



Regione Lombardia



**CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE**

TRA

REGIONE LOMBARDIA

E

TRENORD S.r.l.

RELATIVO AL PERIODO 1/12/2023 – 30/11/2033

L'anno 2023 il giorno 29 del mese di novembre in Milano con la presente scrittura privata, da registrarsi solo in caso d'uso

tra

la Regione LOMBARDIA (d'ora in poi Regione), in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Milano, Piazza Città di Lombardia 1, codice fiscale 80050050154 e partita IVA n. 12874720159, nella persona di Silvio Landonio, nato a Gorla Minore (VA) il 21/07/1964 nella sua qualità di Direttore Generale della Direzione Trasporti e Mobilità sostenibile, presso la sede della Regione, in forza della deliberazione della Giunta Regionale n. XII/1442 del 27/11/2023

e

la Società Trenord S.r.l. (d'ora in poi Trenord), con sede in Milano, Piazzale Cadorna 14, codice fiscale e partita IVA n. 06705490966, rappresentata da Marco Piuri, nato a Saronno (VA) il 27/01/1960, nella sua qualità di Amministratore Delegato, munito degli occorrenti poteri in forza della delibera del Consiglio di Amministrazione del 24 novembre 2023.

PREMESSO che:

1. Trenord – partecipata pariteticamente da FNM S.p.A. (di seguito, “FNM”) e da Trenitalia S.p.A. (di seguito, “Trenitalia”) – è la società che ha per oggetto sociale l’esercizio, all’interno del territorio della Regione Lombardia ovvero nei diversi ambiti stabiliti dai relativi contratti di servizio, del trasporto pubblico locale ferroviario e del trasporto pubblico locale automobilistico esclusivamente al fine di assicurare servizi sostitutivi e/o integrativi del trasporto ferroviario; nonché, la possibilità di svolgere attività di mera fornitura di servizi transfrontalieri di trazione ferroviaria a favore di altri operatori del trasporto;
2. Trenord è in possesso della Licenza Ferroviaria n. 2, unificata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in data 04/04/2019 (ex licenze n. 2 e 2/N) e riesaminata il 24/05/2022, nonché
 - del Certificato Unico di sicurezza n. IT1020210037, rilasciato dall’Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA) per la circolazione su reti RFI e FERROVIENORD Ramo Milano;
 - del Certificato Unico di sicurezza n. CHNSA1020210006, rilasciato dall’Ufficio Federale dei Trasporti Svizzero (UFT) per la circolazione dal confine di Stato fino a Chiasso;
 - del Certificato di Idoneità all’Esercizio n° IF2023001 rilasciato da ANSFISA per la circolazione sulla rete funzionalmente isolata FERROVIENORD - Ramo Iseo;
3. Trenord svolge servizi sulla rete ferroviaria nazionale e regionale sulla base della disciplina prevista dai PIR dei Gestori dell’Infrastruttura Ferroviaria, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. e FERROVIENORD S.p.A., delle condizioni contenute nei contratti di accesso alle infrastrutture ferroviarie nonché delle disposizioni di ART;
4. Trenord ha in uso materiale rotabile proprio, materiale di proprietà di FNM, e di Trenitalia e da queste noleggiato, materiale rotabile di proprietà di Regione, nonché materiale rotabile acquisito dal concessionario Ferrovienord con finanziamenti regionali e statali, in base alla disciplina contenuta nella relativa Concessione, e dato in comodato a Trenord, con vincolo di inalienabilità, di restituzione in caso di cessazione del servizio e di destinazione d’uso volto all’esclusivo assolvimento degli obblighi di servizio pubblico nel perimetro dell’affidamento;
5. il testo contrattuale deve avere caratteristiche di certezza e copertura finanziaria e deve essere strutturato in modo da assicurare all’impresa di trasporto la sostenibilità economico-finanziaria;

6. la garanzia dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto di Servizio viene assicurata, in coerenza con le disposizioni del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e della Delibera ART n. 154/2019, attraverso un Piano Economico Finanziario (di seguito, "PEF");
7. la Regione si impegna ad assicurare a Trenord la certezza della corresponsione del corrispettivo ed in particolare la regolarità e la puntualità della liquidazione del medesimo;
8. Regione e Trenord hanno definito il PEF nonché il Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (di seguito, "PRO"), nel quale sono stati definiti gli obiettivi di efficacia ed efficienza e le azioni di miglioramento della performance del servizio di trasporto in linea con il PEF e in coerenza con quanto disposto da ART;
9. conseguentemente, la sottoscrizione di un contratto di servizio per la durata complessiva di 10 anni deve garantire a Regione Lombardia un miglioramento in termini di qualità del servizio di trasporto ferroviario;
10. in ottemperanza agli obblighi di pubblicità previsti dall'articolo 7 paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 1370/2007, Regione ha proceduto, in data 27/12/2019 alla pubblicazione sulla GUUE dell'avviso di preinformazione, per un nuovo affidamento diretto a Trenord di durata decennale; l'avviso è stato successivamente rettificato, a seguito delle proroghe dei precedenti affidamenti, disposte con leggi regionali, assumendo la decorrenza dal 1° dicembre 2023;
11. con Delibere di Giunta Regionale n. XII/300 del 15/5/2023 e XII/961 del 18/9/2023 Regione Lombardia ha assunto i documenti previsti dalla disciplina ART (delibere 120/2018 e 154/2019): PEF, PRO, Condizioni Minime di Qualità (di seguito, "CMQ") e Relazione di Affidamento, e li ha trasmessi all'Autorità, ricevendone le relative osservazioni, prevedendo altresì una procedura di consultazione pubblica per le CMQ e dando mandato alla Direzione Generale di completare e aggiornare tali documenti, nel testo finale del contratto, alla luce degli esiti della procedura di consultazione e delle osservazioni dell'Autorità;
12. con Delibera di Giunta Regionale n. XII/1442 in data 27/11/2023 Regione Lombardia ha approvato lo schema del nuovo Contratto di Servizio relativo all'affidamento a Trenord decorrente dal 1° dicembre 2023 sino al 30 novembre 2033, autorizzando alla sottoscrizione dello stesso il Direttore Generale della Direzione Generale Trasporti e Mobilità sostenibile;
13. con Delibera del Consiglio di Amministrazione in data 24/11/ 2023, Trenord ha approvato la sottoscrizione del nuovo Contratto di Servizio relativo all'affidamento a Trenord decorrente dal 1° dicembre 2023 sino al 30 novembre 2033;
14. con la sottoscrizione del presente Contratto, le Parti intendono disciplinare l'affidamento da parte di Regione a Trenord del servizio di trasporto pubblico locale ferroviario per il periodo 1° dicembre 2023 – 30 novembre 2033, secondo le modalità, le condizioni ed i termini di seguito stabiliti.

SI STIPULA E CONVIENE QUANTO SEGUE

Art. 1 Presupposti normativi, giuridici e regolamentari.....	6
Art. 2 Definizioni	6
Art. 3 Struttura	10
Sezione 1 - Contenuti tecnico-operativi	11
Prima parte: Oggetto e durata	11
Art. 4 Oggetto.....	11
Art. 5 Durata	11
Art. 6 Prosecuzione del servizio.....	11
Art. 7 Prestazioni.....	12
Seconda parte: Servizi programmati.....	12
Art. 8 Programma di esercizio.....	12
Art. 9 Linee guida per lo sviluppo del servizio.....	13
Art. 10 Servizi di collegamento agli aeroporti.....	15
Terza parte: Modifiche ai servizi	16
Art. 11 Modifiche programmate dei servizi	16
Art. 12 Sospensione e interruzione dei servizi	16
Art. 13 Modifiche e soppressioni in caso di sciopero.....	17
Art. 14 Gestione del servizio per eventi rilevanti.....	17
Art. 15 Altre modifiche e soppressioni.....	17
Art. 16 Altri servizi a mercato.....	18
Quarta parte: Beni strumentali.....	18
Art. 17 Materiale rotabile e manutenzione	18
Art. 18 Infrastrutture e impianti.....	19
Art. 19 Regime giuridico dei beni strumentali.....	19
Quinta parte: Monitoraggio e rendicontazione	20
Art 20 Monitoraggio.....	20
Art 21 Rendicontazione.....	21
Sesta parte: Obblighi alla scadenza	22
Art. 22 Informazioni per le procedure di affidamento.....	22
Art. 23 Altri obblighi.....	23
Sezione 2 - Contenuti economici	24
Art. 24 Corrispettivi	24
Art. 25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regolatorio	24
Art. 26 Modalità e tempi di pagamento	26
Art. 27 Interessi di mora	27
Art. 28 Canoni ed altri costi di infrastruttura	27
Art. 29 Politica tariffaria e misure antievasione	27
Art. 30 Rete e canali di vendita	28
Art. 31 Integrazione tariffaria	29
Art. 32 Altri ricavi.....	30
Art. 33 Investimenti.....	30
Art. 34 Piano Economico Finanziario – PEF e Contabilità Regolatoria	31
Art. 35 Obiettivi di efficacia ed efficienza	31
Art. 36 Verifica dell’equilibrio economico-finanziario e aggiornamento del PEF	32
Art. 37 Matrice dei Rischi e misure di mitigazione	33
Sezione 3 - Contenuti qualitativi	34
Art. 38 Condizioni di qualità	34
Art. 39 Politica della qualità e Carta dei Servizi	34
Art. 40 Cooperazione con le associazioni dei consumatori e dei pendolari.....	35
Art. 41 Diritti minimi degli utenti	35
Art. 42 Fruibilità e accessibilità dei servizi di trasporto	35

Art. 43 Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficacia e dell'efficienza del servizio	36
Art. 44 Sistema dei premi e delle penalità e sistema di mitigazione delle medesime	37
Art. 45 Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.....	37
Sezione 4 - Clausole generali	39
Art. 46 Gestione del personale.....	39
Art. 47 Subaffidamento e divieto di cessione	39
Art. 48 Trasparenza e Piano di Accesso al Dato	39
Art. 49 Controversie tra le Parti	40
Art. 50 Revoca e risoluzione del Contratto	40
Art. 51 Clausola fiscale.....	41
Art. 52 Codice Etico, Codice di Comportamento, Politiche e Piani Anticorruzione	41
Art. 53 Tracciabilità dei flussi finanziari.....	41
Art. 54 Trattamento dei dati personali.....	41
Art. 55 Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici	42
Art. 56 Norma transitoria	42
Art. 57 Disposizioni finali.....	42

Art. 1 Presupposti normativi, giuridici e regolamentari

1. Costituiscono presupposti del presente Contratto di servizio:
 - a. il Regolamento (CE) n. 1370/2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70, come modificato ed integrato dal regolamento UE n. 2338/2016;
 - b. la comunicazione della Commissione UE n. 2014/C 92/01 sugli orientamenti interpretativi concernenti il Regolamento (CE) n. 1370/2007;
 - c. il decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112 “Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)”;
 - d. il Regolamento (UE) n. 782/2021, che sostituisce il regolamento (CE) n.1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - e. il decreto legislativo n. 422/1997 “Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell’articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59” e s.m.i.;
 - f. il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 che detta la “Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento CE n. 1371/2007, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario”;
 - g. il decreto-legge n. 50/2017 “Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo”, convertito con modificazioni dalla legge n. 96 del 21 giugno 2017, e s.m.i.;
 - h. la legge regionale 4 aprile 2012, n. 6 “Disciplina del settore dei trasporti” e s.m.i.;
 - i. il regolamento regionale 6 giugno 2014, n. 4 “Sistema tariffario integrato regionale del trasporto pubblico” (art. 44 l.r. 6/2012);
 - j. il “Programma Regionale della Mobilità e Trasporti” (PRMT), approvato con DCR X/1245 del 20 settembre 2016;
 - k. le deliberazioni dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti pertinenti per oggetto, tra cui in particolare:
 - la delibera n. 48/2017 Atto di regolazione recante la definizione della metodologia per l’individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera a), del decreto-legge n. 201/2011 e dell’articolo 37, comma 1, del decreto-legge n. 1/2012;
 - la delibera n. 154/2019 Revisione della delibera n. 49/2015 – Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica;
 - la delibera n. 16/2018 Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
 - la delibera n. 120/2018 Metodologie e criteri per garantire l’efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale;
 - la delibera n. 49/2023 “Valore del tasso di remunerazione del capitale investito netto per i servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia, di cui alla delibera n. 154/2019”

Art. 2 Definizioni

1. Al presente Contratto di servizio si applicano le definizioni di seguito indicate:
 - a. Ambito di servizio pubblico o, in breve, Ambito: l’insieme dei servizi di trasporto pubblico di persone, di linea e non di linea, resi con diverse modalità che il soggetto competente individua, anche in assenza di compensazione degli operatori, per soddisfare obblighi di servizio pubblico ed esigenze essenziali di mobilità dei cittadini;

- b. Accordo quadro o, in breve, AQ: un accordo di carattere generale giuridicamente vincolante di diritto pubblico o privato, che definisce i diritti e gli obblighi di un richiedente e del gestore dell'infrastruttura in relazione alla capacità di infrastruttura da assegnare e ai canoni da riscuotere per un periodo superiore alla vigenza di un orario di servizio;
- c. Arco di servizio: periodo di tempo delimitato dagli orari di effettuazione della prima e dell'ultima corsa;
- d. Autorità oppure ART: Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- e. Bacino di mobilità o, in breve, Bacino: l'area territoriale di riferimento per la definizione dell'Ambito che viene individuato dai soggetti competenti con gli atti di programmazione e pianificazione del trasporto pubblico regionale e locale di cui agli articoli 14 e 16 del d.lgs. n. 422/1997;
- f. Beni acquisiti tramite finanziamento pubblico: beni strumentali all'effettuazione del servizio di trasporto pubblico acquistati tramite risorse pubbliche: sono compresi sia i beni finanziati in conto impianti, sia quelli finanziati in conto esercizio (per i quali il corrispettivo contrattuale tiene conto dell'obbligo per l'Impresa Affidataria di acquisto / sostituzione di materiale rotabile o di acquisto / realizzazione di infrastrutture);
- g. Capacità di infrastruttura o, in breve, capacità: il potenziale di programmazione delle tracce ferroviarie richieste su un elemento dell'infrastruttura per un certo periodo;
- h. Carta: la carta della qualità dei servizi, documento con il quale l'Impresa Affidataria assume una pluralità di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, specificando in particolare le modalità di erogazione, gli standard di qualità e le informazioni agli utenti sulle prestazioni raggiunte e sulle tutele previste, secondo le disposizioni di cui all'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 e alle disposizioni regionali vigenti in materia, ove presenti;
- i. Capitale investito netto, abbreviato in CIN: il capitale apportato dall'Impresa Affidataria, esclusivamente destinato all'esercizio dei servizi oggetto di affidamento, rilevante ai fini del calcolo dell'utile ragionevole. Il CIN risulta dalla somma de "l'attivo immobilizzato netto e il capitale circolante al netto di tutte le passività non onerose" (cfr. Allegato 2 al D.M. 157/2018);
- j. CER - Conto Economico Regolatorio: Conto Economico che rendiconta le attività svolte in regime di OSP oggetto di un Contratto di Servizio, allocate al Contratto stesso secondo criteri e schemi definiti da normativa ART ed in coerenza con il bilancio di esercizio;
- k. Coefficiente di copertura dei costi: il rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi, al netto dei costi di infrastruttura, come definito dall'articolo 19, comma 5, del D.Lgs. n. 422/1997;
- l. Condizioni minime di qualità (CMQ): prestazioni minime definite dal contratto e dai suoi allegati, tenuto conto di quanto disposto dalla regolazione ART n. 16/2018, che hanno natura di oneri di servizio pubblico (OSP) e sono misurate attraverso indicatori e livelli quali-quantitativi dei servizi di trasporto passeggeri oggetto di affidamento;
- m. Contratti di *service*: contratti in forza dei quali viene affidato da parte dell'appaltatore lo svolgimento di attività a soggetti terzi.
- n. Contratto, abbreviato in CdS: il presente contratto di servizio, redatto in aderenza allo schema definito dall'ART nell'annesso 2 all'allegato "A" alla Delibera n. 154/2019 del 28 novembre 2019 e secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1370/2007 e dall'art. 19 del decreto legislativo n. 422/1997;
- o. Corrispettivo contrattuale, abbreviato in corrispettivo: la compensazione erogata dall'Ente Affidante all'Impresa Affidataria per la prestazione dei servizi oggetto del Contratto;
- p. Corsa: servizio di trasporto passeggeri effettuato con un percorso, orari di partenza e di arrivo e fermate intermedie predefiniti;
- q. Domanda rilevante: domanda di spostamento che si esprime nelle fasce pendolari;
- r. Effetti positivi di rete indotti: effetti finanziari positivi derivanti dallo svolgimento degli obblighi di servizio pubblico (OSP);
- s. Ente Affidante, abbreviato in EA: la Regione Lombardia;
- t. Fasce pendolari: le fasce orarie (e i treni corrispondenti) individuate dall'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle stazioni di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), dal lunedì al venerdì;
- u. Fattori di qualità: aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente utilizzati nel Contratto per definire le CMQ;
- v. Gestore dell'Infrastruttura, abbreviato in GI: qualsiasi organismo o impresa incaricati in

- particolare della realizzazione, della gestione e della manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria, compresa la gestione del traffico, il controllo-comando e il segnalamento;
- w. Gestore dell'Infrastruttura nazionale: Rete Ferroviaria Italiana (RFI) S.p.a.;
 - x. Gestore dell'Infrastruttura regionale: Ferrovienord S.p.a.;
 - y. Gestore Uscente, abbreviato in GU;
 - z. Key Performance Indicator, abbreviato in KPI: indicatore chiave di prestazione, che monitora l'andamento di un processo aziendale e che costituisce un termine di riferimento per individuare gli obiettivi di efficacia ed efficienza;
 - aa. Impresa di TPL: operatore economico singolo o aggregato, di diritto pubblico o privato, avente nel proprio oggetto sociale la fornitura di servizi di trasporto pubblico di passeggeri su strada e relativi servizi accessori e di supporto, in possesso dei titoli autorizzatori e degli altri requisiti professionali richiesti dalla legge;
 - bb. Impresa Affidataria, abbreviato in TRENORD, oppure Affidatario: Trenord S.r.l.;
 - cc. Impresa ferroviaria (IF): qualsiasi impresa pubblica o privata titolare di una licenza e la cui attività principale consiste nella prestazione di servizi per il trasporto di merci e/o di persone per ferrovia e che garantisce obbligatoriamente la trazione; sono comprese anche le imprese che forniscono solo la trazione;
 - dd. Indicatori di qualità: variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato;
 - ee. Infrastruttura ferroviaria: gli elementi elencati nell'allegato I della direttiva UE n.34/2012 (Spazio ferroviario unico europeo);
 - ff. Licenza: un'autorizzazione rilasciata a un'impresa da un'autorità preposta al rilascio della licenza, in virtù della quale ne è riconosciuta la capacità di fornire servizi di trasporto ferroviario come impresa ferroviaria; tale capacità può essere limitata alla prestazione di determinati tipi di servizi;
 - gg. Linea: un insieme di corse contraddistinte da un codice identificativo e caratterizzate da omogeneità dal punto di vista funzionale e commerciale;
 - hh. Margine di utile ragionevole: tasso di remunerazione del CIN, come definito dal punto 6 dell'Allegato al Regolamento (CE) n. 1370/2007 e dalle deliberazioni dell'Autorità per i diversi modi di trasporto, applicabile a tutte le modalità di affidamento per quantificare il guadagno spettante a TRENORD senza che si abbia sovra-compensazione;
 - ii. Materiale rotabile: i mezzi di qualsiasi tipo e trazione utilizzati per trasportare persone ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto, ivi compresi i ricambi di prima scorta tecnica e altre dotazioni patrimoniali strettamente pertinenti allo stesso trasporto;
 - jj. Matrice dei Rischi: documento allegato al Contratto in cui sono definiti ed allocati i rischi tra ciascuna delle Parti e che costituisce obbligo contrattuale;
 - kk. Obblighi di Servizio Pubblico (OSP): l'obbligo di garantire la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri di interesse generale, nel rispetto di condizioni minime, che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso (regolamento (CE) n. 1370/2007, art. 2, lett. e));
 - ll. Orario di servizio: i dati che definiscono tutti i movimenti programmati del materiale rotabile in servizio e fuori servizio in un determinato periodo di validità;
 - mm. Parti: i soggetti, EA e TRENORD, che assumono reciproci impegni mediante la stipula del Contratto in attuazione delle obbligazioni derivanti dalla procedura di affidamento dei servizi di TPL;
 - nn. Periodicità: giorni e mesi dell'anno in cui una specifica corsa viene effettuata;
 - oo. Periodo regolatorio: periodo interno al tempo di vigenza del Contratto, di durata compresa tra 3 e 5 anni, ove vengono fissati gli obiettivi di efficacia ed efficienza e al termine del quale si effettua la verifica dell'equilibrio economico-finanziario e del raggiungimento dei predetti obiettivi;
 - pp. Persona con disabilità o Persone a mobilità ridotta o PMR: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di

- detta persona;
- qq. Piano di accesso al dato: documento (di cui già al punto 8 della Misura 3 dell'Allegato A alla delibera ART n. 16/2018) definito dall'EA e facente parte della documentazione di gara, concernente almeno i seguenti elementi: a) l'insieme dei dati elementari che devono essere nella disponibilità dell'EA; b) la modalità di rilevazione del dato; c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi; d) il fornitore del dato;
- rr. Programma regionale della mobilità e dei trasporti (PRMT): il programma definito all'art.10 della L.R. n. 6/2012 che configura il sistema delle relazioni di mobilità, sulla base dei relativi dati di domanda e offerta, confrontandolo con l'assetto delle infrastrutture esistenti e individuando le connesse esigenze di programmazione integrata delle reti infrastrutturali e dei servizi di trasporto;
- ss. Piano Economico Finanziario, abbreviato in PEF: documento di programmazione della gestione, che contiene lo sviluppo temporale di dati e indicatori economici, patrimoniali e finanziari nel periodo di vigenza contrattuale;
- tt. Piano Raggiungimento Obiettivi Regolatori, abbreviato in PRO: documento di programmazione annesso al Piano Economico Finanziario, che definisce gli obiettivi di efficacia ed efficienza nonché le azioni per il miglioramento della performance;
- uu. Portatore di interesse o stakeholder: soggetto, anche collettivo, interessato, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio di TPL;
- vv. Programma di esercizio (PdE): elenco delle corse previste che TRENORD deve produrre secondo il Contratto, ciascuna con gli attributi tecnici e commerciali indicati in allegato al Contratto, conformi alle specifiche tecniche dell'offerta aggiudicataria;
- ww. Prospetto informativo della rete, abbreviato in PIR: un documento in cui sono precisati in dettaglio le regole generali, le scadenze, le procedure e i criteri relativi ai sistemi di imposizione dei canoni e di assegnazione della capacità e che contiene anche ogni altra informazione necessaria per presentare richieste di capacità di infrastruttura;
- xx. Qualità attesa: livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente (aspettative);
- yy. Qualità erogata: livello di qualità ottenuto, come rilevabile mediante misurazioni obiettive;
- zz. Qualità percepita: impressioni/opinioni/giudizi dei passeggeri sulla qualità erogata dei servizi;
- aaa. Relazione di Affidamento, abbreviata in RdA: documento facente parte delle procedure di affidamento svolte ai sensi della deliberazione ART n. 154/2019, in cui l'EA descrive gli esiti della procedura di consultazione, i criteri adottati per definire il PEF simulato, le motivazioni poste a sostegno dell'introduzione di ogni requisito di partecipazione aggiuntivo, nonché eventuali altri aspetti della procedura di affidamento ritenuti opportuni;
- bbb. Reti, impianti e infrastrutture: beni strumentali all'effettuazione del servizio quali, a titolo esemplificativo, le stazioni, le fermate, le officine, i depositi, i binari di sosta ed i relativi cespiti, gli impianti di rifornimento e di erogazione dell'energia e i sistemi tecnologici di controllo per la sicurezza che insistono sulle predette reti, impianti e infrastrutture. Nelle stazioni passeggeri ed edifici loro connessi per le diverse modalità di trasporto sono inclusi gli spazi comuni e le strutture aperte al pubblico, nonché le biglietterie e altre strutture inclusi i sistemi di informazione di viaggio e spazi adeguati per i servizi di biglietteria connessi con il servizio di trasporto pubblico locale e i sistemi accessori;
- ccc. Regione: la Regione Lombardia;
- ddd. Servizi di trasporto pubblico regionale e locale: servizi "di trasporto di passeggeri di interesse economico generale offerti al pubblico senza discriminazione e in maniera continuativa" (cfr. art. 2, lettera a), del Regolamento (CE) n. 1370/2007), su cui insistono obblighi di servizio pubblico, effettuati su strada (inclusi filobus, tram e metropolitane) e per ferrovia, in ambito locale (urbano, suburbano, extraurbano) e/o regionale;
- eee. Traccia ferroviaria o, in breve, traccia: la capacità di infrastruttura necessaria per far viaggiare un treno tra due località in un dato periodo;
- fff. STI: Specifica tecnica di interoperabilità relativa all'accessibilità del sistema ferroviario per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta di cui al Regolamento (CE) 18-11-2014, n. 1300/2014.
- ggg. Treni*km e Bus*km: indicatori utilizzati per misurare la produzione del servizio, calcolati come somma delle corse, ciascuna moltiplicata per i km di distanza percorsa;
- hhh. Utenti: i destinatari dei servizi di trasporto pubblico oggetto del Contratto;

- iii. Valore contrattuale: la remunerazione totale, al netto dell'IVA, percepita da TRENORD per la prestazione dei servizi oggetto del Contratto, compresi i ricavi dalla vendita dei titoli di viaggio.
- jjj. Stazioni Porta: stazioni presso le quali sono presenti tutti i livelli di servizio ferroviario (Suburbano – Regionale – Lunga Percorrenza) nonché di interscambio con la rete metropolitana

Art. 3 Struttura

1. Il Contratto è strutturato in cinque distinte sezioni, articolate come segue, per un totale di n. 57 articoli:
 - Premesse.
 - Sezione 1: Contenuti tecnico-operativi.
 - Sezione 2: Contenuti economici.
 - Sezione 3: Contenuti qualitativi.
 - Sezione 4: Clausole generali.
2. Il Contratto è integrato dai seguenti Allegati che ne costituiscono parte integrante:
 1. Struttura e aggiornamento del Programma di esercizio.
 - a. Programma di Esercizio.
 - b. Linee guida per la programmazione del servizio ferroviario negli anni successivi.
 - c. Modalità di aggiornamento del PdE.
 2. Piano Economico Finanziario (PEF).
 3. PRO e Matrice dei Rischi
 - a. Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO).
 - b. Matrice dei Rischi.
 4. Investimenti:
 - a. Piano di Rinnovo del Materiale Rotabile (Piano RMR).
 - b. Piano degli investimenti per l'innovazione tecnologica (Piano ICT).
 - c. Piano degli investimenti per la Rete di Vendita (Piano RdV).
 - d. Piano degli investimenti per la Manutenzione dei Rotabili (Piano MdR).
 - e. Progetto Idrogeno.
 5. Listino prezzi.
 6. Accesso al servizio:
 - a. Rete di vendita.
 - b. Sistema tariffario ed agevolazioni.
 7. Qualità:
 - a. Condizioni di Qualità – elenco fattori di qualità, indicatori, condizioni minime, obiettivi di miglioramento, penali, mitigazioni (CMQ) e Piano di Intervento
 - b. Piano di sicurezza e controlleria
 8. Monitoraggio del Contratto:
 - a. Monitoraggio.
 - b. Piano di accesso al dato.
 9. Utilizzo e manutenzione del materiale rotabile.
 10. Condizioni di trasporto.
 11. Obiettivi di efficienza ed efficacia operativa (KPI) – Penali e mitigazioni

Sezione 1 - Contenuti tecnico-operativi

Prima parte: Oggetto e durata

Art. 4 Oggetto

1. Il Contratto disciplina i rapporti tra la Regione e Trenord in merito all'esecuzione del servizio di gestione del trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale, inclusi i bus sostitutivi ed integrativi del servizio ferroviario regionale, affidato dalla Regione Lombardia a Trenord con la D.G.R. n. XII/1442 del 27/11/2023, individuato dai programmi di esercizio di cui all'Allegato 1, con le eventuali modifiche ed integrazioni concordate tra le Parti in corso di affidamento, entro i limiti e con le modalità previste negli articoli successivi.
2. Il Contratto è stato redatto dalle Parti nel rispetto delle norme e regolazioni vigenti alla data della sua sottoscrizione, con riferimento in particolare al Prospetto 1 dell'Annesso 2 alla delibera ART n. 154/2019.
3. Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 7, il servizio affidato è gestito con diritto di esclusiva da Trenord per tutta la durata del Contratto e per gli eventuali periodi di rinnovo e di proroga previsti dallo stesso o disposti dalla Regione secondo le norme vigenti, nei limiti di quanto disciplinato dalle disposizioni comunitarie e nazionali vigenti in tema di accesso alle reti ferroviarie.
4. La titolarità dei ricavi tariffari derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio e dei ricavi e vantaggi economici derivanti dalle iniziative di valorizzazione commerciale è attribuita a Trenord nella misura e secondo le regole riportate nella Sezione 2 del Contratto. Il rischio commerciale dei suddetti ricavi, connesso alla riscossione delle tariffe, ai flussi di traffico ed alla domanda di servizi, resta a carico di Trenord (gestione di tipo "net cost"), secondo le previsioni contenute nella Matrice dei Rischi allegata.
5. In aggiunta ai ricavi di cui al precedente comma, a fronte dell'erogazione dei servizi di cui al presente Contratto e della previsione di obblighi di servizio pubblico, la Regione corrisponde al gestore i corrispettivi di cui al Piano Economico Finanziario allegato secondo le modalità specificate nella Sezione 2 del Contratto, il cui importo è tale da assicurare la sostenibilità finanziaria-economica del contratto, garantendo la remunerazione del capitale investito, individuato in conformità alle disposizioni di legge in materia di compensazione degli obblighi di servizio pubblico.
6. La corresponsione a Trenord di ulteriori corrispettivi e contributi in conto capitale o esercizio, anche derivanti da norme e provvedimenti statali e regionali, è subordinata alla verifica di impatto sull'equilibrio economico-finanziario del Contratto svolta dalla Regione che può disporre le conseguenti necessarie variazioni ai corrispettivi per evitare sovracompenzazioni.
7. La Regione ha facoltà di assegnare, nel corso della validità del Contratto, specifiche direttrici e/o linee e/o corse del contratto stesso ad altre imprese ferroviarie nella misura massima del 15% della produzione complessiva annua del CdS, dandone preavviso minimo di dodici mesi. In tale periodo le Parti procederanno alla verifica dell'equilibrio economico-finanziario attraverso la revisione del PEF e del corrispettivo.
8. La Regione ha altresì facoltà di introdurre nuovi servizi, aggiuntivi rispetto a quelli previsti nell'ambito di validità del presente contratto e di affidarli ad altre imprese ferroviarie, su nuove direttrici/linee, differenti da quelle oggetto del presente affidamento, a cui conseguirà una verifica circa gli effetti economici sull'equilibrio del presente Contratto, anche tenuto conto dei ricavi da vendita.
9. Il costo sostenuto da Trenord per il servizio transfrontaliero Luino - Pino Tronzano è incluso nel corrispettivo contrattuale; a tale servizio si applicano, per le relazioni interamente ricomprese nel territorio regionale, le tariffe STIR.

Art. 5 Durata

1. Il Contratto ha la durata di 10 anni, dal 1° dicembre 2023 al 30 novembre 2033.
2. Il periodo di vigenza del Contratto è suddiviso in due periodi regolatori, dei quali il primo è previsto si concluda al 31/12/2028.

Art. 6 Prosecuzione del servizio

1. Decorso la scadenza contrattuale, ove la procedura di scelta del nuovo concessionario non sia ancora conclusa, Trenord si impegna a continuare ad erogare il servizio sino al subentro del nuovo affidatario, per un periodo di 12 mesi, in base alle vigenti condizioni contrattuali, aggiornando il PEF per il periodo e i servizi oggetto di prosecuzione nonché il relativo corrispettivo, in applicazione dello schema di PEF contrattuale. Decorso il periodo di 12 mesi, le Parti ridefiniranno i termini e le condizioni della prosecuzione del servizio, in conformità a quanto previsto dalla normativa di tempo in tempo vigente

e applicabile in materia.

2. In caso di scadenza anticipata dell'affidamento, ivi compresi i casi di risoluzione e di revoca previsti dall'art. 50, Trenord si impegna, in forza del Contratto, a continuare ad erogare il servizio sino al subentro del nuovo affidatario con le modalità di cui al comma 1 per i successivi 12 mesi.
3. Le prosecuzioni del servizio di cui ai commi precedenti sono disposte dalla Regione, previa comunicazione scritta a Trenord, almeno 6 mesi prima per la fattispecie di cui al comma 1 e, ove possibile, sempre nello stesso termine per le fattispecie del comma 2, e fermo restando quanto disposto dal Contratto per le specifiche casistiche.
4. Resta fermo il diritto della Regione al risarcimento degli eventuali danni nel caso di mancato rispetto degli obblighi derivanti dal presente articolo, oltre alle conseguenze previste dalla legge in caso di interruzione di pubblico servizio. Resta altresì fermo il diritto di Trenord al risarcimento di eventuali danni nel caso di mancato rispetto da parte di Regione del termine di cui al comma 3 prima parte.

Art. 7 Prestazioni

1. Trenord è tenuta a svolgere il servizio secondo i programmi di esercizio annuali nel rispetto degli obblighi di servizio e degli standard minimi di qualità stabiliti dal Contratto e dai suoi Allegati.
2. Per lo svolgimento di singole attività attinenti ai servizi di trasporto di cui al presente Contratto (esclusi i subappalti di cui al comma seguente) Trenord può avvalersi – nel rispetto delle previsioni di legge - di altre aziende od operatori, ferma restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali.
3. È ammesso il subaffidamento previa autorizzazione espressa da parte di Regione. Si rimanda sul punto a quanto disciplinato all'art. 47.

Seconda parte: Servizi programmati

Art. 8 Programma di esercizio

1. Trenord alla data di entrata in vigore del Contratto effettua i servizi di trasporto previsti dal programma di esercizio riportato nel dettaglio all'Allegato 1.A, secondo le modalità ed i requisiti di qualità definiti in particolare dall'Allegato 7.A. Le Parti definiscono con le modalità e le tempistiche di cui all'art. 9 il programma di esercizio degli orari successivi.
2. Resta inteso che i servizi oggetto del presente Contratto sono quelli indicati all'art. 4 e che il PEF di cui al successivo articolo 34, nella versione allegata al Contratto (Allegato 2.B) ne assicura a preventivo la copertura finanziaria per i seguenti volumi di produzione (in migliaia di treni km e bus km):

ANNO	2023*	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033*
Treni KM (migliaia)	42.410	43.824	44.632	48.118	48.907	50.273	50.381	50.512	50.512	50.512	50.512
Bus KM (migliaia)	2.123	2.824	2.913	1.975	1.020	863	863	760	760	760	760

* Valore da riparametrare sui mesi di competenza contrattuale

3. Le parti condividono che il programma di esercizio potrà essere sviluppato, anche come conseguenza dei rilasci infrastrutturali sulla rete ferroviaria e della capacità disponibile della stessa, secondo le linee di sviluppo indicate in Allegato 1.B oppure eventualmente rimodulato nel caso in cui i rilasci infrastrutturali previsti siano parziali o in ritardo, secondo le tempistiche e le modalità previste dall'art. 9, dall'art. 11 e dall'art. 36 comma 14.
4. È ammessa la prestazione di servizi con la modalità di trasporto automobilistico e tariffa STIR per:
 - a. corse integrative a inizio e/o fine servizio o di rinforzo in casi particolari, nonché a garanzia di continuità del servizio durante le fasce IPO (Interruzioni Programmate di Orario);
 - b. sostituzione di treni nel caso di interruzioni programmate delle infrastrutture;
 - c. sostituzione di treni soppressi per eventi temporanei e non programmati, applicando le regole contenute nel Piano di Intervento di cui all'Allegato 7.A;
 - d. corse necessarie a seguito di temporanea indisponibilità di materiale rotabile, che verrà progressivamente ripristinata in forma ferroviaria nel quadro dell'attuale processo di rinnovo totale della flotta;
 - e. linee stabilmente effettuate con autobus alla data di avvio del Contratto, per le quali Regione si riserva di stabilire successive differenti modalità di affidamento.

Per tali servizi saranno individuati dalle parti i percorsi e le fermate più appropriate per rendere il miglior servizio ai viaggiatori da trasportare. I servizi sostitutivi devono fermare di fronte alle rispettive stazioni. In caso di impossibilità, le Parti valuteranno congiuntamente la posizione alternativa preferibile. La percorrenza dei servizi sostitutivi e integrativi previsti dal programma di esercizio è calcolata utilizzando le distanze ferroviarie, salvo particolari situazioni logistico-geografiche che richiedano verifiche congiunte tra le Parti in relazione a una sostanziale differenza tra le percorrenze ferroviarie e quelle stradali.

5. Per le corse effettuate continuativamente con modalità automobilistica la Regione si riserva di attuare una riprogrammazione dei medesimi nell'ambito dei nuovi affidamenti dei servizi automobilistici attribuiti alla competenza delle Agenzie. Tali servizi resteranno nell'ambito del presente Contratto fino alla definizione degli indispensabili accordi istituzionali e finanziari, e saranno scorporati dal PEF applicando i criteri di quantificazione economica indicati nel PRO di cui all'Allegato 3.A.
6. Ciascuna corsa ferroviaria o automobilistica è univocamente attribuita ad una direttrice e ad una linea. I programmi di esercizio contengono, per ogni corsa, gli elementi previsti dall'Allegato 1.A e, nel rispetto dell'Annesso 2 alla delibera ART n. 154/2019, almeno: linee, periodicità, orari e fermate, produzione chilometrica annua, posti offerti, posti offerti*km, tipologia del materiale rotabile impiegato in linea (caratteristiche generali), classe dimensionale del materiale rotabile, tipologia di servizio offerto (prima e seconda classe), ore annue di servizio commerciale, tipologia di rotabili della composizione programmata (composizione singola o doppia), corsa garantita in caso di sciopero. In particolare, la Regione, al fine di commisurare l'offerta di trasporto ed i livelli quali-quantitativi del servizio all'entità della domanda di mobilità effettiva e potenziale e alla sua distribuzione sul territorio e nel tempo, definisce, tenendo conto dei dati storici e prospettici di frequentazione delle singole linee, per ogni programma di esercizio, ai sensi della misura 2 della delibera ART n. 16/2018, il numero di posti che Trenord deve offrire per ogni corsa secondo classi di materiale rotabile equivalente per capacità di posti a sedere offerti, che consentono all'azienda l'impiego di combinazioni diverse di rotabili, potendo così disporre della necessaria flessibilità organizzativa.
7. Il programma di esercizio si articola in:
 - a. elenco delle corse con, per ciascuna, indicazione dei dati descrittivi di cui al comma precedente ed all'Allegato 1.A;
 - b. orario delle corse con indicazione delle fermate, in formato esportabile per la lettura e l'elaborazione da parte della Regione e dei soggetti terzi indicati nella delibera ART n. 16/2018, in particolare alla misura 10, e nel Piano di accesso al dato di cui all'Allegato 8.B.
8. Il programma di esercizio ha validità annuale e deve pervenire alla Regione entro la prima decade di dicembre di ogni anno, con aggiornamento intermedio 7 giorni prima dell'entrata in vigore di ogni adeguamento intermedio da parte dei Gestori delle Infrastrutture. Per ogni altra variazione in corso d'anno non riferita a interruzioni di infrastruttura, Trenord aggiorna il programma entro 7 giorni antecedenti la variazione inviando alla Regione il programma aggiornato con evidenziati i record (corse) di nuova introduzione e i record preesistenti modificati di conseguenza. Le modifiche apportate al programma di esercizio sono approvate da Regione, come da articoli seguenti.
9. Nell'ambito della definizione dei nuovi programmi di esercizio, è riservata alla Regione l'interlocuzione con le Amministrazioni locali, le Agenzie per il TPL e gli altri soggetti interessati ai servizi ferroviari, tra i quali le associazioni dei consumatori e dei pendolari di cui all'art. 40.
10. Per l'attuazione dei commi precedenti, Trenord si impegna a garantire alla Regione i tempi e gli strumenti necessari al confronto preventivo con il territorio ad ogni modifica d'orario concordemente definita tra le parti. La Regione assicurerà la gestione dei rapporti con il territorio, relativamente alle problematiche eventualmente derivanti dall'attuazione del programma d'esercizio. Trenord, in stretta collaborazione con i Gestori delle Infrastrutture, assumerà la massima diligenza nel supportare la Regione in ordine a tali problematiche. A sua volta la Regione si impegna a supportare Trenord nel rapporto con i Gestori dell'Infrastruttura.
11. Trenord garantisce la stampa e l'applicazione sui treni e nelle stazioni delle mappe fornite da Regione Lombardia del Servizio Ferroviario Regionale, Suburbano e Urbano, secondo le modalità concordate tra le Parti;

Art. 9 Linee guida per lo sviluppo del servizio

1. Trenord condivide e realizza il sistema d'offerta ferroviaria stabilita da Regione Lombardia così come definito negli atti di programmazione di cui alla l.r. 6/2012 nonché in quelli elencati in premessa e all'art. 1, in particolare secondo lo sviluppo previsto nel PRMT e nel PRO (Allegato 3) e le strutture

concordate con RFI nello specifico Accordo Quadro ex D.Lgs. 112/2015, nonché negli Accordi di Programmazione Negoziata e nelle Intese Istituzionali sottoscritte dall'Amministrazione. In particolare, l'impresa condivide e si fa parte attiva nel processo di strutturazione dei servizi attraverso il progressivo intervento nei seguenti ambiti, che potrà attuarsi in relazione ai necessari potenziamenti infrastrutturali:

- a. sviluppo e consolidamento del Servizio Ferroviario nel suo complesso: completamento dei cadenzamenti delle attuali linee che ancora non offrono sistemi completi secondo gli standard definiti nel Contratto stesso;
 - b. potenziamento delle frequenze delle corse in base agli indici di affollamento e all'andamento della domanda potenziale delle singole linee nel rispetto delle maglie cadenzate;
 - c. introduzione delle nuove linee suburbane di corto raggio ad integrazione delle frequenze e della capacità d'offerta sulle tratte più prossime al nodo di Milano fino alla realizzazione di intervalli di frequenza cumulata di 15' e 10' sui corridoi comuni rispettivamente a 2 e 3 linee Suburbane in ingresso sul nodo di Milano;
 - d. introduzione di sistemi a caratteristiche suburbane anche in altre aree delle grandi conurbazioni del territorio regionale: insubrica, bresciana e bergamasca;
 - e. garanzia delle soglie minime di frequenza e degli archi di servizio su tutta la rete definite da Regione Lombardia nel Programma Regionale della Mobilità e dei Trasporti come standard di base per ogni tipologia;
 - f. sviluppo dei servizi RE anche oltre i confini regionali secondo progetti condivisi dalla Lombardia con altre Regioni o con i confinanti Cantoni Ticino e Grigioni;
 - g. completamento dei cadenzamenti dei servizi RE secondo frequenza oraria dei sistemi oggi ancora fuori standard ed eventuale introduzione di nuove relazioni RE su alcune direttrici;
 - h. ridefinizione strutturata degli attestamenti di sistema di ciascuna linea, in particolare a Milano, secondo i piani di programmazione che Regione Lombardia sta elaborando con RFI, Ferrovienord e Comune di Milano;
 - i. sviluppo delle relazioni a vocazione turistica, con periodicità stagionali, sulle relazioni dirette verso i mari, i laghi e le località di montagna (Liguria, Romagna, Toscana, territori alpini, laghi Verbano, Lario, Sebino e Garda);
 - j. incremento delle relazioni regionali effettuate con servizi diretti;
 - k. progressivo incremento della velocità commerciale in relazione ai potenziamenti dell'infrastruttura, finalizzata al miglioramento degli standard qualitativi;
 - l. realizzazione e valorizzazione dei reticoli dei sistemi cadenzati dei servizi secondo la simmetria zero dell'orario e nodi di corrispondenza;
 - m. valorizzazione dei nodi di interconnessione con i servizi di altri operatori.
2. Trenord, nell'ambito del perimetro del presente Contratto, si impegna a richiedere ai Gestori dell'infrastruttura esclusivamente le tracce preventivamente concordate tra Regione Lombardia e i Gestori stessi attraverso la stipula degli Accordi Quadro sulla capacità o il Contratto di Servizio con la rete Regionale, nonché a richiedere, in sede di contrattazione delle tracce con i Gestori, la conservazione delle maglie dei servizi già strutturati, salvo diversa indicazione di Regione.
 3. Trenord, per quanto di propria competenza, si impegna a mantenere stabili nel tempo le strutture d'orario progressivamente impostate sulle direttrici nei successivi cambi orario, tenuto anche conto dei vincoli infrastrutturali.
 4. Trenord applica la classificazione dei treni basata sulla differenziazione commerciale del servizio reso, coerentemente con i documenti di programmazione di Regione, identificando con "RE" (RegioExpress) i servizi diretti su medie distanze compresi i collegamenti aeroportuali, con "R" (Regionali) i servizi regionali su medie distanze a servizio dei grandi nodi, con "S" (Suburbani) i servizi suburbani.
 5. Le Parti si impegnano a cooperare affinché sia perseguito il coordinamento dei servizi a Lunga Percorrenza con quelli regionali nelle stazioni porta. Le modifiche dei servizi regionali che riguardino più Regioni sono preventivamente condivise tra le Regioni interessate.
 6. Trenord si impegna, in fase di programmazione del servizio, a non compromettere i sistemi di appuntamenti commercialmente definiti, invertendo o modificando l'ordine di presentazione dei treni nei nodi e i tempi delle corrispondenze nei nodi stessi.
 7. Eventuali modifiche concordate agli orari, individuate come utili a migliorare le condizioni di circolazione o di stabilità dei sistemi, dovranno essere di norma apportate alle intere strutture cadenzate degli orari e non a singoli treni, e non dovranno compromettere i sistemi di appuntamenti nei nodi.

Art. 10 Servizi di collegamento agli aeroporti

1. Tutti i servizi oggetto del presente Contratto transitanti da stazioni aeroportuali sono servizi ferroviari regionali ordinari, classificati con l'opportuna categoria (S, R o RE) in base alla missione di servizio svolto.
2. Sino all'attivazione dello STIBM del bacino di mobilità di Como – Lecco - Varese o, in alternativa, all'apertura della linea ferroviaria Malpensa – Sempione si applicano le tariffe aeroportuali già in vigore e definite da Trenord, fatta salva la possibilità di Trenord di modificarle.
3. Trenord, in accordo con Regione e fino all'introduzione di quanto previsto dal successivo comma 4, può introdurre classi di servizio superiori rispetto a quella ordinaria, ai sensi dell'art. 17 comma 4 del Regolamento Regionale 4/2014.
4. All'attivazione dello STIBM del bacino di mobilità di Como – Lecco - Varese o, in alternativa, all'apertura della linea ferroviaria Malpensa – Sempione, Regione con specifico provvedimento definirà il regime da applicare alle relazioni in origine/destinazione di Malpensa, in applicazione di quanto previsto dall'art. 21 comma 1 e dall'art. 3 comma 7 del Regolamento Regionale 4/2014.
5. Anche ai servizi di collegamento con Malpensa previsti dall'Intesa tra Regione e Cantone Ticino (S50) si applica quanto previsto dai commi 2, 3 e 4 del presente articolo, fatti salvi differenti assetti eventualmente previsti da successive modifiche o aggiornamenti dell'Intesa stessa.
6. Trenord può sviluppare e implementare in piena autonomia politiche commerciali e comunicative volte a promuovere l'utilizzo dei servizi aeroportuali.
7. Trenord può prevedere la possibilità di inserire fermate straordinarie del servizio aeroportuale in coincidenza con eventi di rilevanza regionale, nazionale ed internazionale che interessassero le linee servite da questi servizi, a seguito di preventiva autorizzazione di Regione Lombardia.
8. Le Parti valuteranno congiuntamente la possibilità di attivare servizi *point-to-point* in sede di aggiornamento del Programma di Esercizio.

Terza parte: Modifiche ai servizi

Art. 11 Modifiche programmate dei servizi

1. La programmazione del servizio è definita annualmente in coerenza con l'art. 8, con le strutture di capacità che la Regione ha prenotato nell'ambito degli Accordi Quadro con i Gestori delle Infrastrutture e con il Contratto di Servizio con il gestore della rete regionale, con le modalità di seguito definite.
2. I programmi di esercizio degli orari successivi al primo vengono sviluppati in dettaglio da Regione e Trenord aggiornando quelli dell'anno precedente, in coerenza con il Piano di Produzione previsto all'art. 8 comma 2 e con quanto previsto nell'Allegato 1.C. Questa attività viene svolta nel rispetto delle tempistiche previste dai Prospetti Informativi delle reti RFI e Ferrovienord (PIR), come dettagliato nella CMQ Misura 6 Conformità.
3. Le modifiche richieste dalla Regione, entro la misura massima del +/- 1,5% annuo rispetto al Piano di Produzione previsto all'art. 8 comma 2, sono esaminate da Trenord attraverso un'istruttoria congiunta, finalizzata a valutarne la fattibilità da parte dell'azienda. L'istruttoria è condotta con la partecipazione di rappresentanti dei Gestori dell'infrastruttura. Trenord si impegna a dare una risposta in merito alla fattibilità tecnica degli interventi puntuali richiesti entro 60 giorni dall'inoltro della domanda ovvero secondo la tempistica contenuta nel PIR, ove applicabile. La Regione si impegna a dare una risposta in merito all'autorizzazione delle modifiche così come risultanti dalla verifica di fattibilità entro 30 giorni. Trenord elaborerà la definitiva richiesta di modifica per l'inoltro ai GI secondo le tempistiche stabilite dal comma 2.
4. Le modifiche richieste da Trenord, anche su sollecitazione dei Gestori dell'infrastruttura, sono approvate dalla Regione mediante il rilascio di un'autorizzazione scritta, subordinata allo svolgimento di un'istruttoria congiunta per verificarne le motivazioni tecniche e le eventuali conseguenze su altri servizi circolanti. I tempi del rilascio di tale autorizzazione dovranno essere compatibili con le esigenze di gestione delle modifiche. I tempi di comunicazione della richiesta da parte di Trenord dovranno essere compatibili con la necessità di Regione di gestire il necessario confronto con il territorio, e comunque non inferiori ai 90 giorni.
5. Le modifiche del Programma di Esercizio di cui ai commi precedenti entrano in vigore in occasione del cambio orario annuale o di uno degli adeguamenti intermedi previsti dai PIR, allo scopo di agevolare l'informazione ai viaggiatori, salvo differente accordo tra le Parti. L'Allegato 1.A Programma di Esercizio viene consegnato ed aggiornato a norma del comma 8 dell'art. 8.
6. Annualmente il corrispettivo viene aggiornato per tenere conto delle variazioni programmate applicando l'art. 25.
7. Le modifiche richieste dalla Regione oltre la soglia massima dell'+/- 1,5% e fino al +/- 3% annuo rispetto al Piano di Produzione previsto all'art. 8 comma 2, sono sottoposte a Trenord almeno 12 mesi prima rispetto all'avvio dei servizi, e dovranno essere esaminate attraverso un'istruttoria congiunta, finalizzata a valutarne la fattibilità da parte dell'azienda, secondo gli stessi termini di cui ai commi precedenti. Annualmente il corrispettivo viene aggiornato per tenere conto delle variazioni programmate applicando l'art. 25.
8. Fatto salvo quanto previsto all'art. 16 comma 1, qualora Trenord ponga in essere servizi non autorizzati in difformità da quanto previsto dal Programma di Esercizio approvato da Regione, si applica, fino alla regolarizzazione del servizio stesso, una penale pari a 1,5 volte il costo operativo medio chilometrico di cui agli indicatori di efficienza del PRO, moltiplicato per i trenikm effettuati.
9. Le Parti riconoscono che, in caso di riduzione programmata dei servizi, le modifiche di percorrenza dovranno comunque essere contenute in una misura tale da garantire l'80% del corrispettivo dovuto a Trenord in forza del presente Contratto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 4 comma 7 e ferma restando la necessità di garantirne l'equilibrio economico - finanziario.

Art. 12 Sospensione e interruzione dei servizi

1. L'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto non può essere sospesa né interrotta da Trenord, salvo cause di forza maggiore (quali, a titolo esemplificativo, pandemie, epidemie, calamità naturali, terremoti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche) o nei casi di sospensione del servizio disposti dall'Autorità Pubblica. Nell'Allegato 8.1.1 è riportato l'elenco delle cause di forza maggiore concordate dalle Parti, conformi alla classificazione adottata dai Gestori dell'infrastruttura. Trenord ha la facoltà di contestare l'attribuzione di imputabilità a Trenord stessa dei casi di interruzione e sospensione dei servizi da parte del GI, se contestati al Gestore stesso, entro 30 giorni dall'invio a

- Regione della rendicontazione delle corse non effettuate ai sensi dell'art. 21.
2. Nei casi di sospensione o interruzione dei servizi, Trenord darà attuazione Piano di Intervento di cui all'Allegato 7.A.
 3. Trenord, nei casi di cui al precedente comma 1, si impegna a contenere al massimo possibile le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, anche ricorrendo ai servizi sostitutivi di cui al Piano di Intervento, informando tempestivamente sia la Regione sia i Clienti.
 4. Qualora le cause che hanno determinato l'interruzione del servizio si protraggano oltre 5 giorni dal verificarsi dell'evento, Regione e Trenord concordano la modifica del programma di esercizio a norma dell'art. 11. In assenza di una riprogrammazione concordata attraverso specifica autorizzazione di Regione, tutte le corse soppresse o variate oltre il termine di 15 giorni dal verificarsi dell'evento sono classificate soppresse e non adeguatamente sostituite ai fini dell'indicatore di regolarità.
 5. Le comunicazioni del GI riguardanti variazioni temporanee di capacità delle infrastrutture in occasione di lavori programmati, non riguardanti la manutenzione ordinaria, che richiedono modifiche provvisorie al programma di esercizio sono inoltrate da Trenord alla Regione entro e non oltre i termini previsti dai PIR nelle diverse fattispecie ivi previste. Regione, sulla base di queste comunicazioni, formula i criteri di variazione dell'offerta e le caratteristiche del servizio sostitutivo, che dovrà assicurare condizioni di viaggio paragonabili all'offerta base. Il programma di esercizio provvisorio è predisposto da Trenord, sulla base delle indicazioni fornite da Regione, e approvato dalla Regione. Il mancato rispetto del Programma di Esercizio provvisorio, nonché l'assenza di specifica autorizzazione di Regione sono sanzionati ai sensi dell'art. 11 comma 8.

Art. 13 Modifiche e soppressioni in caso di sciopero

1. Trenord garantisce, in caso di sciopero ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, almeno l'erogazione dei servizi minimi riportati nell'Allegato 1.A e sull'orario ufficiale, individuati con accordo tra Trenord e le Organizzazioni Sindacali ritenuto idoneo dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali, secondo quanto disposto dalla legge 12/6/90 n. 146 e successive modifiche e integrazioni. Trenord garantisce altresì la preventiva ed adeguata informazione alla Regione e alla clientela.
2. Trenord, nei casi di cui al precedente comma, può ricorrere a modalità sostitutive d'esercizio al fine di contenere le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, informando tempestivamente sia la Regione sia la clientela.
3. L'elenco dei servizi minimi garantiti è stabilito nel programma di esercizio, viene aggiornato con le medesime modalità e tempistiche ed è pubblicato su tutti i canali informativi di Trenord nel rispetto delle prescrizioni delle Misure 8 e 9 di cui all'Allegato 7.A.
4. In caso di mancata effettuazione dei servizi minimi garantiti per cause imputabili a Trenord stessa è dovuta da Trenord la penale riportata nell'Allegato 7.A alla Misura 7 Regolarità.

Art. 14 Gestione del servizio per eventi rilevanti

1. Le Parti valutano congiuntamente la possibilità di inserire nel Programma di esercizio, alle condizioni economiche previste dal Contratto, eventuali servizi aggiuntivi, da attivare nell'ambito di manifestazioni ed eventi caratterizzati da un forte richiamo di pubblico. Tali servizi sono normati come ogni altro servizio inserito nel Programma di Esercizio del presente Contratto.

Art. 15 Altre modifiche e soppressioni

1. In caso di soppressioni di corse, totali o parziali, che non rientrano nei casi di cui ai precedenti artt. 12 e 13 ferma restando l'applicazione delle penali previste dal presente Contratto in caso di imputabilità dell'evento, Trenord garantisce i servizi sostitutivi e l'informazione previsti dal Piano di Intervento di cui all'Allegato 7.A.
2. Le corse soppresse e non sostituite adeguatamente, secondo la classificazione contenuta nella tabella 1 della Misura 7 Regolarità di cui all'Allegato 7.A, e quelle sostituite per cui l'informazione non è stata conforme alle prescrizioni del Piano di Intervento, sono conteggiate nell'indicatore di regolarità ai fini dell'applicazione della penale.
3. Per le finalità del presente articolo, sussiste la sospensione del servizio ferroviario allorché Trenord sopprima totalmente per cause imputabili unicamente alla stessa Trenord, nell'arco temporale di 14 giorni consecutivi, più del 50% delle corse programmate con modalità ferroviaria complessivamente previste per quell'arco di tempo su una singola linea.
4. Al verificarsi dell'ipotesi di cui al comma precedente, la Regione, previa diffida, procede

all'applicazione di una penale aggiuntiva pari al costo operativo medio chilometrico da PEF (come indicato all'Allegato 5) moltiplicato per i trenkm della linea, per i giorni oggetto della soppressione.

5. In caso di ripetizione della sospensione del servizio ferroviario di cui al precedente comma 3 nella stessa annualità, la penale di cui al comma 4 è raddoppiata.
6. Per le finalità del presente articolo, sussiste la sospensione generalizzata del servizio ferroviario allorché Trenord sopprima, per cause imputabili unicamente alla stessa Trenord, nell'arco temporale di 14 giorni consecutivi, più del 50% delle corse sul 12% delle linee programmate con modalità ferroviaria, con riferimento all'intero servizio affidato a Trenord.
7. Il caso di sospensione generalizzata del servizio ferroviario di cui al precedente comma 6 rientra tra le fattispecie del comma 5 dell'art. 50 per cui Trenord potrà essere dichiarata decaduta dall'affidamento, con conseguente risoluzione del Contratto di servizio.

Art. 16 Altri servizi a mercato

1. Trenord ha la facoltà di introdurre nuovi servizi che non sono oggetto del presente Contratto e che non godono di corrispettivo pubblico senza alterare l'equilibrio economico-finanziario del presente Contratto e senza condizionare la programmazione e lo sviluppo del servizio ferroviario regionale secondo la normativa di tempo in tempo vigente.
2. Per tutte le attività e i servizi gestiti da Trenord diversi da quelli oggetto del presente Contratto ai sensi dell'art. 4, oltre al rispetto degli obblighi di contabilità regolatoria e separazione contabile di cui alla normativa vigente, non è ammesso da parte di Trenord l'utilizzo di fattori produttivi e/o risorse umane impiegate per i servizi di cui al presente Contratto laddove ciò possa compromettere lo svolgimento di questi ultimi ovvero alterarne l'efficienza, l'efficacia e/o la sostenibilità economica.
3. Nel caso di utilizzo da parte di Trenord di fattori produttivi e/o risorse umane impiegate per i servizi di cui al presente Contratto, laddove ciò non comprometta lo svolgimento di questi ultimi ovvero non ne alteri l'efficienza, l'efficacia e/o la sostenibilità economica, Trenord è tenuta a darne comunicazione a Regione con almeno 30 giorni di anticipo, fermi restando gli obblighi di cui all'art. 19.

Quarta parte: Beni strumentali

Art. 17 Materiale rotabile e manutenzione

1. Nell'erogazione dei servizi di trasporto di cui al presente Contratto, Trenord dovrà utilizzare il materiale rotabile riportato nel Piano degli investimenti di cui all'Allegato 4.A.
2. Per il materiale rotabile di proprietà di Ferrovienord (ovvero finanziato da Regione), Trenord è tenuta a sottoscrivere e dare esecuzione ad un apposito Contratto di Comodato secondo lo schema di cui all'Allegato 9.A. Conseguentemente, Trenord si obbliga:
 - a. a prestare massima diligenza e piena collaborazione per consentire, per quanto riconducibile alla propria sfera di intervento, la piena attuazione delle previsioni di cui al Contratto di Comodato;
 - b. al rispetto di tutte le obbligazioni su di essa gravanti ai sensi del Contratto di Comodato;
 - c. ad impiegare il materiale rotabile di cui al Contratto di Comodato esclusivamente per lo svolgimento dei servizi di trasporto ferroviario di cui al presente Contratto, salvo autorizzazione espressa della Regione.
3. Le Parti danno atto che il materiale rotabile fornito da Regione è quantitativamente indispensabile per svolgere i servizi oggetto del Contratto; conseguentemente non è ammesso che Trenord rinunci all'uso di alcun rotabile assegnato da Regione, salvo che Regione attivi l'opzione di cui all'art. 4 comma 7 del presente Contratto.
4. Trenord garantisce che le caratteristiche del materiale rotabile aggiuntivo e previsto nell'Allegato 4 Investimenti rispetto a quello fornito da Regione abbia prestazioni conformi a quanto necessario per assicurare il rispetto degli standard di servizio definiti dal presente Contratto, ivi incluse le tracce orarie. Anche tale materiale si considera quantitativamente indispensabile a svolgere la produzione prevista dal Contratto, e pertanto una eventuale variazione in diminuzione dovrà essere preventivamente autorizzata da Regione.
5. Trenord ha l'obbligo di garantire durante tutta la durata del Contratto di servizio, la diligente custodia e il mantenimento in condizioni di integrità e di efficiente utilizzo il materiale rotabile, al netto dell'uso e usura conseguente all'effettuazione del servizio, nonché lo svolgimento delle attività di manutenzione, nel rispetto degli standard e delle prescrizioni tecniche e di sicurezza.
6. Per il materiale rotabile oggetto del Contratto di Comodato gli oneri manutentivi di secondo livello

sono finanziati da Regione per il tramite di Ferrovienord, secondo quanto specificato nel relativo Contratto di servizio.

7. Trenord è tenuta a garantire durante la vigenza del Contratto di servizio l'uso efficiente del materiale rotabile di cui all'Allegato 9.A.
8. Trenord garantisce l'applicazione delle livree ai treni operanti sul servizio ferroviario oggetto del presente Contratto secondo gli schemi approvati da Regione Lombardia secondo normativa di legge e regolamentare di tempo in tempo vigente ed applicabile in materia. L'adattamento delle livree ai singoli modelli di materiale rotabile deve essere preventivamente approvato da Regione.

Art. 18 Infrastrutture e impianti

1. È obbligo di Trenord dotarsi delle infrastrutture, attrezzature ed impianti qualitativamente e quantitativamente adeguati all'effettuazione del servizio oggetto del Contratto in modo sicuro ed affidabile, nel rispetto delle Condizioni Minime di Qualità e degli altri impegni assunti.
2. Al fine di dare attuazione all'obbligo di cui al comma 1, Trenord, in tempo utile per l'avvio del servizio:
 - a. acquisisce la disponibilità dei beni immobili (depositi, officine, impianti tecnici), anche resi disponibili dai Gestori delle Infrastrutture, necessari per la produzione del servizio, nonché quelli indicati nel Piano degli investimenti di cui all'Allegato 4, stipulando gli opportuni atti e contratti;
 - b. acquisisce la disponibilità dei beni strumentali e tecnologici, inclusi quelli già in uso, stipulando gli opportuni atti e contratti;
 - c. acquisisce la disponibilità di ogni altro bene strumentale necessario stipulando gli adeguati atti e contratti.

Gli obblighi di cui ai commi 1 e 2 si intendono assolti da Trenord anche mediante la stipulazione di contratti di *service* con *outsourcers* che svolgono l'attività per Trenord anche presso gli *outsourcers* stessi e con beni di questi ultimi.

3. Eventuali maggiori necessità di investimento che dovessero emergere nell'arco della durata del Contratto, e non preventivamente incluse nel PEF, dovranno essere quantificate da Trenord, che ne chiederà preventiva autorizzazione alla Regione per l'esecuzione e per la successiva rendicontazione ai sensi dell'art. 25.
4. La Regione si riserva la facoltà di rendere disponibili, anche nel corso della durata del Contratto, eventuali risorse finanziarie pubbliche in conto capitale destinate all'ampliamento e/o al rinnovo delle infrastrutture e degli impianti derivanti da leggi nazionali, da provvedimenti regionali, da programmi dell'Unione Europea o da altre iniziative. In questo caso le Parti procederanno, nella prima occasione utile in attuazione dell'art. 25, ad aggiornare il corrispettivo in funzione degli effetti sull'equilibrio economico-finanziario del Contratto indotti dalla disponibilità di tali finanziamenti pubblici.
5. L'attuazione del Piano degli investimenti e l'impiego dei finanziamenti pubblici costituiranno elemento di verifica da parte della Regione. La loro eventuale inosservanza in forma grave e tale da pregiudicare il regolare svolgimento dei servizi determina la facoltà della Regione di dichiarare la revoca dell'affidamento a Trenord ai sensi dall'art. 50.
6. Trenord organizza l'allocazione dei rotabili negli impianti di deposito e di manutenzione in modo da garantire la massima efficienza conseguibile del sistema anche in termini di disponibilità del materiale rotabile.

Art. 19 Regime giuridico dei beni strumentali

1. I beni strumentali di cui Trenord si avvale per lo svolgimento del servizio devono essere conformi alla normativa generale e di settore vigente.
2. Il materiale rotabile e gli altri beni strumentali di cui agli artt. 17 e 18, che siano stati acquisiti con finanziamenti pubblici, sono vincolati all'effettuazione del servizio di trasporto pubblico oggetto del Contratto. La loro eventuale parziale destinazione ad attività non rientranti nell'oggetto del Contratto deve essere autorizzata da Regione a seguito di apposita comunicazione di Trenord che deve pervenire alla Regione al più tardi con 15 giorni di anticipo. In tale comunicazione Trenord deve dare dimostrazione che l'organizzazione adottata per l'uso condiviso dei beni strumentali è tale da non causare il peggioramento della regolarità e della qualità del servizio oggetto del Contratto. Restano fermi gli obblighi, le limitazioni e i divieti previsti dalla normativa vigente o da specifici atti amministrativi e/o regolatori, attinenti il regime dei beni e delle infrastrutture acquisiti con finanziamenti pubblici.
3. Nel caso di materiale rotabile e di altri beni strumentali di cui ai precedenti artt. 17 e 18, che non siano stati acquisiti con finanziamenti pubblici, la loro eventuale parziale destinazione ad attività non

rientranti nell'oggetto del Contratto deve essere comunicata a Regione nell'ambito della comunicazione di cui al successivo comma 4.

4. Trenord deve trasmettere alla Regione al più tardi 30 giorni prima dell'avvio del servizio gli elenchi con specifica indicazione dei beni acquisiti con finanziamenti pubblici: a) del materiale rotabile, con indicazione della tipologia dei veicoli, delle dotazioni accessorie nonché del valore dei canoni di locazione (se trattasi di materiale rotabile condotto in locazione); b) degli impianti di manutenzione, con indicazione dell'ubicazione, dimensione, capacità e del valore dei canoni di locazione (se trattasi di impianti condotti in locazione); c) delle biglietterie, con indicazione dell'ubicazione, dimensione e del valore dei canoni di locazione (se trattasi di biglietterie site in locali condotti in locazione). Trenord ha l'obbligo di tenere aggiornati tali elenchi e documentazione dando comunicazione alla Regione con cadenza quadrimestrale. Per le informazioni di cui alla lettera a) l'onere si considera assolto con l'invio annuale dell'Allegato 8.A.2.1.
5. Fermo restando quanto stabilito in materia di materiale rotabile dall'art. 17 e relativamente alle infrastrutture e impianti dall'art. 18, Trenord è responsabile del mantenimento in buono stato di conservazione degli impianti e biglietterie riportati negli elenchi sopra citati.
6. È diritto della Regione effettuare, direttamente o tramite professionisti o società incaricate, visite di controllo, con preavviso di almeno 3 (tre) giorni, per l'accertamento delle condizioni di integrità ed efficienza dei beni strumentali. Nei casi di accertato inadempimento dell'obbligo di cui al precedente comma, la Regione diffida Trenord ad adempiere.
7. Trenord dichiara di aver stipulato apposita polizza assicurativa a copertura dei rischi di danneggiamento o distruzione, imputabile a qualsiasi causa, per quanto concerne in particolare i beni strumentali acquisiti con finanziamenti pubblici.
8. Fatta eccezione per casi di gravi vizi, che ne impediscono il normale utilizzo, di difetti e di non conformità alle caratteristiche pattuite, alla cessazione, anche anticipata, del Contratto e in caso di affidamento dei servizi ad un gestore diverso, su richiesta della Regione, Trenord dovrà mettere a disposizione del nuovo soggetto affidatario i beni strumentali, cofinanziati e non, utilizzati per l'effettuazione dei servizi oggetto del Contratto, a tal fine individuati durante la procedura di ricognizione e di classificazione prevista dalla normativa vigente a tale data, nonché la relativa documentazione tecnica ed amministrativa. La Regione si impegna a porre a carico del nuovo affidatario l'acquisizione dei beni che verranno qualificati come essenziali e/o indispensabili e la corresponsione a Trenord del loro valore stabilito secondo i criteri previsti dalla delibera ART n. 154/2019 e s.m.i. nonché, nel caso di cessione pro quota del Contratto, l'obbligo del nuovo affidatario di rimborsare a Trenord gli importi già liquidati al fornitore.

Quinta parte: Monitoraggio e rendicontazione

Art 20 Monitoraggio

1. L'adempimento delle prestazioni previste dal Contratto sarà monitorato dalla Regione avvalendosi, in modo coordinato, delle seguenti modalità e strumenti:
 - a. Monitoraggio documentale: trasmissione periodica da parte di Trenord di dati e di dichiarazioni in autocertificazione, con particolare riferimento alla rendicontazione disciplinata dal successivo art. 21.
 - b. Monitoraggio automatizzato: estrazioni, anche con modalità sperimentali, di dati dai sistemi informativi di Trenord, nel rispetto della tutela aziendale e con modalità valutate e definite dall'azienda, e accesso ai sistemi informativi dei Gestori delle Infrastrutture ferroviarie (GI) che rilevano lo stato della circolazione del materiale rotabile.
 - c. Verifiche ispettive: osservazione e registrazione dello stato del servizio e dei mezzi utilizzati per erogarlo, effettuata dal personale della Regione o da soggetti appositamente incaricati.
 - d. Segnalazioni: reclami formali trasmessi alla Regione dalle Agenzie TPL, da Enti Locali, da utenti o da loro associazioni e da altri portatori di interesse su eventi specifici e circostanziati.
2. Il flusso dati e lo scambio di comunicazioni tra Trenord e la Regione di cui alla lettera a) del precedente comma 1 dovranno essere effettuati secondo le tempistiche e le specifiche tecniche indicate nell'Allegato 8.A. Tutti i dati sono trasmessi su supporto informatico con formato prestabilito, aperto/modificabile, e suscettibile di revisione periodica, qualora subentrino modifiche ai sistemi esterni che forniscono tali dati. Inoltre, nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto le Parti potranno, secondo necessità, specificare aspetti di dettaglio ed applicativi finalizzati alla massima efficacia e tempestività del trasferimento di questi dati.

3. Trenord cura gli adempimenti presso i Gestori delle infrastrutture affinché la Regione sia abilitata alla consultazione via Internet dei sistemi informativi di circolazione dei Gestori stessi con il profilo di accesso di “Committente/cliente di Impresa Ferroviaria” o equivalente. Il costo di tale accesso è compreso nel corrispettivo contrattuale.
4. La Regione ha facoltà di svolgere le attività di monitoraggio di cui alla lettera c) del precedente comma 1 in ogni momento, direttamente o tramite soggetti terzi, ufficialmente incaricati. Trenord è informata dell’attivazione di queste modalità di monitoraggio. Le verifiche ispettive di cui al comma 1 lettera c) sono effettuate secondo le metodologie, comprensive delle schede di rilevazione, e le procedure previste nell’Allegato 8.A. Le verifiche si svolgono sempre in aree e mezzi normalmente accessibili al pubblico. Le Parti si danno reciprocamente atto che, avendo previamente concordato e condiviso il suddetto Allegato, non sarà necessaria, ai fini dello svolgimento delle verifiche, la presenza in contraddittorio di personale di Trenord.
5. Per quanto concerne la modalità di monitoraggio di cui alla lettera d) del precedente comma 1, la Regione, a seguito del ricevimento di ciascuna segnalazione, può chiedere a Trenord il riscontro di quanto segnalato, ottenendo risposta entro 15 giorni mediante produzione di dati ed altri elementi fattuali ed oggettivi. La Regione comunica l’esito dell’esame della documentazione ricevuta e l’eventuale fattispecie rilevante tra quelle di cui all’Allegato 7, entro il termine di 60 giorni, decorrente dal ricevimento della segnalazione. La mancata risposta nei tempi stabiliti è soggetta alla penale pari a € 500.
6. Trenord, per l’effettuazione delle verifiche ispettive di cui alla lettera c) del precedente comma 1, provvederà, a seguito di comunicazione preventiva da parte della Regione, al rilascio di documenti autorizzativi per la circolazione sui treni e l’accesso alle stazioni. Nei casi di accesso ad impianti non aperti al pubblico, la Regione si impegna a comunicare il luogo e la data a Trenord con un congruo anticipo.
7. La Regione ha la facoltà di convocare Trenord, in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, per analizzare le motivazioni degli scostamenti rilevanti accertati rispetto agli impegni assunti e richiedere tutte le azioni preventive e correttive ritenute necessarie e concordate tra le Parti, dando un termine per la loro esecuzione. I costi delle azioni preventive e correttive saranno a carico di Trenord, salvo diverso accordo raggiunto dalle Parti.
8. La Regione si riserva inoltre la facoltà di chiedere per iscritto, entro 90 giorni dal loro verificarsi, a Trenord chiarimenti sui disservizi significativi, compresi dati relativi a singole corse. Per tali richieste Trenord dovrà fornire i relativi elementi di valutazione entro 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta.
9. Trenord si impegna a dar corso a tutte le richieste formulate dall’Osservatorio Nazionale sulle Politiche per il Trasporto Pubblico Locale, tenendone informata la Regione, e a fornire quanto necessario ad altre banche dati e sistemi di monitoraggio regionali o statali. Regione a sua volta, si impegna a fornire tempestivamente i dati necessari e disponibili e, ove necessario, farsi parte attiva affinché Trenord possa adempiere alle richieste dal citato Osservatorio.

Art 21 Rendicontazione

1. Al fine di assicurare il livello qualitativo e quantitativo del servizio erogato e consentire un adeguato livello di controllo e tempestività d’intervento, Trenord rendiconta alla Regione il servizio svolto con autocertificazione:
 - a. mensilmente, per i dati elencati al successivo comma 5, entro l’ultimo giorno lavorativo del mese successivo;
 - b. trimestralmente, per i dati elencati al successivo comma 6, entro l’ultimo giorno lavorativo dei mesi di aprile, luglio, ottobre e, per l’ultimo trimestre, gennaio dell’anno successivo;
 - c. annualmente, entro l’ultimo giorno lavorativo del mese di marzo dell’anno successivo, fatti salvi i dati relativi all’art. 25. In questa comunicazione Trenord consegna i dati non previsti alle precedenti lettere a) e b), le eventuali rettifiche ed integrazioni di dati già consegnati e gli introiti tariffari complessivi e di dettaglio, per tariffa, inclusi quelli da riparto dei sistemi tariffari integrati quali IVOL, STIBM, Arcobaleno, sovraregionale, suddivisi almeno per titolo di viaggio, ove possibile.
2. I termini del comma 1 sono tassativi e soggetti a penale di 500,00 euro per ogni giorno di ritardo non motivato da Trenord mediante PEC entro le ore 24 del giorno di scadenza. La comunicazione deve contenere la proposta di un diverso termine di consegna, non oltre 30 giorni da quello originario, che deve essere accettato dalla Regione, affinché la penale non sia applicabile.
3. Ogni rendicontazione, oltre ad attestare i dati, reca in allegato i prospetti e database in formato

- elettronico aperto ed elaborabile estratti dai sistemi informatici di Trenord.
4. Eventuali rettifiche dei dati trasmessi dovute ad informazioni successive alla loro trasmissione o all'esito delle verifiche svolte dalla Regione sono inserite nella comunicazione di riepilogo dell'intero anno di cui al comma 1, lettera c).
 5. Sono contenuti minimi della rendicontazione mensile:
 - a. l'elenco delle corse variate in programmazione rispetto al programma di esercizio di cui agli articoli 8 e 11, con indicazione, per ciascuna, di: variazioni apportate, motivazione, estremi della comunicazione o del provvedimento di autorizzazione della variazione per direttrice, periodo di effettuazione;
 - b. l'elenco delle corse non effettuate, anche parzialmente, con indicazione, per ciascuna, di: data, causa/motivazione, tipologia, dati descrittivi del provvedimento adottato per la sostituzione;
 - c. il riepilogo mensile per linea delle percorrenze di cui alle precedenti lettere a) e b);
 - d. l'elenco dei reclami degli utenti.
 6. Sono contenuti minimi della rendicontazione trimestrale i valori, rilevati nel periodo, degli indicatori previsti dall'Allegato 7.A per le condizioni di qualità;
 7. Inoltre, vengono trasmessi entro 3 mesi dal rilievo:
 - a. il numero di passeggeri trasportati per corsa (con il dettaglio dei saliti/discesi per stazione), rilevati almeno in una settimana almeno due volte l'anno in modalità manuale o avvalendosi anche dei dispositivi di conteggio automatico di cui all'articolo 27, comma 11-ter del D.L. n.50/2017 e s.m.i., con riepilogo per linea e per giorno, secondo quanto descritto nell'Allegato 8.A.1.6; tali dati verranno forniti anche in relazione ai servizi effettuati con bus, ove possibile;
 - b. i dati sulla qualità percepita ("*customer satisfaction*") rilevati nelle indagini svolte tre volte l'anno durante il periodo di riferimento, forniti come report per la consultazione e al livello analitico del database.
 8. Per la consegna dei dati di monitoraggio non compresi nelle rendicontazioni periodiche valgono le scadenze indicate, per ciascuno, nel Contratto e nei suoi Allegati.
 9. La Regione concorda con Trenord i contenuti informativi di dettaglio del rendiconto e la relativa modulistica da utilizzare.

Sesta parte: Obblighi alla scadenza

Art. 22 Informazioni per le procedure di affidamento

1. Trenord si impegna a trasmettere in formato aperto ed editabile, con almeno due anni di anticipo sulla scadenza del Contratto, su richiesta della Regione, le informazioni ed i dati necessari per l'espletamento delle procedure previste per l'individuazione del nuovo gestore, secondo le disposizioni normative e regolatorie vigenti, ed in particolare la Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 154 del 28/11/2019 e successive modifiche ed integrazioni.
2. In particolare, la Regione acquisisce da Trenord tutti i dati, qualora non già in suo possesso, previsti dall'Annesso 6 della delibera ART n. 154/2019, con i relativi aggiornamenti fino alla data della consegna del servizio al nuovo gestore, tra cui:
 - a. gli elenchi dei beni mobili, immobili, del materiale rotabile e degli altri beni strumentali utilizzati per l'effettuazione del servizio, anche in corso di acquisizione, con l'indicazione delle loro caratteristiche fisiche e funzionali e dei principali aspetti economici e contrattuali, specificando l'entità del finanziamento pubblico;
 - b. l'elenco, in forma anonima, del personale di cui all'Annesso 6 della delibera ART n. 154/2019;
 - c. ulteriori informazioni riguardanti i servizi oggetto del Contratto necessarie all'organizzazione ed allo svolgimento della procedura di affidamento del servizio, che Trenord avrà l'obbligo di fornire sulla base della normativa di tempo in tempo vigente ed applicabile in materia.
3. Resta inteso che ogni informazione/dato/elenco di cui al precedente comma verrà fornita nella misura in cui siano stati contemplati dalle disposizioni normative e regolatorie di tempo in tempo vigenti ed applicabili in materia.
4. Trenord autorizza fin d'ora la pubblicazione delle informazioni, di cui ai precedenti commi, strettamente necessarie ai fini dell'indizione della nuova procedura di affidamento.
5. In caso di mancata o incompleta fornitura delle suddette informazioni, la Regione, previa diffida e attribuzione di un congruo termine, comunque non inferiore a 30 giorni, sospende l'erogazione del corrispettivo per l'intero periodo di ritardo. Per questo periodo non possono essere richiesti interessi di

mora.

Art. 23 Altri obblighi

1. Trenord si impegna a non stipulare con soggetti terzi contratti di locazione e di subaffidamento con scadenza oltre il termine dell'affidamento e del suo eventuale rinnovo o prosecuzione ai sensi del precedente art. 6 oppure a prevedere in detti contratti un'adeguata condizione risolutiva. La Regione non riconosce efficacia oltre il termine di scadenza del Contratto di servizio agli atti stipulati da Trenord in contrasto con quanto stabilito dal presente comma nei propri riguardi e verso ogni altro soggetto che subentri nella gestione del servizio.
2. Al termine del Contratto o nel caso di sua risoluzione o revoca, Trenord è tenuta a rendere disponibili i beni strumentali essenziali ed indispensabili individuati dalla Regione secondo le procedure previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento alla Delibera ART n. 154/2019 e successive modifiche ed integrazioni, e nel rispetto degli impegni assunti agli articoli da 17 a 19 del Contratto, nonché si impegna a fornire la massima collaborazione per consentire il regolare subentro del nuovo affidatario del servizio. Resta inteso che si applicherà la cessione *ex lege* al nuovo affidatario del servizio dei contratti di locazione relativi ai beni strumentali, essenziali e indispensabili per lo svolgimento del servizio di cui al presente comma che siano condotti in locazione da Trenord.
3. Al termine del Contratto o nel caso di sua risoluzione o revoca il personale dipendente di Trenord individuato secondo le norme all'epoca vigenti sarà trasferito al gestore subentrante con le garanzie previste dalla legge, in particolare per quanto attiene all'applicazione del contratto collettivo nazionale di settore e del contratto di secondo livello o territoriale già applicato da Trenord.
4. Il mancato rispetto degli impegni assunti da Trenord ai sensi dei commi precedenti è sanzionato con la sospensione dell'erogazione del corrispettivo.
5. La Regione comunica le condizioni operative di subentro, tra cui quelle inerenti al mantenimento della validità dei titoli di viaggio non scaduti al termine del Contratto, a Trenord ed al gestore subentrante non appena quest'ultimo è stato individuato.

Sezione 2 - Contenuti economici

Art. 24 Corrispettivi

1. A fronte dell'erogazione da parte di Trenord delle prestazioni di cui al Contratto ed agli Allegati, la Regione riconosce a Trenord i corrispettivi di cui ai commi seguenti del presente articolo, aggiornati ogni anno, come stabilito dal successivo art. 25 La verifica dell'equilibrio economico-finanziario avviene a norma del successivo art. 36.
2. Il corrispettivo annuo riconosciuto a Trenord, al netto di IVA e senza considerare gli adeguamenti annuali di cui all'art. 25, calcolato con il metodo della compensazione costante di cui all'Annesso 5 alla delibera ART n. 154/2019, ammonta a 536,2 milioni di euro annui per i volumi di produzione di cui all'articolo 8 quindi per un ammontare complessivo nei 10 anni di € 5.362 milioni di euro.
3. In coerenza con il Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i., con la delibera ART n. 154/2019 e verificata la compatibilità con il costo standard di cui al D.M. n. 157/2018, il corrispettivo di cui al comma 2 è stato determinato, secondo il Piano Economico Finanziario (PEF) di cui all'art. 34 ed all'Allegato 2, in modo da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria nell'intero periodo di durata dell'affidamento, tenuto conto degli obiettivi riportati nel Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO) di cui all'art. 35 e Allegato 3.A e dei rischi, commerciali e gestionali, attribuibili a ciascuna delle Parti, come evidenziati nella Matrice dei Rischi di cui all'Allegato 3.B, garantendo la equa remunerazione del capitale investito.
4. Il corrispettivo è stato definito considerando i livelli tariffari, le agevolazioni ed i titoli di gratuità vigenti alla data della sottoscrizione del Contratto, nonché le previsioni degli introiti dei sistemi tariffari applicabili di cui all'Allegato 6.B.
5. Il PEF riporta i seguenti elementi di natura dinamica condivisi dalle Parti e specificati nel PRO di cui all'Allegato 3.A, a fondamento del presente Contratto costituenti condizioni imprescindibili dell'affidamento diretto a Trenord:
 - a. l'efficientamento dei costi operativi nel primo periodo regolatorio;
 - b. gli investimenti per l'acquisizione di nuovo materiale rotabile, il miglioramento degli impianti di manutenzione, l'innovazione tecnologica e la rete di vendita di cui agli Allegati 4.A, 4.B, 4.C, 4.D;
 - c. il miglioramento della qualità erogata misurato attraverso gli indicatori riportati nell'Allegato 7.A;
 - d. l'incremento dei ricavi da mercato realizzato attraverso:
 - I. azioni per la riduzione dell'evasione tariffaria;
 - II. aumento dei passeggeri trasportati, anche per effetto del potenziamento del servizio e dell'attivazione di nuove infrastrutture;
 - III. estensione dei sistemi tariffari integrati ed altre manovre tariffarie, incluso l'adeguamento annuale all'inflazione.
6. Eventuali premi e penalità, al netto delle mitigazioni delle penali, non concorrono alla formazione del corrispettivo previsto nel PEF e vengono applicati annualmente secondo le previsioni del successivo art. 25.
7. I corrispettivi individuati nel PEF sono comprensivi dei contributi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di settore e ricomprendono l'indicizzazione annuale dei costi secondo il tasso di inflazione individuato con le modalità di cui all'art. 25 e ferma l'allocazione dei rischi per come individuata nella Matrice dei Rischi di cui all'Allegato 3.B.
8. In caso Regione comunichi l'incapienza dei fondi stanziati a copertura del Contratto, le Parti procederanno tempestivamente, e comunque non oltre il termine di 120 giorni dall'intervenuto accertamento, alla revisione del PEF, secondo quanto previsto dall'art. 36 comma 10. In caso di mancato accordo entro il termine di cui al precedente periodo, fermo quanto previsto all'art. 50, Trenord procederà temporaneamente, anche in corso d'orario e previa comunicazione a Regione, ad una riprogrammazione quantitativa/qualitativa dei servizi, finalizzata a mantenere l'originario equilibrio economico-finanziario.

Art. 25 Variazioni di corrispettivo durante i periodi regolatori, Relazione di Chiusura e Conto Economico Regolatorio

1. Il corrispettivo preventivo di ogni anno (come indicato all'art. 24) è aggiornato dalla Regione formalizzandone gli esiti con Lettera di fatturazione entro il termine per l'emissione della prima

fattura riferita al mese di gennaio di ciascun anno, applicando le seguenti variazioni in aumento o diminuzione rispetto al valore annuale definito a PEF, che tengono conto anche delle modifiche al programma di esercizio di cui agli articoli 8 e 11:

- a. di costi operativi per i servizi treno (al netto dei costi relativi all'accesso all'infrastruttura), quantificate come variazione della produzione programmata di treni km per il valore del Listino Prezzi Treno di cui all'Allegato 5;
- b. di costi operativi per i servizi bus, quantificate come variazione della produzione programmata di bus km per il valore del Listino Prezzi Bus di cui all'Allegato 5;
- c. di costi relativi all'accesso all'infrastruttura per ogni GI, quantificate come la differenza tra i costi della relativa voce di PEF e quelli stimati a preventivo sulla base delle informazioni fornite dai GI relative alla produzione aggiornata da PdE e ai costi unitari indicati nei PIR disponibili alla data;
- d. di costi di energia, quantificate come la differenza tra i costi della relativa voce di PEF e quelli stimati a preventivo sulla base delle informazioni fornite dai GI relative alla produzione aggiornata da PdE e ai costi unitari indicati nei PIR disponibili alla data;
- e. di costi del gasolio, quantificate come la differenza tra i costi della relativa voce di PEF e quelli stimati moltiplicando il prezzo pubblicato dagli osservatori ufficiali di monitoraggio di mercato più recenti e i consumi relativi alle percorrenze diesel programmate;
- f. di costi dell'idrogeno per la trazione, quantificate come la differenza tra i costi della relativa voce di PEF e quelli stimati moltiplicando il prezzo pubblicato dagli osservatori ufficiali di monitoraggio di mercato più recenti, ove disponibili, o da concordarsi tra le Parti in base a prezzi di mercato o di produzione, e le percorrenze dei treni ad idrogeno programmate;
- g. dei costi di ammortamento, quantificate come la differenza tra gli ammortamenti a PEF e quelli preventivi per l'anno, stimati da Trenord sulla base del Piano Investimenti relativo all'anno di riferimento aggiornato in accordo con la Regione per la parte degli investimenti eccedente il PEF. Questo aggiornamento è funzionale a tenere conto di variazioni di cronoprogramma e di costi non dipendenti dalla volontà di Trenord e non può superare il 20% del valore degli ammortamenti dell'anno inizialmente previsto dal PEF.

Il Listino Prezzi Treno e il Listino Prezzi Bus, allegati al Contratto, sono stati ricavati dai dati del PEF considerando i costi marginali per la produzione di servizi aggiuntivi.

2. Al fine di fornire alla Regione tutti gli elementi di cui sopra, Trenord si impegna a consegnare un preventivo entro il mese di novembre dell'anno $n - 1$ con il dettaglio delle voci di cui sopra. Tale preventivo sarà oggetto di approfondimento e verifica da parte di Regione Lombardia.
3. Sulla base di tale preventivo, Regione Lombardia formalizza con Lettera di fatturazione il corrispettivo in acconto per l'anno n e Trenord provvede alla fatturazione sulla base di quanto definito all'art. 26.
4. A conclusione di ogni anno, il corrispettivo annuo dovuto sarà definito tenendo conto delle variazioni programmate intercorse. A tal fine le Parti definiscono il PEF normalizzato dell'anno n , secondo le modalità riportate al successivo comma 5 e la Relazione di Chiusura di cui al comma 8.
5. Entro il mese di maggio dell'anno $n + 1$, ed in coerenza con il Documento di Economia e Finanza e suoi aggiornamenti dell'anno n , Trenord predispone il PEF normalizzato per l'anno n tramite:
 - Normalizzazione conseguente all'aggiornamento dell'inflazione. Si stima l'effetto dell'inflazione programmata aggiornata rispetto alla programmata nel PEF sulle voci di costo del PEF che sono state individuate dalle Parti come non passanti, ovvero non pagate a saldo. A tal fine, dovrà essere scorporata l'inflazione programmata assunta nel PEF e i relativi costi dovranno essere indicizzati per l'inflazione programmata dell'anno n risultante dal DEF pubblicato nell'anno $n + 1$ o suoi aggiornamenti per l'anno n .
 - Normalizzazione della produzione mediante applicazione del Listino Prezzi Treno e Listino Prezzi Bus alla produzione programmata definitiva.L'esito di tali elaborazioni è rappresentato dal PEF normalizzato per l'anno n .
6. Annualmente, Trenord predispone il CER (Conto Economico Regolatorio, rappresentato coerentemente al PEF) per l'anno n , con i dati di consuntivo dell'anno di riferimento, che verrà trasmesso a Regione Lombardia da Trenord entro 60 giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio dell'anno n .
7. In linea con la normativa di settore imposta dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, annualmente Trenord, nel termine fissato dal quadro normativo e regolatorio di riferimento, trasmette all'ART e, quindi, alla Regione i formati di contabilità regolatoria e i dati tecnici relativi all'anno n , compilati in

ottemperanza a quanto disposto dalla delibera ART n.120/2018 e successive modifiche ed integrazioni, unitamente alla Relazione Illustrativa e alla certificazione, redatta da una società di revisione o da un revisore legale dei conti, attestante la conformità degli schemi di contabilità regolatoria e della Relazione Illustrativa ai criteri illustrati nella medesima delibera ART n. 120/2018.

8. A conclusione di ogni anno, le Parti definiscono la Relazione di Chiusura determinando il corrispettivo annuo secondo le modalità riportate ai successivi commi 9, 10, 11 e 12.
9. Le Parti definiscono il corrispettivo consuntivo per l'anno n da conguagliare nell'ambito della Relazione di Chiusura tenuto conto del Piano di Esercizio programmato definitivo (PdE definitivo) e quantificando le variazioni economiche relative a:
 - a. i costi operativi per il servizio treno, quantificate come la differenza tra il PdE di PEF e quello definitivo per il valore del Listino Prezzi Treno come risultanti dal PEF normalizzato;
 - b. i costi operativi per il servizio bus, quantificate come la differenza tra il PdE di PEF e quello definitivo per il valore del Listino Prezzi Bus come risultanti dal PEF normalizzato;
 - c. i costi di accesso all'infrastruttura, quantificate come differenza tra il valore previsto nel PEF e il consuntivo così come risultanti dal Conto Economico Regolatorio (di seguito CER);
 - d. i costi di energia elettrica di trazione, quantificate come differenza tra il valore previsto nel PEF e il consuntivo così come risultanti dal CER;
 - e. i costi del gasolio, quantificate come differenza tra il valore previsto nel PEF e il consuntivo così come risultanti dal CER entro il massimo attribuito alla Regione nella Matrice dei Rischi;
 - f. i costi di trazione dell'idrogeno, quantificate come differenza tra il valore previsto nel PEF e il consuntivo così come risultanti dal CER entro il massimo attribuito alla Regione nella Matrice dei Rischi;
 - g. i costi di ammortamento, quantificate come differenza tra il valore previsto nel PEF e il consuntivo così come risultanti dal CER.
 - h. per tutte le altre voci di costo, i maggiori/minori costi riconducibili ad un'inflazione programmata definitiva per l'anno n diversa rispetto all'inflazione prevista nel PEF, quantificate come la differenza tra i valori previsti a PEF e quelli desumibili dal PEF normalizzato (come definito al precedente comma 5) nella percentuale a carico della Regione secondo la Matrice dei Rischi.

Tali voci vengono conguagliate a saldo nell'ambito della Relazione di Chiusura annua.

10. Entro il termine del nono mese dell'anno $n + 1$, Regione Lombardia e Trenord valutano contestualmente e sottoscrivono la Relazione di Chiusura, che definisce il corrispettivo annuo dovuto, tenendo conto di quanto definito al precedente comma 6 e della quantificazione delle penali contrattuali, come definite all'art. 44 e nell'Allegato 7.A CMQ.
11. Pertanto, al fine di quantificare il saldo a credito o a debito di Trenord verso Regione, dal valore del Corrispettivo consuntivo vengono detratte le rate fatturate in acconto (determinate secondo la Lettera di fatturazione) e le penali maturate.
12. Entro 60 giorni dalla formalizzazione della Relazione di Chiusura dell'anno, Trenord procede all'emissione di fattura o nota a credito e si procede al conguaglio finanziario finale del corrispettivo annuale.

Art. 26 Modalità e tempi di pagamento

1. Il corrispettivo è pagato dalla Regione in dodici rate mensili posticipate di medesima entità, sulla base della lettera di fatturazione e delle conseguenti fatture emesse da Trenord. Trenord assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 53.
2. Nel caso di contributi di soggetti terzi ricevuti da Trenord per il servizio oggetto del Contratto, si applica il comma 6 dell'art. 4.
3. Le fatture sono emesse a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello di riferimento. Regione provvede al pagamento di norma entro 20 giorni e, comunque, non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura (ovvero il primo giorno lavorativo ancora successivo se le date sono festive) e comunque coerentemente con la tempistica dei trasferimenti statali e con gli obblighi derivanti dalle norme di contabilità pubblica.
4. In occasione del pagamento della dodicesima e ultima rata di ciascun anno la Regione trattiene il 30% dell'ammontare dell'ultima rata fino alla sottoscrizione della Relazione di Chiusura di cui al successivo comma 5.
5. Nei termini di cui al precedente art. 25 comma 10, Regione e Trenord valutano contestualmente e sottoscrivono la Relazione di Chiusura che attesta a consuntivo le percorrenze effettuate, il corrispettivo

dovuto, le penali applicate, nonché ogni altro elemento utile per rappresentare quello che è stato l'andamento del servizio secondo quanto indicato al precedente art. 25. Una volta sottoscritta la Relazione, Trenord provvede alla fatturazione del conguaglio finale del corrispettivo annuale, ovvero all'emissione di nota di credito qualora dal conguaglio finale emerga un saldo in favore di Regione.

6. I pagamenti previsti dal presente articolo sono effettuati dalla Regione a seguito di presentazione da parte di Trenord di regolare fattura che dovrà riportare le coordinate bancarie in base alle quali effettuare l'accredito del pagamento.

Art. 27 Interessi di mora

In caso di pagamento oltre il termine di 30 giorni di cui al precedente art. 26 del corrispettivo dovuto, la Regione è tenuta a corrispondere a Trenord per ogni giorno di ritardo gli interessi legali al tasso stabilito dal D.Lgs. 231/2002 e s.m.i..

Art. 28 Canoni ed altri costi di infrastruttura

1. I costi di utilizzo delle infrastrutture ferroviarie per i servizi del Pacchetto Minimo di Accesso (PMdA) relativi alle corse del programma di esercizio e sue variazioni, incluse le prestazioni riferite ai servizi accessori alla circolazione, i contributi per ANSFISA e l'energia elettrica di trazione sono riconosciuti a Trenord nella misura da questa effettivamente corrisposta ai Gestori per l'esecuzione del presente Contratto, tenuto conto delle eventuali penali applicate da Trenord ai Gestori dell'infrastruttura in applicazione del sistema di controllo delle prestazioni del trasporto ferroviario previsto dall'art. 21 del D. Lgs. n. 112/2015 e s.m.i..
2. Nella consuntivazione dei costi di produzione del servizio ferroviario è data separata evidenza ai costi per il PMdA, per l'energia elettrica di trazione e per gli altri servizi che Trenord acquisisce dai GI.

Art. 29 Politica tariffaria e misure antievasione

1. La Regione ha competenza legislativa in materia di tariffe nell'ambito dei servizi ad essa conferiti.
2. Per tutti i servizi delle tratte comprese nel perimetro del sistema tariffario di competenza regionale Trenord adotta il sistema tariffario di cui al r.r. 4/2014 e s.m.i. o altre disposizioni regionali in materia, nonché quanto ulteriormente previsto e specificato nell'Allegato 6.B.
3. Il livello tariffario dei titoli di viaggio di cui al comma 2 è adeguato dalla Regione e dagli altri Enti competenti secondo le tempistiche e le disposizioni previste dalle norme in vigore e dall'articolo 26 del r.r. 4/2014.
4. In riferimento a quanto previsto dai commi precedenti, Trenord:
 - a. verifica con Regione le modalità di adesione e partecipazione ai sistemi tariffari integrati, concordando le modalità di adesione, soprattutto in relazione all'effetto sugli introiti, nonché si impegna all'applicazione degli obblighi derivanti dalla disciplina regionale vigente e futura attuativa del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati;
 - b. si impegna a partecipare all'attività degli organismi di gestione delle politiche tariffarie, nei modi e termini stabiliti dalle disposizioni regionali sulla base di modalità e criteri concordati tra le Parti;
 - c. si occupa della gestione dei titoli "Io viaggio ovunque in Lombardia" secondo le disposizioni normative regionali vigenti, con particolare riguardo all'attuazione dell'art. 20 del r.r. 4/2014 e delle disposizioni attuative vigenti e future anche in materia di protezione dei dati. Trenord deve annualmente, entro il 30 aprile dell'anno di riferimento, trasmettere a Regione una relazione sull'andamento dell'accordo inclusa la rendicontazione del venduto dell'anno precedente.
5. Per le tratte la cui origine o destinazione è esterna al perimetro del sistema tariffario di competenza regionale, Trenord applica le tariffe ed i titoli di viaggio sovraregionali stipulando o rinnovando gli opportuni accordi con le altre imprese ferroviarie titolari di contratto di servizio pubblico, anche al fine di vendere la tariffa sovraregionale. Nel corso del primo periodo regolatorio verranno valutate le azioni per estendere la vendita a tutti i canali.
6. Trenord si impegna, per quanto di propria competenza, a perseguire l'obiettivo che, tramite gli accordi di cui al precedente comma 5, all'interno dell'ambito di validità della tariffa ferroviaria lombarda su tutti i servizi oggetto del presente Contratto e sui servizi regionali operati da altre imprese ferroviarie nel perimetro di validità della tariffa stessa, siano riconosciuti validi tutti i titoli di viaggio del sistema tariffario integrato regionale (STIR di cui al r.r. 4/2014).
7. Al fine di aumentare gli introiti da tariffa tramite l'aumento del numero di passeggeri, Regione potrà

introdurre specifiche politiche tariffarie di incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico regionale e locale. Trenord si impegna a dar corso a tali politiche valutando, in accordo con Regione, le migliori modalità di attuazione.

8. Nel caso le suddette politiche comportino oneri aggiuntivi per il Contratto in termini di maggior fabbisogno da corrispettivo, le Parti procederanno alla loro valutazione, quantificazione e alla conseguente copertura finanziaria da parte di Regione.
9. Trenord consente la gratuità del trasporto biciclette sulle corse ferroviarie oggetto del presente Contratto di servizio, definite nell'ambito della Misura 6 delle "Condizioni Minime di Qualità", ai sensi del Regolamento Europeo n. 782/2021 e in rispetto delle norme di sicurezza del materiale ferroviario riguardo al numero di bici trasportabili e degli spazi idonei al trasporto delle stesse.
10. Trenord, in linea con il progetto di bigliettazione elettronica regionale, commercializza i titoli di viaggio STIR su "Chip on Paper", su tessera elettronica "Io Viaggio" o in modalità digitale, con layout definiti dalla Giunta regionale, come previsto dagli artt. 29 e 42 del r.r. 4/2014 e successiva disciplina attuativa, senza ulteriori oneri a carico di Regione.
11. Le Condizioni di Trasporto sono riportate nell'Allegato 10. Si dà atto che tale Allegato rientra tra i dati di cui è stabilita la pubblicazione ai sensi della Misura 8 della delibera ART n. 16/2018. In caso di successivi aggiornamenti, Trenord trasmette formalmente proposta delle nuove Condizioni di Trasporto alla Regione, almeno 60 giorni prima della loro entrata in vigore; qualora Regione non richieda modifiche entro i 45 giorni successivi, Trenord può procedere all'introduzione delle nuove Condizioni. In caso di osservazioni e richiesta di modifiche proposte da Regione, formulate entro lo stesso termine di 45 giorni, viene condotto un processo di revisione congiunto del testo, propedeutico alla pubblicazione del testo condiviso delle stesse.
Nel caso in cui invece Regione Lombardia ravveda la necessità di procedere alla revisione delle Condizioni di Trasporto, invia a Trenord una proposta di testo revisionato. Per la condivisione si procede secondo le modalità descritte sopra.
12. Le Parti riconoscono che il contrasto all'evasione tariffaria è uno degli obiettivi del presente Contratto. A tal fine:
 - a. Trenord e Regione potranno svolgere una campagna congiunta di rilevazione che stimi il livello di evasione tariffaria in termini di rapporto tra il numero dei viaggiatori irregolari individuati e quello dei controllati;
 - b. Trenord si impegna a raggiungere annualmente i ricavi incrementali da attività di antievasione secondo quanto indicato nel PRO,
 - c. Trenord dettaglia le azioni finalizzate al recupero dell'evasione nel Piano operativo di sicurezza e controlleria di cui all'art. 42, alla Misura 14 dell'Allegato 7.A e all'Allegato 7.B;
13. Si applicano le seguenti sanzioni:
 - a. sanzioni previste dall'art. 46 della l.r. 6/2012 per i mancati adempimenti previsti dall'art. 20 del r.r. 4/2014 per cause esclusivamente imputabili a Trenord inerenti la gestione del titolo di viaggio "Io viaggio ovunque in Lombardia" sino ad avvenuto adeguamento da parte di Trenord;
 - b. in caso di mancata o incompleta integrazione nei Sistemi Tariffari Integrati dei Bacini di Mobilità (STIBM) nei modi e tempi previsti dal r.r. 4/2014 per cause imputabili a Trenord è applicata la penale di 25.000 € per ogni sistema tariffario e per ogni mese di inadempienza;
 - c. la mancata o non corretta applicazione di quanto previsto al presente articolo di altre disposizioni in materia tariffaria previste dal Contratto di servizio, dal r.r. 4/2014 o dai suoi provvedimenti applicativi, laddove non già normata dalle precedenti lettere, comporta l'applicazione di una penale di 10.000 € per ogni mese di inadempimento.

Art. 30 Rete e canali di vendita

1. Trenord organizza la propria rete di vendita avvalendosi di più canali, nel rispetto delle condizioni di qualità dell'Allegato 7.A ed in coerenza con le risorse a PEF, in modo da garantire agli utenti l'acquisto, il rinnovo e la ricarica dei titoli di viaggio, anche integrati, di cui al precedente art. 29 ed all'Allegato 6.B. La vendita a bordo treno di titoli integrati è subordinata agli accordi con le aziende di trasporto aderenti all'integrazione tariffaria, da recepire nelle rispettive Condizioni di Trasporto in merito all'accettazione dei formati emessi.
2. In ognuna delle stazioni e fermate elencate nell'Allegato 6.A, e in ogni caso in tutte quelle classificate in detto allegato con le lettere A e B, Trenord garantisce la possibilità di acquisto dei titoli di viaggio anche in modalità non telematica mediante biglietterie aperte almeno 5 giorni a settimana o eventuale emettitrice self-service o eventuali punti vendita convenzionati raggiungibili a piedi in sicurezza e in

condizioni ordinarie percorrendo una distanza non superiore a 350 metri, nonché aperti in media non meno di 6 giorni a settimana. Nelle restanti stazioni e fermate provvisoriamente prive di punto vendita in stazione, di emittitrici self-service, o quando il punto vendita esterno risulti chiuso, guasto o sfornito, anche temporaneamente, o comunque inaccessibile, Trenord effettua a bordo del treno, senza sovrapprezzo per il viaggiatore che ne fa spontanea richiesta, la vendita dei biglietti di corsa semplice dei sistemi tariffari in vigore ai sensi del r.r. 4/2014 per tutte le destinazioni raggiungibili dal servizio di trasporto pubblico regionale. Analogamente, in caso di indisponibilità o guasto delle obliterate, Trenord consente l'obliterazione a bordo del treno, senza sovrapprezzo per il viaggiatore che ne fa spontanea richiesta, secondo quanto stabilito dalle Condizioni di Trasporto di cui all'Allegato 10. Alle PMR è consentito acquistare il biglietto a bordo senza sovrapprezzo laddove nella stazione di partenza non sia presente un canale a loro accessibile.

3. Nell'Allegato 6.A sono elencati i punti vendita a terra (biglietterie, emittitrici self-service e rivendite convenzionate) con tutti i dati descrittivi comprensivi dei giorni ed orari di apertura e delle distanze pedonali dalle stazioni. L'Allegato 6.A deve essere aggiornato ogni 30 giorni e trasmesso a Regione ogni 60 giorni contenendo le informazioni mensili.
4. Il numero di emittitrici self-service messe a disposizione in ogni stazione è coerente con il piano investimenti e con quanto previsto nell'Allegato 6.A.4.
5. Trenord monitora giornalmente e registra in un database la disponibilità della rete di vendita in termini di:
 - a. orari di apertura effettiva delle biglietterie;
 - b. disponibilità e funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica;
 - c. funzionamento delle biglietterie self - service;
 - d. funzionamento delle validatrici.

Ove possibile, la rilevazione della disponibilità della rete di vendita è effettuata esclusivamente a distanza in modo telematico. Il database è consegnato alla Regione entro il secondo mese successivo a quello di riferimento.

6. Nei casi di mancata disponibilità dovuta a guasti o ad altri eventi, a meno di atti vandalici, Trenord si attiene ai tempi di ripristino e rispetta gli indicatori di qualità previsti dall'Allegato 7.A, documentando ciascun guasto nel database di cui al precedente comma 5. Fa fede la data di rilevazione del guasto da parte di Trenord, autocertificata nel database, o, se antecedente, quella che risulta dalla rilevazione eventualmente fatta dal personale incaricato dalla Regione.
7. Trenord si impegna, nell'ambito dei propri sistemi di vendita, a mantenere aggiornate le relazioni ed i titoli di viaggio venduti in base alle evoluzioni dei servizi, della rete e dei sistemi tariffari, anche integrati e sovraregionali, oggetto del presente Contratto anche conseguenti allo sviluppo dell'offerta ferroviaria transfrontaliera pianificata all'interno delle Intese tra Regione Lombardia, Cantone Ticino e Cantone Grigioni.
8. Trenord inoltre favorisce la commercializzazione di tutti gli abbonamenti annuali previsti dal sistema tariffario integrato regionale tramite i canali dei Mobility Manager aziendali.
9. Al fine di garantire nell'arco della durata del Contratto un costante adeguato livello di dotazione della rete di vendita e d'informazione, Trenord dà attuazione agli impegni assunti nel Piano degli investimenti per la rete di vendita di cui agli Allegati 4.B e 6.A.4. Il piano, aggiornato al termine di ogni periodo regolatorio e secondo necessità, definisce le esigenze, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, mantenendo l'equilibrio economico-finanziario del Contratto.

Art. 31 Integrazione tariffaria

1. La Regione favorisce la massima integrazione con gli altri operatori del trasporto, su ferro e con altre modalità di trasporto. Trenord dà corso alle intese stipulate da Regione con gli enti competenti per l'attuazione dei sistemi tariffari integrati dei bacini di mobilità di cui al r.r. 4/2014.
2. In riferimento agli obblighi di integrazione derivanti dall'attuazione del r.r. 4/2014, si applica quanto previsto dal precedente articolo 29 ed alla Matrice dei Rischi di cui all'Allegato 3.B.
3. Trenord dà attuazione all'intesa Regione-Cantone Ticino commercializzando nella propria rete di vendita i titoli di viaggio da essa previsti. In tal senso riconosce i titoli a tariffa transfrontaliera ai sensi della DGR 6861 del 2017 sulle linee verso Stabio e/o Ranzo Sant'Abbondio per le sole tratte ferroviarie a tariffa transfrontaliera con validità sui soli servizi ferroviari e con limite spaziale nelle stazioni di Stabio e Ranzo Sant'Abbondio e si impegna a mettere in atto, previa valutazione tecnico - economica, le soluzioni atte a riconoscere sulle tratte Varese - Stabio e Como - Chiasso la validità dei titoli di trasporto forfetari del sistema tariffario svizzero e, sulle tratte Chiasso - Mendrisio e Mendrisio -

- Stabio, la reciprocità della validità dei documenti di viaggio TIR e Io viaggio in Famiglia.
4. Trenord dà attuazione all'intesa Regione - Cantone Grigioni, riconoscendo sulle tratte Tirano-Colico e Colico-Chiavenna la validità dei titoli di trasporto concordati ai sensi degli accordi commerciali in essere con le imprese di trasporto Svizzere, nonché si impegna, previa valutazione tecnico – economica, a riconoscere sulle tratte Tirano – Colico e Colico – Chiavenna la validità dei titoli di trasporto forfetari del sistema tariffario svizzero e, sulle tratte Tirano – S. Moritz e S. Moritz – Chiavenna, la reciprocità della validità dei documenti di viaggio TIR e Io viaggio in Famiglia.
 5. Trenord riconosce validi tutti i documenti di viaggio del sistema ferroviario regionale e sovraregionale sulla tratta Luino – Pino Tronzano.
 6. La Carta Plus Lombardia integra l'abbonamento regionale dando accesso ai treni lunga percorrenza di Trenitalia ed Eurocity Italia Svizzera, al Malpensa Express, come disciplinato nell'Allegato 6.B. In detto allegato sono riportate le vigenti modalità di uso, vendita, rendicontazione e riparto degli introiti derivanti dall'uso di questa integrazione al titolo di viaggio regionale. Trenord si impegna a proporre a Regione accordi commerciali di integrazione per favorire l'utilizzo integrato dei servizi regionali, anche in ambito STIBM, con i servizi interregionali e nazionali, anche inerenti la revisione della Carta Plus Lombardia.
 7. Trenord valuta e adotta le strategie, senza oneri aggiuntivi per la Regione, nonché sottoscrive eventuali accordi a livello internazionale e nazionale, per la vendita congiunta dei propri titoli di viaggio con quelli dei gestori di servizi a lunga percorrenza ed internazionali in modo da favorire l'accessibilità ferroviaria al territorio lombardo.
 8. La Regione supporta ed incentiva l'adesione di Trenord a circuiti per la diffusione degli orari e per la commercializzazione dei propri titoli di viaggio da parte di piattaforme di mobilità integrate che operano secondo le attuali modalità informative regionali (TPLombardia) con l'obiettivo di attuare i principi del cosiddetto MAAS (Mobility As A Service).
 9. Gli accordi stipulati da Trenord ai sensi del presente articolo devono attenersi ai principi di non discriminazione e di parità di trattamento. È pertanto esclusa l'attribuzione di esclusive nella scelta delle aziende con le quali contrarre accordi di integrazione tariffaria.

Art. 32 Altri ricavi

1. Trenord ha la facoltà di svolgere attività commerciali collaterali all'erogazione del servizio di trasporto oggetto di affidamento, al fine di generare sinergie e ricavi aggiuntivi rispetto ai proventi tariffari e da traffico, purché ciò non determini oneri a carico della Regione né produca riduzione dei ricavi derivanti dal servizio OSP, disagi o disservizi per gli utenti, contraddizioni, difformità o inefficienze.
2. Trenord determina le specifiche modalità attuative delle attività di cui al comma 1 nel rispetto della normativa vigente e delle previsioni del Contratto, previa intesa con la Regione. A tal fine Trenord comunica alla Regione tali modalità al più tardi 60 giorni prima del loro avvio; la Regione si riserva di effettuare osservazioni vincolanti, che Trenord si impegna a rispettare, riguardanti in tutto o in parte le iniziative che risultino non in linea con le finalità istituzionali e con quelle del servizio di trasporto pubblico. Decorso i 60 giorni interviene il silenzio assenso.
3. Le Parti concordano di utilizzare i canali di diffusione delle informazioni per veicolare comunicazioni sul servizio e sulle tariffe e a richiesta di Regione, a titolo gratuito, per comunicazione istituzionale della Regione.
4. I ricavi aggiuntivi di cui al presente articolo, al netto delle spese sostenute, qualora aventi effetti positivi di rete indotti, contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto e sono pertanto rendicontati nella contabilità regolatoria e presi in considerazione nelle verifiche periodiche, al fine di evitare la sovra-compensazione.

Art. 33 Investimenti

1. Le Parti attuano in modo puntuale e conforme, per quanto di propria competenza e nel rispetto delle condizioni ed obblighi previsti dalla quarta parte della Sezione 1 del Contratto, il programma degli investimenti riportato nell'Allegato 4, articolato in:
 - a. Piano di Rinnovo del Materiale Rotabile (Piano RMR);
 - b. Piano degli investimenti per innovazione tecnologica (Piano ICT) e la Rete di Vendita (Piano RdV);
 - c. Piano degli investimenti per la Manutenzione dei Rotabili (Piano MdR);
 - d. Progetto Idrogeno.
2. Il mancato rispetto dei programmi di investimento e la loro ritardata esecuzione sono sanzionati a norma dell'art. 18 del Contratto.

Art. 34 Piano Economico Finanziario – PEF e Contabilità Regulatoria

1. Il Piano Economico Finanziario (PEF) di cui all'Allegato 2 del Contratto, redatto secondo gli schemi e le indicazioni metodologiche contenuti negli annessi 3 e 5 alla deliberazione ART n. 154/2019 ed in conformità all'allegato al Regolamento (CE) n. 1370/2007, dimostra la sostenibilità economica dell'offerta e la solidità finanziaria del programma degli investimenti.
2. Il PEF assicura, per l'intero periodo di vigenza del Contratto, la condizione richiesta dalla delibera ART n. 154/2019 di equivalenza finanziaria tra il flusso dei ricavi attesi e dei costi attesi, attualizzati utilizzando il tasso di remunerazione del CIN, al lordo delle imposte, stabilito dall'ART e in vigore alla data di sottoscrizione del Contratto. Tale tasso sarà rivisto alla fine del primo periodo regolatorio.
3. Il PEF è articolato nei seguenti tre Schemi, compilati per tutti gli anni di durata dell'affidamento:
 - a. Conto Economico Regolatorio;
 - b. Stato Patrimoniale Regolatorio, contenente la determinazione del capitale circolante netto cui è applicato il tasso di remunerazione per calcolare l'utile ragionevole;
 - c. Piano Finanziario Regolatorio, con cui si determina l'effetto finanziario netto derivante dalle entrate e dalle uscite riconducibili alle voci di costo e di ricavo.
4. Trenord ha attestato formalmente e qui conferma, consentendone la verifica da parte della Regione, che i dati inclusi nel PEF sono relativi ai soli servizi oggetto del Contratto e non ad altri servizi svolti in regime di mercato o oggetto di altri contratti di servizio e che, in caso di costi afferenti a funzioni comuni, sono stati applicati adeguati coefficienti di ripartizione che sono esplicitati nel Piano Raggiungimento Obiettivi di cui all'articolo 35 e nella Contabilità Regulatoria di cui al successivo comma 5.
5. Trenord adotta gli Schemi ordinari di Contabilità Regulatoria (conti economici, stati patrimoniali e dati tecnici) predisposti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti e per tempo vigenti. Negli Schemi della contabilità regolatoria sono esposti i costi, i ricavi ed i dati patrimoniali e tecnici pertinenti al presente affidamento e, separatamente, i dati riguardanti le altre attività, di mercato e no, svolte da Trenord in coerenza con il bilancio di esercizio approvato e depositato secondo la legge. Gli schemi sono corredati da una relazione che ne illustra i contenuti, le variazioni intervenute rispetto all'anno precedente ed il metodo di redazione, che deve restare costante per tutto il periodo di vigenza del Contratto, con esplicitazione delle scelte di allocazione e dei coefficienti di ripartizione adottati.
6. La Contabilità Regulatoria deve essere trasmessa alla Regione ogni anno entro il termine stabilito nella delibera ART n.120/2018 e s.m.i., salvo proroghe stabilite dalla stessa Autorità.

Art. 35 Obiettivi di efficacia ed efficienza

1. Il PEF allegato al Contratto si sviluppa nei diversi anni di durata dell'affidamento tenendo conto del processo di miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza, come definito nel Piano Raggiungimento Obiettivi regolatori (PRO) Allegato 3.A.
2. Il PRO è stato redatto con riferimento all'intera durata dell'affidamento e sarà aggiornato, in accordo tra le Parti, al termine del primo periodo regolatorio.
3. Il mancato raggiungimento dei predetti obiettivi comporta l'applicazione delle penali di cui al presente Contratto all'Allegato 11.
4. In conformità alla delibera ART n. 154/2019, il PRO, ai fini del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia della gestione, ha individuato un insieme di indicatori, denominati Key Performance Indicators (KPI), corrispondenti a quelli indicati dall'ART all'Annesso 2 della delibera n. 120/2018, volti a misurare l'andamento delle prestazioni nelle diverse aree gestionali e degli investimenti. Tra gli indicatori è compreso il costo operativo efficiente, la cui diminuzione nel primo periodo regolatorio deve risultare a consuntivo almeno pari al tasso minimo comunicato da ART a Regione Lombardia con lettera del 13/01/2022, prot. n. 0000458/2022.
5. Nel PRO sono esplicitati i fattori di contesto, attinenti al territorio, alla domanda, all'offerta ed alle reti infrastrutturali, di cui si è tenuto conto nella redazione del PEF e nella fissazione degli obiettivi e sono individuati i possibili condizionamenti al raggiungimento di tali obiettivi che da essi possono derivare. Le Parti dichiarano di aver tenuto in debito conto dei fattori di contesto nella Matrice dei Rischi di cui all'art. 37.
6. Trenord trasmette annualmente alla Regione i valori a consuntivo degli indicatori insieme agli Schemi della contabilità regolatoria. Gli scostamenti tra valori programmati e consuntivati sono esaminati nel corso delle verifiche periodiche di cui all'art. 36.

Art. 36 Verifica dell'equilibrio economico-finanziario e aggiornamento del PEF

1. Al termine di ogni anno le Parti verificano il mantenimento della condizione di equilibrio economico-finanziario del Contratto secondo la normativa di riferimento.
2. Le Parti verificano il mantenimento della condizione di equilibrio economico-finanziario mediante il confronto tra la Relazione di Chiusura ed il CER consuntivo, redatti in conformità al precedente art. 25, applicando agli scostamenti quanto previsto dalla Matrice dei Rischi, ove ricorrano le condizioni di cui al comma 5 del presente articolo.
3. Specificatamente il confronto annuale è effettuato a livello di risultato netto tra la Relazione di Chiusura ed il CER consuntivo opportunamente rettificato da Trenord avendo riguardo agli importi non di pertinenza nonché all'importo delle penali, al netto delle eventuali mitigazioni delle stesse, e tenuto anche conto di quanto di seguito indicato.
4. Entro 60 giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio dell'anno n , Trenord fornirà a Regione Lombardia il prospetto degli scostamenti tra il conto economico della Relazione di Chiusura e il CER consuntivo, comprensivo dei costi e ricavi operativi e della equa remunerazione del CIN consuntivo con allegata una nota che indichi le cause di scostamento rilevanti (\pm 5% della voce oggetto di analisi e comunque quelle relative a scostamenti superiori a 2 milioni di euro annui). Trenord fornisce alla Regione le cause anche di altri scostamenti su specifica richiesta.
5. Al fine di verificare la necessità di ristabilire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto tramite applicazione della Matrice dei Rischi, si valuta se lo scostamento del risultato netto di cui al comma 3 nell'anno n è superiore/inferiore a \pm 0,5% del totale ricavi operativi.
 - o Nel caso in cui lo scostamento risulti inferiore a tale soglia le Parti non procederanno all'applicazione della Matrice dei Rischi.
 - o Nel caso in cui lo scostamento risulti superiore a tale soglia le Parti procederanno all'applicazione della Matrice dei Rischi come indicato nei successivi commi.
6. Per ciascuna voce di scostamento, sulla base di quanto indicato nella Matrice dei Rischi in termini di allocazione di responsabilità, viene quantificato il differenziale a carico di ciascuna delle Parti. Il risultato di tale processo porterà alla determinazione dell'importo dello scostamento del risultato netto dell'anno n attribuibile alle Parti, che determinerà l'iscrizione a carico di ciascuna Parte del corrispondente debito/credito regolatorio.
7. Nel caso di debito/credito regolatorio si procede per l'anno di riferimento al conguaglio finanziario tra le Parti, con emissione di fattura/nota di credito entro il termine stabilito dal verbale del Comitato di cui all'art. 45 di chiusura del confronto tra Relazione di Chiusura e CER e di norma entro fine anno.
8. Nel caso di applicazione della Matrice dei Rischi come da comma 5 precedente, relativamente alla voce "Ricavi da Traffico", si procede come di seguito dettagliato:
 - a. in caso di scostamento negativo tra quanto risultante dalla Relazione di Chiusura e quanto consuntivato a CER si allocano le responsabilità per ogni voce di rischio, sulla base di quanto previsto nella Matrice dei Rischi, secondo la seguente sequenza di ordine prioritario:
 - 1 efficacia delle azioni antievasione;
 - 2 validità giornaliera del titolo di viaggio;
 - 3 deliberazione dell'adeguamento tariffario regionale (inflazione);
 - 4 applicazione del regolamento tariffario regionale (attivazione STIBM e conseguente aggiornamento IVOL);
 - 5 variazione residuale della domanda.Altre variazioni non valorizzate a PEF sono da gestire in base alla Matrice dei Rischi.
 - b. In caso di scostamento positivo per maggiori ricavi generati da maggiore domanda, verrà riconosciuto a Trenord un ammontare pari al maggior costo delle provvigioni delle rivendite rispetto a quello da PEF (da rendicontare in sede di CER), nonché una premialità di importo pari al 5% dei maggiori ricavi in caso di over performance dei seguenti obiettivi previsti dal PRO nell'anno di riferimento: ricavi da traffico per trenokm, coverage ratio.
9. Al fine di valutare se il PEF allegato al Contratto continui nel tempo a garantire l'equilibrio economico-finanziario del servizio, le Parti determinano lo scostamento tra i risultati netti desumibili dal confronto tra la Relazione di Chiusura e quanto risultante dal CER consuntivo.

Se tali scostamenti per due anni consecutivi sono superiori a \pm 30 milioni e con lo stesso segno in entrambi gli anni (positivo o negativo), le Parti valutano la revisione del PEF o ulteriori modalità per la garanzia dell'equilibrio per il periodo residuo di Contratto.
10. Per ripristinare l'equilibrio economico-finanziario mediante la modifica del PEF le Parti attuano una o più tra le seguenti azioni, in quanto applicabili:

- ridefinizione degli indicatori di efficacia ed efficienza;
 - modifiche al programma di esercizio;
 - variazione dei livelli tariffari;
 - modifiche del programma degli investimenti;
 - variazioni dei corrispettivi di cui all'art. 24.
11. Alla conclusione del primo periodo regolatorio, le Parti procederanno alla revisione del PEF del Contratto al di là degli esiti delle verifiche di cui ai commi precedenti.
 12. Resta fermo il diritto di Trenord a chiedere il ripristino dell'equilibrio economico-finanziario per causa di eventi esterni indipendenti dalla responsabilità di Trenord e della Regione qualora ne derivi uno scostamento, durante la vigenza del Contratto, superiore all'importo indicato al comma 9. Il diritto deve essere esercitato entro tre mesi dalla consegna della contabilità regolatoria (in linea con quanto previsto dal comma 7 dell'art. 25) dell'anno affetto da tali eventi e deve essere richiesto producendo adeguata documentazione, comprensiva di un CER consuntivo che dimostri l'entità dello scostamento.
 13. In situazioni di contesto anormali, indipendenti dalla responsabilità di Trenord e della Regione, come emergenze sanitarie e/o eventi catastrofici che causino un'alterazione rilevante delle condizioni di svolgimento del servizio o della domanda, è prevista la revisione, anche per un periodo limitato, del programma di esercizio e/o degli investimenti e/o del PEF per ristabilire l'equilibrio economico finanziario del Contratto.
 14. Trenord ha diritto a richiedere il ripristino dell'equilibrio economico finanziario secondo la metodologia e le previsioni del presente articolo, qualora, in sede di definizione del programma di esercizio, sia disposta una variazione di percorrenze programmate su base annua superiore a quanto disciplinato dall'art. 11, comma 7.
 15. La verifica di cui al presente articolo è svolta dal Comitato Tecnico di Gestione del Contratto. L'eventuale modifica del PEF decisa in esito alla verifica periodica viene adottata dalle Parti con le stesse modalità previste per la sottoscrizione del Contratto e contiene la data della sua entrata in vigore.

Art. 37 Matrice dei Rischi e misure di mitigazione

1. Le Parti condividono l'identificazione, l'allocazione e la valutazione degli specifici rischi connessi all'esercizio del servizio oggetto del Contratto riportate nella Matrice dei Rischi di cui all'Allegato 3.B.
2. La Matrice dei Rischi viene utilizzata dalle Parti nell'ambito della procedura di verifica dell'adempimento del Contratto e dell'equilibrio economico-finanziario disciplinata dal precedente art. 36.
3. La Regione può attivare le azioni per il risk management indicate nella Matrice dei Rischi ogniqualvolta riscontri, anche su segnalazione di Trenord, il verificarsi degli eventi in essa elencati, purché l'entità prevedibile del loro impatto sull'equilibrio economico-finanziario del Contratto sia rilevante, con riferimento ai limiti quantitativi dell'art. 36.

Sezione 3 - Contenuti qualitativi

Art. 38 Condizioni di qualità

1. Trenord assicura la qualità dei servizi con l'obiettivo di soddisfare i bisogni degli utenti, rispettando le Condizioni Minime di Qualità previste dal Contratto e dai suoi allegati, in particolare l'Allegato 7.A, qui di seguito richiamate in sintesi:
 - a. livelli minimi di offerta di posti (Misura 6 della delibera ART 16/2018);
 - b. livelli minimi di regolarità e puntualità del servizio (Misura 7 della delibera ART 16/2018);
 - c. livelli minimi di informazione all'utenza prima del viaggio (Misura 8 della delibera ART 16/2018);
 - d. livelli minimi di informazione all'utenza durante il viaggio (Misura 9 della delibera ART 16/2018);
 - e. livelli minimi di trasparenza (Misura 10 della delibera ART 16/2018);
 - f. livelli minimi di accessibilità commerciale (Misura 11 della delibera ART 16/2018);
 - g. livelli minimi di pulizia e comfort del materiale rotabile (Misura 12 della delibera ART 16/2018);
 - h. livelli minimi di accessibilità (Misura 13 della delibera ART 16/2018);
 - i. livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore (Misura 14 della delibera ART 16/2018).
2. Il rispetto delle condizioni minime di qualità è verificato attraverso il monitoraggio secondo le modalità indicate all'art. 20 del Contratto e dell'Allegato 8.A.
3. La Regione e Trenord si danno reciprocamente atto che i livelli prestazionali e di qualità e le caratteristiche del servizio qui contrattualizzati sono definiti a tutela dell'utenza regionale, anche in relazione a quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 782/2021.
4. Trenord è impegnata al continuo miglioramento della qualità del servizio erogato secondo i trend di miglioramento stabiliti dall'Allegato 7.A e all'attuazione delle azioni correttive necessarie per il superamento delle non conformità rilevate dal monitoraggio dell'art. 20 e dell'Allegato 8.A.
5. Le Parti possono concordemente, al termine del primo periodo regolatorio, integrare o modificare gli Allegati introducendo, se necessario, standard prestazionali e di qualità migliorativi di quelli definiti alla data di sottoscrizione, anche per recepire cambiamenti normativi nel rispetto della disciplina regolatoria. Tali modifiche terranno conto degli esiti del monitoraggio e delle indagini per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti.

Art. 39 Politica della qualità e Carta dei Servizi

1. Trenord ha l'obbligo di emanare entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2025, l'aggiornamento della Carta della qualità dei servizi, ai sensi della normativa vigente, in particolare l'art. 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e le direttive regionali.
2. La Carta dei servizi, seppur non allegata al presente Contratto, ne recepisce e applica i principi e le condizioni qualitative.
3. La Carta è redatta secondo lo schema generale di riferimento per il settore dei trasporti pubblici locali allegato al D.P.C.M. 30/12/1998, nonché nel rispetto delle regolazioni emanate dall'ART in materia di qualità dei servizi e di diritti degli utenti. In particolare, deve riportare le condizioni di qualità dell'Allegato 7.A, con informativa sulle azioni previste dal Piano di intervento dell'Allegato 7.A, le modalità di accesso alle informazioni garantite, gli obiettivi minimi di sicurezza del viaggiatore dell'Allegato 7.B, le modalità di accesso alle informazioni, i risultati delle indagini di *customer satisfaction*, le modalità per presentare reclami, formulare osservazioni e proposte e per adire le vie conciliative, nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.
4. La Carta ha di norma validità annuale e viene redatta e pubblicizzata in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e dei pendolari e le associazioni imprenditoriali interessate. In particolare, Trenord si impegna a condividere il testo della Carta in corso di emanazione, provvedendo a coinvolgere anticipatamente le rappresentanze delle Associazioni dei consumatori, in modo che le citate associazioni possano esprimere le loro osservazioni al riguardo. Trenord è tenuta ad aggiornare periodicamente la Regione riguardo all'iter di redazione e condivisione dei contenuti della Carta.
5. La Carta è diffusa in formato elettronico su tutti i canali di comunicazione aziendali e, come minimo, su quelli previsti dall'Allegato 8.B.

Art. 40 Cooperazione con le associazioni dei consumatori e dei pendolari

1. Per la valutazione dei servizi ferroviari resi ed il miglioramento qualitativo dell'offerta dei servizi stessi, le Parti si avvalgono anche del contributo degli utenti del servizio. Trenord ha l'obbligo di consultare le Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244.
2. In particolare, Trenord assicura una partecipazione qualificata agli incontri di confronto convocati dalla Regione con eventuali comitati di viaggiatori presenti sulle diverse direttrici, qualora se ne presenti la necessità, e comunque di massima in occasione delle modifiche inerenti ai cambi orari. Trenord si impegna ad acquisire i dati necessari, nonché a fornire in quella sede gli elementi e i chiarimenti che si rendessero necessari in merito ai disservizi verificatisi. Rientra tra gli scopi degli incontri il produrre liste di azioni chiaramente identificabili e misurabili, che contribuiranno alla fase di valutazione dell'azienda nell'ottica di risolvere i problemi evidenziati, previa valutazione degli impatti sul PEF. L'esito delle azioni sarà valutato negli incontri successivi.
3. Trenord e la Regione si impegnano a condividere gli eventuali progetti di nuovi orari in corso di studio, in tempo utile per poter tenere in considerazione le osservazioni e i suggerimenti degli utenti.
4. La Regione individua le ulteriori eventuali attività di consultazione, verifica e monitoraggio per il cui svolgimento intende coinvolgere le Associazioni dei consumatori in attuazione dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244. Trenord, in ottemperanza a quanto disposto da detto articolo alla lettera f), si impegna a sostenere le attività di cui alle lettere b, c, d del medesimo articolo, a ristoro di spese per le attività approvate dalla Regione, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate dalle Associazioni dei consumatori, fino alla misura massima complessiva di € 10.000,00 annui. Di norma è escluso il cumulo con importi non fruiti negli anni precedenti.
5. Le Parti danno atto che, in attuazione della delibera ART n. 16/2018:
 - a. sono pubblicate sui rispettivi siti internet le informazioni elencate alla Misura 10 di detta delibera che riguardano i contenuti del presente Contratto, la Carta della qualità dei servizi, le indagini di cui al successivo art. 43, i risultati del monitoraggio degli indicatori di qualità di cui all'Allegato 7.A;
 - b. è garantito alle Associazioni dei consumatori e dei pendolari l'accesso ai dati di monitoraggio nei limiti e con le modalità indicate nell'Allegato 8.B.

Art. 41 Diritti minimi degli utenti

1. Ogni utente ha diritto di presentare segnalazioni, richieste di chiarimenti e reclami a Trenord con le modalità definite nelle Condizioni Generali di Trasporto e pubblicizzate almeno nella Carta della qualità dei servizi.
2. Trenord è dotata di un sistema di registrazione e di trattamento dei reclami degli utenti di cui al comma 1. Trenord fornisce risposta entro i termini massimi stabiliti dalle norme e regolazioni vigenti e in ogni caso non oltre 30 giorni solari dal ricevimento di ogni reclamo correttamente inoltrato e fornisce a Regione specifico report ai sensi dell'art. 21 comma 5 lettera d) come definito all'Allegato 8.A.1.7.
3. Per quanto concerne i rimborsi e gli indennizzi agli utenti, si rinvia alle disposizioni normative e regolatorie di tempo in tempo vigenti ed applicabili in materia, nonché alle Condizioni Generali di Trasporto di Trenord e a quanto disciplinato dal presente Contratto.
4. In caso di mancato rispetto degli impegni previsti al comma 2 del presente articolo, Trenord sarà soggetta al pagamento di una penale pari a 500 € per ciascun inadempimento.
5. Oltre a quanto previsto dai commi precedenti, Regione può chiedere informazioni a Trenord in relazione a segnalazioni effettuate dagli utenti a Regione, anche tramite le associazioni che li rappresentano, in merito a fatti e situazioni relativi alla qualità del servizio. In questo caso Trenord si impegna ad agevolare l'istruzione delle pratiche fornendo i dati in suo possesso con la massima sollecitudine e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta.
6. Trenord eroga agli utenti quanto previsto dal sistema di indennizzi ai viaggiatori, nel rispetto delle normative e delle Condizioni Generali di Trasporto di tempo in tempo vigenti, e si rende disponibile ad implementare ulteriori misure a seguito della consultazione delle associazioni degli utenti, entro il limite della fattibilità tecnica e previa verifica di sostenibilità economica.

Art. 42 Fruibilità e accessibilità dei servizi di trasporto

1. Trenord si impegna, entro il primo anno di vigenza del Contratto, a predisporre il Piano Operativo per l'Accessibilità per le Persone con disabilità o a Ridotta Mobilità (PMR), nel rispetto di quanto previsto dalla Misura 13 della delibera ART n. 16/2018 e secondo gli indirizzi contenuti nell'Allegato 6.C. Il

Piano sarà redatto da Trenord coinvolgendo la Regione, i Gestori delle Infrastrutture ed i Gestori di Stazione, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle PMR, rappresentative dei loro interessi.

2. Le Parti attestano, ciascuna per quanto di propria competenza, che il nuovo materiale, acquisito nell'ambito del programma di investimenti di cui all'art. 17, dovrà risultare accessibile secondo le vigenti normative in materia.
3. Trenord agisce nel proprio ambito di responsabilità, anche attraverso un'azione coordinata con le Forze dell'Ordine, la Polizia Ferroviaria e la Polizia Locale, per garantire la sicurezza personale degli utenti. A questo scopo applica il Piano Operativo di sicurezza e controlleria (Allegato 7.C).
4. Il Piano è predisposto da Trenord coinvolgendo almeno la Regione, i Gestori delle infrastrutture, i Gestori di stazione, le FF.OO., i soggetti responsabili della manutenzione, il personale di bordo e di stazione e gli addetti alle relazioni col pubblico. È adottato entro il primo anno dalla stipula del Contratto.
5. Il Piano ha validità pari a quella del Contratto, con revisione intermedia al termine del primo periodo regolatorio. Per quanto riguarda la sicurezza, prevede specifici obiettivi di monitoraggio chiari, quantificabili e comparabili, con riferimento in particolare al contenimento degli eventi criminosi a bordo veicolo e degli eventi incidentali dovuti a comportamenti dell'utente e del personale di bordo e di terra.
6. Le azioni del Piano riguardanti la sicurezza hanno per oggetto:
 - a. campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
 - b. la formazione specifica del personale di bordo, di verifica e commerciale finalizzata all'assistenza dei passeggeri;
 - c. il progressivo incremento della dotazione tecnologica di bordo funzionale all'incremento del livello di sicurezza.
7. Come obiettivi ed indicatori di monitoraggio sono previsti dal Piano:
 - a. il numero di incidenti dovuti a comportamenti non corretti dell'utente, del personale di bordo e di terra;
 - b. la variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo e in stazione;
 - c. progressiva dotazione e funzionamento di dispositivi acustici per apertura e chiusure delle porte.
 - d. il livello di sicurezza e fiducia percepito dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio, con particolare riferimento alle fasce temporali di minor frequentazione, da misurarsi attraverso le indagini di *customer satisfaction* previste dall'art. 43.
8. L'attuazione del Piano è monitorata dalla Regione con le modalità previste dall'art. 20 e rendicontata da Trenord ai sensi dell'art. 21.

Art. 43 Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficacia e dell'efficienza del servizio

1. La Regione e Trenord monitorano il servizio quantitativamente e qualitativamente erogato mediante la rendicontazione periodica di cui all'art. 21 e gli indicatori previsti dall'Allegato 7.A per la verifica del raggiungimento, mantenimento e miglioramento delle Condizioni Minime di Qualità. Il monitoraggio avviene con le modalità e gli strumenti indicati nell'Allegato 8.A.
2. L'efficacia del servizio è monitorata mediante il conteggio con modalità manuali e automatiche dei passeggeri trasportati in termini di numero di saliti e di discesi per ogni linea e corsa. Tali dati sono trasmessi a Regione Lombardia entro 3 mesi dal rilievo, effettuato 2 volte all'anno. Si applica quanto riportato nell'Allegato 8.A.1.6 Frequentazione.
3. La Regione, in coerenza con i termini per la definizione dei programmi dei servizi di trasporto pubblico locale, effettua specifiche indagini sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti (Indagini sulle Preferenze Dichiarate: IPD). I risultati delle indagini IPD e di ogni altra indagine sulla domanda potenziale svolta da una delle Parti sono rese disponibili all'altra Parte.
4. Trenord effettua annualmente, in periodi significativi di erogazione del servizio, rilevazioni di *customer satisfaction* (indagini ICS) per la verifica del gradimento del servizio e per l'individuazione degli elementi da migliorare rispetto alle esigenze della domanda.
5. A tal fine, Trenord si avvale di un soggetto terzo specializzato, di riconosciuta esperienza e professionalità ed applica criteri metodologici idonei a conferire ad esse piena significatività in termini statistici e rispettando modalità e criteri elencati al comma 4 della Misura 5 dell'Allegato A alla delibera ART n. 16/2018, oltre che quanto specificato nell'Allegato 7.A.
6. I questionari e i risultati sintetici delle indagini ICS sono comunicati alla Regione entro i termini definiti

nell'Allegato 7.A. I questionari ed i risultati sintetici sono successivamente pubblicati almeno sui siti web regionale ed aziendale, nel rispetto degli obblighi di trasparenza stabiliti dalla Misura 10 dell'Allegato A alla delibera ART n. 16/2018.

7. Ulteriori indagini sulla *customer satisfaction* potranno essere condotte dalla Regione, avvalendosi di personale a ciò preposto che potrà rilevare a bordo treno, durante il percorso, la qualità percepita del viaggio, il grado di soddisfazione dell'utenza, nonché eventuali disservizi riscontrati durante la corsa del treno.

Art. 44 Sistema dei premi e delle penalità e sistema di mitigazione delle medesime

1. Nel presente Contratto si applicano le penali nei casi di:
 - a. mancato rispetto degli standard di qualità dell'Allegato 7.A;
 - b. ritardo nella trasmissione delle rendicontazioni, di cui all'art. 21 e mancata attivazione degli adempimenti di cui all'art. 20 del r.r. 4/2014;
 - c. mancato raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza come definito nell'Allegato 11;
 - d. altri casi espressamente previsti nel Contratto e suoi allegati.
2. La Regione, al fine di poter applicare a Trenord le penali previste dal presente Contratto in conseguenza delle verifiche ispettive e delle segnalazioni di cui alle lettere c) e d) del comma 1 dell'art. 20, nonché delle lettere b) e d) del comma 1 del presente articolo, dovrà contestare ogni infrazione entro 60 giorni dalla rilevazione o segnalazione. Nel caso delle rilevazioni effettuate tramite campagne di rilevazione, per esempio trimestrali, i 60 giorni decorrono dalla fine di ciascuna campagna di rilevazione.
3. Le contestazioni relative al mancato rispetto di standard di qualità di cui all'Allegato 7.A, che non ricadano nella fattispecie di cui al comma 2, nonché quelle relative alla lettera c) del comma 1 del presente articolo, sono effettuate in sede di Relazione di Chiusura.
4. La penale per la mancata redazione e sottoposizione agli altri soggetti dell'accordo di vendita di cui all'art. 20 del r.r. 4/2014 è quantificata in euro 10.000.
5. Nei casi espressamente previsti nel Contratto e nei suoi allegati sono riconosciute mitigazioni o riduzioni delle penali nella misura ivi indicata per ciascun caso. Ogni mitigazione va a diminuire l'ammontare della corrispondente penale e non può essere applicata a penali diverse. Qualora le mitigazioni delle penali superassero nell'anno di riferimento gli importi delle penali, la differenza non verrà riconosciuta. In nessun caso, comunque, gli importi delle mitigazioni/riduzioni potranno determinare per Trenord un incremento di corrispettivo.
6. Le penali annue previste dal presente Contratto non potranno superare complessivamente il 10% del corrispettivo annuo.
7. Le penali previste dal presente articolo sono calcolate dalla Regione in via definitiva a conclusione dell'anno di vigenza contrattuale, nell'ambito della Relazione di Chiusura, e il loro importo è detratto dalla prima rata utile del corrispettivo.
8. Il sistema delle penalità ha lo scopo di assicurare all'utenza regionale il miglioramento qualitativo del servizio ferroviario regionale ed il ristoro di eventuali disagi e danni.
9. La Regione si riserva di disciplinare le modalità di utilizzo di parte degli importi derivanti dall'applicazione delle penali previste dal presente Contratto a favore dell'utenza. Trenord, previa verifica tecnica, si impegna ad attuare prontamente, su richiesta di Regione, le azioni di competenza necessarie per finalizzare dette iniziative.

Art. 45 Comitato Tecnico di Gestione del Contratto

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le Parti si ispirano, è costituito il Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, di seguito anche denominato per brevità Comitato.
2. Il Comitato è composto da sei membri, di cui:
 - a. tre rappresentanti di Trenord,
 - b. tre rappresentanti della Regione.
3. Il Comitato è presieduto da uno dei rappresentanti della Regione, che provvederà alle convocazioni, anche su richiesta di Trenord, ed alle relative verbalizzazioni. Qualora la richiesta di convocazione provenga da Trenord, il Presidente del Comitato dovrà procedere alla convocazione entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta, motivando l'eventuale rifiuto che Trenord avrà facoltà di contestare.
4. Il Comitato è competente in merito all'interpretazione, all'esecuzione e all'applicazione del Contratto, con particolare riferimento alle seguenti tematiche:

- a. adempimento delle clausole contrattuali;
 - b. monitoraggio dei dati, anche al fine di verificare il rispetto degli obiettivi di prestazione definiti nel Contratto e nei suoi allegati;
 - c. verifica dell'equilibrio economico-finanziario del Contratto, secondo le regole riportate nella Sezione 2 del Contratto, compreso lo stato di attuazione degli investimenti;
 - d. prevenzione e soluzione delle controversie, compresa l'eventuale definizione delle penali applicabili in caso di inadempimento contrattuale, come specificato nel successivo art. 49.
5. Il Comitato si riunisce di norma 2 volte all'anno, nonché in base a specifiche necessità da trattare e per l'approvazione della Relazione di Chiusura. Ogni Parte può far partecipare alle sedute, previo consenso dell'altra Parte, senza diritto di voto, propri collaboratori per la trattazione degli argomenti all'ordine del giorno. Il Comitato può disciplinare in maggior dettaglio le proprie modalità di funzionamento mediante l'approvazione di un regolamento interno.
 6. Le attività svolte in attuazione del presente articolo hanno copertura finanziaria nell'ambito del corrispettivo del Contratto, senza oneri aggiuntivi per la Regione.

Sezione 4 - Clausole generali

Art. 46 Gestione del personale

1. Trenord deve prestare il servizio avvalendosi del personale necessario, in numero e con qualifica adeguati allo svolgimento dei servizi oggetto del Contratto, nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali vigenti e degli impegni sull'organizzazione della produzione del servizio assunti nel Contratto.
2. Trenord deve assicurare il rispetto delle disposizioni legislative e dei contratti di lavoro applicabili all'effettuazione dell'attività di trasporto pubblico su ferro che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico, l'orario di lavoro, il trattamento previdenziale, le assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche e ogni altro diritto dei lavoratori addetti al servizio. È a carico di Trenord ogni onere amministrativo, previdenziale ed assistenziale relativo al personale utilizzato.
3. Il personale che effettua il servizio deve essere riconosciuto idoneo alla mansione, in possesso della formazione e delle conoscenze necessarie per il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e di circolazione. È onere di Trenord prendere conoscenza di tali disposizioni e di ogni loro successivo aggiornamento. Trenord è tenuta a svolgere, per tutta la durata dell'affidamento, le attività necessarie a mantenere l'idoneità del personale alle mansioni.
4. Trenord consegna alla Regione 30 giorni dalla firma del Contratto l'elenco del personale impiegato, sottoscritto dal rappresentante legale. L'elenco del personale deve attestare almeno i dati indicati dall'Annesso 6 alla delibera ART n. 154/2019 e s.m.i.. Resta ferma quanto previsto dall'art 22.
5. Il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con i clienti deve indossare la divisa sociale ed un cartellino di riconoscimento.

Art. 47 Subaffidamento e divieto di cessione

1. È ammesso il subaffidamento dei servizi oggetto del Contratto secondo quanto previsto dalla normativa di legge di tempo in tempo vigente ed applicabile in materia. Il subaffidatario deve essere in possesso dei requisiti di legge.
2. Il subaffidamento non comporta alcuna modifica agli obblighi ed agli oneri di Trenord che rimane unico e solo responsabile nei confronti della Regione di quanto subaffidato. La Regione non provvederà a corrispondere alcunché ai subaffidatari, ferme restando le previsioni di legge.
3. Trenord conserva la titolarità e la responsabilità del servizio, sia nei confronti della Regione, sia nei confronti dell'utenza. In ogni caso il subaffidamento di cui al presente articolo deve essere effettuato a condizioni tariffarie e quali-quantitative per l'utenza non inferiori rispetto a quelle previste dal Contratto.
4. È vietata a pena di nullità la cessione del Contratto, salvo nei casi previsti dalla legge di tempo in tempo vigente, previa verifica in capo al potenziale cessionario dell'effettivo possesso dei requisiti e di adeguate garanzie tecnico-organizzative ed economico-finanziarie.

Art. 48 Trasparenza e Piano di Accesso al Dato

1. Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, le Parti pubblicano sui rispettivi siti le informazioni e i documenti di cui alla delibera ART n. 16/2018 secondo le tempistiche ivi previste.
2. Le Parti, nel rispetto ed entro i limiti posti dalle norme vigenti, in particolare la Legge n. 241/1990 e s.m.i. ed il D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., danno attuazione al Piano di accesso al dato di cui all'Allegato 8.B. Tale Piano è stato redatto attraverso la consultazione dei principali stakeholders, fra cui le associazioni dei consumatori, con l'obiettivo di assicurare la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati di gestione sia in fase di affidamento sia durante l'erogazione del servizio di TPL. Il Piano definisce:
 - a. la modalità di rilevazione dei dati;
 - b. i dati a cui è garantito l'accesso da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale;
 - c. le modalità per l'accesso da parte dei terzi, favorendo l'"open access" in formato editabile come criterio generale;
 - d. i dati che possono essere utilizzati da Regione per predisporre un monitoraggio in tempo reale dell'andamento del servizio a disposizione dei cittadini;
 - e. il fornitore di ciascun dato, soggetto a obbligo di trasmissione alla Regione.
3. In relazione agli obblighi derivanti dal comma 1, le Parti identificano come non ostensibili in via

generalizzata le informazioni di natura economica e gestionale riguardanti il piano economico-finanziario ed il monitoraggio dei costi e dei ricavi di esercizio, ad eccezione di quanto riportato negli allegati al Contratto, nonché i dati di dettaglio dell'attività di monitoraggio. L'accesso a questi dati è riconosciuto ai soggetti istituzionali, alle autorità di regolazione ed a chiunque altro ne abbia la titolarità per legge, con vincolo d'uso per le finalità istituzionali e divieto di pubblicazione e di diffusione ai terzi. Sono invece ostensibili in via generalizzata i dati sull'andamento del servizio, quali a titolo di esempio puntualità, regolarità, soppressioni, nonché le relative cause almeno a livello di raggruppamento; i dati sul materiale rotabile utilizzato per il servizio; i dati sul numero complessivo di viaggiatori per i servizi oggetto del Contratto, a vari livelli di disaggregazione; i dati economici relativi a risorse erogate da Regione, quali ad esempio corrispettivi, penali e detrazioni in genere, beni acquisiti con finanziamento pubblico (inclusi i rotabili).

Art. 49 Controversie tra le Parti

1. Ciascuna delle Parti nomina un proprio referente per la gestione del Contratto.
2. Qualora sorgano tra le Parti contestazioni nell'esecuzione o nell'interpretazione del Contratto, ciascuna parte potrà notificare con PEC all'altra l'esistenza di tali contestazioni precisandone la natura e l'oggetto chiedendo, se lo ritiene opportuno, la convocazione del Comitato Tecnico di Gestione per l'esame della questione.
3. Le Parti convengono che, in caso di controversia in ordine all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente Contratto, verrà esperito un tentativo preliminare di conciliazione fra le Parti stesse, mediante attivazione del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che si riunirà su istanza della parte più diligente ed avrà il compito di condurre le Parti ad un'intesa la cui approvazione, laddove necessario, sarà sottoposta ai rispettivi competenti organi delle Parti. In caso di approvazione definitiva l'intesa assumerà la forma di accordo contrattuale.
4. Non è ammesso il ricorso all'arbitrato. Pertanto, qualora a seguito del predetto tentativo di conciliazione non venga raggiunto un accordo in merito alla controversia entro e non oltre 60 giorni dall'attivazione del Comitato di cui all'art. 45, fatte salve eventuali proroghe disposte dallo stesso Comitato che si rendessero necessarie per comprovate esigenze istruttorie, essa sarà deferita, in via esclusiva, alla competenza del Foro di Milano. Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano.
5. Il Contratto dovrà continuare ad avere esecuzione in pendenza dei procedimenti di cui ai commi precedenti.

Art. 50 Revoca e risoluzione del Contratto

A) Revoca

1. Oltre ai casi previsti da altre disposizioni del presente Contratto, la Regione ha la facoltà di revocare l'affidamento qualora siano venute meno le esigenze di interesse pubblico per le quali l'atto è stato sottoscritto, ovvero siano sorte nuove e prevalenti esigenze di interesse pubblico.
2. La decisione di revocare l'affidamento con l'indicazione della data della sua operatività deve essere comunicata dalla Regione a Trenord con un anticipo di almeno 12 mesi.
3. In caso di revoca valgono le previsioni del comma 2 dell'art. 6 (prosecuzione del servizio) e del successivo comma 7 (ripristino dell'equilibrio economico-finanziario), con esclusione di qualunque riconoscimento del ragionevole margine di utile, in deroga all'articolo 1671 del Codice Civile.
4. Le previsioni del comma 3 trovano applicazione anche nel caso di provvedimenti di natura giurisdizionale che dispongano l'inefficacia del Contratto.

B) Risoluzione

5. Fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Regione potrà disporre la risoluzione del Contratto di servizio, nei seguenti casi:
 - a. abbandono o sospensione ingiustificata del servizio;
 - b. inadempimenti ripetuti e di entità talmente grave da compromettere la sicurezza dell'esercizio del servizio;
 - c. grave violazione delle prescrizioni dettate dagli Enti competenti nell'esercizio dell'attività di vigilanza e controllo sul servizio;
 - d. in caso di grave inadempimento relativamente alle Condizioni Minime di Qualità (CMQ), intendendosi per grave inadempimento la situazione per cui l'importo complessivo delle penali applicate per la violazione delle CMQ superi il 10 (dieci) % del valore del corrispettivo indicato nel PEF per l'intera durata del Contratto;
 - e. mancata ottemperanza a norme imperative di legge o regolamentari ed in particolare nel caso di

- sostituzione, anche parziale, di terzi nella gestione del servizio, ove questa non sia stata autorizzata dalla Regione;
- f. qualora Trenord sia sottoposta a procedura di fallimento oppure ad altra procedura di liquidazione o perda per qualsivoglia altro motivo i requisiti di idoneità morale e tecnica richiesti dalla legge per poter gestire il servizio di trasporto pubblico ferroviario;
 - g. qualora le Parti non abbiano raggiunto l'accordo sulle modifiche al Contratto, in occasione della verifica prevista al termine del primo periodo regolatorio o in caso di sopravvenuta indisponibilità delle risorse finanziarie da parte di Regione tale da compromettere radicalmente lo svolgimento del servizio.
6. Trenord è comunque tenuta al proseguimento del servizio in base alle vigenti condizioni contrattuali, come stabilito dal comma 2 dell'art. 6, sino al subentro di un nuovo gestore.
 7. Resta inteso che, in ogni caso di cessazione anticipata del presente Contratto (comprese le fattispecie di cui al presente articolo), ciascuna Parte si impegna a corrispondere all'altra gli importi economici eventualmente necessari a ripristinare l'equilibrio economico-finanziario del Contratto, come risultanti alla data di cessazione del Contratto da quanto previsto dal PEF e come accertato in sede di consuntivo finale, incluso il profitto ragionevole (ex Regolamento (CE) n. 1370/2007) per la sola frazione di periodo di vigenza contrattuale. Il versamento dalla Parte a debito avverrà con modalità e tempistiche definite concordemente.

Art. 51 Clausola fiscale

1. La presente scrittura privata viene sottoscritta digitalmente ai sensi dell'articolo 6, comma 4 del D.L. n. 179/2012, convertito con modificazioni dalla Legge n. 221/2012 e s.m.i..
2. L'imposta di bollo relativa alla stipula del presente atto è a carico di Trenord.
3. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131 e s.m.i., con costi a carico di Trenord.
4. Tutti gli importi previsti nel Contratto sono espressi al netto dell'I.V.A., da applicarsi nei casi e secondo le modalità previste dal D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 e s.m.i..

Art. 52 Codice Etico, Codice di Comportamento, Politiche e Piani Anticorruzione

1. Le Parti si impegnano reciprocamente, nel rispetto dei rispettivi ordinamenti e scopi istituzionali, a rispettare, nei loro testi di tempo in tempo vigenti, il Codice di Comportamento per il personale della Giunta di Regione Lombardia, il Codice Etico di Trenord e le rispettive Politiche e Piani Anticorruzione.
2. Le Parti si danno reciprocamente atto della conoscenza dei soprarichiamati documenti e di averli nella loro disponibilità. Detti documenti, anche se non materialmente allegati al Contratto, ne costituiscono parte integrante e sostanziale.
3. In caso di violazione di una delle norme contenute anche in uno solo dei predetti documenti, si applicano le disposizioni di cui all'art. 50 del presente Contratto relative alla risoluzione del Contratto per inadempimento.

Art. 53 Tracciabilità dei flussi finanziari

1. Trenord assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i.
2. Trenord è tenuta a comunicare alla Regione i conti correnti ed i nominativi dei soggetti delegati ad operare su di essi e, tempestivamente, ogni eventuale loro successiva variazione.

Art. 54 Trattamento dei dati personali

1. I dati personali riguardanti qualsiasi soggetto, della Regione e di Trenord, che svolga attività inerenti alla gestione del Contratto ed il monitoraggio del servizio erogato saranno utilizzati esclusivamente per finalità amministrative o contabili, come di seguito indicate:
 - a. esecuzione di obblighi di legge in genere;
 - b. gestione dell'eventuale contenzioso giudiziale o stragiudiziale;
 - c. esigenze connesse alla sicurezza dell'esercizio.
2. I dati personali raccolti per le finalità suddette saranno trattati con e senza l'ausilio di mezzi elettronici, con misure organizzative, fisiche e logiche idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza, ai sensi e per gli effetti del Regolamento Europeo n. 679/2016 e del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i..
3. Titolare del trattamento dei dati per Trenord è Trenord in persona del proprio legale rappresentante,

con sede in Milano Piazzale Cadorna 14, per Regione è Regione Lombardia nella persona del Presidente pro-tempore, con sede in Milano Piazza Città di Lombardia n. 1.

4. Le Parti si impegnano ad informare ai sensi dei citati provvedimenti normativi i soggetti cui si riferiscono i dati prima di procedere alla comunicazione all'altra parte per le finalità sopra indicate.

Art. 55 Sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici

1. La Regione è tenuta al rispetto della normativa di settore riguardante le pubbliche amministrazioni in materia di sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici, ed in particolare della Circolare Agenzia per l'Italia Digitale del 17 marzo 2017 n. 1/2017 ed eventuali s.m.i. contenente le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" (G.U. Serie Generale n. 79 del 04/04/2017) e dà atto di avere proceduto alla implementazione delle misure ivi previste.
2. In ottemperanza alle disposizioni aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e dei sistemi informatici, Trenord è tenuta a garantire la sicurezza del sistema informatico utilizzato per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, ivi comprese le relative attività di trasmissione, ricezione, conservazione e condivisione telematica di tutta la documentazione riconducibile all'esecuzione dello stesso.
3. A tal fine, con la sottoscrizione del Contratto, le Parti si obbligano a:
 - a. darsi reciproca informazione in caso di attacco informatico, con la massima tempestività;
 - b. consentire l'accesso del personale incaricato per la verifica delle misure minime adottate, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.
4. In caso di inadempimento parziale o integrale anche di uno soltanto degli obblighi sopra elencati, ciascuna delle Parti, previa diffida ad adempiere, ha il diritto di attuare azioni unilaterali a tutela della sicurezza dei propri sistemi, inclusa la sospensione di prestazioni previste dal Contratto, oltre al risarcimento dei danni subiti.

Art. 56 Norma transitoria

1. Al fine di consentire una rappresentazione omogenea delle informazioni e dei dati di monitoraggio e rendicontazione sul rispetto degli obblighi di cui agli Allegati 7.A (CMQ) e 11 (Obiettivi di efficienza ed efficacia operativa (KPI)), le Parti condividono e si danno reciprocamente atto, che l'applicazione del regime delle penali disciplinato dal presente Contratto ed i conseguenti effetti economici sulla Relazione di Chiusura, trovano applicazione a far data dal 1° gennaio 2024. Conseguentemente, in riferimento alla mensilità di dicembre 2023, le Parti applicano il regime di penalità disciplinato dai Contratti di servizio in scadenza al 30 novembre 2023, Contratto di servizio Trenord 2015-2020 repertorio n. 18827 del 14/4/2015 e Contratto "Linea S5" repertorio n. 12188 del 29/12/2008, ed il calcolo dell'importo delle penali sarà considerato in sede di Relazione di Chiusura con la modalità di cui al successivo comma 3.
2. Le Condizioni Generali di Trasporto di cui all'Allegato 10 sono quelle vigenti alla data di sottoscrizione del presente Contratto e saranno aggiornate entro gennaio 2024.
3. Il corrispettivo per il mese di dicembre 2023 viene fatturato nella misura di 1/12 del valore annuo definito all'art. 24. La chiusura relativa al mese di dicembre 2023 e relativi conguagli verranno effettuati in sede di Relazione di Chiusura dell'anno 2024, secondo quanto definito dall'art. 25.

Art. 57 Disposizioni finali

1. Le Parti hanno discusso e approvato ogni singola clausola contrattuale ed allegato e, pertanto, gli articoli 1341 e 1342 del Codice civile non trovano applicazione.
2. Nel corso dei primi due anni di vigenza del presente Contratto è facoltà delle Parti di proporre delle integrazioni inerenti la coerenza e la congruità dei contenuti e disposizioni del presente Contratto e dei relativi impatti e di sottoporle al Comitato Tecnico di Gestione al fine di avviare l'iter per la loro approvazione.
3. Le Parti si danno reciprocamente atto che provvederanno a valutare e, laddove fosse necessario, a tenere conto delle osservazioni che dovessero pervenire da ART ai sensi della Misura 2 della Delibera n. 154/19.