

**Informativa dell'Assessore regionale ai  
'Trasporti e Mobilità sostenibile' sul  
Trasporto Pubblico Locale:**

# **Affidamento del servizio ferroviario regionale per gli anni 2023-2033**

V Commissione Territorio, infrastrutture e mobilità  
10/05/2023



**Regione  
Lombardia**

# Affidamento del servizio ferroviario regionale per gli anni 2023-2033

Oggi il servizio ferroviario è affidato a Trenord in base a **due contratti**:

- il contratto base (92% del servizio) che è un **affidamento diretto 2015-2020**;
- il contratto della linea S5, **affidato con gara** nel 2004, con durata di 9 anni dal 4/07/2008 al 30/06/2017 e successivamente prorogato con dgr 6819 del 30/06/2017.

Entrambi i contratti sono stati **prorogati tre volte**, con le l.r. n. 26/2020, art. 2, comma 8, n. 15/2021, art. 22 e n. 17/2022, art. 16; rispettivamente al dicembre 2021, dicembre 2022 e luglio 2023, prima in relazione all'emergenza Covid, e poi all'instabilità economica e all'aumento prezzi.

**I contratti scadono il 31 luglio 2023.**

# Inquadramento normativo per affidamento

- **Reg. CE 1370/2007** relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia. Prevede la possibilità di **affidamento diretto** dei servizi ferroviari **per 10 anni** entro la **scadenza del 25 dicembre 2023**. Dopo tale data i servizi devono essere affidati mediante gara.
- **Delibera ART n. 154/2019**: definisce, tra l'altro, gli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente.
- **Delibera ART n. 120/2018**: definisce la nuova disciplina dei contratti di servizio di trasporto ferroviario e prevede che il CdS sia redatto in base al Piano Economico-Finanziario (PEF), con *periodi regolatori* di max 5 anni e indicatori di efficienza ed efficacia (KPI) da presentare nel Piano di Raggiungimento degli Obiettivi (PRO).
- **Delibera ART n. 16/2018**: definisce le Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri.

# Iter regionale

- La **d.g.r. XI/2733** del **23/12/2019** ha disposto la pubblicazione dell'avviso di preinformazione (Reg CE 1370/2007 art. 7 comma 2), relativo al **nuovo affidamento a Trenord** per la gestione del servizio ferroviario regionale, di durata decennale, in continuità con gli affidamenti precedenti.
- L'**avviso di preinformazione** è stato in seguito adeguato alle proroghe, prevedendo oggi per il nuovo affidamento una validità compresa tra l'**1/8/2023** e il **31/7/2033**.

# Interlocuzioni con ART

- Invio ad ART il 21/6/2021, e successivamente in data 1/10/2021, dopo le richieste di integrazioni della stessa, della **Relazione ex delibera ART n. 48/2017** «Contratto di servizio tra Regione Lombardia e Trenord s.r.l. per gli anni 2023-2032»; indica gli obblighi di servizio pubblico che si intende soddisfare con l'affidamento del nuovo contratto, in relazione alle quantità di sviluppo dell'offerta previste dall'avviso di preinformazione (relazione pubblicata sul sito web di Regione). Parere n. 19/2021 a tale Relazione, emesso da ART in data 18/11/2021.
- Richiesta ad ART in data 23/12/2021 e 04/01/2022 della trasmissione dei **parametri da considerare ai fini della redazione Piano Economico Finanziario (PEF) e del Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO)**; dati trasmessi da ART in data 13/01/2022.

# Diversa impostazione dei contratti

Il contratto **uscente** è pagato «**a misura**»: si pagano i treni che circolano sulla base del catalogo del costo per trenokm (variabile in funzione della velocità commerciale e dei posti offerti), oltre al riconoscimento del noleggio del materiale rotabile e del pedaggio.

Il **nuovo** contratto, in base alla normativa ART, è basato sul PEF (**Piano Economico Finanziario**) **simulato a preventivo per i 10 anni** di affidamento.

Il PEF è un insieme di **prospetti finanziari** definiti da ART che:

- stima i **costi e ricavi** per tutta la durata del contratto
- riconosce l'**utile ragionevole dell'azienda** (7,45%)
- determina il **corrispettivo** da riconoscere annualmente
- prevede la verifica dell'**equilibrio economico-finanziario** del CdS per l'intera durata.

# Impostazione del nuovo contratto

Contratto di tipo **net cost** della durata di 10 anni, divisi in **2 periodi regolatori** di 5 anni

Il PEF simulato per 10 anni include:

- produzione treni\*km anno per anno
- investimenti
- remunerazione capitale investito
- altri costi
- ricavi e corrispettivo
- inflazione attesa

Annualmente viene effettuato il **confronto tra il preventivo PEF e il consuntivo CER** per verificare che il corrispettivo non ecceda quanto necessario a coprire i costi e l'utile (**evitare la sovracompensazione**). Laddove previsto contrattualmente, si ricorre all'applicazione della **matrice dei rischi**, cioè dello strumento che alloca le responsabilità a Regione o all'impresa ferroviaria in relazione alle variazioni registrate rispetto a quanto previsto dal PEF.

In ogni caso il **PEF viene aggiornato al termine del primo periodo regolatorio (2028)** anche con il nuovo tasso WACC.

# I contenuti del contratto (ex Delibera ART n. 154/2019)

**Testo contrattuale** del contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Regione Lombardia e Trenord s.r.l. relativo al periodo 1/8/2023 - 31/7/2033

## Allegati:

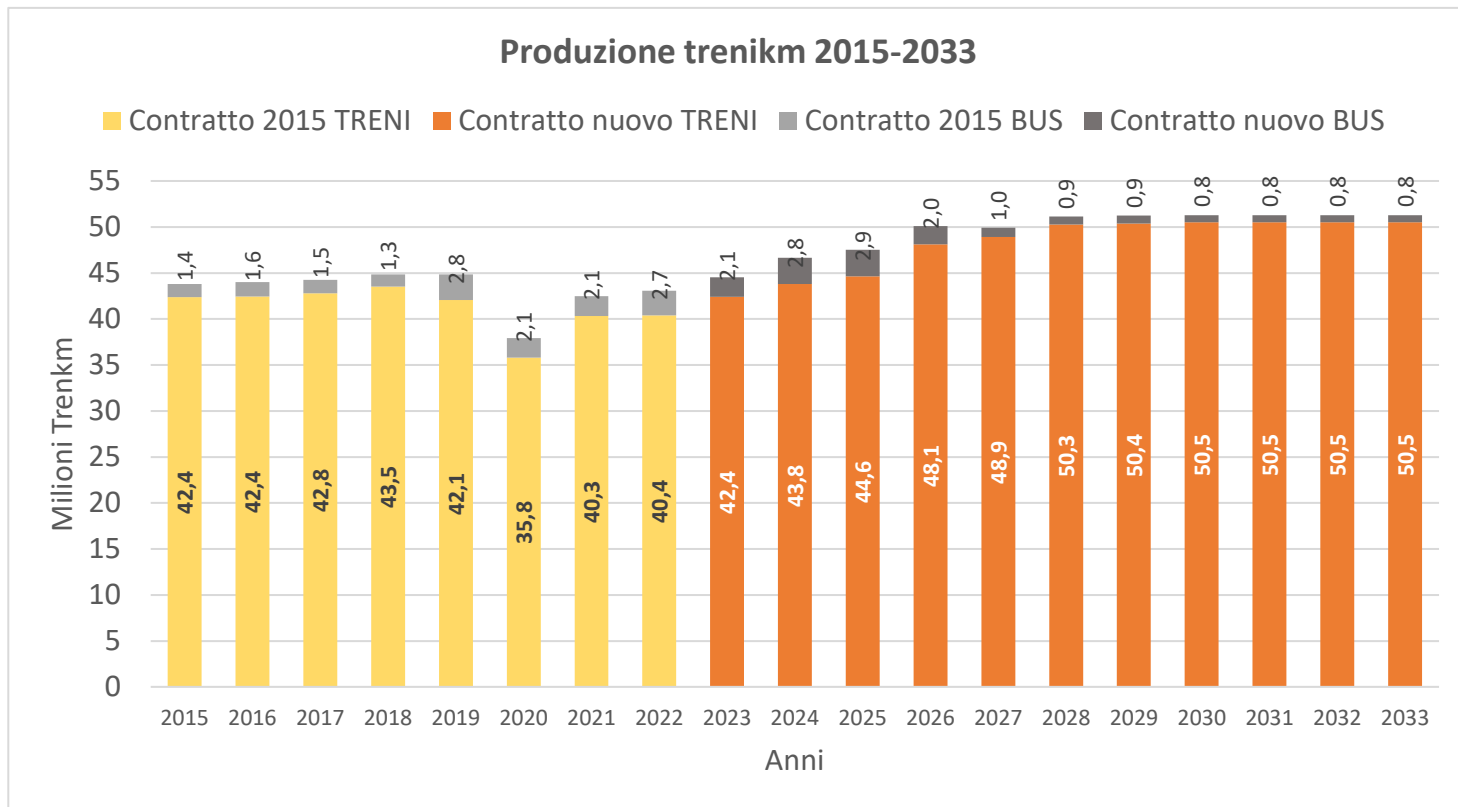
1. Programma di esercizio.
2. **Piano Economico Finanziario (PEF).**
3. **Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO).**
4. Investimenti (Piano di Rinnovo del Materiale Rotabile, Piano degli investimenti per l'innovazione tecnologica, Piano degli investimenti per la Rete di Vendita, Piano degli investimenti per la Manutenzione dei Rotabili, Progetto Idrogeno)
5. Listino prezzi.
6. Accesso al servizio (Rete di vendita, Sistema tariffario ed agevolazioni)
7. Qualità (Condizioni di Qualità, «Piano di intervento» in caso di soppressione treni).
8. Monitoraggio del Contratto e Piano di accesso al dato
9. Utilizzo e manutenzione del materiale rotabile.
10. Condizioni di trasporto per i viaggiatori.



# PRO: i contenuti

1. PREMESSA
2. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO
  - 2.1. CARATTERISTICHE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA ALL'INTERNO DEL BACINO DI MOBILITÀ
  - 2.2. L'INFRASTRUTTURA FERROVIARIA E I PIANI DI SVILUPPO
  - 2.3. LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
  - 2.4. LA TIPOLOGIA DI MATERIALE ROTABILE
3. PRINCIPALI ELEMENTI E RAZIONALI ALLA BASE DEL PEF
  - 3.1. IL PROGRAMMA DI ESERCIZIO
  - 3.2. CRITERI PER LA REDAZIONE DEL PIANO ECONOMICO E FINANZIARIO
  - 3.3. RICAVI DA BIGLIETTI
  - 3.4. COSTI DI PROCESSO
  - 3.5. INVESTIMENTI IN MATERIALE ROTABILE E ALTRI INVESTIMENTI
  - 3.6. IL CAPITALE INVESTITO NETTO
  - 3.7. REMUNERAZIONE DEL CIN
4. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA
  - 4.1. IL RECUPERO DI EFFICIENZA DEL COSTO OPERATIVO PER TRENO – KM
  - 4.2. GLI OBIETTIVI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA
5. RIPARTIZIONE DEL RISCHIO
6. CRONOPROGRAMMA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUATI
7. RESPONSABILIZZAZIONE DELL'IMPRESA FERROVIARIA PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

# Produzione

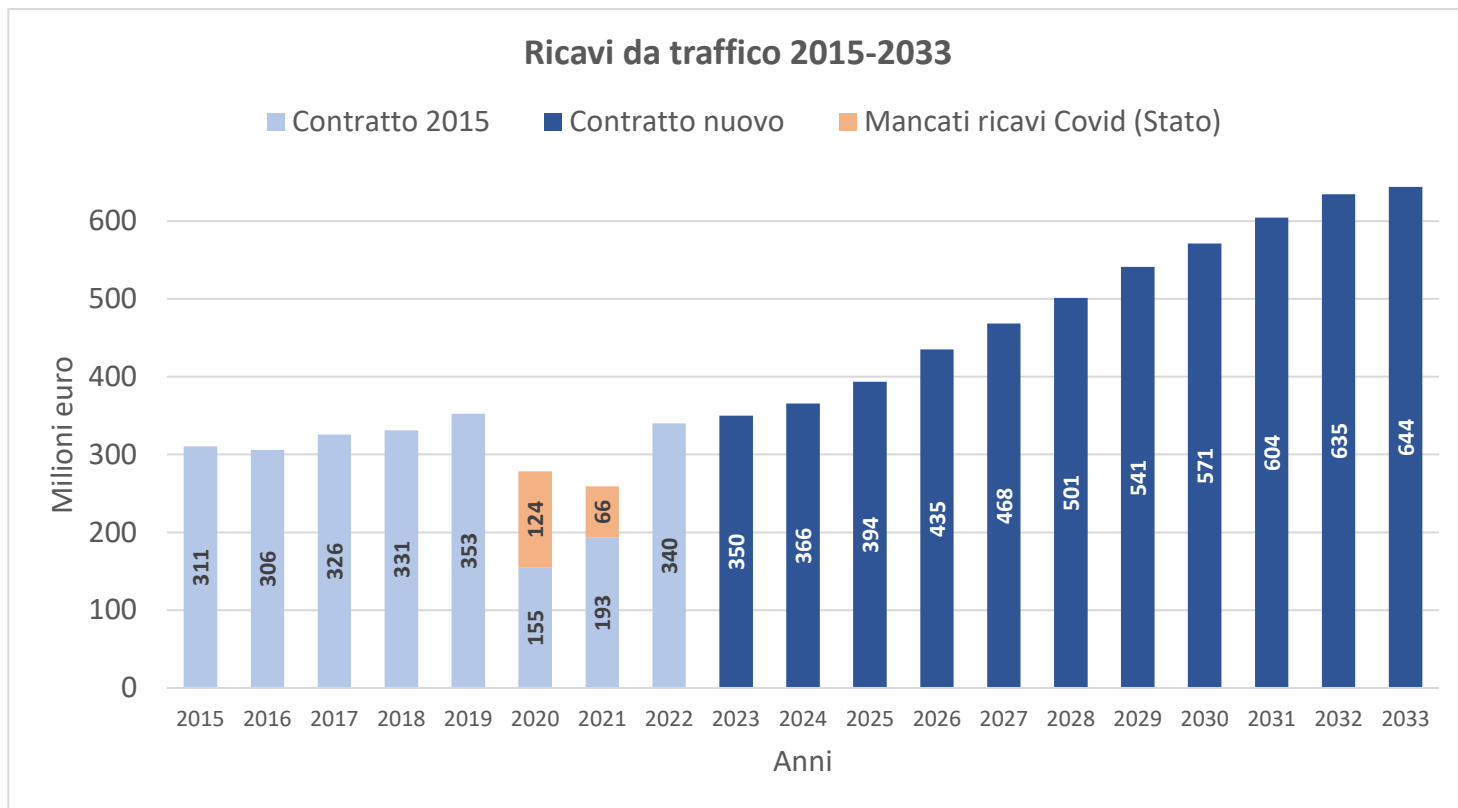


# Produzione treni 2023-2033

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

La produzione tiene conto dei principali rilasci infrastrutturali previsti nei prossimi anni e il contratto prevede meccanismi di flessibilità per gestire maggiore / minore produzione in relazione alle necessità che verranno verificate annualmente.

# Ricavi da traffico



# Domanda e ricavi

## Passeggeri

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

## Ricavi

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

# Costi previsti

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

# Investimenti previsti

Tabella riepilogativa degli investimenti previsti per tipologia di investimento (Mln €)

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

# CIN e calcolo WACC

Stato Patrimoniale Regolatorio (Schema 2 annex 5 delibera ART 154/2019) (M€)

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

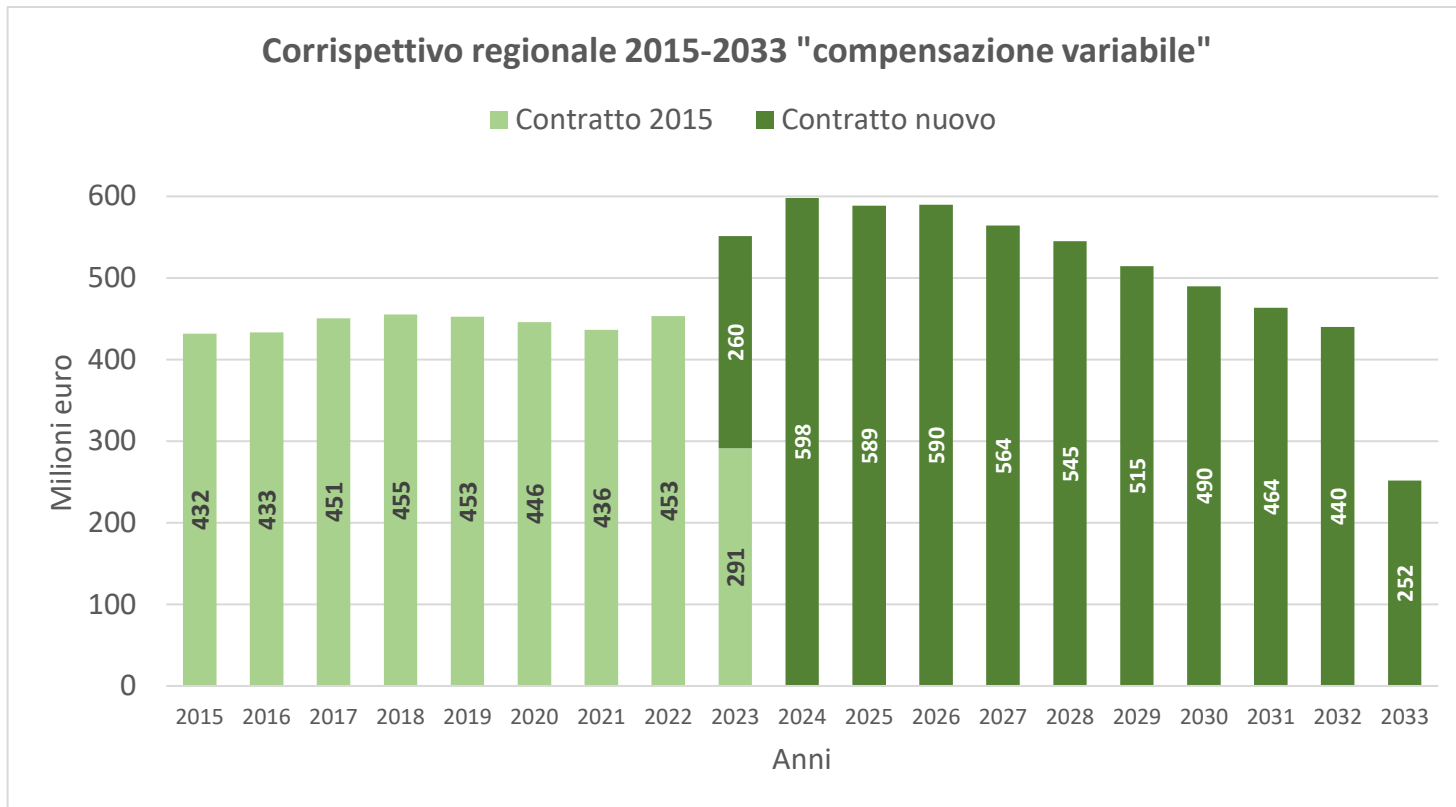
Tasso WACC utile ragionevole 7,45% (tasso aggiornato da ART con delibera 49/2023)



# PEF: costi/ricavi e calcolo corrispettivo

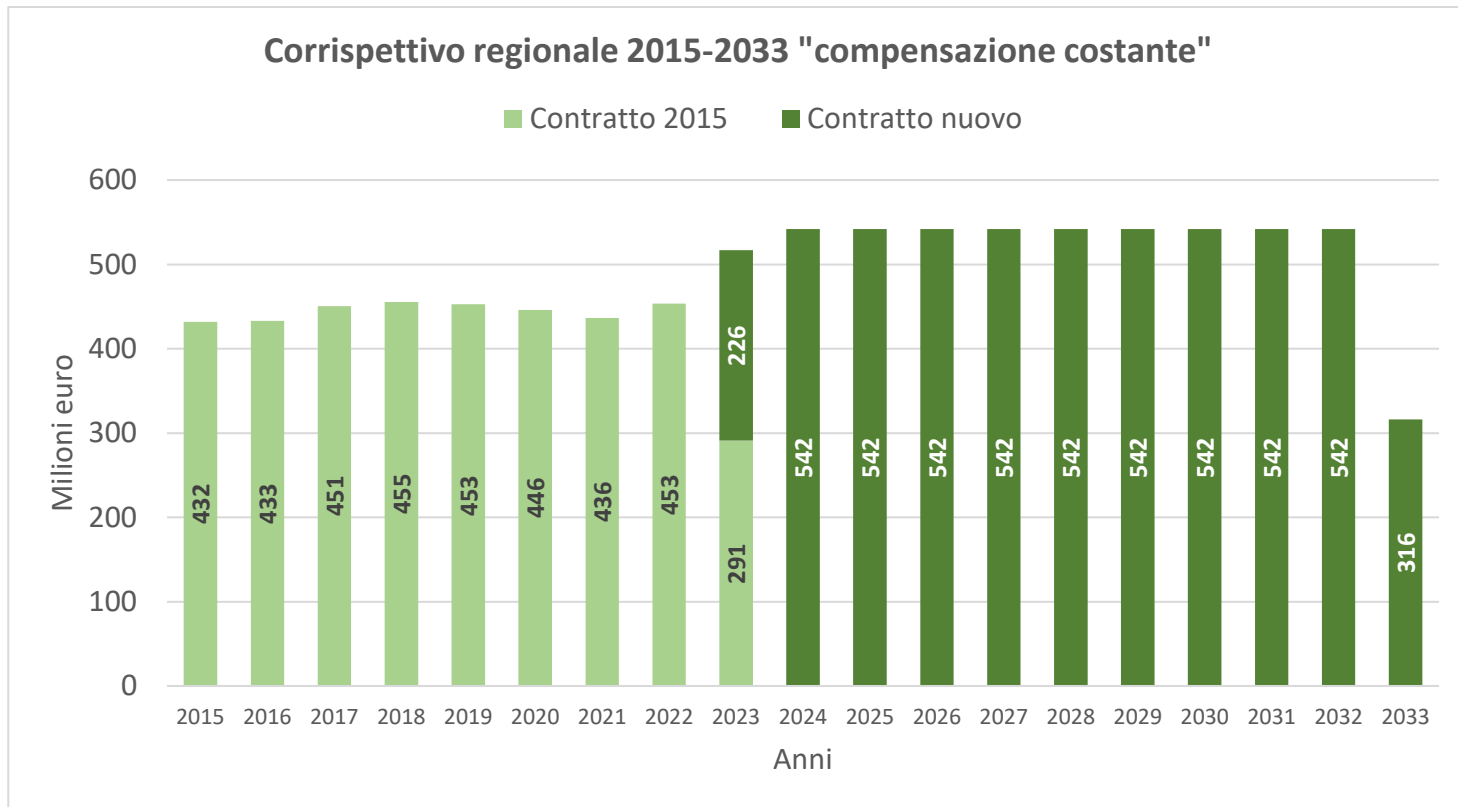
Schema 3 - Piano Finanziario Regolatorio Simulato		8-12.2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	1-7.2033	
A	Entrate relative a ricavi generati dall'assolvimento degli OSP	152,2	381,5	409,8	451,6	485,6	519,0	559,4	589,7	623,7	654,2	387,4	
B	Effetti positivi di rete indotti	1,5	3,6	3,7	3,7	3,8	3,9	4,0	4,0	4,1	4,2	2,5	
<b>C=A+B</b>	<b>ENTRATE + EFFETTI POSITIVI DI RETE</b>	<b>153,7</b>	<b>385,1</b>	<b>413,4</b>	<b>455,3</b>	<b>489,4</b>	<b>522,8</b>	<b>563,3</b>	<b>593,8</b>	<b>627,8</b>	<b>658,4</b>	<b>389,9</b>	
D	Uscite relative a costi sostenuti per l'assolvimento degli OSP	384,6	915,3	934,3	983,9	999,8	1.020,9	1.037,3	1.050,1	1.065,3	1.080,2	635,6	
E	Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio	933,5	911,1	907,5	820,2	720,7	631,7	545,8	450,8	349,0	244,7	141,2	
F	Tasso di congrua remunerazione del CIN (%)	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	7,45%	
G=F*E	Remunerazione del capitale investito (utile ragionevole)	29,0	67,9	67,6	61,1	53,7	47,1	40,7	33,6	26,0	18,2	6,1	
<b>H=D+G</b>	<b>USCITE + utile ragionevole</b>	<b>413,6</b>	<b>983,2</b>	<b>1.001,9</b>	<b>1.045,0</b>	<b>1.053,4</b>	<b>1.068,0</b>	<b>1.077,9</b>	<b>1.083,7</b>	<b>1.091,3</b>	<b>1.098,4</b>	<b>641,7</b>	
<b>I=H-C</b>	<b>EFFETTO FINANZIARIO NETTO (COMPENSAZIONE VARIABILE)</b>	<b>259,9</b>	<b>598,1</b>	<b>588,5</b>	<b>589,7</b>	<b>564,1</b>	<b>545,1</b>	<b>514,6</b>	<b>489,9</b>	<b>463,5</b>	<b>440,0</b>	<b>251,8</b>	<b>5.305</b>
<b>L=C+I</b>	<b>ENTRATE+EFFETTI POSITIVI DI RETE + COMPENSAZIONE VARIABILE</b>	<b>413,6</b>	<b>983,2</b>	<b>1.001,9</b>	<b>1.045,0</b>	<b>1.053,4</b>	<b>1.068,0</b>	<b>1.077,9</b>	<b>1.083,7</b>	<b>1.091,3</b>	<b>1.098,4</b>	<b>641,7</b>	
<b>Compensazione Costante</b>		<b>226,0</b>	<b>542,4</b>	<b>542,4</b>	<b>542,4</b>	<b>542,4</b>	<b>542,4</b>	<b>542,4</b>	<b>542,4</b>	<b>542,4</b>	<b>542,4</b>	<b>316,4</b>	<b>5.424</b>
Poste Figurative		53,9	55,7	46,1	47,2	21,6	2,7	(27,9)	(52,5)	(78,9)	(102,4)	(64,6)	(119)
Valore attuale poste figurative		32,0	50,2	38,4	38,6	15,6	3,0	(17,8)	(30,4)	(43,2)	(53,8)	(32,5)	0

# Corrispettivo /1



2023 e 2033  
parziali

# Corrispettivo /2



# Parametri di efficienza ed efficacia PRO

## Indicatori per recupero efficienza

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

# Parametri di efficienza ed efficacia PRO

## Indicatori di efficacia (causa Impresa Ferroviaria)

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

# Percorso per la sottoscrizione del contratto

## PEF e PRO

- Delibera di Giunta
- trasmissione PEF e PRO ad ART
  - termine per eventuali osservazioni da parte di ART: 60 giorni dal ricevimento
- Revisione dei documenti a seguito di osservazioni
- Trasmissione ad ART della versione definitiva

## CMQ Condizioni Minime di Qualità e piano accesso al dato

- Consultazione stakeholder
- Valutazione osservazioni e revisione CMQ e piano di accesso al dato

## Testo contrattuale e altri allegati

## Relazione di affidamento

- Trasmissione ad ART (termine per eventuali osservazioni 45 giorni dal ricevimento)
- Eventuali rielaborazioni a seguito di verifica ART

## Sottoscrizione Contratto

# La qualità dei servizi: CMQ

CMQ del. ART 16/18

2. programmazione di un'offerta di servizi adeguata alla domanda

5. indagini su utenti e non utenti

6. livelli minimi di offerta di posti (conformità)

7. livelli minimi di regolarità del servizio (soppressioni)

7. Piano di intervento (in caso di soppressioni)

7. livelli minimi di puntualità

8. livelli minimi di informazione all'utenza prima del viaggio

9. livelli minimi di informazione all'utenza durante il viaggio

10. livelli minimi di trasparenza (pubblicità del CdS e dei dati)

11. livelli minimi di accessibilità commerciale (dotazione e funzionamento dei canali di vendita)

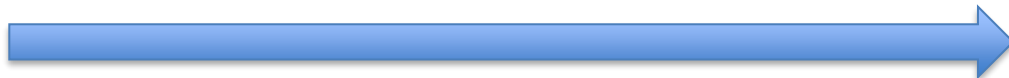
12. livelli minimi di pulizia

12. livelli minimi di comfort (clima, toilette)

13. livelli minimi di accessibilità (PRM, porte, bici, animali)

14. livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore

15. livelli minimi di informazione, pulizia e accessibilità ai treni nelle stazioni



Indicatori e standard minimi attuali e nuove esigenze emerse nella gestione del vigente contratto di servizio

Analisi delle norme e calcolo dei nuovi indicatori

Proposta delle Condizioni Minime di Qualità e dei livelli minimi 23-33 e degli obiettivi per le mitigazioni

Decisione delle penali e simulazione di impatto (3 anni precedenti)

Completamento dell'allegato CMQ

Consultazione dei consumatori e degli stakeholder, verifiche conclusive con ART e revisione finale CMQ e obiettivi

Definizione del sistema di monitoraggio

Redazione Allegato monitoraggio