savino	7.00-13 00	15,00 -20 00	Domenica e Festivi	>300 m
LUCIGNANO: Bar Ischi Via Fonte Lari, 6/b 6,30-20,00 Domenica e Festivi >300 m. Edicola Cartoleria Amidei Donella Via Rosini, 5 Lucignano 7,15-13,00 15,45-19,30 dom. pom e Giov. >300 m. FOIANO: Tabaccheria Loco di Loconte P. C.so Emanuele, 106 Foiano 7,00-22,00 Domenica e Festivi >300 m. Tabaccheria di Nucci Piazza Garibaldi, 5 Foiano 7,00-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m.							
Edicola Cartoleria Amidei Donella Via Rosini, 5 Lucignano 7,15-13,00 15,45-19,30 dom. pom e Giov. >300 m.	LUCIGNANO:						
FOIANO: Tabaccheria Loco di Loconte P. C.so Emanuele, 106 Foiano 7,00-22,00 Domenica e Festivi >300 m. Tabaccheria di Nucci Piazza Garibaldi, 5 Foiano 7,00-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m.			<u>'</u>				
FOIANO: Tabaccheria di Nucci Piazza Garibaldi, 5 Foiano 7,00-13,00 15,00-20,00 Domenica e Festivi >300 m.			•				
	FOIANO:		<u>'</u>				
SINALUNGA: Edicola Zaccaria Stazione Sinalunga 6,00-19,30 Dom. Alterne <300 m.	OTALLE TOTAL		· ·				
	SINALUNGA:	Edicola ∠accaria	Stazione Sinalunga	6,00-	19,30	⊔om. Alterne	<300 m.

Contratto di servizio
per il trasporto pubblico ferroviario
di interesse regionale e locale
2015-2023
tra Regione Toscana
e Trasporto Ferroviario Toscano

ALLEGATO 4 Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

Ai fini di assicurare il miglioramento progressivo delle performances contrattuali sono individuati gli indicatori obiettivo annuali, per il raggiungimento dei quali TFT si impegna nello svolgimento del servizio; essi sono:

- A. Indicatori di prestazione
- B. Indicatori di qualità e di comfort di viaggio
- C. Indicatori PMR
- D. Indicatori di soddisfazione utenza
- E. Indicatore rispetto al piano investimenti

Misure di incentivazione penali e loro forme di mitigazione

Per ciascun indicatore sono definite misure di incentivazione costituite da penali e/o premi, il cui ammontare complessivo è computato a consuntivo di ciascun anno, secondo quanto stabilito dall'Articolo 6 del Contratto.

Modalità di trasmissione dei dati

I dati predisposti da TFT per i fini del monitoraggio di qualità, sono trasmessi alla Regione con cadenza trimestrale nel formato e con le modalità descritte all'**Allegato 7**. Si considera la percentuale dei treni arrivati a destinazione con un ritardo compreso nella fascia fra 0 e 5 minuti rispetto ai treni circolati. Si considerano in fascia anche i treni arrivati con un ritardo superiore a 5 minuti, attribuito a cause esterne, individuate nell'Allegato 6 e altre imprese ferroviarie. Nel calcolo dell'indice di puntualità non vengono considerate le giornate in cui si verificano scioperi.

A - INDICATORI DI PRESTAZIONE

- 1. Puntualità
- 2. Regolarità
- 3. Offerta posti/composizione

1. PUNTUALITA'

Nel calcolo dell'indice di puntualità non vengono considerate le giornate in cui si verificano scioperi. La puntualità del servizio verrà monitorata e calcolata rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nelle stazioni di termine corsa.

1.1 Indicatore di puntualità

TFT, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, invia documentazione relativa ai dati su puntualità/ritardi dei treni circolati nell'arco del trimestre. La Regione Toscana effettua il controllo mediante analisi del data base storico di LFI la cui consultazione è resa nella disponibilità della Regione.

Penali

Il mancato rispetto dell'indice obiettivo comporta l'applicazione di una penale su base trimestrale, calcolata per punto di scostamento in difetto rispetto all'indice obiettivo prefissato per ciascun anno nel triennio 2017 – 2019 nella **Tabella A:**

- per valori compresi fra 0 e 2%: Euro 500,00
- per valori compresi fra -2% e -4%: Euro 1.000,00
- per valori superiori a -4%: Euro 3.000,00

Per il calcolo della penale si fa riferimento alla prima cifra decimale con eventuale arrotondamento (es. - 1.87% = -1.9%).

Inoltre, nel caso in cui su base annuale il servizio presenti uno scostamento negativo superiore a -2 % dall'indice obiettivo, si applica una penale aggiuntiva annua di Euro 30.000,00.

Forme di mitigazione delle penali

Il superamento dell'indice obiettivo comporta, ai fini dell'applicazione delle forme di mitigazione delle penali di cui all'Art. 24 del Contratto, l'individuazione di un importo su base trimestrale, calcolato per punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'indice obiettivo prefissato per ciascun anno nel triennio 2017 – 2019 nella **Tabella**

- per valori compresi fra 0 e + 2%: Euro 500,00
- per valori compresi fra + 2% e + 4%: Euro 1.000,00
- per valori superiori a + 4%: Euro 3.000,00

Per il calcolo dell'importo si fa riferimento alla prima cifra decimale con eventuale arrotondamento (es. +1,87% = +1,9%).

Inoltre, nel caso in cui su base annuale il servizio presenti uno scostamento negativo superiore a + 2% dall'indice obiettivo, si applica un importo aggiuntivo di Euro 30.000,00.

2. REGOLARITA'

A:

2.1 Indicatore di regolarità

Si considera il rapporto fra il numero dei treni effettuati e il numero dei treni programmati, al netto del numero di quelli soppressi per cause di Forza Maggiore o di altre Imprese Ferroviarie.

TFT, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, invia documentazione relativa ai dati dei treni in tutto o in parte soppressi e dei treni con ritardo in partenza superiore a 60 minuti (considerati soppressi) con indicazione delle cause di cui all'**Allegato 6**.

Indici di regolarità

Gli indici minimo ed obiettivo di regolarità sono individuati in modo crescente per ciascun anno nel triennio 2017 - 2019 e sono indicato nella **Tabella B.**

Penali

Il mancato rispetto dell'indice minimo comporta l'applicazione di una penale su base annuale, calcolata per decimo di punto percentuale di scostamento in difetto rispetto all'indice prefissato pari a Euro 10.000

Per il calcolo della penale si fa riferimento alla seconda cifra decimale con eventuale arrotondamento (es. - 0.176% = -0.18%).

Forme di mitigazione delle penali

Per ogni centesimo di di punto percentuale di scostamento in eccesso dall'indice obiettivo per anno, ai fini dell'applicazione delle forme di mitigazione delle penali di cui all'Art. 24 del Contratto, è individuato un importo su base annuale, pari a Euro 5.000.

2.2 Soppressione singolo treno

Si considerano i treni soppressi totalmente o parzialmente nell'arco di un mese per tutte le cause escluso le cause di Forza Maggiore e non adeguatamente sostituiti.

Il controllo è effettuato dalla Regione, sulla base della documentazione prodotta da TFT, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, riguardante i dati rilevati dei treni in tutto o in parte soppressi e dei treni con ritardi in partenza superiori a 60 minuti (considerati soppressi), con indicazione delle cause di cui all'**Allegato 6**.

Penali

Ogni soppressione successiva alla terza nell'arco del mese, in assenza di servizio sostitutivo adeguato, comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 100,00.

2.3 Sosta anomala prolungata lungo la linea

Si considerano i treni soggetti a sosta anomala e prolungata oltre 45 minuti, fuori da stazioni/fermate, per tutte le cause escluso le cause di Forza Maggiore, in assenza di servizio sostitutivo o di altro mezzo in grado di garantire il proseguo del viaggio.

Il controllo è effettuato dalla Regione, sulla base della documentazione prodotta da TFT, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, riguardante i dati rilevati dei treni che abbiano effettuato sosta fuori da stazioni/fermate di oltre 45 minuti.

Penali

Per ciascun treno che abbia effettuato una sosta anomala, come indicato nel punto 2.3 e qualora non sia precluso l'accesso al tratto di rete ferroviaria, comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 150,00.

3. OFFERTA POSTI / COMPOSIZIONE

Si considera la composizione programmata dei seguenti treni circolanti nel giorno feriale escluso il sabato:

Treni con percentuale di occupazione superiore all'80%			
N. treno	Origine	Destinazione	Tipologia del complesso da turno lineare del materiale
6176	Arezzo	Stia	G
1157	Stia	Arezzo	G
1174	Arezzo	Stia	D
1159	Stia	Arezzo	С
6023	Arezzo	Sinalunga	Е
6008	Sinalunga	Arezzo	Е

cod.	Complesso	n. posti of-	
	Complesso	ferti	
Α	ALe054	120	
В	ETT	144	
C	EDz-ebz-pbz-pBz-EDz	226	
D	ALe054+ALe054	245	
E	EDz18-eBz-eBz-EDz17	272	
F	E464-Vivalto DP	344	
G	E624-eBz-eBz-E624	390	

L'elenco è soggetto a variazioni in funzione della disponibilità dei rotabili e dei futuri investimenti.

Indice di riferimento

L'indice di riferimento è costituito dal numero dei posti offerti programmati per ciascun treno del campione dei treni nei giorni feriali escluso sabato.

Il controllo è effettuato dalla Regione, sulla base della documentazione prodotta da TFT, entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

Penali

Nel caso in cui si verifichi un'offerta posti inferiore a quella programmata si applica una penale puntuale di Euro 100,00 per ogni riduzione del numero dei posti di ciascun treno tra quelli compresi nella tabella.

B - INDICATORI DI QUALITÀ E COMFORT DI VIAGGIO

- 1. Pulizia
- 2. Informazione

informazione a terra informazione a bordo comunicazione a bordo

3. Comfort di viaggio

climatizzazione

riscaldamento

toilette

accoglienza a bordo

4. Servizi connessi al trasporto

vendita presso le biglietterie

vendita attraverso le emettitrici

validatrici

apposizione marchio Regione Toscana

informazione telefonica aziendale

segnalazione reclami al contact center

Nella valutazione degli indicatori di qualità e comfort di viaggio si applica l'arrotondamento all'unità.

1. PULIZIA

TFT si impegna a garantire i massimi livelli di pulizia e igiene possibili del materiale rotabile, secondo il seguente programma ovvero secondo gli aggiornamenti del programma che TFT trasmetterà, ogni qualvolta questi venga modificato:

Pulizia tipo U1: (giornaliera)

Lavori da effettuare:

Svuotatura cestini portarifiuti,

Spazzare in tutte le parti il pavimento con allontanamento di tutti i rifiuti.

Pulizia ritirate e trattamento in ogni loro parte con appositi detergenti.

Pulizia tipo U2: (settimananle)

Lavori da effettuare:

Aspirare in tutte le parti il pavimento e passare lo straccio in modo accurato, allontanamento di tutti i rifiuti.

Le pareti, le porte intercomunicanti, le porte di salita e i riquadri dei finestrini del comparto viaggiatori e dei vestiboli dovranno essere passati con straccio e detergente.

Passare con straccio e detergente le bagagliere.

Pulizia ritirate e trattamento in ogni loro parte con appositi detergenti.

pulizia tipo 3: (una volta al mese).

Lavori da effettuare:

Lavaggio esterno della carrozza o elettromotrice. Pulizia interna ed esterna di tutti i vetri compresi quelli delle porte di salita e intercomunicanti.

Pulizia tipo 4: (una volta all'anno).

Lavori da effettuare:

Lavaggio accurato delle sedute e schienali di tutti i sedili .

Pulizia particolarmente accurata di tutte le pannellature, cieli, plafoniere, riquadri finestrini e lampade.

Aspiratura accurata di tutto il pavimento con asportazione di tutta la polvere e dei rifiuti che si possono trovare anche incastrati fra le pennellature.

Lavaggio accurato di tutto il piano del calpestio con prodotti detergenti.

Lavaggio particolarmente accurato di tutta la ritirata lavando la griglia a pavimento (se presente) con acido.

Pulizia accurata interna ed esterna di tutti i vetri.

Disinfestazione.

Pulizia tipo "1-2": (pulizia radicale, una volta al mese)

Lavori da effettuare:

Lavaggio esterno del complesso con spazzola rotante.

Modalità di controllo

La verifica dell'avvenuta pulizia nei termini sopra previsti è effettuata dal personale ispettivo regionale a bordo delle vetture in servizio, previo controllo su di una vettura a campione alla partenza del treno presso la stazione di formazione dello stesso e comun-

que dove siano previste operazioni di rifornimento secondo il programma di pulizie.

Penali

il mancato rispetto del programma di pulizie o la manifesta inadeguatezza della pulizia, comporta l'applicazione di una specifica penale pari ad € 100,00 per ogni infrazione rilevata.

2. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

2.1 Informazione a terra

Le informazioni che dovranno essere garantite da TFT presso le stazioni e fermate, dovranno essere le seguenti:

- indicazione relativa all'ubicazione dei punti vendita esterni dei titoli di viaggio alternativi o sostitutivi alla biglietteria e/o ai distributori automatici, alla loro distanza stimata dalla fermata o stazione ferroviaria con l'indicazione dell'orario giornaliero di apertura e dell'eventuale giorno di chiusura;
- l'indicazione circa le modalità di acquisto dei titoli di viaggio a bordo del treno;
- l'indicazione del numero verde regionale (Contact Center) per i reclami dell'utenza;
- l'indicazione del numero del servizio informazioni dell'impresa;
- l'ubicazione dell'estratto del sistema tariffario vigente e della Carta dei Servizi
- le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
- il grafo della rete regionale dei servizi con evidenziazione delle località ove avvengono i servizi di interconnessione;
- indicazioni per il servizio assistenza verso le persone a mobilità ridotta e con disabilità.

Le informazioni cartacee presso le stazioni e fermate dovranno essere redatte in modo da consentirne la migliore leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori ed essere apposte in modo ordinato tale da garantire una efficace comunicazione.

Dovranno essere collocate in bacheche o in spazi protetti 1 fine di limitarne il deterioramento e il danneggiamento, ad un'altezza da terra compresa fra gli 80 ed i 180 cm, in modo da risultare facilmente leggibile anche in condizioni di luce naturale insufficiente.

2.2 Informazione a bordo

Le informazioni che dovranno essere garantite da TFT a bordo del treno dovranno essere le seguenti:

- a) l'indicazione del numero verde regionale per i reclami dell'utenza;
- b) l'indicazione del numero del servizio informazioni dell'impresa;
- c) l'ubicazione dell'estratto del sistema tariffario vigente e della carta dei sevizi;
- d) le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio;
- e) il grafo della rete regionale dei servizi con l'indicazione delle stazioni/fermate;
- f) indicazioni per il servizio assistenza verso le persone a mobilità ridotta e con disabilità;
- g) estratto delle principali informazioni contenute nella Carta della qualità dei Servizi (a partire da quella del 2018).

Le informazioni di cui sopra dovranno essere redatte e collocate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori.

Modalità di effettuazione dei controlli

Il controllo è effettuato dall'Ispettorato Regionale mediante sopralluogo a bordo treno e presso le stazioni e le fermate.

Penali

La mancata / incompleta informazione o il mancato rispetto delle caratteristiche prescritte, comporta l'applicazione di una penale pari a €100,00 per ogni infrazione rilevata.

2.3 Comunicazione a bordo

A bordo di ogni treno attrezzato con sistema di sonorizzazione e/o display visivi, TFT comunica ai viaggiatori informazioni relative alle stazioni di origine – destinazione del treno e successiva fermata.

L'informazione vocale a bordo dovrà risultare comprensibile nella dizione e adeguata nel livello sonoro.

In caso di ritardi ed anormalità di circolazione, TFT garantisce l'informazione in merito a:

ritardi durante la marcia;

anormalità della circolazione;

treno fermo in stazione di origine o intermedia;

treno fermo lungo linea;

soppressione con indicazione delle modalità di sostituzione;

eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto.

Le informazioni relative a ritardi ed anormalità di esercizio saranno fornite nel corso del viaggio mediante sistema di sonorizzazione e/o display visivi o dal personale di scorta che, in presenza di treno fermo in linea o in stazione con ritardo superiore a 10 minuti, provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze.

Modalità di effettuazione dei controlli

Gli ispettori regionali verificano, nell'arco di tempo del servizio programmato che vengano fornite le comunicazioni previste riguardo alle caratteristiche del viaggio e nei casi di ritardi ed anormalità d'esercizio.

Sarà elevata penale, secondo le specifiche di cui all'allegato 4B nei casi di mancata informazione.

Nel caso di ritardi o anormalità di esercizio in coincidenza di stazioni o fermate, l'informazione potrà essere anche validamente garantita dal personale di stazione mediante gli altoparlanti esterni.

Penali

la mancata / incompleta comunicazione comporta l'applicazione di una penale pari a € 100,00 per ogni infrazione rilevata.

3. COMFORT DI VIAGGIO

3.1 CLIMATIZZAZIONE

Nei casi in cui l'impianto sia installato, deve essere funzionante nel periodo compreso fra il 1 giugno ed il 30 settembre, compatibilmente con le condizioni climatiche, in un numero di vetture per ciascun treno non inferiore all'80% della composizione circolante (vetture aperte al pubblico)

Modalità di effettuazione dei controlli

Il controllo è effettuato dall'Ispettorato Regionale durante il periodo previsto di funzionamento, dal 1 giugno al 30 settembre.

Penali

il mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione secondo le specifiche di cui sopra, comporta l'applicazione di una penale pari a € 100,00 per ogni infrazione rilevata.

3.2 RISCALDAMENTO

L'impianto deve essere funzionante nel periodo compreso fra il 1 novembre ed il 28 febbraio compatibilmente con le condizioni climatiche, in un numero di vetture per ciascun treno non inferiore all'80% della composizione circolante (vetture aperte al pubblico)

Modalità di effettuazione dei controlli

Il controllo è effettuato dall'Ispettorato Regionale durante il periodo previsto di funzionamento, dal 1 novembre al 28 febbraio.

Penali

il mancato funzionamento dell'impianto di riscaldamento secondo le specifiche di cui sopra, comporta l'applicazione di una penale pari a € 100,00 per ogni infrazione rilevata.

3.3 TOILETTE

dovranno risultare complete di rifornimenti di acqua e di materiale di consumo dovranno risultare accessibili in tutte le vetture previste dalla composizione commerciale.

A tal fine TFT trasmetterà il programma per gli interventi di rifornimento toilette ed i suoi aggiornamenti ogni qualvolta questo venga modificato.

Modalità di effettuazione dei controlli

Il contro(messa in esercizio)llo è effettuato dal personale ispettivo regionale di norma, alla partenza del treno presso la stazione di formazione dello stesso, e comunque dove siano previste operazioni di rifornimento secondo il programma di pulizie.

Penali

La mancata accessibilità o funzionamento delle toilette secondo le specifiche di cui sopra, comporta l'applicazione di una penale pari a € 100,00 per ogni infrazione rilevata.

3.4 ACCOGLIENZA A BORDO

Comprende la buona manutenzione e funzionamento di illuminazione, sedili, tende, finestrini, porte esterne e porte di comunicazione, pavimenti e cappelliere, i quali devono risultare integri, in buono stato di conservazione.

Modalità di effettuazione dei controlli

Il controllo è effettuato dal personale ispettivo regionale secondo le specifiche contenute nella scheda di rilevazione seguente

ACCOGLIENZA – DECORO		
data		
treno n		
carrozza controllata n		
ora di controllo		
fattori controllo		
	Illuminazione guasta o mancante > del 50%	
	Sedili mancanti o danneggiati	
TUTTI GLI AMBIENTI: VE-	Tendine mancanti o strappate, asciugatori guasti	
STIBOLI, TOILETTE COM-	Finestrini, specchi toilette rotti o danneggiati	
PARTIMENTI-SALONI VIAG-	Porte di passaggio, degli intercomunicanti, delle toilet-	
GIATORI	te, mancanti o danneggiate	
	Cappelliere, certini portarofiuti mancanti o danneggiate	
	Pavimenti danneggiati (es: avvallamento)	

Il controllo dovrà essere effettuato su una vettura a caso

L'accoglienza a bordo è da considerarsi non adeguata quando i fattori negativi sono superiori a 4.

Penali

la mancata positiva verifica dello stato dell'accoglienza a bordo, comporta l'applicazione di una penale pari a € 100,00 per ogni intervento non eseguito.

4. SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

4.1 vendita e validazione dei titoli di viaggio

- vendita dei titoli di viaggio presso le biglietterie di TFT e nei punti vendita interni ed esterni abilitati:

deve essere rispettato l'orario di apertura previsto ed indicato nell'**Allegato 3**: l'orario di apertura deve essere indicato nel pannello informativo presso la stazione e/o fermata

Penali

Il mancato rispetto dell'orario di apertura previsto della biglietteria in assenza di possibilità di vendita alternativa comporta l'applicazione di una penale di Euro 100,00 per ciascuna stazione in cui si verifica

vendita presso l'emettitrice automatica

l'emettitrice, dove presente, deve essere funzionante durante l'orario programmato del servizio.

Penali

Il riscontro del mancato funzionamento di un'emettitrice presente presso la stazione / fermata, comporta l'applicazione di una penale pari ad € 100,00, nel caso in cui non ve ne siano altre funzionanti, in assenza o chiusura della biglietteria di stazione e non siano presenti punti vendita alternativi nelle immediate vicinanze e comunque ad una distanza inferiore a 300 mt. dalla stazione / fermata.

- validazione dei titoli di viaggio

la validatrice, dove presente deve essere funzionante durante l'orario programmato del servizio.

Penali

Il riscontro del mancato funzionamento di una validatrice presente presso la stazione / fermata, comporta l'applicazione di una penale pari ad € 100,00.

Modalità di effettuazione dei controlli

il controllo sul rispetto delle modalità di vendita dei titoli di viaggio è effettuata dal personale ispettivo regionale.

4.2 apposizione marchio

Il marchio identificativo, deve essere apposto sul materiale trainante di ogni treno, nella misura di almeno uno per lato della composizione.

Modalità di effettuazione dei controlli

il controllo sul rispetto dell'apposizione del marchio sul materiale rotabile è effettuata dal personale ispettivo regionale.

Penali

la mancata, incompleta o difforme apposizione del marchio sul materiale rotabile comporta l'applicazione di una penale pari ad € 100,00.

4.3 Informazione telefonica

Il numero telefonico per il servizio di informazione alla clientela, dovrà risultare attivo nelle seguenti fasce, escluse le festività.

- dal lunedì al venerdì h. 8.00 18.00
- sabato h. 8.00 16.00,

Modalità di effettuazione dei controlli

il controllo sul rispetto degli obblighi di informazione telefonica è verificato mediante prove telefoniche da parte del personale ispettivo regionale e dal Settore "Servizi di TPL" della Regione Toscana.

Penali

l'accertata impossibilità di contatto con l'operatore telefonico negli orari di previsto funzionamento, comporta l'applicazione di una penale pari ad € 100,00 per ciascuna violazione.

4.4 Risposte Segnalazioni al n.verde regionale

Le risposte alle segnalazioni trasmesse via e-mail dal Gestore del Numero Verde per la Regione Toscana, dovranno essere inviate entro 30 giorni dal ricevimento, indirizzando la risposta alla Regione Toscana, Area di Coordinamento "Trasporti e Logistica" - Settore "Servizi di TPL" con le modalità previste nell'Allegato 7

Penali

Il ritardo o la mancata risposta nei tempi previsti, comporta l'applicazione di una penale pari ad € 50,00.

C – INDICATORI PMR

- 1. presenza postazione attrezzata
- 2. servizi igienici accessibili

1. PRESENZA POSTAZIONE ATTREZZATA

Fattore di controllo

Si controlla la presenza di posto attrezzato per il trasporto di un passeggero su sedia a rotelle (di dimensioni conformi alle norme ISO 7193: larghezza mm 700; profondità mm 1200; altezza mm 1090) sui treni per i quali ne sia prevista la presenza.

Il controllo sul fattore avrà inizio a partire dal secondo semestre 2017.

Penale

In caso di assenza di posto attrezzato per PMR si applica una penale di Euro 500,00 per treno.

2. SERVIZI IGIENICI ACCESSIBILI

Fattore di controllo

Si controlla l'accessibilità (apertura) ed il buon funzionamento dei servizi igienici dedicati per PMR) sui treni per i quali ne sia prevista la presenza.

Il controllo sul fattore avrà inizio a partire dal secondo semestre 2017.

Il controllo è aggiuntivo rispetto a quello svolto in riferimento al punto 3.2 Comfort di Viaggio -toilette.

Penale

Nel caso di inaccessibilità (chiusura) o di mancato o non corretto funzionamento di ciascun servizio igienico non causati da episodi di vandalismo una penale di Euro 200,00 per treno.

Ai fini dei controlli TFT trasmette alla Regione elenco aggiornato dei treni circolanti dotati di postazione PMR e di bagni attrezzati.

D - INDICATORI DI SODDISFAZIONE UTENZA

Rispetto agli indicatori di qualità e comfort di viaggio è individuato un sistema annuale di premialità, connesso al miglioramento degli indici di soddisfazione dell'utenza, rispetto ai valori degli stessi rilevati all'anno precedente.

Le indagini vengono effettuate da una società esterna certificata, scelta con procedure di gara con cadenza trimestrale tramite un numero significativo di interviste telefoniche.

Di seguito si definiscono i valori minimi degli indicatori oggetto di rilevazione:

INDICATORE	Valore Minimo
Viaggio nel complesso	65
La pulizia complessiva del treno	60
La completezza e tempestività delle informazioni	65
Climatizzazione e riscaldamento a bordo treno	65
Sistema di acquisto dei titoli di viaggio	70

Per ciascun indicatore, a partire dal valore minimo definito, verrà riconosciuto un premio di Euro 5.000,00 per ogni variazione in miglioramento rispetto al rilevamento dell'anno precedente.

E - INDICATORE RISPETTO DEL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Rispetto del Piano degli investimenti (v. Allegato 10.1) che prevede l'acquisto di n.1 complesso Jazz 5 casse in autofinanziamento e la permuta del complesso Vivalto TFT con un ulteriore complesso JAZZ (già circolante nel parco di Trenitalia), sarà verificata la acquisizione di tale materiale rotabile entro il 30/06/2018.

Penale

In caso di mancata acquisizione dei 2 complessi JAZZ entro il termine del 30/06/2018 si applica una penale di Euro 25.000,00 **per ogni semestre di ritardo.**

APPENDICE

Tabella A – Indice obiettivo di puntualità

		Indici obiettivo di puntualità		
		Anno		
Linee		2017	2018	2019
Sinalunga-Arezzo-Stia		87%	88%	91%

Tabella B – Indici minimo / obiettivo di regolarità

Sinalunga-Arezzo-Stia	Anno		
Linea	2017	2018	2019
Indici minimo di regolarità	99,50%	99,60%	99,70%
Indici obiettivo di regolarità	99,95%	99,96%	99,97%

art.	contenuto	operatività	parametri e specifiche	unità di riferimento	Euro			
mancato rispetto dei tempi previsti per la produzione / aggiornamento degli allegati / elaborati contrattuali – allegato A								
			Ritardo oltre 5 gg lavorativi		100,00			
	elaborati contrattuali	termini di consegna	Per ogni giorno successivo di ritardo fino a 30 gg	Per giorno di ritardo	10,00			
			Ritardo oltre i 30 gg (= mancata consegna)		10.000,00			
mancato	rispetto "indicatori di prestazi	ione"						
	puntualità	rapporto fra il numero di treni regionali in arrivo a destino coin ritardo < 5' e il numero dei treni circolati	rispetto trimestrale dell'indicatore di cui alla tabella A	per punto percentuale di scostamento in difetto rispetto all'indice obiettivo prefissato: per valori compresi fra -2% e 0	500,00			
All. 4A				per punto percentuale di scostamento in difetto rispetto all'indice obiettivo prefissato: per valori compresi fra – 2% e –4%:	1.000,00			
p.to 1.1				per punto percentuale di scostamento in difetto rispetto all'indice obiettivo prefissato: per valori inferiori a – 4%: Euro	3.000,00			
			superamento per valori inferiori a -2% dall'indice obiettivo su base annuale	per evento - penale aggiuntiva	30.000,00			

art.	contenuto	operatività	parametri e specifiche	unità di riferimento	Allegato 4.2 Euro
All. 4A p.to 2	regolarità	rapporto fra il numero dei treni effettuati (treni programmati – (treni soppressi per causa Forza Maggiore + treni soppressi causa altre Imprese Ferroviarie + treni soppressi causa TFT e LFI non adeguatamente sostituiti) ed il numero dei treni programmati, al netto del numero di quelli soppressi per cause di Forza Maggiore o di altre Imprese Ferroviarie.	rispetto annuale dell'indice minimo di cui alla tabella B	per decimo di punto percentuale di scostamento in difetto rispetto all'indice prefissato:	10.000,00
		i treni soppressi totalmente o parzialmente nell'arco di un mese per tutte le cause escluso le cause di Forza Maggiore e non adeguatamente sostituiti.		Ogni soppressione successiva alla terza nell'arco del mese, in assenza di servizio sostitutivo adeguato	100,00
		i treni soggetti a sosta anomala e prolungata oltre 45 minuti, fuori da stazioni/fermate, per tutte le cause escluso le cause di Forza Maggiore, in assenza di servizio sostitutivo o di altro mezzo in grado di garantire il proseguo del viaggio		Per ciascun treno che abbia effettuato una sosta anomala,	150,00
All. 4A p.to 3	composizione	con riduzione del numero dei posti offerti	rispetto del n. di posti offerti sui treni in tabella	per ogni riduzione del numero dei posti di ciascun treno tra quelli in elenco	100,00

mancato rispetto degli obblighi contrattuali concernenti la pulizia

All. 4A lettera B p.to 1	pulizia a bordo	programma pulizie	Mancato rispetto programma pulizie / accertata inadeguatezza delle pulizie	per treno	100,00
--------------------------------	-----------------	-------------------	--	-----------	--------

					llegato 4.2
art.	contenuto	operatività	parametri e specifiche	unità di riferimento	Euro
mancato	rispetto degli obblighi contrat	uali concernenti l'informazione			
All. 4A lettera B p.to 2.1	informazione a terra	obbligo dell'informazione e caratteristiche	omessa informazione	per ciascuna stazione	100,00
All. 4A lettera B p.to 2.2	informazione a bordo	obbligo dell'informazione e caratteristiche	omessa informazione	per treno	100,00
All. 4A lettera B	comunicazioni a bordo	informazioni alla clientela sulle caratteristiche del viaggio in condizioni di normalità	mancata comunicazione secondo modalità stabilite	per evento	100,00
p.to 2.3	comunicazioni a bordo	informazioni alla clientela in caso di anormalità del viaggio	mancata comunicazione secondo modalità stabilite	per evento	100,00
mancato i	rispetto degli obblighi contrat	uali concernenti il comfort di viaggio			
All. 4A lettera B p.to 3.1	climatizzazione	obbligo di funzionamento dell'impianto ove esistente	funzionante nel periodo compreso fra il 1 giugno ed il 30 settembre compatibilmente con le condizioni climatiche, in un numero di vetture per ciascun treno non inferiore all'80% della composizione circolante	per ciascun treno non conforme alla prescrizione	100,00
All. 4A lettera B p.to 3.2	riscaldamento	obbligo di funzionamento dell'impianto ove esistente	funzionante nel periodo compreso fra il 1 novembre ed il 28 febbraio compatibilmente con le condizioni climatiche, in un numero di vetture per ciascun treno non inferiore all'80% della composizione circolante	per ciascun treno non conforme alla prescrizione	100,00

art.	contenuto	operatività	parametri e specifiche	unità di riferimento	Euro
	Comenuio	operativation of the state of t	parament e specifiche	minia ai rijerimento	Dail
All. 4A lettera B p.to 3.3	toilette		accessibili, complete di rifornimenti di acqua e di materiale di consumo dovranno risultare accessibili in tutte le vetture	per ciascun treno non conforme alla prescrizione	100,00
All. 4A lettera B p.to 3.4	accoglienza a bordo	manutenzione e funzionamento di illuminazione, sedili, tende, finestrini, porte esterne e porte di comunicazione, pavimenti e cappelliere, i quali devono risultare integri, in buono stato di conservazione.	risultare integri, in buono stato di conservazione, secondo le indicazioni della scheda di rilevazione accoglienza / decoro	per ciascun treno non conforme alla prescrizione	100,00
mancato i	rispetto degli obblighi contrat	tuali concernenti i servizi connessi al traspor	rto		
	titoli di viaggio a terra		mancato rispetto orario apertura della biglietteria in assenza di possibilità di vendita alternativa	Per ciascuna stazione in cui si verifica la violazione	100,00
All. 4A lettera B p.to 4.1	emettitrici automatiche	funzionamento durante l'orario programmato del servizio	mancato funzionamento	Per ciascuna violazione	100,00
	validatrici automatiche	funzionamento durante l'orario programmato del servizio	mancato funzionamento	Per ciascuna violazione	100,00
All. 4A lettera B p.to 4.2	apposizione marchio	obbligo di applicazione	la mancata, incompleta o difforme apposizione del marchio sul materiale rotabile	per treno	100,00
All. 4A lettera B p.to 4.3	servizio telefonico informazioni	attivo nelle seguenti fasce: 8.00 – 18.00 (dal lun. al ven.) 8.00 – 16.00 (il sabato),	disattivazione servizio nell'arco orario previsto	per evento	100,00
All. 4A lettera B p.to 4.4	n. verde regionale / contact center	Le risposte alle segnalazioni trasmesse via e-mail dal Gestore del Numero Verde per la Regione Toscana, dovranno essere inviate entro 30 giorni dal ricevimento	mancata / rutardata risposta reclami	per risposta mancata	50,00

ar		operatività	parametri e specifiche	unità di riferimento	Euro			
W (11)	manaata visnatta daali ahkliahi aantuuttuuli valativi a indicatari DMD							

mancato rispetto degli obblighi contrattuali relativi a indicatori PMR

	tera C	Presenza postazione	dimensioni conformi alle norme ISO /193:	sui treni per i quali ne sia prevista la presenza	assenza di posto attrezzato per PMR	500,00
let	l. 4A tera C	Servizi igienici accessibili	accessibilità (apertura) ed il buon funzionamento dei servizi igienici dedicati per PMR	sui treni per i quali ne sia prevista la presenza	per inaccessibilità (chiusura) o di mancato o non corretto funzionamento di ciascun servizio igienico non causati da episodi di vandalismo	200,00

B. Forme di mitigazione delle penali

art.	contenuto	operatività	parametri e specifiche	unità di riferimento	Euro
All. 4A p.to 1.1	puntualità arr	rapporto fra il numero di treni regionali in	rispetto trimestrale dell'indicatore di cui alla tabella A	per punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'indice obiettivo prefissato: per valori compresi fra 0 e + 2%	500,00
				per punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'indice obiettivo prefissato: per valori compresi fra + 2% e + 4%:	1.000,00
				per punto percentuale di scostamento in eccesso rispetto all'indice obiettivo prefissato: per valori inferiori a + 4%: Euro	3.000,00
			superamento per valori superiori a + 2% dall'indice obiettivo su base annuale	per evento	30.000,00

art.	contenuto	operatività	parametri e specifiche	unità di riferimento	Euro
All. 4A p.to 2	regolarità	rapporto fra il numero dei treni effettuati (treni programmati – (treni soppressi per causa Forza Maggiore + treni soppressi causa altre Imprese Ferroviarie + treni soppressi causa TFT e LFI non adeguatamente sostituiti) ed il numero dei treni programmati, al netto del numero di quelli soppressi per cause di Forza Maggiore o di altre Imprese Ferroviarie.		Per ogni centesimo di punto	5.000,00
mancato	rispetto degli obblighi contrat	uali concernenti ritardi nel piano degli inve	stimenti		
All. 10	Investimenti		Rispetto del Piano degli investimenti relativamente alla acquisizione di n. treni JAZZ entro il 30/06/2018.	per ogni semestre di ritardo rispetto alla data prevista del 30/06/2018	25.000,00

Contratto di servizio
per il trasporto pubblico ferroviario
di interesse regionale e locale
2015-2023
tra Regione Toscana
e Trasporto Ferroviario Toscano

ALLEGATO 6 Codifica cause

Il presente allegato è composto da numero 2 pagine oltre la copertina

Codice 2017	Descrizione	Penale
01-01	Attesa incrocio treni	SI
01-02	Ritardo concatenato e conseguente a precedente attesa incrocio treni	SI
01-03	Problemi tecnici al/ai mezzo/i di trazione	SI
01-04	Ritardo concatenato e conseguente a problemi tecnici del mezzo di trazione	SI
01-05	Guasto ai veicoli trainati non dovuti ad avverse condizioni meteo. Es. guasto porte, guasto al freno (non dovuto al gelo) ecc.	SI
01-06	Ritardo concatenato e conseguente a guasto veicoli trainati	SI
01-07	Attesa materiale rotabile sostitutivo dal deposito TFT di Pescaiola	SI
01-08	Ritardo concatenato e conseguente ad attesa materiale rotabile sostitutivo	SI
01-09	Servizio Viaggiatori (servizio disabili, discesa/salita viaggitori, esecuzione fermate a richiesta ecc.)	SI
01-10	Ritardo concatenato e conseguente a Servizio Viaggiatori	SI
01-11	Attesa personale di bordo (in servizio al treno o di sostituzione)	SI
01-12	Ritardo concatenato e conseguente ad attesa personale di bordo	SI
01-13	Caduta di tensione per eccessivo assorbimento dei mezzi di trazione dell'IF	SI
01-14	Ritardo concatenato e conseguente a caduta di tensione per eccessivo assorbimento	SI
02-01	Guasto PL (passaggio a livello)	SI
02-02	Ritardo concatenato e conseguente a precedente guasto PL	SI
02-03	Guasto ACEI/Blocco conta assi (Bca) per cause non dipendenti da avverse condizioni meteo	SI
02-04	Ritardo concatenato e conseguente a precedente guasto ACEI-Bca	SI
02-05	Guasto elementi di segnalamento	SI
02-06	Ritardo concatenato e conseguente a precedente guasto elementi di segnalamento	SI
02-07	Guasto deviatoi	SI
02-08	Ritardo concatenato e conseguente a precedente guasto deviatoi	SI
02-09	Disalimentazione linea di trazione elettrica (TE) per guasto linea TE imputabile a LFI	SI
02-10	Ritardo concatenato e conseguente a precedente disalimentazione linea di trazione elettrica (TE)	SI
02-11	Rallentamenti attivi ambito stazione e/o linea per motivi infrastrutturali	SI
02-12	Ritardo conseguente ai provvedimenti ANSF di limitazione velocità a 70Km/h e battute di arresto in precedenza ai PL aperti	SI
03-01	Attesa coincidenza servizi autobus sostitutivi	NO
03-02	Ritardo concatenato e conseguente a precedente attesa coincidenza servizi autobus sostitutivi	NO
03-03	Problemi/Guasti Infrastrutturali (PL, ACEI, Blocco conta assi, Segnalamento, Linea TE, Deviatoi, sede binario) dovuti alle avverse condizioni meteo (scariche atmosferiche, gelo, neve, grandine, temporali, nubifragi ecc.)	NO

1

Allegato 6

03-04	Ritardo concatenato e conseguente a precedente problema/guasto infrastrutturale dovuto ad avverse condizioni meteo	NO
03-05	Interventi tecnici programmati all'infrastruttura	NO
03-06	Ritardo concatenato e conseguente ad interventi tecnici programmati all'infrastruttura	NO
03-07	Rispetto via impedita stazioni comuni di Arezzo RFI e/o Sinalunga RFI	NO
03-08	Ritardo concatenato e conseguente al rispetto via impedita stazioni comuni	NO
03-09	Attesa coincidenza treni di altre IF nelle stazioni comuni di Arezzo RFI e Sinalunga RFI	NO
03-10	Ritardo concatenato e conseguente ad attesa coincidenza treni di altre IF nelle stazioni comuni	NO
03-11	Causa di forza maggiore (scioperi del personale, indebita occupazione della sede da manifestanti, tallonamento PL, incidenti, suicidi, intervento Autorità di Pubblica Sicurezza, intervento soccorsi 118-115, infortunio viaggiatori, atti di vandalismo ecc.)	NO
03-12	Ritardo concatenato e conseguente a causa di forza maggiore	NO

2

Contratto di servizio
per il trasporto pubblico ferroviario
di interesse regionale e locale
2015-2023
tra Regione Toscana
e Trasporto Ferroviario Toscano

ALLEGATO 7 Monitoraggio del servizio

Il presente allegato è composto da numero 7 pagine oltre la copertina

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

A. TERMINI E MODALITA' DI TRASMISSIONE DEI DATI

articolo / allegato di riferimento	oggetto	termini e tempi di consegna	modalità	referente
9.6 - Programmazione e sviluppo del servizio	Comunicazione modifiche temporanee per lavori programmati, potenziamento etc	almeno 10 giorni prima dell'attuazione	e.mail	TFT
	Modifiche al programma d'esercizio minimo in caso di sciopero	almeno 10 giorni prima della modifica	e.mail + PEC	TFT
10.8 - Variazioni temporanee del servizio	1 1	trimestralmente entro il mese successivo al trimestre di riferimento	e.mail	TFT
	comunicazione variazioni temporanee del servizio per cause esterne, indotte o imputabili al gestore della rete o del servizio	entro 10 giorni lavorativi successivi all'evento	PEC	TFT
11.5 - Servizi sostitutivi	Report dei servizi effettuati	trimestralmente entro il mese successivo al trimestre di riferimento	e.mail	TFT
13.5 - CER	Trasmissione	entro il mese di luglio successivo all'anno di vigenza contrattuale	e.mail + PEC	TFT
	Comunicazione adeguamento indice inflattivo	almeno 60 gg. lavorativi prima dell'entrata in vigore	e.mail + PEC	TFT
23.4 - Tariffe	Valutazione coerenza adeguamento indice inflattivo	30 gg. lavorativi prima dell'entrata in vigore	e.mail + PEC	RT
	Adeguamento tariffario straordinario richiesto da Regione	entro 60 gg. lavorativi prima dell'entrata in vigore	e.mail + PEC	RT
	25.3 Fornitura dati di monitoraggio	trimestralmente, entro il mese successivo al trimestre di riferimento - dati editabili	e.mail	TFT

Allegato 7

	25.5 Dati di frequentazione del servizio	entro 60 giorni dalla rilevazione	e.mail	TFT
25 - Monitoraggio delle prestazioni	25.6 Dato economico sui ricavi da traffico	trimestralmente entro il mese successivo al trimestre di riferimento	e.mail + PEC	TFT
	25.8 Documento di sintesi annuale	entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento - dati editabili	e.mail + PEC	TFT
	Indagini sulla qualità percepita	entro 60 giorni dalla rilevazione	e.mail + PEC	TFT
26.6 - Vigilanza e misure di incentivazione - penali e forme di mitigazione / riduzione delle stesse	Vigilanza e misure di incentivazione - penali e premi	entro 30 giorni dalla data di accertamento	e.mail + PEC	RT
27.2/2 Paslami a sagnalariani	Risposta alle segnalazioni trasmesse dalla Regione	entro 30 gioni dalla ricezione	e.mail + PEC	TFT
27.2/3 - Reclami e segnalazioni	Informazione sul tipo e numero di segnalazioni trattati per tipologia	unitamente al documento di sintesi annuale	e.mail + PEC	TFT
28.1 - Carta dei servizi	Pubblicazione sul sito internet aziendale	entro il 31 marzo di ciascun anno		TFT

B. DOCUMENTO DI SINTESI ANNUALE - fornitura dei dati di esercizio

fattore di controllo / indice	indice rilevato / n. infrazioni	indice di riferimento	fornitura dei dati
indice puntualità treni regionali	%		
indice di regolarità (n.treni effettuati / n.treni programmati)	%		
n. treni con sosta > 45' in linea senza servizio sostitutivo	n.		TFT
n.treni soppressi oltre 3 volte nel mese per cause TFT e RFT senza servizio sostitutivo	n.		
n. decurtazioni dei treni in tabella	n.		
pulizia a bordo treno	n.		
informazione a terra: controllo su manifesti	n.		
informazione a bordo: controllo su manifesti	n.		
comunicazione a bordo	n.		
climatizzazione non funzionante su treni dotati di impianto (1 giugno - 30 settembre)	n.		
riscaldamento non funzionante: (1 dicembre - 28 febbraio)	n.		
accoglienza a bordo	n.		
treni con toilette in servizio / accessibile	n.		Regione
PMR: n.posti non attrezzati rispetto a quanto previsto in orario	n.		
PMR: n.toilette non funzionanti rispetto a quanto previsto in orario	n.		
n. treni senza marchio regione toscana	n.		
mancato rispetto dell'orario di apertura al pubblico delle biglietterie	n.		

emettitrici self service non funzionanti	n.	
validatrici non funzionanti	n.	
funzionamento servizio informazione telefonica nell'orario previsto	n.	
n.risposte tardive al contact center (> 30 giorni)	n.	
viaggio nel complesso	%	
pulizia complessiva del treno	%	
completezza e tempestività delle informazioni	%	TFT
climatizzazione e riscaldamento a bordo treno	%	
sistema di acquisto dei titoli di viaggio	%	

^{(1) - 0,5%} del corrispettivo dei servizi al netto del pedaggio

^{(2) - 0,5%} dei tr*km o bus*km

C - SINTESI DATI ECONOMICI

PROGRAMMAZIONE	treni*km	valore corrispettivo	valore franchigia
corrispettivo per modifiche programmate temporanee in corso d'orario (in decurtazione)		€ -	
corrispettivo per modifiche programmate temporanee in corso d'orario (in aggiunta)		€ -	prezzo unitario
confronto franchigia	0	€ -	
VALORE CORRISPETTIVO DOPO FRANCHIGIA (1)			€ -
GESTIONE	treni*km	valore corrispettivo	valore franchigia
treni*km per sciopero nazionale			
Treni*km soppressi per tutte le cause escluso lo sciopero			
bus*km soppressi per tutte le cause escluso lo sciopero			
treni*km effettuati in più in gestione			
bus*km effettuati in più in gestione			
treni*km sostituiti in modo adeguato			
treni*km soppressi non sostituiti			prezzo unitario
confronto franchigia	0	€ -	treni*km
VALORE CORRISPETTIVO DOPO FRANCHIGIA (2)		€ -	€ -
indicatore	valore corrispettivo per variazioni		
corrispettivo in meno per SCIOPERO NAZIONALE		€ -	
corrispettivo in meno per SCIOPERO AZIENDALE / LOCALE		€ -	
corrispettivo in più per BUS SOSTITUTIVI		€ -	prezzo unitario
VALORE CORRISPETTIVO		€ -	€ -

fattore di controllo	penali	fattore di riduzione
indice puntualità treni regionali (tutti) standard B	€ -	€ -
indice di regolarità (ore effettuate / ore programmate)	€ -	€ -
n. treni con sosta > 45' in linea senza servizio sostitutivo	€ -	€ -
n.treni soppressi oltre 3 volte nel mese per cause TFT e LFI senza servizio sostitutivo	€ -	€ -
n. decurtazioni dei treni in tabella	€ -	
pulizia a bordo treno	€ -	€ -
informazione a terra: controllo su manifesti	€ -	€ -
informazione a bordo: controllo su manifesti	€ -	€ -
comunicazione a bordo	€ -	€ -
climatizzazione non funzionante su treni dotati di impianto (1 giugno - 30 settembre)	€ -	€ -
riscaldamento non funzionante: (1 dicembre - 28 febbraio)	€ -	€ -
accoglienza a bordo	€ -	€ -
treni con toilette in servizio / accessibile	€ -	€ -
PMR: n.posti non attrezzati rispetto a quanto previsto in orario	€ -	€ -
PMR: n.toilette non funzionanti rispetto a quanto previsto in orario	€ -	€ -
n. treni senza marchio regione toscana	€ -	€ -
mancato rispetto dell'orario di apertura al pubblico delle biglietterie	€ -	€ -
emettitrici self service non funzionanti	€ -	€ -
validatrici non funzionanti	€ -	€ -

funzionamento servizio informazione telefonica nell'orario previsto	€ -	€ -
n.risposte tardive al contact center (> 30 giorni)	€ -	€ -
customer	penali	fattore di riduzione
viaggio nel complesso	€ -	€ -
pulizia complessiva del treno	€ -	€ -
completezza e tempestività delle informazioni	€ -	€ -
climatizzazione e riscaldamento a bordo treno	€ -	€ -
sistema di acquisto dei titoli di viaggio	€ -	€ -
totale penali / fattore riduzione		

⁽¹⁾ franchigia di programmazione = 0,005 del valore del corrispettivo

⁽²⁾ franchigia di gestione = 0,004 della produzione - treni*km

Contratto di servizio
per il trasporto pubblico ferroviario
di interesse regionale e locale
2015-2023
tra Regione Toscana
e Trasporto Ferroviario Toscano

ALLEGATO 9 Tariffe

Il presente allegato è composto da numero 7 pagine oltre la copertina

TARIFFE

La presente disciplina tariffaria applica i disposti di cui all'art.19.bis della L.R. 42/98 e successive modifiche e integrazioni.

Ambito di applicazione

La disciplina del presente sistema tariffario è applicata sulle relazioni di traffico di competenza della Regione Toscana Arezzo – Stia e Arezzo – Sinalunga.

Modifiche e adeguamenti del sistema tariffario

La Regione ha facoltà di procedere anche in corso di valenza contrattuale, a modifiche / adeguamenti del presente sistema tariffario, fermo restando quanto previsto dall'art.19 bis, comma 10, della L.R. 42/1998 e successive modifiche ed integrazioni

Struttura del sistema tariffario

Per ogni relazione origine/destinazione la tariffa viene calcolata facendo riferimento alla distanza di ciascuna località, quella di origine e quella di destinazione;

Ai treni aventi come origine / destinazione una delle località comprese all'interno del Comune di Arezzo (*Centroide*), ai fini del calcolo della tariffa, si applica la fascia chilometrica avente a riferimento "Arezzo Stazione Trenitalia.

Nello specifico al *Centroide* Arezzo vengono associate le fermate di Arezzo Stazione Trenitalia – Arezzo stazione di Pescajola – Arezzo Fermata Via Chiari.

I titoli di viaggio sono emessi con la generica indicazione di "Arezzo" e consentono di terminare/iniziare il viaggio in una delle stazioni ricomprese in tale *Centroide* (Arezzo stazione di Pescaiola – Arezzo Fermata Via Chiari).

Le tariffe vengono suddivise per classi chilometriche di 10 km in 10 km come da esempio:

- da 0 a 10 km.
- da 10,1 a 20 km
- da 20,1 a 30 km
- da 30,1 a 40 km
- da 40,1 a 50 km
- ecc.

Per viaggi tra due qualsiasi stazioni all'interno del *Centroide* di Arezzo si applica il prezzo relativo alla fascia da 0 a 10 Km

Le distanze tra le stazioni dell'itinerario del viaggio sono quelle di seguito riportate nelle due polimetriche delle distanze:

RELAZIONE AREZZO - MONTE S. SAVINO - SINALUNGA

Stazione Trenitalia

Arezzo Stazione Tft Pescaiola

Via Chiari

12,7	Civitella Bad	lia Al Pino	0			
15,4	2,7	Albergo	_			
22,0	9,3	6,6	Monte S	S. Savino	Staz	
27,9	15,2	12,5	5,9	Lucigna	no Staz.	
33,9	21,2	18,5	11,9	6,0	Foiano	Staz.
39,5	26,8	24,1	17,5	11,6	5,6	Sinalunga Staz.

RELAZIONE AREZZO - BIBBIENA - P.STIA

Arezzo

4,1	P. Ceo	ciliano												
7,8	3,7	Gi	ovi											
12,1	8,0	4,3	Capo	lona										
13,6	9,5	5,8	1,5	Subb	iano									
16,0	11,9	8,2	3,9	2,4	Baci	iano								
18,1	14,0	10,3	6,0	4,5	2,1	Cal	lbenza	no						
20,0	15,9	12,2	7,9	6,4	4,0	1,9	San	ta Ma	ma					
24,1	20,0	16,3	12,0	10,5	8,1	6,0	4,1	Rass	sina					
28,7	24,6	20,9	16,6	15,1	12,7	10,6	8,7	4,6	Co	orsalo	ne			
30,3	26,2	22,5	18,2	16,7	14,3	12,2	10,3	6,2	1,6	Bibb	oiena S	Staz.		
32,4	28,3	24,6	20,3	18,8	16,4	14,3	12,4	8,3	3,7	2,1	Me	mmen	ano	
35,7	31,6	27,9	23,6	22,1	19,7	17,6	15,7	11,6	7,0	5,4	3,3	Po	oppi St	az.
38,2	34,1	30,4	26,1	24,6	22,2	20,1	18,2	14,1	9,5	7,9	5,8	2,5	Pori	rena
44,4	40,3	36,6	32,3	30,8	28,4	26,3	24,4	20,3	15,7	14,1	12,0	8,7	6,2	Prat.Stia

Tipologie dei titoli

Titoli di viaggio ferroviari

- biglietti di corsa semplice
- abbonamenti mensili
- abbonamento annuale.

Altri titoli

- biglietti doppia corsa
- abbonamenti settimanali

Titoli di viaggio Integrati Bus – Treno TFT

- biglietti di corsa semplice
- carnet 4 corse
- abbonamenti settimanali
- abbonamenti mensili
- abbonamenti trimestrali
- abbonamenti studenti 10 mesi set giu

Ulteriori titoli

TFT ha facoltà di adottare ulteriori titoli individuati sulla base di strategie di marketing definite a livello aziendale, anche combinati con altre prestazioni o servizi, decorsi trenta giorni dalla data della relativa comunicazione alla Regione ed in assenza di osservazioni da parte della stessa.

Titolo integrato regionale Pegaso

Sono ammessi a viaggiare i passeggeri muniti di titolo di viaggio integrato "Pegaso". L'abbonamento integrato "Pegaso" è valido solo se accompagnato dalla relativa tessera personale.

Tariffa ISEE

I titolari di abbonamenti mensili e annuali TFT e Pegaso, in possesso di specifica attestazione di appartenenza alla fascia minima di reddito ISEE, individuata dalla Regione, hanno diritto alla specifica tariffa ISEE

Specifici titoli di viaggio

Trasporto della bicicletta al seguito

Il trasporto della bicicletta al seguito è possibile sui treni appositamente attrezzati e nei limiti dei posti disponibili; è assoggettato ad un pagamento di un biglietto a prezzo fisso pari ad € 1,50 indipendentemente dalla tratta usufruita.

Inoltre è consentito il trasporto gratuito della bicicletta, in ragione di una bicicletta per ciascun viaggiatore, purché sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bici pieghevole opportunamente chiusa. In entrambi i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x110x40

Agevolazioni e gratuità

Titoli gratuiti

I bambini di altezza non superiore al metro, accompagnati da un viaggiatore adulto pagante vengono trasportati gratuitamente. Nel caso di viaggiatore adulto pagante che accompagni più di un bambino, uno di questi viaggerà gratuitamente mentre per gli altri rimane valido l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria.

Gratuità previste per il personale TFT e per ispettori regionali addetti alla vigilanza di cui all'art. 24 della L.R. 42/98.

Titoli agevolati

Titoli agevolati per nucleo familiare. Vedi Tabella 2

Emissione titoli a bordo treno

TFT si impegna, a fronte di tempestiva richiesta del viaggiatore al personale, a rilasciare a bordo i titoli di viaggio con l'eventuale maggiorazione del prezzo del biglietto per i collegamenti richiesti, nel limite massimo di 2,00 Euro. Nel caso in cui venga applicata la maggiorazione ma il viaggiatore denunci a posteriori che nella stazione/fermata di partenza la biglietteria risultava chiusa, l'emettitrice automatica non funzionante, il punto vendita chiuso nella stazione/fermata, TFT, previa verifica, si impegna a rimborsare la maggiorazione medesima. In tal caso l'utente deve richiedere al Capotreno apposito modello (MOD. RM), allegarvi il biglietto maggiorato rilasciato a bordo treno e farlo pervenire alla Direzione Aziendale

TFT si impegna a rilasciare il titolo di viaggio a bordo del treno senza applicare alcuna maggiorazione al costo del biglietto ordinario nel caso in cui la fermata o la stazione di salita sia sprovvista di biglietteria, di emettitrice self-services, in assenza di agenzia di viaggio o punto vendita a terra nel territorio comunale.

Sanzioni

Il sistema sanzionatorio applicato agli utenti è disciplinato dall'art. 25 commi 1 e 3 del-la L.R. 42/1998 e sue successive modificazioni.

Seguono le tabelle relative alle tariffe dei servizi di trasporto pubblico locale su ferro in vigore dal 1 settembre 2015.

Tab. 1 Tariffe servizio ferroviario

(in vigore dal 1 settembre 2015)

fascia	km	corsa semplice	abbonamento mensile personale		
		-	•	ISEE	
		€	€	€	
CL. 1	1 - 10	1,50	29,50	35,00	
CL. 2	11 - 20	2,50	37,50	45,00	
CL. 3	21 - 30	3,20	47,00	55,00	
CL. 4	31 - 40	4,00	56,50	65,00	
CL. 5	41 - 50	4,80	64,00	75,00	
CL. 6	51 - 60	5,00	67,50	81,00	
CL. 7	61 - 70	5,50	73,00	87,00	
CL. 8	71 - 80	6,10	78,00	93,50	
CL. 9	81 - 90	6,50	83,00	99,00	

Tab. 2 Titoli di viaggio per famiglia

fascia	km	biglietto giornalie- ro famiglia tariffa €
CL. 1	1 - 10	10,50
CL. 2	11 - 20	17,50
CL. 3	21 - 30	22,50
CL. 4	31 - 40	28,00
CL. 5	41 - 50	33,50

il biglietto giornaliero per famiglia viene rilasciato per nucleo familiare dietro presentazione di autocertificazione; può essere utilizzato per l'intera giornata in cui è compresa l'obliterazione da un max di 4 persone che viaggiano contemporaneamente.

		abbonamenti annuali ordinari x stesso nucleo fan				
fascia	km	1° abbonamento	2° abbonamento	3° abbonamento		
			sconto 20%	sconto 25%		
		costo €	costo €	costo €		
CL. 1	1 - 10	320,00	256,00	240,00		
CL. 2	11 - 20	410,00	328,00	307,50		
CL. 3	21 - 30	520,00	416,00	390,00		
CL. 4	31 - 40	610,00	488,00	457,50		
CL. 5	41 - 50	700,00	560,00	525,00		

		abbonamenti annuali isee x stesso nucleo famil			
fascia	km	1° abbonamento	2° abbonamento	3° abbonamento	
			sconto 20%	sconto 25%	
		costo €	costo €	costo €	
CL. 1	1 - 10	270,00	216,00	202,00	
CL. 2	11 - 20	345,00	276,00	259,00	
CL. 3	21 - 30	440,00	352,00	330,00	
CL. 4	31 - 40	515,00	412,00	386,00	
CL. 5	41 - 50	590,00	472,00	442,00	

Gli abbonamenti annuali per famiglia vengono rilasciati ai componenti lo stesso nucleo familiare dietro esibizione dello stato di famiglia in originale: il primo abbonamento viene rilasciato alla tariffa nominale, il secondo viene rilasciato con sconto del 20% sulla tariffa nominale ed il terzo viene rilasciato con sconto del 25% sulla tariffa nominale