

ACCORDO QUADRO

TRA

Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane -
“Società con socio unico soggetta all’attività di direzione e coordinamento di
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., a norma dell’art. 2497 sexies del cod.civ.
e del D.Lgs n.112/15” - di seguito denominata GI o RFI -, con sede in Roma,
Piazza della Croce Rossa, 1 - CAP 00161, Cod. Fiscale e numero di
iscrizione del Registro delle Imprese di Roma 01585570581, R.E.A.
n.758300, partita IVA 01008081000, rappresentata da _____,
nato a _____ il _____, in qualità di Direttore della Direzione
Circolazione e Orario della RFI, in virtù dei poteri attribuitigli dalla Procura
..... conferita con decorrenza dal _____, Repertorio _____,
Rogito _____

E

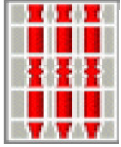
Regione Umbria, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico
ferroviario di interesse regionale e locale, con sede a Perugia in via Piazza
Partigiani, n. 1, Codice Fiscale 80000130544, rappresentata da

di seguito, per brevità, denominata “Regione”)

di seguito congiuntamente anche le “Parti”

PREMESSO CHE

- il Decreto Legislativo n. 112/15, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 170
del 24 luglio 2015 prevede, all’art. 22.5, che il GI e un Richiedente
possano concludere un Accordo Quadro per l’utilizzo di capacità di
infrastruttura per un periodo superiore a quello di un orario di servizio;



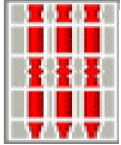
indica nell'art. 23.1 che l'Accordo Quadro, non specifica il dettaglio delle tracce orarie, ma mira a rispondere alle legittime esigenze commerciali del richiedente; definisce nell'art. 3.1.cc. come richiedente, oltre alle imprese ferroviarie, anche persone fisiche o giuridiche con interesse di pubblico servizio o commerciale ad acquisire capacità di infrastruttura ai fini dell'effettuazione di un servizio di trasporto ferroviario, nonché le regioni e le province autonome limitatamente ai servizi di propria competenza;

- con l'Atto di Concessione della Regione Umbria (Raccolta n. 53372, protocollo n. 264675 del 12 dicembre 2018) è stata affidata a R.F.I. S.p.A. la concessione per la gestione dell'infrastruttura ferroviaria regionale umbra;
- in data 12 settembre 2025 il Richiedente ha manifestato l'interesse ad acquisire la disponibilità di capacità dell'infrastruttura;
- GI ha comunicato al Richiedente la disponibilità della capacità nei limiti di cui all'Allegato A al presente Accordo;
- il Richiedente dichiara di avere ricevuto copia, di aver preso piena conoscenza e di accettare integralmente, obbligandosi alla relativa osservanza, quanto contenuto nel Prospetto Informativo della Rete (nel seguito denominato P.I.R.) elaborato e pubblicato dal GI secondo quanto disposto dall'art. 14 del D.Lgs. n. 112/15.

le parti convengono quanto segue:

ARTICOLO 1

Premesse



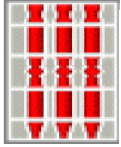
Le premesse e tutto quanto innanzi esposto fanno parte integrante e sostanziale del presente Accordo Quadro (d'ora in poi Accordo).

ARTICOLO 2

Oggetto

L'oggetto del presente Accordo è costituito dalla capacità di infrastruttura ferroviaria -specificamente individuata nell'Allegato A- espressa tramite i seguenti parametri caratteristici:

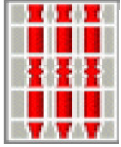
- I tipologia del servizio di trasporto;
- II caratteristiche dei collegamenti: relazioni, origine/destinazione, fermate;
- III caratteristiche dei treni: trazione, velocità, massa, lunghezza;
- IV numero di tracce per fascia oraria distintamente per relazione, con indicazione della periodicità e della velocità commerciale media di riferimento;
- V volumi complessivi per ciascun orario di servizio compreso nel periodo di validità dell'Accordo Quadro espressi in trkm;
- VI valore economico della capacità (pedaggio) per ciascun orario di servizio compreso nel periodo di validità dell'Accordo (secondo le regole e i prezzi vigenti al momento della sua sottoscrizione suscettibile di aggiornamento nel periodo di validità dell'Accordo Quadro);
- VII definizione di un sistema strutturato di servizi, eventualmente caratterizzato da cadenzamento e coincidenze, in una logica di integrazione delle diverse modalità di trasporto.
- GI, rebus sic stantibus e nel rispetto di quanto stabilito dal PIR (cfr. paragrafo 4.5.4.1 punto 2), si impegna a rendere concretamente disponibile la capacità



al Richiedente secondo quanto specificato al successivo art. 3. Il Richiedente, a sua volta, si impegna ad utilizzarla in termini di tracce orarie secondo quanto precisato al successivo art. 4. Qualora nel periodo di validità si rendesse disponibile capacità aggiuntiva connessa all'entrata in esercizio di opere infrastrutturali, GI si impegna a comunicare al Richiedente la data definitiva di attivazione di ciascuna opera al più tardi 12 mesi prima di detta data, fornendo ove possibile un'informativa di massima 24 mesi prima della medesima data.

Nel caso in cui la nuova capacità consenta una significativa variazione dell'offerta, ovvero a seguito di maggiori esigenze di capacità manifestate dal Richiedente oltre il limite indicato all'articolo 8 del presente Accordo, potrà provvedersi, previa verifica della capacità disponibile, ad un aggiornamento concordato dell'Allegato A e/o B che avrà efficacia dal primo orario di servizio utile. A tal fine nell'Allegato D sono riportate le linee guida di riferimento per l'aggiornamento dell'Allegato A e/o B.

GI si impegna a fornire all'IF che effettuerà i servizi per conto del Richiedente, su specifica richiesta della stessa, le ulteriori prestazioni, fra quelle indicate nel PIR come obbligatorie o complementari, così come riportati nell'Allegato B al presente Accordo ed alle condizioni fissate nel PIR vigente al momento della richiesta di tali prestazioni. Eventuali modifiche all'erogazione di detti servizi non dovranno comunque comportare effetti peggiorativi sull'efficienza del servizio e sulle attività di supporto e dovranno essere preventivamente comunicate al Richiedente ovvero all'impresa affidataria dei servizi.



Il GI si impegna inoltre a garantire il collegamento con impianti cui sono titolari soggetti diversi da GI (riportati nell'allegato E unitamente agli impianti gestiti direttamente o indirettamente da GI).

GI assicura che la capacità di infrastruttura oggetto del presente Accordo è compatibile con il livello quantitativo previsto dalla regolamentazione vigente.

ARTICOLO 3

Durata dell'Accordo e disponibilità della capacità

Il presente Accordo ha validità di 5 anni decorrenti dal giorno della sottoscrizione, con durata commisurata al periodo di affidamento dei servizi di trasporto ferroviario a committenza pubblica ed è rinnovabile per ulteriori 5 anni, per una sola volta, previa autorizzazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

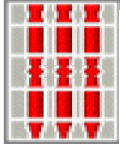
Resta inteso che la disponibilità della capacità oggetto del presente Accordo è assicurata per il periodo di vigenza del medesimo a decorrere dal "primo orario di servizio utile" (13 dicembre 2026 – 11 dicembre 2027).

ARTICOLO 4

Obblighi del Richiedente

Il Richiedente, qualora non sia una IF, si obbliga a che la capacità indicata in Allegato A sia utilizzata dalla IF alla quale affiderà l'effettuazione dei servizi di trasporto.

Il Richiedente si impegna -entro 9 mesi prima dell'attivazione del "primo orario di servizio utile" - a designare formalmente a GI l'IF avente titolo a richiedere e ad utilizzare - in termini di tracce orarie - la capacità oggetto del presente Accordo, nonché a confermare o variare formalmente a GI tale



nominativo almeno 9 mesi prima dell'attivazione di ciascuno degli orari di servizio successivi al primo.

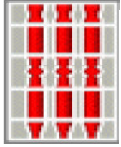
Se il Richiedente, in alternativa a quanto sopra fissato, richiedesse ogni anno le tracce coerentemente alla capacità oggetto dell'Accordo Quadro, si impegna a designare formalmente a GI entro 30 giorni prima dell'avvio dei servizi, l'IF che per suo conto effettuerà detti servizi sulla rete del GI, previa sottoscrizione del Contratto di Utilizzo dell'infrastruttura.

Per ogni anno di vigenza del presente Accordo, l'IF designata dal Richiedente dovrà:

1. prima procedere a richiedere tracce corrispondenti alla capacità di cui all'Allegato A nel rispetto dei termini e di quant'altro previsto al paragrafo 3.3.1 del PIR e fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 8, nonché i servizi di cui all'Allegato B;
2. successivamente procedere, così come specificato al successivo art. 8, alla stipula di un contratto di utilizzo dell'infrastruttura con il GI avente ad oggetto le tracce, nonché i servizi di cui al richiamato Allegato B rispetto ai quali verrà data evidenza in termini di volumi e prezzi in apposito allegato al Contratto stesso.

Il Richiedente sarà comunque responsabile del mancato rispetto da parte di detta IF degli obblighi di cui ai precedenti punti 1 e 2.

Nel caso di eventuali nuove richieste di sottoscrizione o modifica di capacità quadro, che interessano tratte e fasce orarie già occupate all'85% della capacità totale delle stesse (secondo quanto pubblicizzato nel portale ePIR con riferimento alla capacità assegnata con Accordo Quadro), il Richiedente e il GI si atterranno a quanto indicato al paragrafo 4.4.2.2 del PIR.



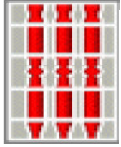
Il Richiedente, consapevole che lo strumento dell'Accordo Quadro non deve ostacolare l'utilizzo dell'infrastruttura da parte di altri richiedenti, accetta sin d'ora che, nel corso di esecuzione del presente accordo, tale ultimo potrà subire modifiche anche con riferimento alla capacità pluriennale con esso assegnata, anche in termini di variazione dei volumi in applicazione della normativa vigente o di quella che dovesse successivamente intervenire, ovvero in caso di adozione di provvedimenti dell'Organismo di Regolazione di cui all'art 37 del d.lgs. 112/2015 o di provvedimenti giudiziari. Il Richiedente non potrà invocare pretesa alcuna nei confronti di RFI a condizione che dette modifiche siano effettuate nel pieno rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione.

ARTICOLO 5

Standard minimi di qualità del GI

GI si impegna a garantire nelle stazioni aperte al servizio ferroviario, in conformità a quanto previsto dalla misura 15 della Delibera ART n. 16 del 2018, le seguenti prestazioni:

- i. la fornitura delle informazioni da rendere, con le forme e le modalità di cui all'ALLEGATO G, nei confronti degli utenti e dei cittadini all'interno delle stazioni del GI, in relazione alle dotazioni infrastrutturali e alla disponibilità degli spazi;
- ii. la pulizia e il comfort delle stazioni del GI secondo gli standard minimi di qualità fissati dall'ALLEGATO G;
- iii. l'accessibilità in autonomia alle stazioni del GI secondo quanto previsto dal Reg. UE 1300/2014 e nel rispetto degli standard minimi di cui all'ALLEGATO G;



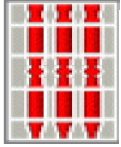
- iv. il servizio di assistenza alle PMR nelle stazioni del GI da erogarsi nel rispetto degli standard minimi di qualità di cui all'ALLEGATO G (al realizzarsi delle condizioni di cui al paragrafo 5.4.2);
- v. la sicurezza del viaggiatore nelle stazioni del GI secondo gli standard di cui all'ALLEGATO G.

Gli standard minimi di qualità e il relativo sistema di penali, riferiti alle prestazioni di cui alle lettere i-v, saranno definiti nell'ambito della negoziazione tra Richiedente e GI.

ARTICOLO 6

Clausola di integrità

1. RFI gestisce i rapporti e gli affari, riferendosi ai principi contenuti nel Codice Etico del Gruppo FS ("Codice Etico"), nella Policy Anti-Corruption del Gruppo FS ("Policy Anti-Corruption"), nel proprio Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex d.lgs. n. 231/2001 ("Modello 231") e negli strumenti di compliance antitrust che costituiscono parte integrante del Programma di Compliance Antitrust del Gruppo FS ("Programma di Compliance Antitrust").
2. Il Richiedente dichiara e garantisce di aver preso visione (i) del Codice Etico (ii) della Policy Anti-Corruption (iii) del Modello 231, e di aver ben compresi i principi, i contenuti e le finalità dei sopra citati documenti, pubblicati sul sito web istituzionale di RFI e che possono essere scaricati e stampati e di cui il Richiedente potrà chiedere in ogni momento copia cartacea.
3. Il Richiedente si impegna al rispetto dei principi e delle previsioni contenuti nei documenti di cui al precedente paragrafo sia nello svolgimento della



propria attività sia nella gestione dei rapporti con terzi, assicurando che questi ultimi si informino a principi equivalenti a quelli adottati da RFI.

4. Il Richiedente prende atto che le segnalazioni di informazioni sulle violazioni, aventi ad oggetto fatti riferibili a persone del Gruppo FS o a terzi che intrattengono rapporti di lavoro, di collaborazione o d'affari con il Gruppo FS, che possono integrare:

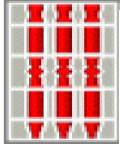
- violazioni del Modello 231 e delle procedure che ne costituiscono attuazione e/o della Policy Anti-Corruption e del Modello di Gestione Anti-Corruption, e/o del Codice Etico, e/o in ogni caso idonee ad arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine o reputazionale, al Gruppo FS;
- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- condotte illecite rilevanti ai sensi del d.lgs. n. 231/2001;
- violazioni del diritto dell'Unione Europea richiamate dal d.lgs. n. 24/2023 e s.m.i.;

possono essere effettuate tramite i canali disponibili sul sito web istituzionale.

5. La violazione da parte del Richiedente di uno qualsiasi dei principi e delle previsioni contenuti nel Codice Etico e/o nella Policy Anti-Corruption del Gruppo FS e/o nel Modello 231 di RFI, nonché il mancato rispetto degli impegni di cui al presente articolo configurano un'ipotesi di risoluzione di diritto dell'Accordo ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., da esercitarsi con le modalità di cui al paragrafo 3.3.2.6 del PIR, e fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del danno.

ARTICOLO 7

Riduzione temporanea della capacità



In caso di indifferibili lavori di manutenzione e potenziamento dell'infrastruttura GI, fermo restando quanto previsto nel PIR nei riguardi dell'IF eventualmente designata, darà contestuale informazione al Richiedente delle variazioni dei parametri di cui all'Allegato A, senza che ciò dia luogo a indennizzi/risarcimenti di qualsivoglia natura.

In caso di eventi di forza maggiore, le conseguenti variazioni dei parametri di cui all'Allegato A, definite da GI di volta in volta, saranno comunicate al Richiedente senza che GI sia tenuto a corrispondere alcuna forma di indennizzo/risarcimento.

ARTICOLO 8

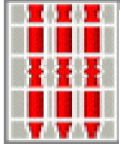
Contrattualizzazione della capacità con l'Impresa Ferroviaria

La capacità individuata nei suoi termini generali in Allegato A, previa richiesta da formularsi ai sensi del precedente art. 4, n.1, sarà assegnata annualmente da GI, in termini di tracce orarie, all'IF designata per ciascun orario di servizio, attraverso la stipula del contratto di utilizzo, nel rispetto delle procedure e delle scadenze previste nel PIR, capitolo 4.

Al fine di assicurare un flessibile adeguamento dei servizi alla domanda, il Richiedente (se IF) o l'IF designata potrà presentare a GI, nel rispetto delle scadenze indicate nel PIR, richieste di variazioni rispetto alla capacità indicata nell'Allegato A di norma nei limiti del $\pm 10\%$ dei trkm, fatto salvo quanto previsto nel PIR, paragrafo 3.3.1, lett. c). Qualora l'IF designata si avvalga di tale facoltà si presume che agisca con il consenso del Richiedente.

ARTICOLO 9

Trattamento dei dati personali



Le Parti si impegnano a trattare i dati personali, acquisiti nell'ambito e per le finalità connesse alla stipula e all'esecuzione del presente Accordo, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i).

In particolare, le Parti si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto del principio di minimizzazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza. È fermo l'obbligo di ciascuna delle Parti, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, di fornire l'informativa sul trattamento dei dati personali alle persone fisiche della propria organizzazione e a quelle dell'altra Parte i cui dati siano trattati per le finalità di cui al primo paragrafo del presente articolo e garantire l'esercizio dei diritti degli interessati.

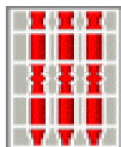
L'obbligo di informativa di cui al terzo comma viene assolto da Rete Ferroviaria Italiana mediante pubblicazione nella sezione Protezione Dati del sito istituzionale www.rfi.it e dal Richiedente mediante pubblicazione sul sito <https://dati.regione.umbria.it/privacy/>.

Ciascuna Parte risponde delle contestazioni, azioni o pretese avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità in merito alla inosservanza alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i), ad essa ascrivibili.

ARTICOLO 10

Risoluzione

L'Accordo si intende risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 cod.civ., in tutte le ipotesi di risoluzione previste dal paragrafo 3.3.1.3 del PIR



nonché nell'ipotesi in cui il Richiedente non provveda entro il primo quinquennio di validità dell'Accordo stesso a comunicare la data di avvio dei servizi secondo modalità e termini di cui al precedente articolo 3.

Nelle ipotesi sopra indicate la risoluzione dell'Accordo Quadro si verificherà di diritto a seguito di comunicazione di GI da inoltrarsi a mezzo di lettera A.R. ovvero tramite pec.

ARTICOLO 11

Disposizioni finali

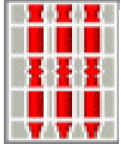
Qualora i servizi relativi alla capacità di cui all'Allegato A venissero affidati dal Richiedente a più IF, quanto regolamentato nel presente Accordo troverà applicazione nei confronti di ciascuna delle anzidette IF.

Nel caso una o più disposizioni del presente Accordo dovessero divenire invalide o inapplicabili, senza che lo scopo principale dell'Accordo stesso venga ad essere variato, le restanti disposizioni non ne subiranno gli effetti.

Nel caso una o più disposizioni del presente Accordo divengano invalide o inapplicabili, verranno sostituite con altre nel rispetto degli scopi per i quali l'Accordo è stato stipulato.

Eventuali modifiche ed integrazioni, previa intesa tra le parti, verranno apportate per iscritto.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Accordo, le Parti fanno concordemente riferimento a quanto disposto nel PIR pubblicato da GI, alle vigenti disposizioni nazionali, nonché alla documentazione di cui in premessa ed in allegato. A tal fine, le Parti si danno reciprocamente atto che, nel rispetto -laddove richiesto dalla materia trattata- di quanto previsto dall'art. 14 comma 1, del D.lgs. n. 112/15, GI, nel corso della vigenza del



presente Accordo, potrà apportare al PIR modifiche, integrazioni ed aggiornamenti. Tali modifiche, integrazioni ed aggiornamenti del PIR, previa adeguata pubblicazione o comunicazione al Richiedente, troveranno immediata applicazione anche ai fini del presente Accordo.

Il testo del presente Accordo sarà, pertanto, automaticamente adeguato in relazione alle modifiche, integrazioni ed aggiornamenti del PIR cui sopra si è fatto riferimento.

ARTICOLO 12

Foro Competente

Per ogni controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del presente Accordo è competente il Foro di Roma.

ARTICOLO 13

Spese dell'Accordo

Le spese di stipula e scritturazione del presente Accordo e delle copie occorrenti nonché quelle di bollo sono a totale carico delle Parti in egual misura. I tributi fiscali inerenti e conseguenti al presente Accordo sono a carico delle parti contraenti secondo le disposizioni di legge.

Il presente Accordo consta di _____ pagine.

ARTICOLO 14

Allegati

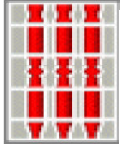
Sono allegati al presente Accordo, del quale fanno parte integrante:

Allegato A - Parametri caratteristici della capacità di infrastruttura

Allegato B - Servizi forniti da GI su richiesta di IF

Allegato C - Stima pedaggi medi e stima dei costi dei servizi di cui all'Allegato

B



Allegato D - Linee guida per aggiornamento Allegato A e B

Allegato E - Localizzazione di impianti e servizi correlato alla produzione
della capacità assegnata

Allegato F - Velocità commerciale media di riferimento

Allegato G - Standard minimi di qualità del servizio

Roma,

Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. _____

Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane _____

Direzione Circolazione e Orario _____

Il Direttore

Ing.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 co. 2 e 1342 del Codice Civile,
il sottoscritto dichiara, inoltre, di accettare espressamente le clausole di cui
agli artt: 4, 6, 7, 8, 10, 12 e 13.



ACCORDO QUADRO RFI – REGIONE UMBRIA IFRU

Allegati Tecnici A-B-C-D-E-F



Allegato A

Parametri caratteristici della capacità di infrastruttura



Inquadramento territoriale



55 località di servizio
attive per Servizio Viaggiatori



152,2 km
di linea



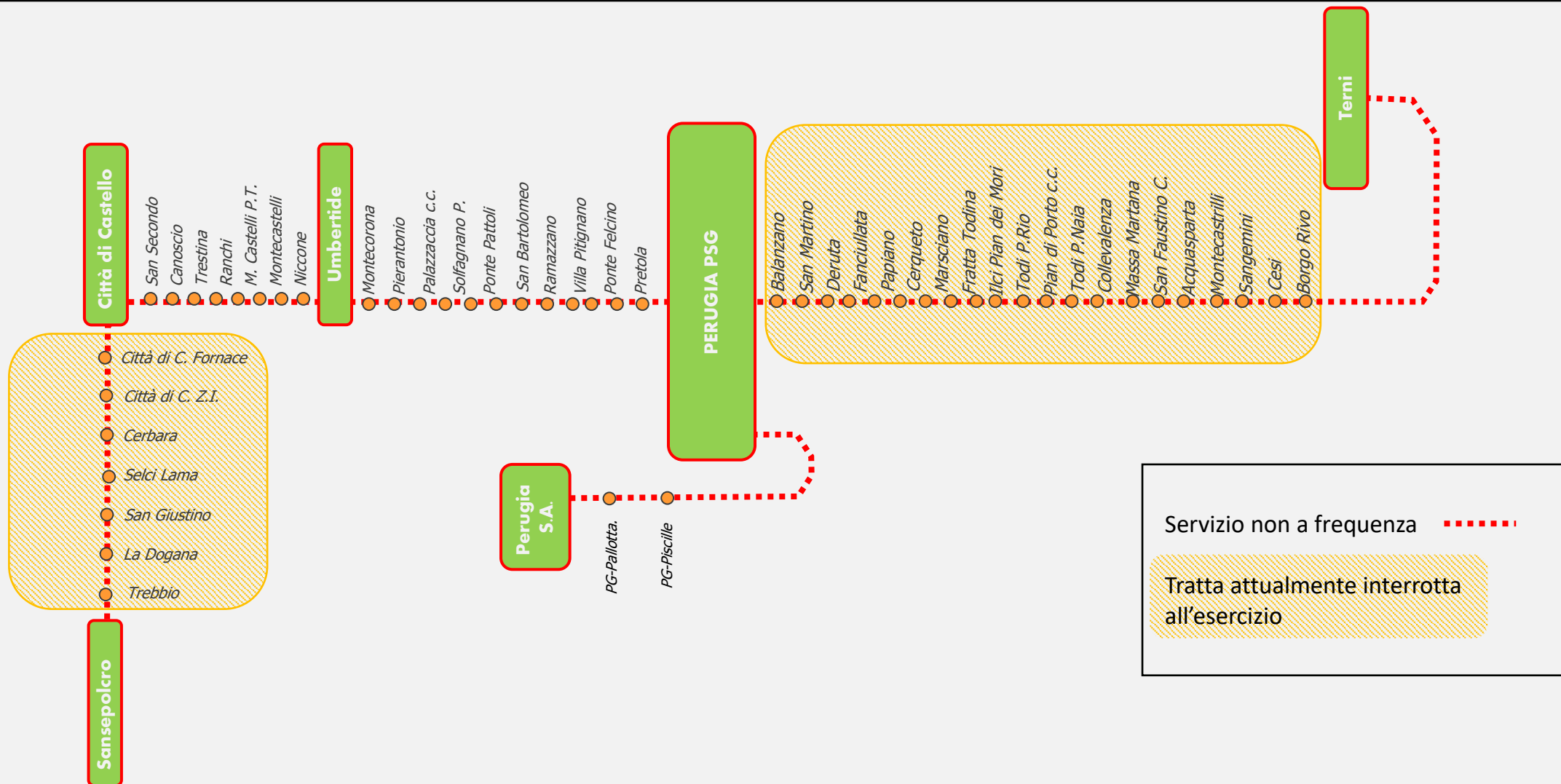
Composizione linea: 3 tratte a semplice binario

- Sansepolcro – Perugia Ponte San Giovanni;
- Perugia Ponte San Giovanni – Terni;
- Perugia Sant’Anna – Perugia Ponte San Giovanni.

Linee RFI	
	linea elettrificata a doppio binario
	linea elettrificata a semplice binario
	linea non elettrificata a semplice binario

Linee in concessione	
	linea Sansepolcro-Perugia P.te S. Giovanni
	linea Perugia P.te S. Giovanni-Terni
	linea Perugia P.te S. Giovanni-Perugia S. Anna
	capolinea della linea in concessione

Schema dei servizi oggetto di AQ (scenario di base dicembre 2026)



Caratteristiche dei materiali

La tabella seguente espone le caratteristiche dei materiali che dovranno essere assicurate per poter utilizzare la capacità oggetto del presente Accordo Quadro, in modo diversificato per categoria di treno e per direttrice/linea di impiego.

CATEGORIA	TRAZIONE	VELOCITÀ MEZZI [km/h]	LUNGHEZZA [m]	MATERIALE ROTABILE (tipologia)	REVERSIBILITÀ	IMPIEGO (servizi su cui utilizzare i mezzi)
R	E	160	52	(825) - ALe 501/502 (2M + 1R)-VS 160 C P 145 - 52m	Sì	CITTA' DI CASTELLO-PERUGIA PONTE S.GIOVANNI CITTA' DI CASTELLO-UMBERTIDE CITTA' DI CASTELLO-PERUGIA PONTE S.GIOVANNI CITTA' DI CASTELLO-PERUGIA S.ANNA CITTA' DI CASTELLO-UMBERTIDE PERUGIA PONTE S.GIOVANNI-CITTA' DI CASTELLO PERUGIA PONTE S.GIOVANNI-PERUGIA S.ANNA PERUGIA S.ANNA-CITTA' DI CASTELLO PERUGIA S.ANNA-UMBERTIDE UMBERTIDE-CITTA' DI CASTELLO UMBERTIDE-PERUGIA S.ANNA PERUGIA S.ANNA-PERUGIA PONTE S.GIOVANNI

Capacità Assegnata (1/2)

Offerta lunedì - domenica								
Servizi	Fermate Intermedie	Fre.nza di base (min)	Vel. Comm.le (Km/h)	L-V	S	F	Totale (Treni/Anno)	Tr.Km/anno
CITTA' DI CASTELLO - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	SANSECONDO - TRESTINA - Monte Ponte T. - UMBERTIDE - Pierantonio - SOLFAGNANO-P. - PONTE PATTOLI - Villa P. - Ponte Felcino		32	1964	338	61	2363	123.382
CITTA' DI CASTELLO - PERUGIA S.ANNA	SANSECONDO - TRESTINA - Monte Ponte T. - UMBERTIDE - Pierantonio - SOLFAGNANO-P. - PONTE PATTOLI - Villa P. - Ponte Felcino - Perugia P.S.G. - Piscille - PG. Pallotta		31	446	88	244	778	44.658
	TRESTINA - UMBERTIDE - PONTE PATTOLI - Perugia P.S.G. - Piscille - PG. Pallotta		41	223	0	0	223	12.800
PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - CITTA' DI CASTELLO	Ponte Felcino - Villa P. - PONTE PATTOLI - SOLFAGNANO-P. - Pierantonio - UMBERTIDE - Monte Ponte T. - TRESTINA - SANSECONDO		31	1711	288	61	2060	107.561
	Ponte Felcino - UMBERTIDE - TRESTINA		45	253	50	0	303	15.821
PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - PERUGIA S.ANNA	Piscille - PG. Pallotta		22	1398	0	0	1398	7.251

Capacità Assegnata (2/2)

Offerta lunedì - domenica								
Servizi	Fermate Intermedie	Fre.nza di base (min)	Vel. Comm.le (Km/h)	L-V	S	F	Totale (Treni/Anno)	Tr.Km/anno
PERUGIA S.ANNA - CITTA' DI CASTELLO	PG. Pallotta - Piscille - Perugia P.S.G. - Ponte Felcino - Villa P. - PONTE PATTOLI - SOLFAGNANO-P. - Pierantonio - UMBERTIDE - Monte Ponte T. - TRESTINA - SANSECONDO		34	223	50	244	517	29.676
PERUGIA S.ANNA - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	PG. Pallotta - Piscille		22	1458	0	0	1458	7.563
PERUGIA S.ANNA - UMBERTIDE	PG. Pallotta - Piscille - Perugia P.S.G. - Ponte Felcino - Villa P. - PONTE PATTOLI - SOLFAGNANO-P. - Pierantonio		29	699	100	61	860	29.692
UMBERTIDE - CITTA' DI CASTELLO	Monte Ponte T. - TRESTINA - SANSECONDO		34	416	38	0	454	10.386
UMBERTIDE - PERUGIA S.ANNA	SANSECONDO - TRESTINA - Monte Ponte T. - UMBERTIDE - Pierantonio - SOLFAGNANO-P. - PONTE PATTOLI - Villa P. - Ponte Felcino - Perugia P.S.G. - Piscille - PG. Pallotta		30	60	12	0	72	2.486
	Pierantonio - SOLFAGNANO-P. - PONTE PATTOLI - Villa P. - Ponte Felcino - Perugia P.S.G. - Piscille - PG. Pallotta		27	253	50	61	364	12.567

Scenario Base (1/3)

Scenario Base																									
Periodicità: LUN - DOM ANNUALE																									
Servizi e Relazioni		Fascia oraria (ora di partenza dalla stazione d'origine o iniziale del tratto)																						Totale (treni/gg)	Totale (treni/anno)
		04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00			
		04:59	05:59	06:59	07:59	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	13:59	14:59	15:59	16:59	17:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59	00:59			
CITTA' DI CASTELLO - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	L-V				1	1	1					1		1		1	1	1					8	1.964	
	S				1	1	1					1		1			1	1					7	338	
	F																	1					1	61	
CITTA' DI CASTELLO - PERUGIA S.ANNA	L-V		1	1													1						3	669	
	S		1														1						2	88	
	F							1			1			1	1								4	244	

Scenario Base (2/3)

Scenario Base																								
Periodicità: LUN - DOM ANNUALE																								
Servizi e Relazioni		Fascia oraria (ora di partenza dalla stazione d'origine o iniziale del tratto)																				Totale (treni/gg)	Totale (treni/anno)	
		04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00			00:00
		04:59	05:59	06:59	07:59	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	13:59	14:59	15:59	16:59	17:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59			00:59
PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - CITTA' DI CASTELLO	L-V		1	1	1					1		1		1									8	1.964
	S		1	1	1					1		1											7	338
	F			1																			1	61
PERUGIA PONTE S.GIOVANNI - PERUGIA S.ANNA	L-V					1		1				1		1		1		1					6	1.398
PERUGIA S.ANNA - CITTA' DI CASTELLO	L-V											1											1	223
	S												1										1	50
	F								1			1	1		1								4	244
PERUGIA S.ANNA - PERUGIA PONTE S.GIOVANNI	L-V					1	1					1	1	1	1								6	1.458

Scenario Base (3/3)

Scenario Base																									
Periodicità: LUN - DOM ANNUALE																									
Servizi e Relazioni		Fascia oraria (ora di partenza dalla stazione d'origine o iniziale del tratto)																						Totale (treni/gg)	Totale (treni/anno)
		04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00			
		04:59	05:59	06:59	07:59	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	13:59	14:59	15:59	16:59	17:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59	00:59			
PERUGIA S.ANNA - UMBERTIDE	L-V				1											1	1						3	699	
	S				1													1					2	100	
	F															1							1	61	
UMBERTIDE - CITTA' DI CASTELLO	L-V		2																				2	416	
	S		1																				1	38	
UMBERTIDE - PERUGIA S.ANNA	L-V			1								1											2	313	
	S			1								1											2	62	
	F					1																	1	61	

Servizi forniti da GI su richiesta IF (art. 13 DLGS 112/15)

Il GI per ciascun anno di validità dell'AQ, relativamente all'applicazione delle regole di assegnazione dei servizi definite in PIR IFRU, con riferimento a ciascuna Impresa Ferroviaria affidataria del servizio ferroviario regionale della Regione Umbria ed alle aree geografiche da questo coperte, considera contrattualizzati in AQ i servizi di cui al presente Allegato. Per la fruibilità del servizio in ciascun impianto si rimanda a quanto riportato in ePir nell'anno di riferimento.

Parking

Il servizio consiste nel permettere l'alimentazione degli impianti di bordo tramite pantografi in presa (attivazione modalità di stazionamento parking) in conformità a disponibilità e limitazioni definite per ogni impianto.



Allegato C

Stima dei pedaggi



Valore economico dell'Accordo Quadro

Il pedaggio sarà determinato sulla base della normativa vigente in ciascuno degli anni di validità del presente Accordo Quadro. A puro titolo orientativo e in base alla normativa vigente, alla data di sottoscrizione del presente Accordo Quadro, viene riportata una stima del pedaggio totale e del pedaggio medio per il primo anno di validità dell'Accordo calcolato al netto dell'energia elettrica e dell'1% di cui all'art.15 co. 2 lett.b del D.lgs. N. 50/2019 per il funzionamento dell'ANSFISA

Tr*km/anno: 403.842 Pedaggio Totale/anno: 802.147 Pedaggio Medio Unitario: 1,99

Le modalità, le regole e convenzioni per l'applicazione dell'algoritmo di calcolo sono riportate nel PIR IFRU (edizione vigente par. 5.2 e 5.3)



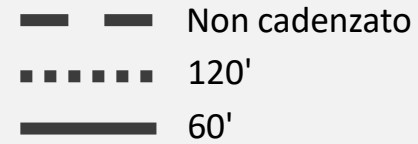
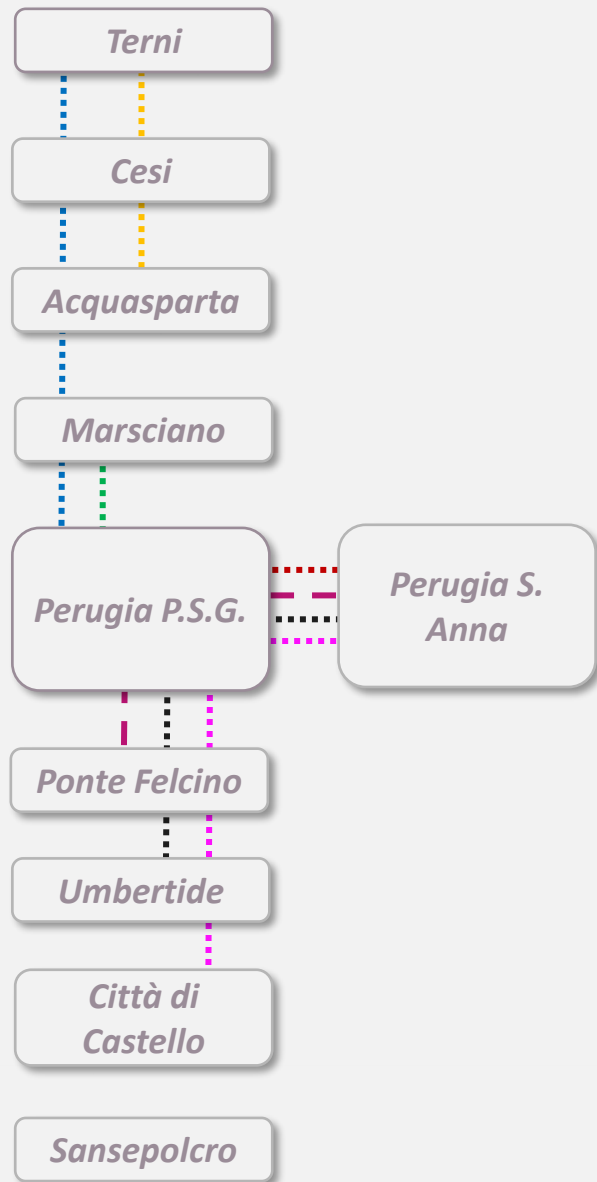
Allegato D

Parametri caratteristici della capacità di infrastruttura



Allegato D - Linee guida per l'aggiornamento dell'Allegato A

IFRU – Scenario base



- (1) Riattivazione infrastruttura e TE (Terni – Perugia P.S.G.)
- (2) Upgrade tecnologico del sistema di gestione della circolazione (tecnologia innovativa «ACCM/SCCM») su intera rete
- (3) Attrezzaggio ERTMS su intera rete
- (4) Riclassificazione da 16 ton/asse a 18 ton/asse su intera rete

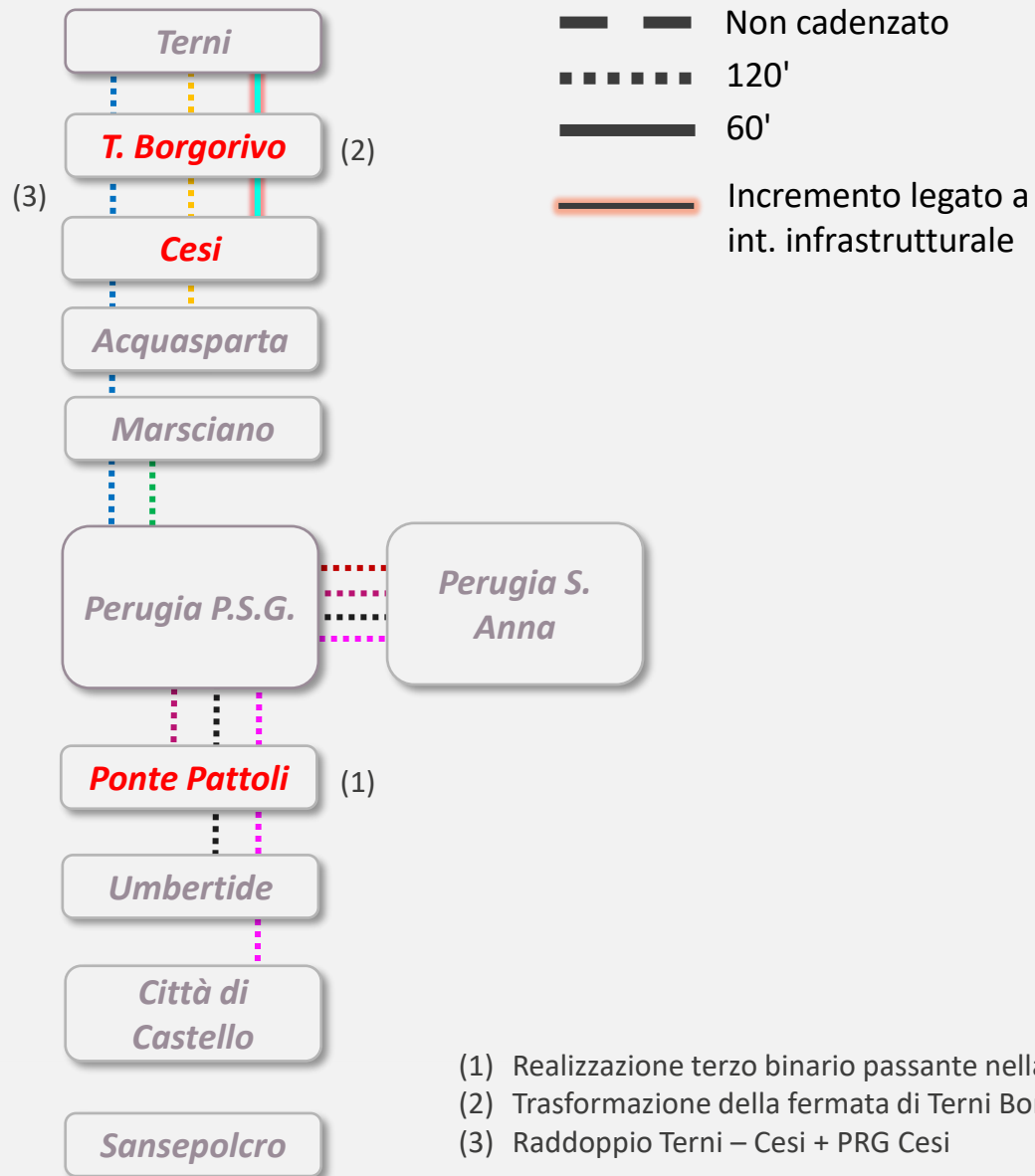
Allegato D - Linee guida per l'aggiornamento dell'Allegato A

Linee guida per l'aggiornamento dell'allegato A (scenario di regime IFRU)

Relazione	Intervento	Beneficio	Stato
Perugia P.S.G. – Città di Castello	Realizzazione terzo binario passante nella località di Ponte Pattoli	Possibilità di attestare materiale rotabile a Ponte Pattoli	Studio da avviare
Perugia P.S.G. – Terni	Trasformazione della fermata di Terni Borgorivo in stazione	Possibilità di cadenzamento della relazione Terni – Cesi	Studio da avviare
Perugia P.S.G. – Terni	Raddoppio tratta Terni – Cesi + PRG Cesi	Potenziamento della frequenza della relazione Terni – Cesi	Studio da avviare

Allegato D - Linee guida per l'aggiornamento dell'Allegato A

IFRU – Scenario di regime





Allegato E

Impianti e Servizi correlati alla produzione della capacità assegnata



Impianti e servizi

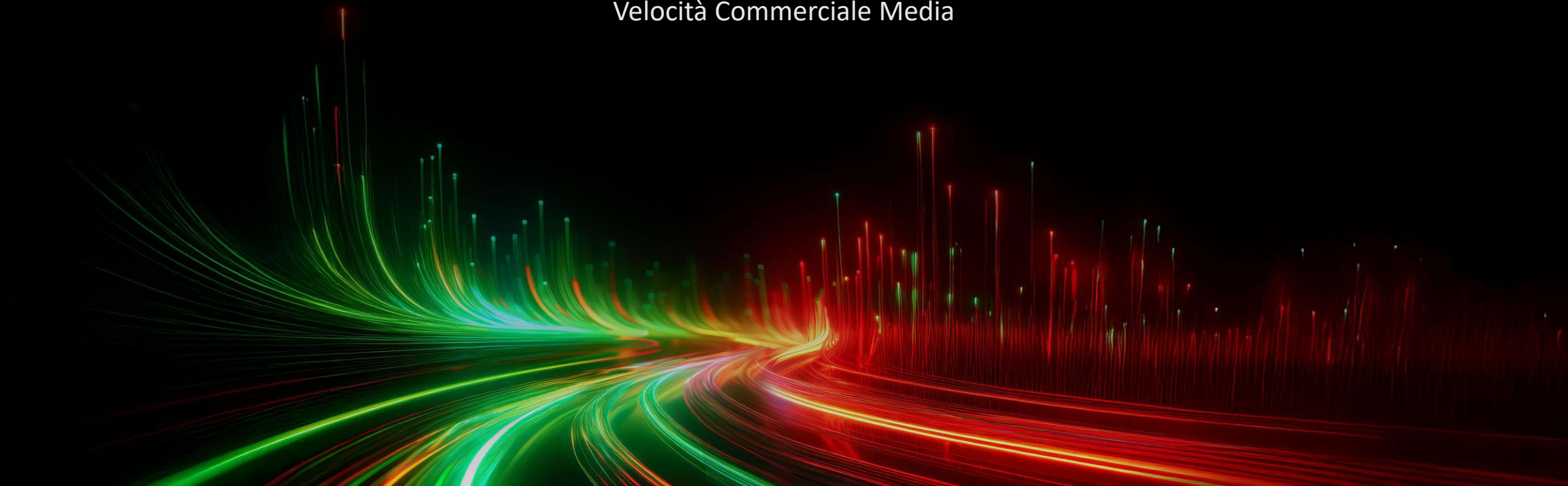
Il GI per ciascun anno di validità dell'AQ, relativamente all'applicazione delle regole di assegnazione dei servizi definite in PIR IFRU, con riferimento a ciascuna Impresa Ferroviaria affidataria del servizio ferroviario regionale della Regione Umbria ed alle aree geografiche da questo coperte, considera contrattualizzati in AQ i servizi di cui al presente Allegato.

- Servizi di sosta breve, lunga/ricovero e deposito di materiale rotabile.



Allegato F

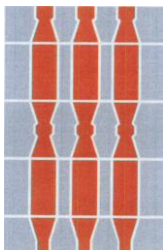
Velocità Commerciale Media



Velocità commerciale media

In relazione a quanto previsto all'Art. 5 del presente Accordo Quadro si evidenzia la velocità commerciale media relativa all'insieme delle relazioni rientranti in Allegato A

Velocità media di riferimento 31,86 Km/h



ALLEGATO G ALL'ACCORDO QUADRO
Infrastruttura Ferroviaria Regionale Umbra (IFRU)

**Condizioni minime di qualità dei servizi erogati da RFI ai
sensi della misura 15 della Delibera ART n. 16/2018**

1. GENERALITÀ

Ai sensi della misura 15 della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità con riguardo alle seguenti categorie di servizi offerti da RFI ai viaggiatori nelle stazioni e nelle fermate, presenziate e impresenziate, nell'ambito dell'Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Umbria, inerente all'infrastruttura ferroviaria regionale umbra (IFRU) e riferita esclusivamente agli aspetti di gestione di competenza di RFI definiti nel "Atto di Concessione":

- a) le informazioni che devono essere garantite nei confronti dei viaggiatori e dei cittadini all'interno della stazione, in relazione alle dotazioni infrastrutturali e alla disponibilità di spazi;
- b) le condizioni minime di pulizia e comfort da garantire all'interno delle aree aperte al pubblico in gestione RFI presenti in stazione, stabilendo gli interventi che devono essere messi in atto, le relative modalità e frequenze di effettuazione e i correlati obiettivi;
- c) le condizioni minime da garantire per consentire l'accessibilità in autonomia alle stazioni per tutti gli utenti e i cittadini, comprese le PMR;
- d) le condizioni minime di sicurezza del viaggiatore all'interno della stazione.

Le Parti si danno atto che il presente Allegato costituisce prima applicazione della richiamata Delibera ART 16/2018 e pertanto potrà essere oggetto, in vigenza di Accordo, anche ad istanza della Regione e con procedura semplificata, di una verifica di completezza ed efficacia nonché di aggiornamento anche con riferimento ai valori obiettivo indicati negli anni di validità dell'Accordo Quadro.

Allo scopo si definiscono la classificazione delle linee (Tabella 1) e delle località atte a svolgere servizio viaggiatori ed aperte al servizio commerciale (Tabella 2), interessate dai servizi del presente Accordo Quadro e limitatamente all'infrastruttura IFRU della Regione Umbria.

La tabella 2 ed i relativi indicatori correlati potranno essere oggetto di aggiornamento, previo accordo tra le parti, in ragione delle variazioni infrastrutturali ovvero del mutato modello di offerta programmato dalla Regione.

TABELLA 1 – Classificazione delle linee ferroviarie

Linee	Direttrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > a 25%	
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale ≤ 25%	Sansepolcro – Terni Perugia Ponte S. Giovanni – Perugia S. Anna

TABELLA 2 – Elenco stazioni e fermate dell’infrastruttura IFRU della Regione Umbria

n°	Stazione/Fermata	Linea	Classificazione Impianti
1	Citta' Di Castello	FR2	Local Plus
2	Montecastelli Ponte Tevere	FR2	Local
3	Perugia Pallotta	FR2	Local
4	Perugia S.Anna	FR2	Local Plus
5	Pierantonio	FR2	Local
6	Piscille	FR2	Local
7	Ponte Felcino	FR2	Local
8	Ponte Pattoli	FR2	Local
9	Sansecondo	FR2	Local
10	Solfagnano-Parlesca	FR2	Local
11	Trestina	FR2	Local
12	Umbertide	FR2	Local Plus
13	Villa Pitignano	FR2	Local

2. INFORMAZIONE AL PUBBLICO – PRINCIPI GENERALI

RFI gestisce e mantiene in efficienza i supporti per fornire le informazioni ai viaggiatori nelle località di cui alla tabella 2: bacheche, avvisi al pubblico, orari murali di partenza e arrivo e segnaletica di indirizzamento; dispositivi per informazioni sonore e visive e interfono SOS, ove presenti. Fornisce inoltre, avvalendosi della propria organizzazione e del proprio personale, in accordo con le imprese ferroviarie che gestiscono i servizi di trasporto locale, le informazioni riguardanti la circolazione dei treni (ivi compresi i servizi sostitutivi, ove programmati).

Il sistema di informazione nelle stazioni deve essere in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità, sia in situazioni di difficoltà ed anomalità di circolazione. Le informazioni includono l’orario, le variazioni al servizio, la rete e le stazioni, la segnaletica di direzione e orientamento nelle stazioni.

Le informazioni nelle stazioni e fermate dovranno essere esposte solamente nelle stazioni direttamente interessate, essere opportunamente datate o comunque evidenziare la rispettiva successione temporale e il periodo di validità, al termine del quale dovranno essere rimosse da parte di RFI.

Le informazioni dovranno essere diffuse impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse le PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza ricorso a termini tecnici.

In caso di informazioni non vocali, dovranno essere rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per ubicazione, dimensione dei caratteri e uso dei colori.

In caso di informazioni vocali (annunci sonori), dovranno essere comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.

RFI si impegna ad affiggere le informazioni cartacee in bacheche o spazi protetti, ove disponibili, al fine di limitarne il deterioramento o il danneggiamento. In particolare RFI, nei limiti della disponibilità degli spazi, mette a disposizione bacheche riservate ai propri avvisi, agli avvisi delle imprese di trasporto, ai servizi di trasporto pubblico facenti capo alla stazione.

RFI concorda con l'obiettivo della Regione di uniformare l'impostazione e la logica informativa verso i viaggiatori secondo uno standard omogeneo su tutto il territorio regionale. A tal fine RFI si impegna a rendere disponibili, per quanto di competenza, informazioni sui servizi regionali secondo i propri standard, omogenei a livello nazionale e in coerenza con gli schemi di rete programmati; in particolare:

- a) mantenere in efficienza la segnaletica fissa e di indirizzamento di stazione;
- b) esporre nelle fermate/stazioni mappe della rete dei servizi ferroviari regionali definite dalla Regione, e dalla stessa messe a disposizione di RFI, nei limiti della disponibilità degli spazi.

Nella Tabella 3 sono riportate le informazioni che RFI fornisce all'utenza, limitatamente alla presenza del servizio ed alla disponibilità di spazi di competenza, distinte per modalità di esposizione:

TABELLA 3 – Modalità di esposizione delle informazioni nelle località

Tipologia di informazione	Bacheche	Segnaletica	Monitor	Teleindicatori	Diffusione sonora
Area sosta taxi		X			
Parcheggi auto		X			
Parcheggi cicli/motocicli		X			
Mappe del SFR	X				
Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	X				
Servizi rivolti alle PMR	X				
Uffici informazione		X			
Biglietterie (con operatore o meccanizzate)		X			
Quadri orario	X				
Sale di attesa		X			
Reti Wi-Fi	X				
Informazioni relative alla sicurezza dei viaggiatori e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	X				X
Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazioni dei servizi dedicati a PMR	X				
Avvisi ed informazioni di servizio, destinate ai viaggiatori, da parte					X

delle Imprese Ferroviarie					
Avvisi ed informazioni di servizio, destinate ai viaggiatori, inerenti interruzioni programmate o accidentali	X (solo per eventi programmati)		X	X	X
Partenze, arrivi, ritardi e soppressioni di treni			X	X	X
Accessi ai binari		X			
Servizi di ristorazione		X			
Servizi igienici		X			
Sportello bancomat/cambialvalute		X			
Attività commerciali		X			
Pronto soccorso		X			
Polizia ferroviaria		X			

RFI si impegna a reperire e rendere disponibili le informazioni relative al servizio ferroviario regionale, con particolare riferimento alle notizie riguardanti variazioni al servizio programmato dovute ad eventi quali lavori di manutenzione o potenziamento delle infrastrutture, astensioni dal lavoro ed altri eventi di ordine pubblico, guasti agli impianti di linea, eventi di forza maggiore, modalità e tempi di ripristino del servizio, disponibilità dei servizi di stazione. Tali informazioni sono rese disponibili al pubblico anche nella sezione Infomobilità del sito web RFI.

Il sistema di informazione al Pubblico si avvale degli apparati tecnologici installati nelle stazioni (secondo gli standard e la classificazione degli impianti) e consente di erogare il livello di servizio di seguito descritto.

La gestione delle informazioni al pubblico, sia visive che sonore, è effettuata in lingua italiana (ed in lingua inglese, ove previsto dagli standard RFI), secondo gli standard del Manuale Annunci Sonori pubblicato sul sito web di RFI. Viene pertanto garantito quanto di seguito specificato:

- a) In tutte le stazioni, aggiornamento automatico/manuale delle informazioni;
- b) In tutte le stazioni annunci vocali automatici e/o manuali per i contenuti di cui al punto a);
- c) In tutte le stazioni esposizione visiva dinamica, ove disponibile, e diffusione sonora di informazioni complementari relative a rilevanti anomalie di esercizio, soppressioni ed eventi particolari (scioperi, ecc.).

2.1. Informazioni al pubblico: monitoraggio livelli minimi di qualità

Le condizioni minime di informazione, offerte ai viaggiatori, presenti in ciascuna stazione/fermata, con riferimento alla tabella 3 saranno così monitorate:

Informazioni Statiche:

Viene individuato il seguente KPI:

- Info_QM: disponibilità dell'orario murale dei treni interessanti la stazione di riferimento

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

Regione, a seguito delle visite ispettive svolte in autonomia, comunicherà a RFI, dandone

contestuale evidenza, le Non Conformità rilevate nelle stazioni/fermate relativamente all'indicatore individuato. Per ogni segnalazione di Non Conformità relativa ad "assenza" o "mancato aggiornamento" rilevata e comunicata da Regione a RFI, fatta eccezione per eventi dolosi/atti vandalici, RFI pagherà una penale pari a 50 € a NC.

Nel caso di NC relativa a "deterioramento" e/o "atto vandalico" dei QM la penale sarà dovuta solo se RFI non provvede al ripristino entro 3 gg dalla segnalazione di Regione.

In occasione del cambio orario di giugno e di dicembre, le cui tempistiche vengono individuate dal PIR, le verifiche ispettive e le eventuali non conformità rilevate potranno dare luogo all'esborso di una penale da parte di RFI solo se avvenute a partire dalla settimana successiva alla data di cambio orario.

Decorsi 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della Non Conformità, qualora RFI non provveda alla sua risoluzione nella tempistica indicata, Regione potrà procedere ad una nuova segnalazione con medesima penale correlata.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione delle NC saranno oggetto di accordo tra le parti.

Informazioni Dinamiche

In relazione alle dotazioni tecnologiche di ogni località ove è previsto l'espletamento del servizio viaggiatori vengono definite 2 tipologie di Non Conformità in ragione delle conseguenze sul sistema complessivo di informazione al pubblico (cfr Tabella 4)

- Non conformità "bloccante": pregiudica l'erogazione dell'informazione al pubblico
- Non conformità "non bloccante": non pregiudica l'erogazione dell'informazione al pubblico ma ne determina un decremento di qualità

Nel caso di indisponibilità dei supporti, o dei dispositivi sonori o visivi per fornire informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni classificabili come "bloccanti" RFI si impegna al loro completo ripristino a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione.

Nel caso di guasti classificabili come "non bloccanti", indipendentemente dalla tipologia dell'impianto, RFI si impegna ad intervenire entro una settimana dalla segnalazione.

TABELLA 4: Tipologie di non conformità dei dispositivi per le IaP

Categoria Impianto	Tipologia Guasti Sistemi IaP			
	DISPOSITIVI VIDEO		DISPOSITIVI AUDIO	
	BLOCCANTE	NON BLOCCANTE	BLOCCANTE	NON BLOCCANTE
Main Hub	<ul style="list-style-type: none"> • Quadri Arrivi\Partenze >1 • Indicatori di binario di testa • Fasce >1 • Periferiche video >30% del totale • Indicatori di sottopasso >50% del totale 	Tutti gli altri guasti	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema automatico • Sistema manuale • TDS su stazioni impresenziate 	Sistema automatico per una zona

Hub	<ul style="list-style-type: none"> • Quadri A\P 1 ove presente un solo quadro; >1 in presenza di più dispositivi; • Indicatori di binario di testa • Fasce >1 • Periferiche video >30% del totale • Indicatori di sottopasso >50% del totale 	Tutti gli altri guasti	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema automatico • Sistema manuale • TDS su stazioni impresenziate 	Sistema automatico per una zona
Major e Plus	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor Arrivi/Partenze 1 ove presente un solo monitor >1 in presenza di più dispositivi Fasce (ove presenti) >1 • Periferiche video >30% del totale • Indicatori di sottopasso >50% del totale (ove presenti) 	Tutti gli altri guasti	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema automatico • Sistema manuale • TDS su stazioni impresenziate 	
Local Plus e Local	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor Arrivi/Partenze (ove presenti) • Monitor Riepilogativo LED/TFT • Indicatori di Binario (se presente) 		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema automatico • Sistema manuale • TDS su stazioni impresenziate 	

In relazione alle due diverse tipologie di Non Conformità Sono individuati i seguenti KPI:

$$a) DISP_INFO_NC_B = \frac{\text{num.NC bloccanti/anno risolte nei tempi dichiarati}}{\text{num.Tot NC bloccanti/anno}} \times 100$$

$$b) DISP_INFO_NC_NB = \frac{\text{num.NC non bloccanti/anno risolte nei tempi dichiarati}}{\text{num.Tot NC non bloccanti/anno}} \times 100$$

I due indicatori, ciascuno per la sua classe di NC/guasti, valutano la % del ritorno in efficienza dei dispositivi audio/video nell'intervallo di tempo dichiarato.

Le CMQ (Condizioni Minime di Qualità) dei due indicatori sono soddisfatte quando la percentuale annua delle NC/guasti risolti risulti pari o superiore al valore dato a riferimento.

Per ogni NC/guasto l'intervallo temporale monitorato decorre dall'attivazione della richiesta d'intervento e/o registrazione dell'evento alla risoluzione dello stesso.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" dei valori degli indicatori con il dettaglio delle NC/guasti e rispettivi tempi di risoluzione che ne determinano il valore.

Nel conteggio del numeratore rientrano le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento,

tenuto conto sia di quelli risolti nel trimestre di riferimento sia nei primi 7 giorni del trimestre successivo;

Le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento e risolti nei primi 7 giorni del trimestre successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al trimestre considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al trimestre successivo; le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento e non risolti entro 7 giorni del trimestre successivo rientrano nel calcolo degli indicatori relativi a trimestri successivi tenendo conto della chiusura del cartellino.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche monitorate dai due indicatori; RFI si impegna al ripristino di tali guasti nei tempi previsti precedentemente indicati e relativi alla loro attribuzione alle due tipologie di NC.

Indicatore	Parametro	CMQ
DISP_INFO_NC_B	% di risoluzione NC	≥ 98,0%
DISP_INFO_NC_NB	% di risoluzione NC	≥ 95,0%

Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018.

Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = importo unitario della penale: 320,86 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Informazioni al Pubblico" non potrà comunque superare il valore del 2% dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative ai due indicatori saranno oggetto di accordo tra le Parti.

3. PULIZIA E COMFORT – PRINCIPI GENERALI

RFI assicura adeguati livelli di pulizia delle località atte allo svolgimento del servizio viaggiatori, limitatamente al territorio regionale.

I servizi di pulizia e decoro vengono garantiti da RFI attraverso l'affidamento degli stessi ad imprese esecutrici, che prestano il servizio conformemente agli standard qualitativi individuati da RFI che prevedono la pulizia standard nelle aree aperte al pubblico con frequenza giornaliera in tutti gli impianti.

RFI assicura, in sede di pianificazione delle attività con il fornitore, la condivisione con la Regione delle attività messe in campo in relazione alle problematiche emerse dalle risultanze delle verifiche ispettive e delle segnalazioni degli utenti.

Per pulizia standard si intende il complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporczia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi (e/o disinfettanti e/o detergenti), da effettuarsi nella fascia oraria prevista nel piano di lavoro, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti da RFI.

La validità dei contratti di appalto è almeno annuale.

Ai fini delle prestazioni richieste all'Appaltatore, i luoghi aperti al pubblico in cui si espleta il servizio di pulizia sono suddivisi in aree omogenee in base ai criteri di classificazione descritti di seguito.

AREE OMOGENEE	
1A	Superfici esterne al FV, aperte al pubblico e ad alta frequentazione (es: marciapiedi, marciapiede antistante il FV, sottopassi, banchine ecc.)
1B	Superfici interne al FV aperte al pubblico (es: quali atrii, sale d'attesa, scale condominiali, corridoi pubblici ecc)
1C	Servizi igienici aperti al pubblico

I servizi vengono prestati attraverso l'esecuzione dei piani di lavoro predisposti per ogni area omogenea di ciascun complesso immobiliare. Il piano di lavoro è organizzato secondo gli orari di lavoro richiesti da RFI nonché in base alla programmazione degli interventi elaborata dalle imprese esecutrici.

Ai fini del controllo delle prestazioni di pulizia ciascuna area omogenea viene a sua volta suddivisa in aree elementari in relazione alle specifiche caratteristiche di ogni stazione.

3.1 Pulizia e comfort – indicatori, misurazione ed obiettivi

Il rispetto degli impegni per quanto attiene la pulizia ed il comfort delle stazioni, per gli aspetti di competenza RFI definiti nel "Atto di Concessione, viene misurato, con cadenza annuale, in rapporto alla qualità erogata ai viaggiatori.

Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia delle Stazioni/fermate quando gli interventi di pulizia vengono eseguiti nella numerosità programmata ed in maniera conforme allo standard definito nel contratto tra RFI e l'Impresa esecutrice.

Per la valutazione e misurazione delle CMQ attinenti alla pulizia ed il comfort nelle stazioni sono individuati i seguenti indicatori:

- a) Indicatore 1- PUL AS EX : Esecuzione dei cicli di pulizia programmati negli ambienti di Stazione

$$PUL_AS_EX = \frac{(\text{num. cicli di pulizia eseguiti/anno})}{(\text{num. cicli di pulizia programmati/anno})} \times 100$$

Ogni ciclo di pulizia è riferito alle 3 aree omogenee indicate:

- Superfici esterne al FV, aperte al pubblico e ad alta frequentazione
- Superfici interne al FV aperte al pubblico
- Servizi igienici aperti al pubblico

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" del valore dell'indicatore con il dettaglio della documentazione attestante per ogni stazione/fermata il numero di interventi programmati e di quelli eseguiti che ne determinano il valore.

Indicatore	Parametro	CMQ
PUL_AS_EX	% di effettuazioni	100%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = importo unitario della penale: 320,86 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

b) Indicatore 2 – PUL AS CF : Conformità dei cicli di pulizia eseguiti nelle Stazioni

L'indicatore ha come obiettivo la valutazione dell'efficacia dei servizi basata su un sistema di misura della qualità per verificare la rispondenza dell'intervento stesso con i requisiti richiesti.

L'esame tramite l'utilizzo di check list e l'applicazione della metodologia contrattuale definirà l'adeguatezza o meno degli interventi di pulizia. A tal proposito l'esito della valutazione tramite check list di ciascuna area esprimerà un valore di conformità della pulizia che sarà confrontato con il valore di livello standard posto a riferimento: la pulizia dell'area sarà ritenuta conforme se la valutazione sarà uguale o superiore al livello standard.

RFI fornirà a Regione :

- schede di verifica conformità dell'intervento di pulizia e livelli standard adottati declinati per le aree di riferimento;
- Entro 1 mese dall'anno di riferimento il totale delle verifiche ispettive effettuate nelle aree elementari delle stazioni/fermate con il relativo esito che definisce il valore dell'indicatore.

Regione potrà indicare esigenze di partecipazione alle verifiche di conformità comunicando con almeno 2 settimane di anticipo il proprio interesse a partecipare e/o proponendo eventuali stazioni/fermate su cui realizzare il monitoraggio; sarà cura di RFI fornire a Regione il piano di verifiche integrato

$$PUL_AS_CF = \frac{(\text{num. verifiche ispettive conformi})}{(\text{num. verifiche ispettive eseguite})} \times 100$$

Indicatore	Parametro	CMQ
PUL_AS_CF	% di interventi conformi verificati	≥ 95,0%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = importo unitario della penale: 320,86 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" del valore dell'indicatore con il dettaglio della documentazione attestante il numero di verifiche ispettive effettuate, le aree di pertinenza delle stazioni/fermate interessate dalla verifica e la numerosità delle verifiche ritenute conformi tali che ne determinano il valore.

RFI, per tutte le segnalazioni/reclami pervenuti tramite il canale "RFI Risponde" riconducibili alla seguente classificazione:

- Pulizia ascensori, rampe e percorsi tattili
- Pulizia binari/interbinari
- Pulizia Stazioni - Ambienti pubblici e luoghi comuni
- Pulizia Stazioni - Graffiti
- Pulizia Stazioni - Marciapiedi e pensiline
- Pulizia Stazioni - Sale d'aspetto
- Pulizia Stazioni - Sottopassi/passarelle aeree
- Pulizia Stazioni - Toilette
- Rifiuti

fornirà nell'ambito della comunicazione degli indicatori trimestrale a Regione le seguenti evidenze in merito alla pulizia e al decoro delle stazioni:

- per ciascun impianto/stazione e relativamente a ciascuna voce il numero di segnalazioni pervenute ed il corrispettivo numero delle segnalazioni chiuse;
- per ciascun impianto/stazione l'elenco delle segnalazioni pervenute con l'indicazione della data di arrivo e di chiusura dell'evento.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Pulizia e Decoro" riportati in allegato G non potrà comunque superare il valore del 2% dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative ai due indicatori saranno oggetto di accordo tra le Parti.

4. ACCESSIBILITÀ INFRASTRUTTURALE DELLE STAZIONI E SERVIZI DI ASSISTENZA PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ (PMR)

RFI assicura la massima disponibilità a collaborare, per quanto di competenza, con l'IF e la Regione, alla predisposizione/aggiornamento del "Piano Operativo per l'Accessibilità" da prevedere nel contratto di servizio stipulato tra le parti.

4.1 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – principi generali

Per quanto attiene l'aspetto di Accessibilità all'infrastruttura della IFRU la definizione e la programmazione degli interventi di adeguamento infrastrutturali sono individuati nell'ambito dei Progetti d'Investimento della Regione Umbria, dipendendo pertanto anno per anno da accordi e finanziamenti definiti in tale ambito.

Per quanto riguarda l'infrastruttura IFRU di Regione Umbria, a fine 2026 le stazioni e fermate conformi alle STI PMR sono:

1. Perugia S.Anna
2. Perugia Pallotta
3. Piscille

4.1.1 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – indicatori

L'indicatore %AAPMR_L (% di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR) per le linee operanti nell'infrastruttura IFRU di Regione Umbria in mancanza della suddivisione delle linee in FR1, FR2 ed FR3, verrà calcolato per il totale delle stazioni definite in Tab. 2 ed è riportato di seguito

- %AAPMR_{L(TOT)} = 23% (3 stazioni su 13);

Al 2031, in coerenza con quanto definito nei Progetti d'investimento individuati con Regione Umbria, non sono previsti interventi oggetto di adeguamento a STI di ulteriori impianti.

Eventuali variazioni di tale elenco saranno preventivamente pubblicizzate con l'aggiornamento del Piano Commerciale RFI.

Di conseguenza, l'indicatore %AAPMR_{L2031} (% di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR) per le linee operanti nella Regione Umbria sarà il seguente:

- %AAPMR_{L2031(TOT)} = 23% (3 stazioni su 13);

4.2 Servizi di assistenza per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR) – Indicatori

RFI ad oggi visto l'Atto di Concessione dell'Infrastruttura IFRU, non fornisce l'erogazione dei servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità negli impianti di suddetta infrastruttura.

5. SICUREZZA DEI VIAGGIATORI NELLE STAZIONI

RFI e Regione Umbria. riconoscono il valore della Security come componente fondamentale per la fruibilità delle stazioni da parte dei viaggiatori e adottano, anche congiuntamente e con il coinvolgimento delle Imprese Ferroviarie e delle Autorità di Pubblica Sicurezza, le azioni allo scopo necessarie.

Piano Operativo di Sicurezza

RFI, al fine di garantire “La condizione minima di “sicurezza del viaggio del viaggiatore”, si impegna a collaborare per quanto di sua competenza alla redazione ed attuazione del “Piano Operativo di Sicurezza” proposto dall’Impresa Ferroviaria individuata da Regione Umbria.

Dotazioni Infrastrutturali

RFI si impegna nel mantenimento in efficienza delle attuali dotazioni tecnologiche presenti e ricadenti nel proprio perimetro di gestione volte alla protezione sia degli impianti aperti al pubblico sia di tutti gli altri asset ferroviari.

Eventuali upgrade delle dotazioni di stazioni saranno oggetto di valutazione congiunta circa la possibilità di intervento e la valutazione delle fonti di finanziamento atte allo scopo.

Sensibilizzazione dell’utenza e campagne informative

In accordo con la Regione RFI garantisce, attraverso l’utilizzo di informazioni visive e sonore, la sensibilizzazione dell’utenza sui comportamenti adeguati da adottare.

Su specifica richiesta della Regione potranno essere previste campagne informative ad hoc a favore dell’utenza da tenersi con tempi e modalità da concordare tra le parti.

Indicatori, misurazione ed obiettivi (Per memoria)

Il livello di sicurezza percepita dai viaggiatori nelle stazioni/fermate oggetto dell’AQ è misurato annualmente da seguente indicatore:

Percezione della sicurezza in stazione: tale valore riguarda il livello di percezione che hanno i frequentatori delle stazioni oggetto dell’AQ come luogo sicuro.

La determinazione del valore del valore dell’indicatore avverrà attraverso un’indagine di Customer Satisfaction.

È facoltà della Regione Umbria svolgere la suddetta indagine in autonomia con affidamento ad una società terza qualificata condividendo con GI/GS la metodologia di effettuazione dell’analisi, la determinazione dei risultati e la modalità di calcolo dell’indicatore. L’obiettivo da assegnare all’ indicatore verrà individuato di comune accordo tra Regione e Gestore dopo un anno di svolgimento dell’indagine tenendo in considerazione la metodologia adottata, i risultati raggiunti ed il relativo errore statistico associato.

RFI monitora ogni anno il valore relativo all’indicatore “Percezione della sicurezza in stazione” attraverso i risultati delle analisi relative all’”Osservatorio di Mercato” che affida ogni anno ad una società terza qualificata attraverso procedura ad evidenza pubblica. Al momento il

campione di impianti ricompresi nelle analisi non comprende stazioni/fermate della rete IFRU. Sara cura di RFI avvisare Regione Umbria di una rimodulazione del campione di riferimento dell'“Osservatorio di Mercato” allargato alla infrastruttura IFRU così da potersi eventualmente avvalere di tali indagini ai fini dei processi di definizione e misurazione degli obiettivi di sicurezza definiti in Allegato G.

RFI, per tutte le segnalazioni/reclami pervenuti tramite il canale “RFI Risponde” riconducibili alla seguente classificazione:

- Illuminazione in stazione (fabbricato viaggiatori, pensiline, sottopassi ecc)
- Illuminazione luoghi esterni la stazione (piazzale antistante, parcheggi ecc)
- Problematiche legate ai varchi
- Situazioni rischiose in stazione causate da persone
- Stazione - Molestie da parte di altri viaggiatori
- Stazione - Vigilanza / deterrenza insufficiente

fornirà nell'ambito della comunicazione degli indicatori trimestrale a Regione le seguenti evidenze in merito a fenomeni concernenti la sicurezza dei viaggiatori negli spazi interni ed esterni delle stazioni:

- per ciascun impianto/stazione e relativamente a ciascuna voce il numero di segnalazioni pervenute ed il corrispettivo numero delle segnalazioni chiuse;
- per ciascun impianto/stazione l'elenco delle segnalazioni pervenute con l'indicazione della data di arrivo e di chiusura dell'evento.

6. VALORE DEI KPI, MODALITÀ DI CALCOLO E APPLICAZIONE DELLE PENALI

I valori relativi alle CMQ (valori % obiettivo) e P_u (penali unitarie) per ogni KPI potranno essere oggetto di aggiornamento negli anni di validità dell'Accordo Quadro, previo accordo tra le Parti.

La definizione puntuale di tali modifiche/valori avverrà senza necessità di provvedere ad un nuovo aggiornamento dell'Accordo Quadro.

Nella definizione del valore annuale dell'indicatore, l'arrotondamento è determinato matematicamente alla prima cifra decimale: laddove per i centesimi 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

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

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = importo unitario della penale

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

Con cadenza semestrale Regione e RFI potranno indire delle riunioni per una valutazione congiunta dei risultati parziali dei KPI; Scopo delle riunioni sarà l'analisi dei risultati, l'individuazione di eventuali criticità e le azioni più appropriate per porvi rimedio.

La comunicazione del valore delle penali maturate da RFI nei confronti di Regione e calcolato per ciascuna categoria di servizi, avverrà contestualmente all'invio del valore del risultato finale annuale degli indicatori.

RFI si impegna a liquidare a Regione, entro il mese successivo all'invio della suddetta rendicontazione, l'ammontare delle penali comunicato, tramite la piattaforma PagoPA.

APPENDICE AL CAPITOLO 3 DELL'ALLEGATO G: VERIFICHE ISPETTIVE DI RFI RELATIVE ALLA PULIZIA DELLE STAZIONI

Definizioni:

Area Omogenea: E' lo spazio, definito planimetricamente e misurato in mq netti, comprendente oltre alla superficie orizzontale, quella verticale, nonché tutti gli elementi componenti presenti in essa, quali gli arredi, compresi gli impianti e gli elementi strutturali connessi. Può essere rappresentata da una o più unità elementari (UNEL) aventi la medesima destinazione funzionale.

Servizi di Pulizia Realizzati:

Pulizia Standard: Complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporcizia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi (e/o disinfettanti e/o detergenti), da effettuarsi nella fascia oraria prescritta, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti.

Mantenimento: Complesso di procedimenti da effettuarsi con cadenza prescritta su tutti o alcuni elementi delle aree omogenee, finalizzati al mantenimento degli standard qualitativi prescritti.

Controlli sui Servizi di Pulizia

Nell'arco della durata del contratto RFI esegue continuamente controlli finalizzati a verificare il risultato della prestazione eseguita dall'Impresa Appaltatrice ed il rispetto dei requisiti di qualità contrattualizzati.

Nei controlli vengono valutati i seguenti parametri:

- Il livello di pulizia degli impianti ferroviari;
- l'adeguatezza dei Piani di Lavoro, predisposti in relazione all'effettivo utilizzo degli impianti da parte della clientela, al fine di apportare eventuali modifiche che garantiscono un adeguato livello di pulizia.

La periodicità e la numerosità dei controlli di prodotto svolti da RFI sono organizzate sulla base di valutazioni relative a:

- Importanza dell'impianto e dell'intorno;
- Criticità relative al livello di pulizia riscontrato.

Modalità di esecuzione dei controlli

I controlli avverranno senza nessun obbligo di preavviso da parte di RFI, in qualunque momento RFI intenda eseguirli, senza la presenza di rappresentanti dell'Impresa Appaltatrice.

L'impresa Appaltatrice se presente, va avvisata almeno 2 ore prima l'inizio della visita ispettiva. La documentazione riferita a tutti i controlli effettuati sarà conservata da RFI e disponibile a richiesta dall'Impresa Affidataria.

Gestione degli esiti del controllo

La registrazione dell'esito di ogni controllo viene eseguita dagli incaricati di RFI che hanno svolto le verifiche, mediante la compilazione di apposite schede:

- Scheda Monitoraggio Aree Aperte al Pubblico
- Scheda Monitoraggio Servizi Igienici

Metodologia e scheda di controllo

I controlli si effettuano seguendo rispettivamente le schede di controllo (Scheda Monitoraggio Aree Aperte al Pubblico, Scheda Monitoraggio Servizi Igienici) predisposte per ciascuna delle *unità elementari* da controllare costituenti il campione della stessa *Area Omogenea*.

In ogni *Complesso Immobiliare* oggetto di controllo vengono verificate tutte le *Aree Omogenee presenti*.

Le liste di riscontro da utilizzare per i controlli saranno costruite utilizzando come base le schede di controllo e potranno essere utilizzate per verificare la qualità delle attività di pulizia.

Per ogni *unità elementare* l'incaricato di RFI utilizza la scheda di controllo sulla quale sono individuati i singoli particolari dei *Settori Omogenei* presenti nell'unità stessa (raggruppati per tipologia).

Ad ognuno di essi è associato l'insieme dei requisiti di qualità di riferimento ed un coefficiente ponderale variabile dal valore 1 al valore 3 assegnato a tali requisiti in relazione alla maggior o minor importanza loro attribuita con riferimento all'apprezzamento del pubblico e all'incidenza sull'intervento complessivo.

Nel caso il controllo di una parte non sia eseguibile o non possa essere considerato significativo a causa di eventi esterni imprevedibili (ad esempio: marciapiede allo scoperto in giornata di pioggia) il controllo non verrà eseguito e sarà attribuito un coefficiente ponderale pari a 0.

Tutti i particolari indicati sulla scheda sono controllati dall'incaricato di RFI e verrà riscontrato all'Impresa Appaltatrice il mancato soddisfacimento dei singoli requisiti di qualità.

Il risultato del controllo è documentato con un indicatore numerico:

- pari a 1 nel caso in cui i requisiti non soddisfatti siano non superiori a 2;
- pari a 0 nel caso i requisiti non soddisfatti per omissione o inefficiente esecuzione delle prestazioni, risultino superiori a 2.

Il prodotto tra il valore dell'indicatore assegnato al particolare del Settore Omogeneo e il rispettivo coefficiente ponderale determina un punteggio ponderato per ogni requisito di qualità.

Il punteggio complessivo dell'Unità Elementare è ottenuto dal rapporto tra la somma dei punteggi ponderati relativi a ciascun particolare e la somma dei punteggi massimi coincidente con la somma dei coefficienti ponderali attribuibili agli stessi particolari.

Il singolo controllo dell'Unità Elementare, è positivo se il valore della qualità del servizio ovvero il punteggio complessivo sopra descritto risultante dall'elaborazione della scheda di controllo è: $\geq 0,80$; Il singolo controllo dell'Unità Elementare è negativo se il valore risultante dall'elaborazione della scheda di controllo è: $< 0,80$.

Le schede di rilevazione ed eventuali variazioni alle stesse in ragione di variazioni contrattuali con le ditte appaltatrici verranno partecipate agli Enti Locali con almeno 1 settimana di anticipo rispetto all'inizio di validità dell'orario di servizio di riferimento.