

ASSETTO DEI SERVIZI

1) SICUREZZA

La Società deve essere in possesso della licenza e del certificato di sicurezza.

La Società deve comunicare al MIT, entro 30 giorni dalle eventuali visite ispettive, l'esito, se pervenuto, della valutazione espressa dall'ANSF.

2) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E SERVIZI DI VENDITA BIGLIETTI

- a) Presenza e aggiornamento di un sito internet ufficiale della società ed esistenza di un call-center telefonico raggiungibile da rete fissa o mobile:
 - i. consultare le principali informazioni riguardanti i servizi offerti, i collegamenti, gli orari e le tariffe, i treni ed i diritti ed obblighi dei passeggeri;
 - ii. prenotare ed acquistare i biglietti attraverso le principali carte di credito ed altri strumenti di pagamento;
 - iii. poter annullare biglietti acquistati, attivando le procedure relative alle forme di rimborso, attraverso il call-center o tramite le biglietterie e/o Agenzie di Viaggio abilitate alla vendita dei biglietti della società.
- b) Adozione di una procedura informatizzata che consenta - alle biglietterie, alle agenzie, al sistema di vendita on-line su internet e ai terminali a disposizione del call-center - di conoscere in tempo reale, per i servizi a prenotazione, la disponibilità di posto per le destinazioni richieste.
- c) Obbligo di comunicare tempestivamente e secondo la normativa in materia, a mezzo stampa o sul sito internet, informazioni su scioperi programmati e servizi minimi garantiti.

3) PERSONALE

- a) Il personale della società, a bordo dei treni, che effettui servizi a contatto con il pubblico, deve essere individuabile attraverso un cartellino di riconoscimento riportante il nome della società ed i dati identificativi dell'addetto. Il personale di bordo è tenuto ad indossare la prevista divisa sociale.
- b) Gli addetti al call-center telefonici sono tenuti alla autoidentificazione.

4) RIMBORSI E PENALITÀ

- a) Rimborsi ed indennità per ritardi in arrivo:
 - iv. rimborso totale o prosecuzione del viaggio verso la destinazione finale con treno della medesima categoria anche seguendo un itinerario alternativo, non appena possibile o in data successiva (al massimo fino alle 48 ore successive), nel caso di soppressione del treno o ritardo prevedibile in arrivo superiore a 60 minuti;
 - v. indennità pari al 25% del prezzo del biglietto, al netto dei diritti di prevendita, nel caso in cui il treno registra un ritardo nell'arrivo compreso tra 60 e 119 minuti e del 50% per ritardo nell'arrivo pari o superiore a 120 minuti, fatti salvi i casi di esonero dalla responsabilità previsti dal Regolamento UE 1371/2007 e riportati nelle Condizioni Generali di Trenitalia;

- b) rimborso, per il caso di rinuncia al viaggio del passeggero per motivi personali, del biglietto a tariffa base alle seguenti condizioni: applicazione di una trattenuta variabile a seconda del momento della richiesta rispetto alla partenza del treno (dal 20% al 50%), salvo i casi di particolari offerte commerciali o di biglietti di importo inferiore a 10 euro o di biglietti emessi con modalità particolari (es. ticketless) per i quali la Società ha facoltà di escludere la rimborsabilità del biglietto.
- c) Nel caso di mancata disponibilità del servizio di bigliettazione nella stazione di partenza, non è esigibile alcun diritto di emissione a bordo treno.

5) SISTEMI DI MONITORAGGIO QUALITATIVO

Presenza di una procedura di ricezione reclami ed osservazioni scritte effettuate dai clienti e valutazione delle stesse. In coincidenza con l'invio da parte di Trenitalia della relazione sulla contabilità regolatoria annuale, verrà fornito anche un report con l'andamento dei reclami ricevuti relativamente ai servizi in Contratto.

6) COMFORT DEL VIAGGIO E PULIZIA

Tutti i vagoni letto devono soddisfare la normativa in materia di trasporto passeggeri relativa alla realizzazione delle sistemazioni (alloggiamento/servizi). Tale riferimento è da intendersi quale standard minimo.

- a) Comfort del viaggio:
 - i. il numero delle carrozze adibite al servizio deve essere adeguato rispetto alla frequentazione del treno anche tenendo conto della stagionalità o dei prevedibili picchi di domanda (es. per festività);
 - ii. gli spazi comuni passeggeri, come le cabine e i corridoi, devono essere serviti da impianto di climatizzazione. In tutti i locali interni vige il divieto di fumo, come prescritto dalla legge dello Stato, il cui rispetto è garantito dal personale della Società.
 - iii. Per ogni treno, almeno il 90% degli impianti di illuminazione delle carrozze dovranno essere funzionanti.
- b) Pulizia e condizioni igieniche:
 - i. effettuazione, per i servizi di lunga percorrenza a maggior frequentazione, di interventi di pulizia con treno in movimento secondo lo standard contrattuale PP.05;
 - ii. effettuazione, all'inizio o al termine di ogni viaggio, di un intervento di pulizia secondo lo standard contrattuale PP.01;
 - iii. effettuazione, con cadenza giornaliera, di un intervento di pulizia secondo lo standard contrattuale PP.02;
 - iv. effettuazione, con cadenza mensile, di un intervento di pulizia secondo lo standard contrattuale PP.03;
 - v. effettuazione, almeno una volta ogni 40 giorni, di un intervento di pulizia secondo lo standard contrattuale PP.04.

Tipologia di intervento
PP.01. Intervento che si esegue durante la sosta dei treni nelle stazioni ove il treno termina un servizio commerciale e viene approntato per un successivo servizio. Tale intervento è mirato a ripristinare idonee condizioni di pulizia/igiene delle toilette, assicurare il rifornimento idrico, di sapone e di accessori igienici, nonché la rimozione dei rifiuti grossolani all'interno del rotabile.
PP.02. Intervento che ha lo scopo di togliere la sporcizia accumulatasi durante la giornata all'interno degli elementi del materiale rotabile, assicurando condizioni di igiene e decoro a tutte le parti che si trovano a più diretto contatto con i Clienti.
PP.03. Intervento che ha lo scopo di ripristinare periodicamente ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili mediante l'esecuzione di accurati lavaggi, eseguiti con appropriate attrezzature elettromeccaniche, macchinari e prodotti specifici per garantire il livello di qualità richiesto
PP.04. Intervento che ha lo scopo di bonificare il materiale rotabile, portandolo in condizioni di eccellenza alla percezione del cliente, mediante l'esecuzione di accurate aspirazioni e lavaggi, eseguiti esclusivamente con l'utilizzo di adeguate attrezzature, l'impiego di prodotti specifici e di generatori di vapore.
PP.05 (PP.0.9 nel capitolato). Intervento che si esegue con treno in movimento, con personale dedicato a pulire ed igienizzare le toilette e dei relativi accessori igienici, la pulizia dei sedili e tavolini, e di tutti le parti e i componenti che possono essere utilizzati o che sono a diretto contatto con la clientela; con possibilità di intervenire su richiesta nei caso di specifici problemi o anomalie.

c) Standard di pulizia:

- i. Per essere valutati come effettuati gli interventi di pulizia di cui alla precedente lettera b) devono avere, per ciascun singolo intervento, un indice di prestazione resa pari, al 100% (cento per cento) per gli interventi PP.01 e PP.05 ed un indice di conformità minimo superiore al 70% (settanta per cento) per gli interventi PP.02, PP.03 e PP.04. Al di sotto di questi valori degli indici di conformità degli interventi gli stessi non concorrono alla media QME di cui all'Allegato 5.
- ii. In riferimento all'intervento PP.05, la Società si impegna ad implementare tale servizio aggiuntivo di pulizia a bordo treno sulle relazioni a lunga percorrenza a maggior frequentazione, prevedendone il relativo monitoraggio tramite i propri sistemi aziendali. Nelle more di tale adempimento, l'intervento in esame non verrà considerato ai fini del calcolo del QME di cui all'Allegato 5, ed in ogni caso, per garantire l'omogeneità dei Valori Indice di qualità ottenuti dalle singole relazioni trimestrali, il parametro PP.05 dovrà essere conteggiato nel corso di un intero anno contrattuale (ossia in tutte le relazioni trimestrali di un dato anno).

7) PASSEGGERI CON RIDOTTA CAPACITA' MOTORIA O NON VEDENTI

Messa a disposizione di accessi dedicati (sale apposite nelle maggiori stazioni e numero telefonico gratuito) per i seguenti servizi:

- i. prenotazione dei posti;
- ii. messa a disposizione di sedie a rotelle;
- iii. guida in stazione e accompagnamento al treno;
- iv. guida fino all'uscita dalla stazione o ad altro treno coincidente;
- v. salita e discesa con carrelli elevatori per gli utenti con sedia a rotelle;
- vi. servizio gratuito, su richiesta, di portabagagli a mano (1 collo).