

ANLAGE

Mindestqualitätsbedingungen und Vertragsstrafen

Glossar:

EVU: Eisenbahnverkehrsunternehmen

Land: Autonome Provinz Bozen - Südtirol -
Vergabestelle

ART: Regulierungsbehörde für den Verkehr

STA: Südtiroler Transportstrukturen AG

RFI: Rete ferroviaria italiana AG

IB: Infrastrukturbetreiber

DV: Dienstleistungsvertrag

BP: Betriebsprogramm

PMR: persons with reduced mobility – Personen
mit eingeschränkter Mobilität

MQB: Mindestqualitätsbedingungen

Vorhergehender Dreijahreszeitraum: Für die
Berechnung der MQB werden die Jahre 2018, 2019
und 2022 herangezogen.

COM Zuständige Gemeinde

d Arbeitstage

h Stunden

Inhaltsverzeichnis

A - MINDESTQUALITÄTSBEDINGUNGEN

Art. 1 - Prämissen

Art. 2 - Anwendung der Strafen

Art. 3 - Platzangebot (Maßnahme 6)

Art. 4 - Regelmäßigkeit (Maßnahme 7)

Art. 5 - Wiederholte Ausfälle

Art. 6 - Streik

Art. 7 - Nicht ersetzte Ausfälle

Art. 8 - Nicht durchgeführte geplante Ersatzdienste

Art. 9 - Pünktlichkeit (Maßnahme 7)

Art. 10 - Fahrgastinformation – vor der Fahrt
(Maßnahme 8)

Art. 11 – Fahrgastinformation – während der Fahrt
(Maßnahme 9)

Art. 12 - Mindestanforderungen an die Transparenz

ALLEGATO

Condizioni Minime di Qualità e Penalità

Glossario:

IF: impresa ferroviaria

Provincia: Provincia Autonoma di Bolzano –
Alto Adige - Ente Affidante

ART: Autorità di Regolazione dei Trasporti

STA: Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A.

RFI: Rete ferroviaria italiana Spa

GI: Gestore infrastruttura

CdS: Contratto di servizio

PdE: Programma d'esercizio

PMR: persone con mobilità ridotta

CMQ: Condizioni minime di qualità

Triennio precedente: ai fini del calcolo delle
CMQ si fa riferimento agli anni 2018, 2019 e
2022.

COM Comune competente

d giorni lavorativi

h ore

Indice

A - CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ

Art. 1 Premesse

Art. 2 - Applicazione delle penali

Art. 3 - Offerta di posti (Misura 6)

Art. 4 - Regolarità (Misura 7)

Art. 5 - Soppressioni reiterate

Art. 6 -Sciopero

Art. 7 - Soppressioni non sostituite

Art. 8 - Servizi sostitutivi programmati non
effettuati

Art. 9 - Puntualità (Misura 7)

Art. 10 - Informazioni all'utenza – prima del
viaggio (Misura 8)

Art. 11 - Informazioni all'utenza – durante il
viaggio (Misura 9)

Art. 12 - Livelli minimi di trasparenza (Misura 10)

(Maßnahme 10)

Art. 13 - Mindestanforderungen an die kommerzielle Zugänglichkeit (Maßnahme 11)

Art. 14 - Mindestanforderungen an die Sauberkeit (Maßnahme 12)

Art. 15 - Mindestanforderung Komfort des Rollmaterials (Maßnahme 12)

Art. 16 - Barrierefreiheit (Maßnahme 13)

Art. 17 - WEITERE INDIKATOREN

Art. 13 - Livelli minimi di accessibilità commerciale (Misura 11)

Art. 14 - Livelli minimi di pulizia (Misura 12)

Art. 15 - Livelli minimi di comfort del materiale rotabile (Misura 12)

Art. 16 - Accessibilità (Misura 13)

Art. 17 - ULTERIORI INDICATORI

B – LEITFADEN FÜR DIE AUSARBEITUNG DES EINSATZPLANS

Art. 1 - Zweck und Inhalt des Plans

Art. 2 - Servicelevels und zuständige Subjekte

Art. 3 Haltestellen

Art. 4 - Organisation und Fahrgastinformation

Art. 5 - Fahrzeuge

Art. 6 – Fahrpersonal

B - LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL “PIANO DI INTERVENTO”

Art. 1 - Finalità e contenuti del piano

Art. 2 - Livelli di servizio e soggetti competenti

Art. 3 Fermate

Art. 4 - Organizzazione e informazione all'utenza

Art. 5 - Veicoli

Art. 6 – Conducenti

C – ANREIZSYSTEM

Art. 1. Vom Fahrgast wahrgenommene Qualität

Art. 2. Prämie für Steigerung der Fahrgastzahlen

C – SISTEMA INCENTIVANTE

Art. 1. Qualità percepita dai viaggiatori

Art. 2. Incremento dei viaggiatori trasportati

A - MINDESTQUALITÄTSBEDINGUNGEN

Art. 1 - PRÄMISSEN

1. Gemäß dem Beschluss ART 16/2018 werden die Mindestqualitätsbedingungen (MQB), definiert auf welchen die Ausschreibung basiert. Diese sind durch etwaige verbesserte Angebote zu ergänzen. Bei Unterschreitung dieser MQBs werden Vertragsstrafen verhängt.

2. Zu diesem Zweck wird die Klassifizierung der Linien auf der Grundlage des geplanten Betriebsprogramms im Regelbetriebszeitraum festgelegt, welches durch das Verhältnis zwischen der Anzahl der auf jeder Linie verkehrenden Züge und der Gesamtzahl der in dieser Vergabe vorgesehenen Züge an einem durchschnittlichen Wochentag bestimmt wird. Für jede Linie werden auch die Abfahrts- und Ankunftsbahnhöfe sowie die relevanten Zwischenbahnhöfe angegeben (Tabelle 1). Außerdem ist eine Aufstellung der Bahnhöfe angeführt, die während der Laufzeit dieser Vergabe voraussichtlich gebaut werden (Tabelle 2).

A - CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ

Art. 1 - PREMESSE

1. Ai sensi della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità (CMQ), a base di gara, da integrare con eventuali offerte migliorative. Al di sotto di tali CMQ si applicano le penalità.

2. Allo scopo si definisce, sulla base del Programma d'Esercizio pianificato per il periodo a regime, la classificazione delle linee, determinata dal rapporto tra il numero dei treni circolanti su ciascuna linea e il totale dei treni considerati nel presente affidamento, con riferimento ad un giorno medio feriale. Per ciascuna linea si evidenziano, inoltre, le stazioni di origine e destinazione unitamente alle eventuali stazioni intermedie rilevanti (Tabella 1). Infine, si riporta l'elenco di stazioni di presunta prossima realizzazione nel corso di vigenza del presente affidamento (Tabella 2).

TABELLE 1 – Klassifizierung der Linien

TABELLA 1 – Classificazione delle linee

CLASSE KLASSE	LINIE LINIE	ORIGINE – DESTINAZIONE HERKUNFT - ZIEL 2025	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI 2025 RELEVANTE ZWISCHEN- BAHNHÖFE	ORIGINE – DESTINAZIONE HERKUNFT - ZIEL 2026-2034	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI 2026-2034 RELEVANTE ZWISCHEN- BAHNHÖFE
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Provincia nel giorno medio feriale $\geq$ a 19 % FR1: Linien mit einer Anzahl von Zügen pro durchschnittlichem Wochentag im Verhältnis zur Gesamtzahl der Züge im Dienstleistungsvertrag des Landes an Werktagen von $\geq$ 19 %	Brennero Brenner	Bolzano - Brennero / Bozen - Brenner	Fortezza / Franzensfeste	Bolzano - Brennero / Bozen - Brenner	Bressanone / Brixen
	Bassa Atesina Unterland	Bolzano - Trento / Bozen - Trento	-	Bolzano - Trento / Bozen - Trento	-
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Provincia nel giorno medio feriale $<$ 19 % FR2: Linien mit einer Anzahl von Zügen pro durchschnittlichem Wochentag im Verhältnis zur Gesamtzahl der Züge im Dienstleistungsvertrag des Landes an Werktagen von $<$ 19 %	Meranese Meranerlinie	Bolzano - Merano / Bozen - Meran	-	Bolzano - Merano / Bozen - Meran	-
	Pusteria Pustertal	Fortezza - San Candido / Franzensfeste - Innichen	Brunico ¹ / Bruneck	Bressanone - San Candido / Brixen - Innichen	Brunico / Bruneck
	Venosta Vinschgau	Merano - Malles / Meran - Mals	-	Merano - Malles / Meran - Mals	-

¹ Operativa dopo accordo con RFI – nach Vereinbarung mit RFI

TABELLE 2 –

Voraussichtliche künftige neue Bahnhöfe
Stazioni di presunta prossima realizzazione

NUOVE STAZIONI INTERMEDIE NEUE ZWISCHENHALTESTELLEN	ANNO DI REALIZZAZIONE BAUJAHR	LINEA DI RIFERIMENTO BEZUGSSTRECKE	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI RELEVANTER ZWISCHENBAHNHOF
Bolzano San Giacomo Bozen St. Jakob	2025	Bassa Atesina Unterland	NO NEIN
Varna Vahrn	2027	Brennero Brenner	NO NEIN
Sciaves Schabs	2027	Pusteria Pustertal	NO NEIN
Sinigo Sinich	2030	Meranese Meraner Linie	NO NEIN
Bressanone Ospedale Brixen Krankenhaus	2035	Brennero Brenner	NO NEIN
Brunico Ovest Bruneck West	2035	Pusteria Pustertal	NO NEIN
Braies Prags	2035	Pusteria Pustertal	NO NEIN
Chienes Kiens	2035	Pusteria Pustertal	NO NEIN

3. Die Liste der relevanten Zwischenbahnhöfe kann vom Land abgeändert werden, auch infolge der Errichtung neuer Bahnhöfe und der sich daraus ergebenden Neuordnung des Dienstes sowie infolge von Änderungen an der Infrastruktur durch den Infrastrukturbetreiber.

Art. 2 - Anwendung der Strafen

1. Bei der Festlegung der anzuwendenden Vertragsstrafen und bei der Berechnung des Qualitätsindikators wird mathematisch auf die zweite Dezimalstelle gerundet, wobei Centbeträge zwischen 1 und 4 abgerundet und Centbeträge zwischen 5 und 9 aufgerundet werden.

2. Die Parteien vereinbaren, dass die Einheitsbeträge der hier genannten Strafen ab dem zweiten Jahr an die ISTAT-Inflationsrate "Verbraucherpreisindex für die gesamte Gemeinschaft - 00ST: allgemeiner Index ohne Tabak (NIC)" für das Vorjahr angepasst werden.

3. Für die Berechnung der Qualitätsindikatoren mit einer Unterscheidung nach Linien werden die in

3. L'elenco delle stazioni intermedie rilevanti potrà subire modifiche determinate dalla Provincia, anche a seguito alla realizzazione delle nuove stazioni e alle conseguenti riprogrammazioni del servizio, nonché a seguito di modifiche alla rete infrastrutturale da parte del Gestore dell'Infrastruttura.

Art. 2 - Applicazione delle penali

1. Nella definizione delle penali contrattuali da applicare e nel calcolo dell'indicatore di qualità, l'arrotondamento è determinato matematicamente alla seconda cifra decimale, laddove per centesimi tra 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

2. Le parti concordano che gli importi unitari delle penali—di cui al presente documento saranno adeguati, dal secondo anno, al tasso di inflazione ISTAT "indice dei prezzi al consumo per l'intera collettività – 00ST: indice generale senza tabacchi (NIC)" relativo all'anno precedente.

3. Al fine del calcolo degli indicatori di qualità che prevedono una distinzione per linea, saranno

Tabelle 1 definierten Linien als Referenz für die gesamte Dauer des Auftrags herangezogen.

4. Bei den Linien, die die Landesgrenze überschreiten, werden bei der Messung der Qualitätsindikatoren die Messungen auf dem Landesgebiet (innerhalb der Bahnhöfe Brenner und Innichen) berücksichtigt. Bei den Linien, die die Landesgrenze in Richtung Trentino überschreiten, werden die Messungen bis zum Bahnhof Trient berücksichtigt.

5. Die Anwendung der Vertragsstrafe entbindet den Auftragnehmer nicht von der Verpflichtung, die nicht Konformität unverzüglich zu beseitigen.

6. Wenn der Endwert die MQB überschreitet, werden die Vertragsstrafen nicht angewandt.

7. Für jeden nicht-binären Indikator wird die Vertragsstrafe für jedes Jahr "x" unter Berücksichtigung der Abweichung von der Mindestbedingung und eines Mechanismus zur Abmilderung der Vertragsstrafe im Zusammenhang mit dem vom EVU durchgeführten Verbesserungsprozess nach folgendem Schema berechnet:

prese a riferimento per tutta la durata dell'affidamento le linee definite nella Tabella 1.

4. In relazione ai servizi che superano il confine nazionale le misurazioni degli indicatori di qualità terranno conto delle rilevazioni all'interno del territorio provinciale (entro le stazioni di Brennero e San Candido), mentre per i servizi che superano il confine provinciale verso il Trentino, le misurazioni terranno conto del servizio fino alla stazione di Trento.

5. L'applicazione della penale non esonera l'impresa affidataria dall'obbligo di eliminare tempestivamente la non conformità allo standard.

6. In caso il valore consuntivo superiore alla CMQ, non si applicano le penali.

7. Per ogni indicatore non di tipo binario, per ogni anno "x" il calcolo della penale avviene tenendo conto dello scostamento dal livello minimo e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dall'IF, secondo la seguente espressione:

$$\text{Penale} = \text{coefficiente di gradualità} * \left(\text{importo unitario della penale} * \left(\frac{\text{CMQ} - \text{valore consuntivo}}{0,1\%} \right) * K_x \right)$$

$$\text{Vertragsstrafe} = \text{Abstufungskoeffizient} * \left(\text{Einheitsbetrag der Strafe} * \left(\frac{\text{MQB} - \text{Endwert}}{0,1\%} \right) * K_x \right)$$

Der Abstufungskoeffizient ist gleich:

- 0,5 für das erste Jahr (2025);
- 0,8 für das zweite Jahr (2026);
- 1,0 für alle anderen Jahre (2027-2034).

Il coefficiente di gradualità è pari a:

- 0,5 per il primo anno (2025);
- 0,8 per il secondo anno (2026);
- 1,0 per tutti gli altri anni (2027-2034).

Der Verminderungskoeffizient K_x ist gleich:

Il coefficiente di mitigazione K_x è pari a:

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

wobei Δ_x die jährliche Leistungsänderung ist, ausgedrückt als

dove Δ_x è variazione annuale delle prestazioni espresso come:

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

und wobei:

e dove:

- L_x = Jahresdurchschnittswert des Indikators, der am Ende des Berechnungsjahres x erreicht wurde;
- L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo;

- $L(x-1)$ = Jahresdurchschnittswert des Indikators, der am Ende des dem Berechnungsjahr vorausgehenden Jahres erreicht wurde. $L(x-1)$ im ersten Regelungsjahr ist der Höchstwert zwischen dem Durchschnitt der im vorhergehenden Dienstleistungsvertrag festgelegten Zielwerte und dem der im letzten Dreijahreszeitraum erreichten Werte. Für Indikatoren, für die keine Daten verfügbar sind, wird der Vergleich ab dem zweiten Jahr durchgeführt.
- $L(x-1)$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo. $L(x-1)$ nel primo anno regolatorio è il valore massimo tra la media dei valori obiettivo definiti nel CdS precedente e quella dei valori conseguiti nell'ultimo triennio consuntivato. Per gli indicatori per i quali risulti l'indisponibilità dei dati, il confronto avverrà a partire dal secondo anno.

Art. 3 - Platzangebot (Maßnahme 6)

1. Das Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) betreibt den Dienst mit dem im Betriebsplan (Anlage Nr.) vorgesehenen Rollmaterial, vorbehaltlich der mit dem Land vereinbarten Änderungen.
2. Im Falle einer ausgefallenen Fahrt wird dieser für die Berechnung der Regelmäßigkeit berücksichtigt, jedoch nicht für die MQB des Platzangebotes.
3. Nichtkonformität liegt vor, wenn Hochfrequenzzüge, welche vom Land festgelegt wurden mit Zügen geringerer Sitzplatzkapazität ersetzt werden.
4. Für jede Nichtkonformität gemäß dem nachträglichen monatlichen Report des EVU wird eine Strafe in Höhe von 50 Euro für jede Nichtkonformität angewandt. Diese Strafe erhöht sich um 10 % für jeden aufeinanderfolgenden Tag, an dem die Wiederherstellung nicht erfolgt.

Art. 4 - Regelmäßigkeit (Maßnahme 7)

1. Die Mindestanforderung an die Regelmäßigkeit des regionalen Eisenbahndienstes gemäß ART-Beschluss 16/2018 wird durch die Durchführung des Dienstes gemäß dem jährlichen Betriebsprogramm und die Erstellung eines "Einsatzplan" in Bezug auf Ersatzdienste im Falle eines vollständigen oder teilweisen Ausfalls von Diensten sichergestellt.

2. Der Regelmäßigkeitsindex wird monatlich als Verhältnis der am Zielort ankommenden Züge zur Gesamtzahl der Züge im Bahnnetz berechnet.

$$\text{Indice di regolarità} = (\text{treni arrivati a destinazione} / \text{treni totali}) \times 100$$

$$\text{Regelmäßigkeitsindex} = (\text{am Zielort angekommene Züge} / \text{Gesamtanzahl der Züge}) \times 100$$

Wobei:

Züge, die am Zielort angekommen sind: Die Anzahl der geplanten Züge abzüglich:

- a) Züge, die aufgrund von externen Gründen (einschließlich höherer Gewalt) teilweise oder vollständig ausfallen, sofern sie nicht angemessen ersetzt werden;

Art. 3 - Offerta di posti (Misura 6)

1. L'impresa ferroviaria (IF) esegue il servizio con il materiale rotabile previsto dal Programma di Esercizio (allegato n.), fatto salvo variazioni concordate con PAB.
2. In caso di corsa soppressa questa viene considerata ai fini del calcolo della regolarità, ma non per la CMQ dell'offerta dei posti.

3. Le non conformità si verificano nel caso di sostituzioni con treni con capacità di posti a sedere inferiore qualora siano corse di alta frequentazione individuate da PAB.

4. Per ogni non conformità, come da dichiarazione mensile posticipata dell'IF, è applicata una penale pari a 50 euro per ogni evento di non conformità. Tale penale incrementerà di 10% per ogni giorno consecutivo di mancato ripristino.

Art. 4 - Regolarità (Misura 7)

1. La condizione minima di regolarità del servizio ferroviario regionale secondo la Delibera ART 16/2018 è garantita dall'esecuzione del servizio in conformità al programma di esercizio annuale e dalla predisposizione di un "Piano d'intervento" relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse.

2. L'indice di regolarità è calcolato mensilmente come il rapporto tra treni arrivati a destinazione e treni totali sulla rete:

dove:

Treni arrivati a destinazione: numero dei treni programmati, detratti:

- a) treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne (compreso forza maggiore), se non adeguatamente sostituiti;

b) teilweise oder vollständige Ausfälle von Zügen, die dem EVU oder anderen EVU oder dem Infrastrukturbetreiber zuzuschreiben sind, wie vom Infrastrukturbetreiber kodiert, sofern sie nicht angemessen ersetzt werden;

c) Züge, die am Zielort mit Verspätungen ankommen, die den Zeitabstand zum nächsten Zug überschreiten, sofern sie nicht angemessen ersetzt werden;

d) Züge, die verfrüht aus dem Abfahrtsbahnhof oder einem relevanten Zwischenbahnhof abfahren.

3. Die Züge, die am Zielort mit Verspätungen ankommen, die den Zeitabstand zum nächsten Zug überschreiten, sowie Züge mit Verfrühungen werden berücksichtigt, sobald die Überwachungssysteme der Infrastrukturbetreiber dies ermöglichen. Bis dahin werden Züge mit einer Verspätung, die den Zeitabstand zum nächsten Zug überschreiten in der Pünktlichkeit gezählt.

4. Für die Kodierung der Ursachen von Zugausfällen wird auf die Klassifizierung verwiesen, die von RFI in dem Dokument "Zuordnung von Verspätungsursachen, Bestimmung der Pünktlichkeit und Leistungsregelung" auf dem e-PIR-Portal angegeben wird.

5. Angemessener ersetzter Zug: Die Mindestbedingungen für einen "angemessenen Ersatzdienst" sind:

a) rechtzeitige, umfassende und aktualisierte Information der Nutzer in statischer und dynamischer Form, sowohl an Bord als auch am Boden;

b) die Abfahrt des Ersatzdienstes hat innerhalb 35 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt der ausgefallenen Fahrt nächsten Abfahrt zu erfolgen;

c) für die Ausfälle, die bis zu zwei Stunden vorab bekannt sind, hat die Abfahrt des Ersatzdienstes zur Abfahrtszeit der ausgefallenen Bahnfahrt zu erfolgen;

d) die Bereitstellung des Ersatzdienstes (Bus, Taxi):

d.1 mit einer Anzahl von Fahrzeugen, die nach den Fahrgastzahlen des ausgefallenen Zuges bemessen ist;

d.2 unter Bedingungen der Zugänglichkeit und des Komforts, die denen des ausgefallenen Zuges möglichst entsprechen;

d.3 Sicherstellung, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität mit gleichwertigen Hilfsdiensten den Ersatzdienst und das Ziel erreichen, sowie Hilfsdienst für den Ein- und Ausstieg des Ersatzdienstes.

d.4 mit Bedienung aller Haltestellen des

b) treni parzialmente o totalmente soppressi imputabili all'IF o ad altre IF o al Gestore dell'Infrastruttura, come codificati dal Gestore dell'Infrastruttura, se non adeguatamente sostituiti;

c) treni arrivati a destinazione con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, se non adeguatamente sostituiti;

d) treni con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.

3. I treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo ed i treni in anticipo saranno considerati, quando i sistemi di monitoraggio del Gestore infrastrutture lo consentiranno. Fino a quel momento i treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo sono computati nella puntualità.

4. Per la codifica delle cause di soppressione dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata da RFI con documento "Attribuzione cause di ritardo, determinazione puntualità e performance regime" riportato sul portale e-PIR.

5. Treno adeguatamente sostituito: Il livello minimo per un "adeguato servizio sostitutivo" è fissato come di seguito specificato:

a) informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica che dinamica, a bordo e a terra;

b) partenza del servizio sostitutivo entro 35 minuti dopo la partenza programmata della corsa soppressa;

c) per le soppressioni note con un anticipo fino a due ore, l'orario partenza del servizio sostitutivo all'ora programmata della corsa ferroviaria soppressa.

d) modalità di fornitura del servizio sostitutivo (bus, taxi), che deve avvenire:

d.1 con numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso;

d.2 in condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti a quelle garantite dal servizio soppresso;

d.3 garantendo il raggiungimento della destinazione anche alle PMR con equivalenti servizi di assistenza, per il raggiungimento del punto di erogazione del servizio sostitutivo, la salita e la discesa dallo stesso;

d.4 con copertura di tutte le località di fermata del

ausgefallenen Zuges, vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen mit dem Land;

d.5 mit einer differenzierten Organisation des Ersatzdienstes bei Zugausfällen auf langen Strecken auch mit direkten Ersatzdiensten für längere Strecken, um die Verlängerung der Fahrzeit gegenüber dem ausgefallenen Zug zu begrenzen.

6. Der Ersatz eines ausgefallenen Zuges durch einen nachfolgenden Zug ist nicht angemessen. Dies hat die Anwendung der Vertragsstrafe zur Folge.

7. Das EVU ist verpflichtet, Ersatzdienst mit Busse bereitzustellen, wie im Technischen Leistungsverzeichnis vorgesehen.

8. Weitere Angaben zu den Anforderungen an den Ersatzdienst finden Sie im Kapitel „Leitlinien für die Erstellung des Einsatzplans“. Für jedes abweichende Ereignis von diesen Anforderungen wird eine Vertragsstrafe von 100 Euro angewandt.

9. Züge insgesamt: Anzahl der planmäßigen Züge abzüglich der Anzahl der Züge, die aus externen Gründen teilweise oder vollständig ausfallen und nicht angemessen ersetzt werden.

10. Da im Rahmen der Extraktionen für den Indikator "Regelmäßigkeit" in den Überwachungssystemen der Infrastrukturbetreiber (RFI und STA) keine historischen Daten über Züge zur Verfügung stehen, wenn diese länger als die Zeitspanne bis zum nächsten Zug verspätet sind, oder verfrüht sind, wurde die Mindestbedingung (CMQ) für die Regelmäßigkeit berechnet, indem der monatliche Durchschnitt des vorhergehenden Dreijahreszeitraum innerhalb der vorangegangenen DV auf der Grundlage der ausgefallenen Züge*km als Referenz genommen wurde.

MQB Regelmäßigkeit 2025	99,61%	CMQ Regolarità 2025
------------------------------------	--------	--------------------------------

11. Dies gilt unbeschadet der Möglichkeit des Landes, die MQB für die Vinschger Bahnlinie im Falle von Störungen, die durch den IB und nicht durch das EVU verursacht werden, zu senken.

12. Für die Jahre nach 2025 wird der MQB auf der Grundlage des Durchschnitts, der Werte der vorangegangenen drei Jahre aktualisiert, sofern dieser höher als 99,61% ist.

13. Liegen die fehlenden Daten für die Berechnung des MQB nach der ART-Formel für die gesamten drei vorangegangenen Jahre prüfen die Parteien die Neufestlegung der Mindestbedingung für die Regelmäßigkeit.

14. Wenn der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet.

treno soppresso, fatti salvi accordi diversi con PAB;

d.5 con organizzazione del servizio sostitutivo differenziato in caso di soppressioni su lunghi percorsi anche con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da limitare l'aumento del tempo di percorrenza rispetto al treno soppresso.

6. Non è considerata adeguata la sostituzione di un treno soppresso con un treno successivo. Ne consegue l'applicazione della penale.

7. L'IF è obbligata a mettere a disposizione un servizio bus sostitutivo come definito nel CT.

8. Ulteriori indicazioni relative ai requisiti dei servizi sostitutivi sono riportate nel capitolo "Le linee guida per la redazione del Piano di Intervento". Per ogni evento non conforme a questi requisiti è prevista una penale di 100 euro.

9. Treni totali: numero di treni programmati detratto il numero dei treni parzialmente o totalmente soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti.

10. Vista la non disponibilità dei dati storici relativi ai treni con ritardo superiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo e ai treni in anticipo, all'interno delle estrazioni riguardanti l'indicatore della regolarità nei sistemi di monitoraggio dei gestori delle infrastrutture (RFI e STA), la condizione minima (CMQ) per la regolarità è stata calcolata prendendo a riferimento la media mensile registrata nel triennio precedente nell'ambito dei CdS precedenti, basata sui treni*km soppressi.

11. E' fatta salva la possibilità per PAB di ridurre la CMQ per la linea Venosta in caso di impedimenti generati dal GI e non dovuti all'IF.

12. Relativamente agli anni successivi al 2025, la CMQ sarà aggiornata in base alla media dei valori consuntivati nel triennio precedente, se superiore al 99,61%.

13. Qualora i dati mancanti per il calcolo della CMQ secondo la formula ART fossero disponibili per tutto il triennio precedente le parti valuteranno la ridefinizione della condizione minima per la regolarità.

14. Qualora l'indicatore non raggiunga la CMQ fissata, la penale è calcolata secondo la formula

Die Berechnung erfolgt für jeden Monat, in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

15. Der Einheitsbetrag der Strafe in Bezug auf die Formel beträgt 5.000,00 Euro.

16. Falls die ausgefallenen Fahrten zwar ersetzt aber nur unzureichend, so werden sie bei der endgültigen Berechnung des Indikators nicht berücksichtigt, und für jedes Ereignis wird eine Strafe von 100 Euro verhängt.

17. Der Wert von $L(x-1)$ für die Berechnung des Koeffizienten K_x im ersten Betriebsjahr beträgt 99,61%.

18. Der Auftraggeber wird für die Überprüfung des Indikators auch die von Infrastrukturbetreiber erhobenen und klassifizierten Daten nutzen. Der Auftragnehmer wird mindestens drei Zugänge dem Land und der STA sichern.

indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni mese in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

15. L'importo unitario della penale ai fini della formula è pari a 5.000,00 Euro.

16. Qualora le corse sopprese fossero sostituite, ma in modo non adeguato, non saranno considerate nel calcolo consuntivo dell'indicatore e sarà applicata una penale pari a 100 euro ad ogni evento.

17. Il valore di $L(x-1)$ per il calcolo del coefficiente K_x del primo anno di esercizio è pari a 99,61%.

18. L'ente affidante utilizzerà per il monitoraggio dell'indicatore anche i dati rilevati e classificati da parte del gestore infrastruttura. L'affidataria garantirà almeno tre utenze all'ente affidante e a STA.

Art. 5 - Wiederholte Ausfälle

1. Eine Zugausfall wird als wiederholter Ausfall definiert, wenn dieselbe Fahrt innerhalb eines Monats mehr als dreimal aus Gründen, die dem EVU oder dem Infrastrukturbetreiber zuzuschreiben sind, ausfällt, Streiks ausgenommen. Bei wiederholten Ausfällen im Sinne der vorstehenden Definition hat das EVU für jeden weiteren Ausfall, die über den dritten hinausgeht, eine Vertragsstrafe in Höhe von 500,00 € zusätzlich zu der oben genannten Vertragsstrafe zu entrichten, unabhängig von der obigen Formel zur Regelmäßigkeit.

Art. 5 - Soppressioni reiterate

1. Una soppressione si definisce reiterata qualora la stessa corsa venga soppressa totalmente per più di 3 volte in un mese, per cause imputabili al gestore del servizio o dell'infrastruttura, con esclusione degli scioperi. Nel caso di soppressioni reiterate, come sopra definite, è dovuta dall'IF, in aggiunta alla penale di cui al precedente punto, una penale per ogni ulteriore soppressione eccedente la terza di 500,00 euro, indipendente dalle formule sopra indicate per la regolarità.

Art. 6 - Streik

1. Bei Nichterbringung der garantierten Mindestverkehrsdienste hat das EVU für jeden garantierten Zug, der aus Gründen, die dem EVU selbst oder dem Infrastrukturbetreiber anzulasten sind, eine zusätzliche Vertragsstrafe in Höhe von 500,00 EUR zu entrichten, unabhängig von der obigen Formel zur Regelmäßigkeit.

Art. 6 -Sciopero

1. In caso di mancata effettuazione dei servizi minimi garantiti è dovuta dall'IF una penale aggiuntiva per ogni treno garantito non effettuato per cause imputabili all'IF stessa o ai Gestori dell'infrastruttura di 500,00 euro, indipendente dalle formule sopra indicate della regolarità.

Art. 7 - Nicht ersetzte Ausfälle

Für Fahrten, die aus Gründen, die das EVU zu vertreten hat, ganz oder teilweise ausfallen und nicht angemessen ersetzt werden, wird für jeden nicht angemessen ersetzten Zug*km ein Strafgeld von 6,00 Euro angewandt.

Art. 7 - Soppressioni non sostituite

Per le corse sopprese, parzialmente o totalmente, per motivi imputabili all'IF e non adeguatamente sostituite è applicata una penale di 6,00 euro per ogni treno*km non adeguatamente sostituito.

Art. 8 - Nicht durchgeführte geplante Ersatzdienste

1. Für die nicht durchgeführten geplanten Ersatzdienste wird eine Vertragsstrafe von 3,00 Euro für jeden nicht durchgeführten Bus*km angewandt.

Art. 8 - Servizi sostitutivi programmati non effettuati

1. Per le corse sostitutive con bus programmate ma non effettuate è applicata una penale di 3,00 euro per ogni bus*km non erogato.

Art. 9 - Pünktlichkeit (Maßnahme 7)

1. Gemäß dem ART-Beschluss wird die Pünktlichkeit an den relevanten Zwischenbahnhöfen der Tabelle 1 und am Endbahnhof gemessen (bei Verlassen des Staatsgebiets wird der letzte Bahnhof im Landesgebiet erfasst).

2. Die Verspätung wird als die positive Differenz in Minuten zwischen der tatsächlichen und der geplanten Abfahrtszeit des Zuges an einem bestimmten Ort definiert.

3. Die Pünktlichkeit des Dienstes wird durch den prozentualen Indikator der Zugverspätungen gemessen, für jede Linie in Tabelle 1 und für jeden Monat, berechnet mit OS (0-5 Minuten) und getrennt nach Linie.

$$\%OS_{(0-5),L,i} = \left(\frac{T_{eff,L,i} - T_{rit,L,i}}{T_{eff,L,i}} \right) \cdot 100$$

4. Der %OS-Indikator wird als prozentualer Anteil berechnet, indem die Anzahl der durchgeführten Züge abzüglich derjenigen, die mit einer Verspätung von mehr als 5 Minuten angekommen sind, durch die Anzahl der durchgeführten Züge geteilt wird, wobei gilt:

5. Züge mit Verspätung ($T_{rit,L,i}$) sind die Anzahl der Züge, die am Endbahnhof oder an einem der relevanten Zwischenbahnhöfe eine Verspätung von mehr als 5 Minuten aufweisen, aufgrund von Gründen, die vom Infrastrukturbetreiber dem EVU, einem anderen EVU oder dem IB selbst zugeordnet wurden.

6. Durchgeführte Züge ($T_{(eff,L,i)}$) sind die Anzahl der geplanten Züge abzüglich der Züge, die ganz oder teilweise ausgefallen sind. Züge, die eine Verspätung aufweisen, die größer ist als der zeitliche Abstand zum nächsten Zug, werden als ausgefallen betrachtet.

7. Für die Codierung der Gründe für Zugverspätungen wird auf die Klassifizierung verwiesen, die vom Infrastrukturbetreiber RFI angewandt wird und im Dokument "Attribuzione cause di ritardo, determinazione puntualità e performance regime" auf dem e-PIR-Portal festgelegt wurde.

8. Aufgrund der fehlenden historischen Daten für den Standard OS (0'-5') in den Abfragen für den Pünktlichkeitsindikator in den Überwachungssystemen der Infrastrukturbetreiber (RFI und STA) wurde die Mindestbedingung (MQB) für die Pünktlichkeit anhand des monatlichen Durchschnitts im Rahmen der vorherigen DV berechnet, das auf dem Standard B1, mit Franzensfeste als relevanter Zwischenbahnhof.

Art. 9 - Puntualità (Misura 7)

1. Secondo la Delibera ART, la puntualità viene misurata nelle stazioni intermedie rilevanti di cui alla tabella 1 e nella stazione di destino (in caso di fuoriuscita dal territorio nazionale, si rileva l'ultima stazione nel territorio provinciale).

2. Il ritardo si definisce come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in una determinata località di rilevamento.

3. La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore % di scostamento orario dei treni, per ogni linea della tabella 1 e per ogni mese calcolato in base a OS (0'-5') e distinto per linea.

4. L'indicatore %OS è calcolato come rapporto percentuale tra il numero dei treni effettuati al netto di quelli arrivati con un ritardo superiore 5 minuti ed il numero dei treni effettuati, ove:

5. Treni arrivati con ritardo ($T_{rit,L,i}$) = numero dei treni che presentano, alla stazione di destino o ad una delle stazioni intermedie rilevanti, un ritardo superiore a 5 minuti, per cause del GI, dell'IF o di altra IF, come individuate dal Gestore dell'Infrastruttura.

6. Treni effettuati ($T_{eff,L,i}$) = numero dei treni programmati meno numero dei treni totalmente o parzialmente soppressi. I treni che hanno maturato un ritardo maggiore al distanziamento temporale rispetto al treno successivo sono considerati soppressi.

7. Per la codifica delle cause di ritardo dei treni si fa riferimento alla classificazione adottata dal gestore d'infrastruttura RFI con il documento "Attribuzione cause di ritardo, determinazione puntualità e performance regime", riportato sul portale e-PIR.

8. Vista la non disponibilità dei dati storici relativi allo standard OS (0'-5') all'interno delle estrazioni per l'indicatore della puntualità nei sistemi di monitoraggio dei gestori delle infrastrutture (RFI e STA), la condizione minima (CMQ) per la puntualità è stata calcolata prendendo a riferimento la media mensile registrato nell'ambito dei CdS precedenti, basato sullo standard B1, con Fortezza quale stazione intermedia rilevante.

Linea Linie	CMQ 2025 MQB 2025
Venosta Vinschgau	98,55%
Brennero Brenner	94,51%
Pusteria Pustertal	98,07%
Bassa Atesina Unterland	87,74%
Meranese Meranerlinie	94,67%

9. Dies gilt unbeschadet der Möglichkeit des Landes, die MQB für die Vinschger Bahnlinie im Falle von Störungen, die durch den IB und nicht dem durch das EVU anzulasten sind, zu senken.

10. Für die Jahre nach 2025 wird der CMQ auf der Grundlage des Durchschnitts, der in den drei vorangegangenen Jahren ermittelten Werte aktualisiert, sofern diese höher sind als die in diesem Dokument angegebenen Werte für das Jahr 2025

11. Falls die fehlenden Daten für die Berechnung der CMQ gemäß dem Standard OS (0'-5') für den gesamten vorherigen Dreijahreszeitraum verfügbar sind, wird die Mindestanforderung für die Pünktlichkeit entsprechend neu definiert. Bis dahin wird der Indikator mit dem Standard B1 berechnet, mit Franzensfeste als relevanter Zwischenbahnhof, so wie in den vorhergehenden Dienstverträgen.

12. Wenn der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat und jede Linie laut Tabelle 1, in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

13. Der Einheitsbetrag der Strafe in Bezug auf die Formel beträgt 600,00 Euro.

14. $L(x-1)$ für die Berechnung des Verminderungskoeffizienten K_x im ersten Betriebsjahr ist in der folgenden Tabelle dargestellt.

Linea Linee	L(x-1)
Venosta Vinschgau	98,55%
Brennero Brenner	95,00%
Pusteria Pustertal	98,07%
Bassa Atesina Unterland	95,00%
Meranese Meranerlinie	94,67%

15. Der Auftraggeber wird für die Überprüfung des

9. E' fatta salva la possibilità per PAB di ridurre la CMQ per la linea Venosta in caso di impedimenti generati dal GI e non imputabili all'IF.

10. Relativamente agli anni successivi al 2025, le CMQ saranno aggiornate in base alla media dei valori consuntivati nel triennio precedente, se superiore ai valori individuati nel presente documento per il 2025.

11. Qualora i dati mancanti per il calcolo della CMQ fossero disponibili secondo lo standard OS (0'-5') per tutto il triennio precedente la condizione minima per la puntualità sarà conseguentemente ridefinita. Fino ad allora l'indicatore sarà calcolato con lo standard B1, con Fortezza quale stazione intermedia rilevante, come nei contratti di servizio precedenti.

12. Se l'indicatore non raggiunge la CMQ la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni mese e per ogni linea di cui alla tabella 1 in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

13. L'importo unitario della penale ai fini della formula è pari a 600 euro.

14. $L(x-1)$ per il calcolo del coefficiente di mitigazione K_x del primo anno di esercizio è riportato nella seguente tabella.

15. L'ente affidante utilizzerà per il monitoraggio

Indikators auch die von Infrastrukturbetreiber erhobenen und klassifizierten Daten nutzen. Der Auftragnehmer wird mindestens drei Zugänge dem Land und der STA sichern.

Art. 10 - Fahrgastinformation – vor der Fahrt (Maßnahme 8)

1. Die Mindestinformationsbedingungen vor der Fahrt werden durch die Veröffentlichung und Verbreitung von Informationen gewährleistet, die nach Kommunikationskanal und -typ (statisch und dynamisch) unterschieden werden und in den beiden nachstehenden Tabellen aufgeführt sind; sie werden durch den Indikator INFO_AN gemessen.

2. Informationen gelten als vorhanden, wenn sie auch konform sind; wenn die Informationen nicht konform sind, gelten sie als nicht vorhanden

3. Die im ART-Beschluss geforderten Informationsarten werden auch durch Informationen über die Öffnungszeiten der Fahrkartenschalter und der Verkaufsstellen ergänzt.

4. Die Verwaltung der Kommunikationskanäle auf lokaler Ebene wie Fahrkartenschalter, mobile App, Website, Kontaktzentrum liegt in der Zuständigkeit der Landesgesellschaft STA AG. Wenn das EVU ein Ortungssystem hat, welches Prognosen über die Ankunft der Züge in den Bahnhöfen liefert, ist es verpflichtet, diese Informationen an das Informationssystem suedtirolmobil von STA/Land zu übermitteln.

5. Das EVU liefert STA alle notwendigen Informationen, die STA benötigt, alle ihre Aufgaben hinsichtlich der Fahrgastinformation durchführen zu können.

6. Das EVU ist verpflichtet, der STA alle erforderlichen Informationen zu liefern unter Berücksichtigung der von STA festgelegten betrieblichen Anweisungen und Fristen. Das EVU ist außerdem verpflichtet, den Infrastrukturbetreibern (RFI und STA) die erforderlichen Informationen für die Veröffentlichung in den Bahnhöfen auf den Monitoren und für die Audioübertragung gemäß den von diesen festgelegten betrieblichen Anweisungen und Fristen zu übermitteln.

7. Die Nichtkonformitäten ergibt sich aus der verspäteten oder fehlenden Übermittlung solcher Informationen an Land/STA/RFI oder aus der unterlassenen Übermittlung von Informationen an die Fahrgäste, die in den Zuständigkeitsbereich des EVU fallen, gemäß Tabelle 3 und Anlage Informationssysteme.

8. In Anhang Informationssysteme sind die Aufgaben, Verfahren und Fristen festgelegt, die für

dell'indicatore anche i dati rilevati e classificati da parte del gestore infrastruttura. L'affidataria garantirà almeno tre utenze all'ente affidante e a STA.

Art. 10 - Informazioni all'utenza – prima del viaggio (Misura 8)

1. Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nelle due tabelle sottostanti, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_AN.

2. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano conformi; qualora le informazioni fossero non conformi, vengono considerate come non presenti.

3. Le tipologie di informazioni previste da Delibera ART saranno inoltre integrate con le informazioni relative agli orari di apertura delle biglietterie e dei punti vendita.

4. La gestione dei canali di comunicazione a livello locale quali biglietterie, mobile app, sito web, contact center è competenza della società in-house provinciale STA. Qualora l'IF disponesse di un sistema di geolocalizzazione in grado di fornire previsioni circa l'arrivo dei treni nelle stazioni è tenuta a condividere tali informazioni con sistema informativo di AltoAdigeMobilità di STA/Provincia.

5. L'IF fornisce a STA qualsiasi informazione necessaria per consentire a STA di svolgere le tutte le attività di informazione ai viaggiatori.

6. L'IF dovrà fornire a STA tutte le informazioni necessarie secondo le indicazioni operative e le tempistiche definite dalla stessa. L'IF è tenuta inoltre a trasmettere ai gestori delle infrastrutture (RFI e STA) le informazioni necessarie da pubblicare sui monitor e tramite i canali audio in stazione, rispettando le indicazioni operative e le tempistiche definite dagli stessi gestori.

7. Le non conformità derivano dal ritardo o dalla mancata trasmissione di tali Informazioni a PAB/STA/RFI o dalla mancata comunicazione all'utenza delle informazioni competenza dell'IF sulla base di quanto riportato nella tabella 3 e nell'allegato Sistemi informativi.

8. Nell'allegato Sistemi informativi sono specificati i ruoli, le procedure e le tempistiche da rispettare

eine angemessene Fahrgastinformation einzuhalten sind. Diese Verfahren können im Laufe der Jahre geändert werden, um die Fahrgastinformation zu verbessern.

9. Das EVU bestätigt die Übermittlung der eigenen Informationen mit einer nachträglichen monatlichen Erklärung.

10. Für dynamische Informationen ist eine unverzügliche Übermittlung durch das EVU vorgesehen, während für statische Informationen eine Vorabübermittlung von zwei Wochen vorgesehen ist.

11. Das EVU übermittelt direkt alle aktuellen Fahrplandaten für das Fahrplansystem NTS (New Timetable System) und an andere nationale und europäische Informationssysteme.

12. Das Land behält sich das Recht vor, die Einhaltung der statischen und dynamischen Fahrgastinformationen mit Stichprobenkontrollen zu überprüfen.

13. Für jede einzelne vom Land festgestellte Nichtkonformität gelten folgende Strafen:

a) Für dynamische Informationen gemäß den Punkten 26, 27, 28, 29, 30 und 31 wird eine Strafe in Höhe von 50,00 Euro für jede Abweichung verhängt.

b) Für jedes Ereignis, dass nicht den Vorgaben des Anhangs Informationssysteme entspricht, wird pro Vorfall eine Strafe von 50,00 Euro verhängt.

c) Für alle anderen Informationen wird eine Strafe in Höhe von 50,00 Euro pro Nichtkonformitätsfeststellung verhängt

per una adeguata informazione viaggiatori. Queste procedure potranno essere negli anni modificate al fine di migliorare l'informazione viaggiatori.

9. L'IF attesta la comunicazione delle informazioni di propria competenza con dichiarazione mensile posticipata.

10. Relativamente alle informazioni dinamiche è prevista la trasmissione immediata da parte dell'IF, mentre per le informazioni statiche si prevede la trasmissione in anticipo di due settimane.

11. L'IF trasmette direttamente i dati aggiornati al sistema informativo NTS (New Timetable System) e agli altri sistemi informativi/commerciali nazionali ed europei.

12. La Provincia si riserva la facoltà di effettuare verifiche a campione circa la conformità delle informazioni di viaggio statiche e dinamiche.

13. Per ogni singola non conformità rilevata dalla Provincia si applicano le seguenti penali:

a) Per le informazioni dinamiche di cui ai punti 26, 27, 28, 29, 30 e 31 è applicata una penale pari a 50,00 euro per ogni evento non conforme;

b) Per ogni evento non conforme alle prescrizioni indicate nell'allegato Sistemi informativi sarà applicata una penale di 50,00 euro.

c) Per tutte le altre informazioni è applicata una penale pari a 50,00 euro per ogni accertamento di non conformità.

Tabelle 3 – Fahrgastinformation vor der Fahrt getrennt nach Kommunikationskanal

TABELLA 3 – Informazioni all'utenza prima del viaggio distinte per canale di comunicazione

	Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Biglietteria in stazione Fahrkartensc halter am Bahnhof	Biglietteria self service Fahrkarten automat	Contact center	Sito internet Webseit e	Mobil e APP	Agenzie di viaggio Reisebüro	Punti vendita convenzionati Verkaufstellen
S T	1	Condizioni generali di Trasporto Allgemeine Beförderungsbedingungen	STA		STA	STA		IF/EVU	
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto Angabe auf die Einsichtnahme in die Allgemeinen Beförderungsbedingungen		STA			STA		
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno Methoden des Fahrkartenkaufs, einschließlich des Kaufs im Zug	STA		STA	STA e IF/EVU	STA		
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami	STA	STA	STA	STA e	STA	IF/EVU	

		dell'utenza Angabe der Kontaktkanäle und -methoden für Kundenbeschwerden				IF/EVU			
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza Angabe der Kontaktkanäle für Nutzeranfragen	STA			STA e IF/EVU	STA		
	6	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi Geltendes Tarifsysteem: Stufen, Gliederung, Mengenrabatte (Zeitkarten), Integration mit anderen Fahrscheinen (Rechts- oder Verwaltungsvorschriften, Berechnungskriterien und -formeln, Beispiele für Entfernungen); Kosten für Zusatzleistungen	STA		STA	STA			
	7	Modalità di consultazione della carta dei servizi Einsicht in die Dienstleistungscharta	STA e IF		STA e IF/EVU	IF/EVU	STA		
	8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido Vorgehensweise bei der Fahrkartenentwertung und Strafen für Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein	STA	STA	STA	STA	STA	STA	
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni Abfahrts- und Ankunftszeiten der Züge	IF/EVU	IF/EVU	STA	STA	STA	IF/EVU	IF/EVU
	10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni Verfügbarkeit von Dienstleistungen an Bord der Züge	IF/EVU	IF/EVU	STA	STA	STA	IF/EVU	IF/EVU
	11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette Verfügbarkeit von Sitzplätzen in der ersten und zweiten Klasse, Schlafwagen und Liegewagen	IF/EVU	IF/EVU	STA	STA	STA	IF/EVU	IF/EVU
	12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti Verfahren zur Rückgabe von Gepäck und verlorenen Gegenständen	IF/EVU		STA	STA	STA		
	13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici Zugangsbedingungen für Fahrräder und Haustiere	IF/EVU	IF/EVU	STA	STA	STA	IF/EVU	IF/EVU
	14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR Verfügbarkeit von PRM-Plätze an Bord	IF/EVU	IF/EVU	STA	STA	STA		
	15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR Beantragung von Hilfeleistungen im Zug und am Bahnhof sowie die für die Buchung von PRM-Sitzplätzen	IF/EVU		STA	STA			

		erforderliche Zeit							
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce Fahrpläne und Bedingungen für schnellere Fahrten	STA	STA	STA	STA	STA	STA	IF/EVU
	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa Fahrpläne und Bedingungen für ermäßigte Tarife	STA	STA	STA	STA	STA	STA	IF/EVU
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero Liste der garantierten Mindestleistungen im Falle eines Streiks	IF/EVU		STA	STA	STA		
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi Informationen über den Zugang der Fahrgäste zu etwaigen Ersatzdiensten	IF/EVU		STA				
	20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica Prozentualer Anteil der öffentlichen Hand an den Gesamtkosten für die Erbringung des Dienstes				PAB/IF			
	21	Corrispettivo totale annuo (in euro) Jährliches Gesamtentgelt (in Euro)				PAB/IF			
	22	Compensazione finanziaria annua (in euro) Jährlicher finanzieller Ausgleich (in Euro)				PAB/IF			
	23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro) Ausgleichszahlungen für begünstigte oder befreite Nutzer (in Euro)				PAB/IF			
	24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale Ziele, Politiken und Instrumente für das Einzugsgebiet in Bezug auf ökologische Nachhaltigkeit				IF/EVU			
DINAMI CHE	25	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come ad esempio quelli elaborati dalla Global Reporting Iniziative (GRI) Berichtsdokumente, die die im Rahmen der Unternehmenstätigkeit und -organisation erzielten Umweltergebnisse bescheinigen und nach den Kriterien und Modellen der sozialen Verantwortung der Unternehmen (Corporate Social Responsibility) erstellt wurden, wie z. B. die von der Global Reporting Initiative (GRI)				IF/EVU			
	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			IF/STA	IF/STA	IF/STA		

		Ankunfts- und Abfahrtsfahrpläne für den Bahnhof oder die Haltestelle, aktualisiert mit allen Änderungen							
	27	Binario di arrivo e partenza dei treni Ankunfts- und Abfahrtsgleise der Züge			IF/STA	IF/STA	IF/STA		
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione Angabe von Verspätungen, Zugausfällen und Annullierungen in Bezug auf die planmäßigen Züge, die bei jeder Änderung aktualisiert werden			IF/EVU /STA	IF/EVU /STA	IF/EVU /STA		
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto Geplante oder nicht geplante Tätigkeiten, die den Verkehrsdienst unterbrechen oder verzögern könnten			IF/EVU /STA	IF/EVU /STA	IF/EVU /STA		
	30	Comunicazione di eventi di sovraffollamento, oppure di viaggiatori lasciati a terra causa sovraffollamento Mitteilung von Überfüllung, bzw. Von an Boden hinterlassenen Fahrgäste aufgrund von Überfüllung			IF/EVU /STA	IF/EVU /STA	IF/EVU /STA		
	31	Comunicazione orario del servizio sostitutivo per soppressione corsa non programmata Mitteilung Fahrplan außerplanmäßigen Ersatzdienst			IF/EVU /STA	IF/EVU /STA	IF/EVU /STA		

Art. 11 – Fahrgastinformation – während der Fahrt (Maßnahme 9)

1. Die Mindestinformationsbedingungen während der Fahrt werden durch die Veröffentlichung und Verbreitung von Informationen gewährleistet, die nach Kommunikationskanal und -typ (statisch und dynamisch) unterschieden werden. Sie sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt und werden mit dem Indikator INFO_DU gemessen.

2. Informationen gelten als vorhanden, wenn sie auch konform sind; wenn die Informationen nicht konform sind, gelten sie als nicht vorhanden

3. Die Verwaltung der Kommunikationskanäle wie Fahrkartenschalter, mobile App, Website, Kontaktzentrum liegt in der Zuständigkeit der Landesgesellschaft STA AG.

4. Das EVU liefert STA alle notwendigen Informationen, die STA benötigt, alle ihre Aufgaben zur Fahrgastinformation durchführen zu können.

5. Das EVU ist verpflichtet, der STA alle erforderlichen Informationen zu liefern unter Berücksichtigung der von STA festgelegten betrieblichen Anweisungen und Fristen. Das EVU ist außerdem verpflichtet, den Infrastrukturbetreibern (RFI und STA) die erforderlichen Informationen für die Veröffentlichung in den Bahnhöfen auf den Monitoren und für die Audioübertragung gemäß den von diesen festgelegten betrieblichen Anweisungen und Fristen zu übermitteln.

6. Die Nichtkonformitäten ergibt sich aus der verspäteten oder fehlenden Übermittlung solcher Informationen an Land/STA/RFI oder aus der unterlassenen Übermittlung von Informationen an die Fahrgäste, die in den Zuständigkeitsbereich des EVU fallen, gemäß Tabelle 4 und Anlage Informationssysteme.

7. Im Anhang Informationssysteme sind die Aufgaben, Verfahren und Fristen festgelegt, die für eine angemessene Fahrgastinformation einzuhalten sind. Diese Verfahren können im Laufe der Jahre geändert werden, um die Fahrgastinformation zu verbessern.

8. Das EVU bestätigt die Übermittlung der eigenen Informationen mit einer nachträglichen monatlichen Erklärung und übermittelt außerdem monatlich die Übersicht der Durchsagen an Bord zu den Punkten 39 und 40 der Tabelle 4.

9. Die Nichtkonformität ergibt sich aus der verspäteten oder fehlenden Bereitstellung von Informationen an Bord der Züge. Die folgenden Strafen werden für jeden einzelnen Verstoß

Art. 11 - Informazioni all'utenza – durante il viaggio (Misura 9)

1. Le condizioni minime di informazione durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche). Sono elencate nella tabella 4 e sono misurate attraverso l'indicatore INFO_DU.

2. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni fossero non conformi, vengono considerate come non presenti.

3. La gestione dei canali di comunicazione quali biglietterie, mobile app, sito web, contact center è competenza della società in-house provinciale STA.

4. L'IF fornisce a STA qualsiasi informazione necessaria per consentire a STA di svolgere le tutte le attività di informazione ai viaggiatori.

5. L'IF dovrà fornire a STA tutte le informazioni necessarie secondo le indicazioni operative e le tempistiche definite dalla stessa. L'IF è tenuta inoltre a trasmettere ai gestori delle infrastrutture (RFI e STA) le informazioni necessarie da pubblicare sui monitor e tramite i canali audio in stazione, rispettando le indicazioni operative e le tempistiche definite dagli stessi gestori.

6. Le non conformità derivano dal ritardo o dalla mancata trasmissione di tali Informazioni a PAB/STA/RFI o dalla mancata comunicazione all'utenza delle informazioni competenza dell'IF sulla base di quanto riportato nella tabella 4 e nell'allegato Sistemi informativi.

7. Nell'allegato Sistemi informativi sono specificati i ruoli, le procedure e le tempistiche da rispettare per una adeguata informazione viaggiatori. Queste procedure potranno essere negli anni modificate al fine di migliorare l'informazione viaggiatori.

8. L'IF attesta la comunicazione delle informazioni con dichiarazione mensile posticipata e trasmette inoltre mensilmente la cronologia degli annunci vocali trasmessi a bordo relativi ai punti 39 e 40 della tabella 4.

9. Le non conformità derivano dal ritardo o dalla mancata diffusione delle informazioni a bordo del treno. Per ogni singola non conformità, rilevata anche tramite reclami

verhängt, der auch durch Beschwerden der Nutzer oder Kontrollen an Bord festgestellt wird:

a) Für die dynamischen Informationen wird eine Vertragsstrafe von 100 Euro pro Fahrt angewandt. Bei fehlender Information der Fahrgäste im Falle von Fahrtunterbrechungen (Punkt 39 und 40 der Tabelle 4, ART-Beschluss 16/2018) wird eine Vertragsstrafe von 300 für jeden Verstoß angewandt.

b) Für jedes Ereignis, dass nicht den Vorgaben des Anhangs Informationssysteme entspricht, wird pro Vorfall eine Strafe von 100 Euro bis 300,00 Euro für bedeutende Ereignisse (Ausfälle oder starke Verspätungen von mindestens zwei aufeinanderfolgenden Fahrten) verhängt.

c) Für die restlichen statischen Informationen wird eine Strafe von 50 Euro pro Fahrt angewandt.

10. Das Land behält sich das Recht vor, die Einhaltung des Standards mit Stichprobenkontrollen zu überprüfen.

11. Die dynamischen Informationen werden den Fahrgästen an Bord jedes Zuges vom EVU über ein geeignetes Audiosystem und Monitore (sofern vorhanden) mitgeteilt.

dell'utenza o ispezioni a bordo, si applicano le seguenti penali:

a) per le informazioni dinamiche è applicata una penale pari a 100 euro per corsa. In caso di mancata informazione all'utenza in occasione di interruzioni del viaggio (punto 39 e 40 della tabella 4, Delibera ART 16/2018), sarà applicata una penale da 100 euro a 300,00 euro per gli eventi significativi (soppressione o grave ritardo di almeno due corse consecutive).

b) Per ogni evento non conforme alle prescrizioni indicate nell'allegato Sistemi informativi sarà applicata una penale da 100 euro a 300,00 euro per gli eventi significativi (soppressione o grave ritardo di almeno due corse consecutive).;

c) per le restanti informazioni statiche è applicata una penale pari a 50 euro per corsa.

10. La Provincia si riserva la facoltà di effettuare verifiche a campione circa la conformità dello standard.

11. Le informazioni dinamiche dovranno essere comunicate dall'IF ai passeggeri a bordo di ogni treno, mediante opportuno sistema audio e monitor (ove presenti).

TABELLE 4 – Fahrgastinformation während der Fahrt

TABELLA 4 – Informazione all'utenza durante il viaggio

	N.Ordine Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Responsabilità Verantwortlich	Standard
STATISCHE STATISCH	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF Angabe der Kontaktkanäle und -methoden für Kundenbeschwerden gegenüber dem EVU	IF/EVU	Esposizione informazione nello spazio dedicato all'informazione ai viaggiatori Anbringung der Information im Bereich der Fahrgastinformation
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti Verfahren zur Einreichung von Beschwerden bei der Regulierungsbehörde für den Verkehr	IF/EVU	Esposizione informazione nello spazio dedicato all'informazione ai viaggiatori Anbringung der Information im Bereich der Fahrgastinformation
	32	Disponibilità di servizi a bordo Verfügbarkeit von Dienstleistungen an Bord	IF/EVU	Esposizione informazione nello spazio dedicato all'informazione ai viaggiatori Anbringung der Information im Bereich der Fahrgastinformation
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR Verfügbarkeit an Bord von PMR-Plätze	IF/EVU	Esposizione informazione nello spazio dedicato all'informazione ai viaggiatori Anbringung der Information im Bereich der Fahrgastinformation
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza Informationen zur Sicherheit der Fahrgäste und das Verhalten bei Gefahr oder in Notfällen	IF/EVU	Esposizione informazione nello spazio dedicato all'informazione ai viaggiatori Anbringung der Information im Bereich der Fahrgastinformation

	N.Ordine Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Note Anmerkung	Responsa bilità Verantwort lich	Standard
DINAINMICHE DYNAMISCHE	35	Prossima fermata Nächster Halt		IF/EVU	Trasmissione su monitor e annuncio in lingua italiana, tedesca ed inglese Anzeige auf Monitor und Durchsage auf Italienisch, Deutsch und Englisch
	36	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI). Die wichtigsten Anschlüsse, einschließlich jene, die von anderen EVU betrieben werden (sofern Information vom IB verfügbar ist)		IF/EVU	Trasmissione su monitor e annuncio in lingua italiana, tedesca ed inglese Anzeige auf Monitor und Durchsage auf Italienisch, Deutsch und Englisch
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalità di circolazione, l'IF garantisce in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema audio in merito a: Bei Störungen an Bord des Zuges, Verspätungen und verkehrsbedingten Störungen stellt das EVU zusätzlich zu den oben genannten dynamischen Informationen auch durch manuelle Sprachdurchsagen über ein geeignetes Audiosystem folgende Informationen sicher:				
	N.Ordine Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Note Anmerkung	Responsa bilità Verantwort lich	Standard
	37	Ritardi durante la marcia Verspätungen während der Fahrt	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 5 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli. - Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla oppressione del servizio - Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline - Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito. - ultimo collegamento garantito alla sera - possibilità di partenza ritardata del treno in coincidenza - il capotreno fa l'annuncio informativo e dopo attraversa il treno raccogliendo le richieste di coincidenza e avvia la procedura prevista.	IF/EVU	Annuncio in lingua italiana, tedesca ed inglese Anzeige auf Monitor und Durchsage auf Italienisch, Deutsch und Englisch
	38	Anormalità della circolazione Verkehrsstörungen			
	39	Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato Zug, der im Ausgangs- oder Zwischenbahnhof für einen Zeitraum von mehr als 5 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit steht			
	40	Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti Zug der länger als 5 Minuten auf der Strecke stehen bleibt			
	41	Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione Zugausfall und Angabe zu den Ersatzmöglichkeiten			
	42	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto Möglicher Hilfsdienst mit Bereitstellung von Komfortgütern			

			- messe a disposizione in tempo reale nei sistemi tecnologici di PAB/STA. - Diese Informationen werden: - zeitnah zur Verfügung gestellt und mindestens alle 5 Minuten aktualisiert bezüglich der Entwicklung der Situation und unter Angabe der geschätzten Zeiten zur Wiederherstellung normaler Reisebedingungen, sofern möglich; - zusammen mit den Gründen, die zu der Verspätung, dem Ausfall oder der Beeinträchtigung des Dienstes geführt haben - enthalten die Angaben zur Beantragung von eventuellen Rückerstattungen und/oder Entschädigungen, sowohl online als auch offline - Falls das Audiosystem an Bord des Zuges und/oder die visuellen Anzeigen nicht vorhanden oder nicht funktionsfähig sind, werden Informationen zu Verspätungen und Betriebsstörungen während der Fahrt vom Zugpersonal persönlich über die Lautsprecheranlage oder mündlich in den Waggonen bekannt gegeben. In jedem Fall ist besondere Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse von Personen mit Hörbehinderungen zu richten. - Garantie letzte Abendverbindung - Möglichkeit der verzögerten Abfahrt des Anschlusszuges – Zugbegleiter macht entsprechende Informationsdurchsage. Nach der Durchsage geht der Zugbegleiter durch den Zug und holt etwaige Anschlusswünsche ein und leitet daraufhin das entsprechende Verfahren ein. - auf den technologischen Systemen des Landes/STA in Echtzeit zur Verfügung gestellt.		
--	--	--	---	--	--

Art. 12 - Mindestanforderungen an die Transparenz (Maßnahme 10)

1. Das EVU und das Land veröffentlichen auf ihren jeweiligen Webportalen die Informationen und Dokumente, die gemäß ART-Beschluss 16/2018 Maßnahme 10, Punkt 1 erforderlich sind. Gleichzeitig sendet das EVU die Informationen an den ART, auch im Namen des Landes, wobei es das Land zur Kenntnis setzt.

2. Für jeden Tag, den das EVU mit der Veröffentlichung der Informationen in Verzug ist, wird eine Strafe von 100 Euro verhängt. Diese Strafe erhöht sich für jeden weiteren Verzugstag um 10 %.

Art. 13 - Mindestanforderungen an die kommerzielle Zugänglichkeit (Maßnahme 11)

Art. 12 - Livelli minimi di trasparenza (Misura 10)

1. L'IF e la Provincia pubblicano sui rispettivi portali web le informazioni e i documenti previsti dalla Delibera ART 16/2018, Misura 10, punto 1. Contestualmente IF invia le informazioni all'ART, anche per conto della Provincia, mettendo in copia la Provincia.

2. Per ogni giorno di ritardo nella pubblicazione delle informazioni da parte dell'IF è applicata una penale pari a 100 euro. Tale penale incrementerà di 10% per ogni giorno di ritardo successivo.

Art. 13 - Livelli minimi di accessibilità commerciale (Misura 11)

1. Die MQB in Bezug auf die kommerzielle Barrierefreiheit wird in Bezug auf die Phase vor der Reise gewährleistet, indem Folgendes vorgeschrieben ist:

a) angemessene Vertriebskanäle im gesamten Netz (%ACV), die in den Zuständigkeitsbereich von STA fallen und daher nicht im Rahmen der Vergabe überwacht werden; (mit Ausnahme dessen, was weiter unten dargelegt ist);

b) Verfügbarkeit/Betrieb von SBT – digitalen Ticketingsysteme (%BTCL), die in den Zuständigkeitsbereich von STA fallen und daher nicht im Rahmen der Vergabe überwacht werden (mit Ausnahme dessen, was weiter unten dargelegt ist);

c) Betrieb der full BSS (gemäß der Beschlussfassung ART 16/2018) - Fahrkartenautomaten (%BAUT), die in den Zuständigkeitsbereich von STA fallen und daher nicht im Rahmen der Vergabe überwacht werden (mit Ausnahme dessen, was weiter unten dargelegt ist);

d) Betrieb der Entwertungsgeräte (%VAL), die in den Zuständigkeitsbereich von STA fallen und daher nicht im Rahmen der Vergabe überwacht werden (mit Ausnahme dessen, was weiter unten dargelegt ist).

2. Das EVU ist verpflichtet, die Fahrscheine des integrierten Tariffsystems des Landes Südtirol an Bord der Fahrzeuge zu verkaufen; wenn am Bahnhof kein Verkaufskanal zur Verfügung steht, werden diese Fahrscheine ohne Aufpreis verkauft.

3. Das EVU gewährleistet auf eigene Kosten den Verkauf von Fahrkarten von anderen nationalen und internationalen Netzen. Darüber hinaus überträgt und verwaltet das EVU die Daten und alle Aufgaben, die für den Verkauf der Fahrkarten über die Trenitalia-Verkaufskanäle und andere elektronische Verkaufskanäle erforderlich sind, insbesondere die Trenitalia-Plattform "PICO" (Trenitalias kommerzielle Plattform für den Verkauf von Fahrkarten) und die internationale Plattform "Merits" (Multiple East-West Railways Integrated Timetable Storage). Die entsprechenden Einnahmen stehen dem Land zu.

Art. 14 - Mindestanforderungen an die Sauberkeit (Maßnahme 12)

1. Die Mindestanforderungen an die Sauberkeit der Fahrzeuge sind erfüllt, wenn die Reinigungsarbeiten, gemessen an den folgenden Indikatoren, vorschriftsmäßig durchgeführt werden:

a) Indikator 1 - PULT_EX Durchführung der

1. La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:

a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV). Poiché è di competenza di STA, non viene monitorata nell'ambito dell'affidamento (fatto salvo quanto esposto di seguito);

b) disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTCL). Poiché è di competenza di STA, non viene monitorata nell'ambito dell'affidamento (fatto salvo quanto esposto di seguito);

c) funzionamento delle BSS full (rilevanti ai sensi della Delibera ART 16/2018) - biglietterie automatiche (%BAUT). Poiché è di competenza di STA, non viene monitorata nell'ambito dell'affidamento (fatto salvo quanto esposto di seguito);

d) funzionamento delle validatrici (%VAL). Poiché è di competenza di STA, non viene monitorata nell'ambito dell'affidamento (fatto salvo quanto esposto di seguito).

2. L'IF è tenuta a vendere i biglietti del sistema tariffario integrato della Provincia di Bolzano a bordo dei mezzi; qualora non fosse disponibile un canale di vendita a terra, tali biglietti saranno venduti senza sovrapprezzo.

3. L'IF garantisce a proprie spese la vendita di biglietti di altre reti nazionali e internazionali. Inoltre, l'IF trasmette e gestisce i dati e tutte le incombenze necessarie per la vendita dei titoli di viaggio nei canali di vendita Trenitalia ed altri canali di vendita telematici, in particolare la piattaforma di Trenitalia "PICO" (Piattaforma Commerciale di Trenitalia per la vendita dei Titoli di Viaggio) e la piattaforma internazionale "Merits" (Multiple East-West Railways Integrated Timetable Storage). I rispettivi introiti spettano alla Provincia.

Art. 14 - Livelli minimi di pulizia (Misura 12)

1. Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia del materiale rotabile quando gli interventi di pulizia, misurati dai seguenti indicatori, vengono effettuati in modo conforme:

a) indicatore 1 – PULT_EX Esecuzione cicli di

planmäßigen Reinigungszyklen an den pulizia programmati sul materiale rotabile; Fahrzeugen;

b) Indikator 2 - PULT_CF Einhaltung der Reinigungszyklen für die Fahrzeuge.

2. Das EVU ist verpflichtet, Reinigungszyklen durchzuführen, die den Vorgaben der Maßnahme 12, Beschluss ART 16/2018, entsprechen.

b) indicatore 2 – PULT_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.

2. L'IF è tenuta ad effettuare cicli di pulizia coerenti con quanto definito dalla misura 12, Delibera ART 16/2018.

**TABELLE 5 – Reinigung des Rollmaterials:
Interventionsklassen und Reinigungszyklen**

**TABELLA 5 – Pulizia del materiale rotabile:
classi di intervento e cicli di pulizia**

Classe di intervento Interventionsklasse	Frequenza minima Mindesthäufigkeit	Obiettivo Anforderung	Attività minime di riferimento Mindesttätigkeit	Oggetto Objekt
A.1 – Intervento sosta breve o Intervento a bordo Kurzstopp oder Eingriff an Bord	Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta Variabel je nach Bedarf und Haltezeit	A.1 – A.2: Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio. Sicherstellung einer akzeptablen Sauberkeit für Toiletten, Böden und Teile, die am stärksten mit den Fahrgästen in Kontakt kommen, während des Dienstes	A.1 – A.2: Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia toilette Rifornimento acqua e accessori igienici Abfallentsorgung und Entleerung der Abfalleimer Toilettenreinigung Wasserversorgung und Auffüllen der Materialien des Hygienebedarfs	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto Alle Züge/Dienste des Vertrags
B – Intervento fine servizio Eingriff bei Dienstende	Giornaliera Täglich	Garantire l' eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio. Sicherstellung der Entfernung von Schmutz von Toiletten, Böden und Komponenten, die am meisten mit den Benutzern in Kontakt kommen, am Ende des Dienstes	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza Rifornimento acqua e accessori igienici Svuotamento reflui Abfallentsorgung und Entleerung der Abfalleimer Reinigung von Toiletten, Böden und anderen Teilen, die am meisten mit den Fahrgästen in Kontakt kommen Wasserversorgung und Auffüllen der Materialien des Hygienebedarfs, Abwasserentsorgung	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto Alle Züge/Dienste des Vertrags
C – Intervento sosta lunga Eingriff langer Halt	Settimanale wöchentlich	Garantire la pulizia accurata dei componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante le soste prolungate. Ripristino del decoro Gewährleistung einer gründlichen Reinigung der Komponenten, die am meisten mit den Nutzern in Berührung kommen, während längerer Stopps. Wiederherstellung des Erscheinungsbilds.	Lavaggio accurato di toilette, pavimenti, sedili e altri componenti a maggior contatto con l'utenza. Ripristino ed eventuale sostituzione di componenti e arredi delle vetture. Gründliche Reinigung von Toiletten, Böden, Sitzen und anderen Teilen, die am meisten mit den Fahrgästen in Kontakt kommen. Wiederherstellung und gegebenenfalls Austausch von Fahrzeugkomponenten und Einrichtungsteile	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto Alle Züge/Dienste des Vertrags

D – Intervento sosta manutenzione <i>Instandhaltungshalt</i>	Mensile monatlich	Garantire il rispristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del rotabile, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione. Sicherstellung der Wiederherstellung der besten hygienischen Bedingungen und des Erscheinungsbilds aller Fahrzeugteile während längerer Stopps oder an Wartungseinrichtungen.	Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne dei rotabili Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario Rimozione graffiti e scritte qualora necessario Vollständige Reinigung aller internen und externen Fahrzeugteile Desinfektions-, Schädlingsbekämpfungs- und Rattenbekämpfungsmaßnahmen, falls erforderlich Entfernung von Graffiti und Schriftzügen, falls erforderlich	Tutti i treni/servizi oggetto del contratto Alle Züge/Dienste des Vertrags
---	----------------------	--	---	---

3. Indicatore 1 - PULT_EX Durchführung geplanter Reinigungszyklen an Fahrzeugen:

3.1 Dieser Indikator wird in Bezug auf die Durchführung einer Reihe von Maßnahmen definiert, die darauf abzielen, ein Mindestanforderung an Sauberkeit und angemessenen Erscheinungsbild zu erreichen, und wie wird folgt gemessen

$$PULT_EX = (n^{\circ} \text{ interventi eseguiti} / \text{interventi programmati}) * 100$$

$$PULT_EX = (\text{Anzahl der durchgeführten Eingriffe} / \text{geplante Eingriffe}) * 100$$

3.2 Die MQB des Indikators PULT_EX ist 100%.

3.3 Wenn das EVU eine automatische Erhebung der durchgeführten Reinigungszyklen verwendet, und der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jedes Jahr in dem der Indikator die MQB nicht erreicht

3.4 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

a) 10.000,00 Euro sollte das EVU eine automatische Erhebung der durchgeführten Reinigungszyklen verwenden.

b) 600,00 Euro für jede festgestellte Nichtkonformität bei stichprobenartiger Überprüfung der Durchführung der Reinigungszyklen durch das Land.

3.5 Das EVU ist verpflichtet, dem Land den Reinigungszyklusplan im Voraus und monatlich mitzuteilen. Darüber hinaus ist das EVU für die Übermittlung einer monatlichen Nachmeldung über die durchgeführte Reinigung verantwortlich.

3.6 Es wird festgehalten, dass ein Reinigungszyklus als durchgeführt gilt, wenn alle im Lastenheft aufgeführten Tätigkeiten ordnungsgemäß durchgeführt wurden.

4. Indikator 2 - PULT_CF Konformität der an den Fahrzeugen durchgeführten Reinigungszyklen

3. Indicatore 1 - PULT_EX Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile:

3.1 Questo indicatore è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, misurata come segue:

3.2 La CMQ dell'indicatore PULT_EX è 100%

3.3 Qualora l'IF si avvalga di una rilevazione automatica dell'esecuzione dei cicli di pulizia e l'indicatore non raggiunga la CMQ, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni anno in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

3.4 L'importo unitario della penale è pari a:

a) 10.000,00 euro, qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica dell'esecuzione dei cicli di pulizia.

b) 600,00 euro per ogni non conformità rilevata, in caso di rilevazione a campione dell'esecuzione dei cicli di pulizia da parte della Provincia.

3.5 L'IF è tenuto a condividere in anticipo e mensilmente il piano dei cicli di pulizia con la Provincia. Inoltre, l'IF ha il compito di trasmettere mensilmente una dichiarazione posticipata relativa alle pulizie eseguite.

3.6 Si specifica che un ciclo di pulizia si considera eseguito quando tutte le attività previste da capitolato sono state eseguite regolarmente.

4. Indicatore 2 – PULT_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile:

4.1 Der Indikator wird in Bezug auf die konformen Eingriffe im Verhältnis zu den insgesamt durchgeführten Eingriffen definiert und wie folgt gemessen:

$$PULT_CF = (\text{n}^\circ \text{ interventi conformi} / \text{interventi eseguiti}) * 100$$

$$PULT_CF = (\text{Anzahl ordnungsgemäß durchgeführte Eingriffe} / \text{durchgeführte Eingriffe}) * 100$$

4.2 Die MQB des Indikators PULT_CF ist 100%.

4.3 Wenn das EVU eine automatische Erhebung der Konformität verwendet, und der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jedes Jahr in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

4.4 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

a) 5.000,00 Euro falls das EVU die Konformität der durchgeführten Reinigungszyklen automatisch erhebt.

b) Bei stichprobenartiger Feststellung der Konformität der durchgeführten Reinigungszyklen, auch an zufälligen Tagen und zu zufälligen Zeiten, mit den in der nachstehenden Tabelle angeführten Beträgen.

4.1 L'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti, misurati come segue:

4.2 La CMQ dell'indicatore PULT_CF è 100%.

4.3 Qualora l'IF si avvalga di una rilevazione automatica della conformità e l'indicatore non raggiunga la CMQ, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni anno in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

4.4 Dove l'importo unitario della penale è pari a:

a) 5.000,00 euro, qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica della conformità dei cicli di pulizia eseguiti;

b) in caso di rilevazione a campione della conformità dei cicli di pulizia eseguiti, anche in giorni e orari casuali, secondo gli importi riportati nella tabella successiva.

TABELLE 6 - Modalitäten der Überprüfung der Sauberkeit und Anwendung von Strafen

TABELLA 6 – Modalità di verifica della pulizia e di applicazione della penale

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE ELEMENTE	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE	IMPORTO PENALE STRAFE	NON CONFORMITA' (esempi) ABWEICHUNG VOM STANDARD (Beispiele)
1. Esterno treno Zug außen	Esterno treno Zug außen	25,00 euro	sporco, accumuli di terra, neve e/o ghiaccio Schmutzig, Vorhandensein von Ansammlungen von Erde, Staub, Schnee und/oder Eis
2. Ambiente interno Innenraum	Porte Türen	25,00 euro	più di 2 porte sporche mehr als zwei Türen verschmutzt
	Pareti, superfici Wände, Oberflächen	25,00 euro	più di due pareti sporche mehr als zwei Wände verschmutzt
	Finestrini Fenster	25,00 euro	più di due finestrini sporchi, con presenza di macchie, corpuscoli, aloni o riflessi mehr als zwei Fenster schmutzig, mit Flecken, Schmutzkörper, Schmutzränder und -streifen
	Pavimento, pedane gradini Boden, Einstiegshilfen, Stufen	25,00 euro	sporco, presenza di macchie, non pulito in modo uniforme, presenza di ristagni d'acqua Schmutzig, Flecken, nicht einheitlich sauber gereinigt, Vorhandensein von Wasseransammlungen
	Cappelliere – portabagagli Hutablage - Gepäcksablage	25,00 euro	presenza di oggetti e polvere Vorhandensein von Staub und Gegenstände
	Corrimano e mancorrenti Handleisten und Handläufe	25,00 euro	presenza di polvere alla prova del guanto bianco e sporczia in generale Vorhandensein von Staub durch Überprüfung mit weißem Handschuh und Vorhandensein von Schmutz im

			Allgemeinen
	Dotazioni elettroniche Elektronische Ausstattung	25,00 euro	sporchi, presenza di polvere, presenza di impronte Schmutzig, Vorhandensein von Staub, Vorhandensein von Fingerabdrücken
3. Toilette	Ambiente	35,00 euro	visibilmente sporco, presenza di macchie, corpuscoli, aloni o riflessi sugli arredi, pareti o specchi, presenza di oggetti
	Water	35,00 euro	sporco schmutzig
	Lavabo Waschbecken	30,00 euro	sporco schmutzig
	Materiale di consumo Verbrauchsmaterial	25,00 euro	Non rifornito del materiale di consumo (p.es. sapone, carta igienica, salviette) Nicht mit dem Verbrauchsmaterial ausgestattet (z.B. Seife, Toilettenpapier, Handtücher)
4. Sedili Sitze	Sedili Sitze	150,00 euro	più di 4 sedili visibilmente sporchi, macchiati, impolverati, presenza di oggetti sui e tra i sedili, umidi al tatto
5. Supporti per PMR Hilfsausrüstung für PMR	Supporti per PMR Hilfsausrüstung für PMR	25,00 euro	presenza di polvere alla prova del guanto bianco e sporizia in generale Vorhandensein von Staub durch Überprüfung mit weißem Handschuh und Vorhandensein von Schmutz im Allgemeinen

4.5 Das Land hat das Recht, die Konformität des Erscheinungsbilds zu beliebigen Zeiten und an beliebigen Tagen zu überprüfen. Die Nichtkonformität wird bei fehlendem oder beschädigtem Zugeinrichtung oder Geräten, auch aufgrund von Vandalismus, festgestellt, gemäß den in der nachstehenden Tabelle angeführten Beträgen.

4.5 E' facoltà di PAB l'effettuazione di verifiche di conformità del decoro in orari e giorni casuali. La non conformità è accertata in caso di arredi o dispositivi a bordo treno mancanti o danneggiati, anche per vandalismo, secondo gli importi riportati nella tabella successiva.

TABELLE 7 – Modalità per la verifica del decoro e di applicazione della penale

TABELLA 7 – Modalità di verifica del decoro e di applicazione della penale

ELEMENTI DA VALUTARE	SOTTO-ELEMENTI DA VALUTARE	IMPORTO PENALE	NON CONFORMITA' (esempi)
ZU BEWERTENDE ELEMENTE	ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE	BETRAG STRAFE	ABWEICHUNG VOM STANDARD (Beispiele)
1. Esterno treno Zug außen	Esterno treno Zug außen	50,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Schriften, Graffiti, unerlaubte Aufkleber, beschädigte Elemente, Schmierereien
2. Ambiente interno Innenraum	Porte/pedane retrattibili Türen/ausfahrbare Einstiegshilfe	35,00 euro	malfunzionamento, presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Nicht funktionstüchtig, Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
	Pareti Paretie Wände Trennwände	35,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
	Finestrini Fenster	35,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature, tendine mancanti o strappate Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti,

			unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien, fehlenden oder zerrissenen Vorhängen
	Pavimento Boden	35,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
	Cappelliere e portabagagli Hut- und Gepäcksablage	35,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
3. Toilette	Ambiente	35,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
	Water	35,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
	Lavabo Waschbecken	30,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
4. Sedili	Sedili Sitze	150,00 euro	sedili, poggiatesta o protezione cadute mancanti o danneggiati Fehlende oder beschädigte Sitze, Kopfstützen oder Schutzvorrichtungen vor Stürzen
5. Supporti per PMR Hilfsmittel PMR	Supporti per PMR Hilfsmittel PMR	25,00 euro	malfunzionamento, presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Nicht funktionstüchtig, Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien

5. Die Verhängung der Vertragsstrafe entbindet den Auftragnehmer nicht von der Verpflichtung, die Abweichung vom Standard unverzüglich zu beseitigen.

5. L'applicazione della penale non esonera l'impresa affidataria dall'obbligo di eliminare tempestivamente la non conformità ~~allo standard~~.

Art. 15 - Mindestanforderung Komfort des Rollmaterials (Maßnahme 12)

1. Indikator %CLI_FN Betrieb der Klimaanlage

1.1 Wenn das EVU ein System zur automatischen Überwachung des Betriebs der Klimaanlage an Bord der Züge bereitstellt, wird der Indikator als das Verhältnis zwischen der Gesamtzahl der Wagen mit funktionierender Klimaanlage auf allen Fahrten pro Monat, und der Gesamtzahl der Wagen mit Klimaanlage auf allen Fahrten pro Monat berechnet

$$\%CLI_FN = (n^{\circ} \text{ carrozze dotate di impianto funzionante in tutte le corse} / n^{\circ} \text{ totale carrozze dotate di impianto in tutte le corse}) * 100$$

$$\%CLI_FN = (\text{Anzahl der Wagen mit funktionierender Klimaanlage aller Fahrten} / \text{Gesamtanzahl der Wagone})$$

Art. 15 - Livelli minimi di comfort del materiale rotabile (Misura 12)

1. Indicatore %CLI_FN Funzionamento impianti di climatizzazione

1.1 Qualora l'IF preveda un sistema di monitoraggio automatico del funzionamento dei condizionatori a bordo dei treni, l'indicatore è calcolato come rapporto tra la totalità delle carrozze dotate di climatizzatori funzionanti in modo adeguato in tutte le corse effettuate mensilmente e la totalità delle carrozze dotate di climatizzatori presenti in tutte le corse effettuate al mese:

Die MQB des CLI_FN ist 100%.

La CMQ dell'indicatore CLI_FN è 100%

1.2 Der Indikator %CLI_FN ist erfüllt, wenn alle Klimaanlage funktionieren und die Innentemperatur zwischen einem Minimum von 18° Grad und einem Maximum gemäß der vom Hersteller der Klimaanlage vorgesehenen Temperaturkurve liegt, und kann in gemeinsamer Absprache mit dem Land festgelegt werden.

1.2 L'indicatore %CLI_FN è soddisfatto se la totalità dei climatizzatori è funzionante e la temperatura interna è compresa tra un minimo di 18 °C ed un massimo conforme alla curva di temperatura prevista dal costruttore dell'impianto di climatizzazione, e può essere oggetto di accordo con la PAB.

1.3 Je nach Ausstattung des einzelnen Zuges wird der Indikator auf eine einzelne Klimaanlage mit der Doppelfunktion warm/kalt oder falls mehr als eines auf die einzelnen Heizungs- und Klimaanlage berechnet.

1.3 In relazione alla dotazione del singolo treno l'indicatore sarà calcolato su un unico impianto di climatizzazione dotato della doppia funzione di riscaldamento e di raffreddamento o sui singoli impianti di riscaldamento e condizionamento, qualora siano più di uno.

1.4 Wenn das EVU eine automatische Erhebung der Konformität verwendet, und der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat in dem der Indikator die MQB nicht erreicht

1.4 Qualora l'IF si avvalga di una rilevazione automatica della conformità e l'indicatore non raggiunga la CMQ, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni mese in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

1.5 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

1.5 L'importo unitario della penale è pari a:

a) 1.900,00 Euro falls das EVU die Konformität automatisch erhebt.

a) 1.900,00 euro, qualora l'IF si avvalgesse di una rilevazione automatica della conformità;

b) 185,00 Euro für jede festgestellte Nichtkonformität bei Stichprobenkontrollen vom Land.

b) 185,00 euro per ogni non conformità rilevata sulla base delle verifiche ispettive condotte dalla Provincia.

1.5 In jedem Fall behält sich das Land das Recht vor, die Konformität des Betriebs der Klimaanlage auch bei automatischer Überwachung stichprobenartig zu überprüfen.

1.5 La Provincia si riserva in ogni caso la facoltà di effettuare le verifiche a campione circa la conformità del funzionamento dei climatizzatori anche in caso di monitoraggio automatico.

2. Indikator %WC_AFN - Zugänglichkeit und Betrieb der Toiletten:

2. Indicatore %WC_AFN Accessibilità e funzionamento delle toilette:

2.1 Wenn das EVU ein System zur automatischen Überwachung der Zugänglichkeit und des Betriebs der Toiletten an Bord der Züge bereitstellt, wird der Indikator als das Verhältnis der Gesamtzahl der zugänglichen und funktionierenden Toiletten in allen monatlich durchgeführten Fahrten zur Gesamtzahl der vorhandenen Toiletten in allen monatlich durchgeführten Fahrten berechnet.

2.1 Qualora l'IF preveda un sistema di monitoraggio automatico dell'accessibilità e del funzionamento delle toilette a bordo dei treni, l'indicatore è calcolato come rapporto tra la totalità delle toilette accessibili e funzionanti in tutte le corse effettuate mensilmente e la totalità delle toilette presenti in tutte le corse effettuate mensilmente.

2.3 Die Toilette gilt als funktionsfähig, wenn sie zugänglich ist, mit Wasser versorgt wird und eine funktionierende Spülung hat.

2.1 La toilette si intende funzionante se accessibile, rifornita di acqua e con scarico funzionante.

2.4 Ausfälle aufgrund von Vandalismus sind von den für die Berechnung des Indikators relevanten Ausfällen ausgeschlossen, falls der Vandalenakt während des betreffenden Wagenumschlags stattgefunden hat.

2.4 I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore, se l'atto vandalico è avvenuto durante il rispettivo giro materiale.

$$\%WC_AFN = (n^\circ \text{ toilette accessibili e funzionanti in tutte le corse} / n^\circ \text{ totale toilette in tutte le corse}) * 100$$

2.5 Die MQB des Indikators WC_AFN ist 100%

2.6 Wenn das EVU eine automatische Erhebung der Konformität verwendet, und der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat und für jede Linie in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

2.7 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

a) 750,00 Euro falls das EVU die Konformität automatisch erhebt;

b) In Ermangelung einer automatischen Überwachung 300,00 Euro für jeden Verstoß, der bei den vom Land durchgeführten Kontrollen festgestellt wird. Im Falle des Nichtfunktionierens und der Unzugänglichkeit aller Toiletten im Zug beträgt die Strafe 600,00 Euro für jeden festgestellten Fall.

2.8 In jedem Fall behält sich das Land das Recht vor, die Konformität der Toiletten auch bei automatischer Überwachung stichprobenartig zu überprüfen.

2.9 Es obliegt dem EVU, ART jährlich einen Bericht über die Anzahl der mit Klimaanlage und Toiletten ausgestatteten Wagen im Verhältnis zur Gesamtzahl der Wagen zu übermitteln, gemäß Maßnahme 12 Punkt 14 des ART-Beschlusses 16/2018.

2.5 La CMQ dell'indicatore WC_AFN è 100%.

2.6 Qualora l'IF si avvalga di una rilevazione automatica della conformità e l'indicatore non raggiunga la CMQ, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni mese e per ogni linea in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

2.7 Dove l'importo unitario della penale è pari a:

a) 750,00 euro qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica della conformità;

b) in mancanza di monitoraggio automatico, 300 euro per ogni non conformità rilevata sulla base delle verifiche ispettive condotte dalla Provincia. In caso di mancato funzionamento e conseguente impossibilità di accesso a tutte le toilette a bordo treno, la penale sarà pari a 600,00 euro per ciascun evento accertato.

2.8 La Provincia si riserva in ogni caso la facoltà di effettuare le verifiche a campione circa la conformità delle toilette anche in caso di monitoraggio automatico.

2.9 Sarà cura dell'IF trasmettere ad ART con cadenza annuale una relazione riguardante il numero di carrozze dotate di climatizzatore e toilette sul totale delle carrozze, ai sensi della Misura 12, punto 14 della Delibera ART 16/2018.

Art. 16 - Barrierefreiheit (Maßnahme 13)

1. Indikator %CORSEACCL,i barrierefreie Fahrten

1.1 Das EVU verpflichtet sich, innerhalb des ersten Jahres des Dienstleistungsvertrag einen Aktionsplan für die Barrierefreiheit zu verabschieden, der mindestens die in Maßnahme 13, Punkt 2 des Beschlusses ART 16/2018 unten aufgeführten Informationen enthält:

a) die Beschreibung des Grads an Barrierefreiheit des Dienstes auf den verschiedenen Linien L durch den Indikator %CORSEACCL,i, der durch den prozentualen Anteil der für jeden Monat i des Dienstes geplanten barrierefreien Fahrten an der Gesamtzahl der geplanten Fahrten angegeben wird; zu diesem Zweck werden die auf der Grundlage der Betriebsprogramms 2023 berechneten Ausgangsniveaus angegeben:

$$\%CORSEACC_{L,i} = (n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate accessibili} / n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate}) * 100$$

Art. 16 - Accessibilità (Misura 13)

1. Indicatore %CORSEACCL,i corse accessibili a PMR

1.1 L'IF si impegna ad adottare entro il primo anno di vigenza del Contratto di Servizio un Piano Operativo per l'accessibilità recante almeno il set di informazioni previsto dalla Misura 13, punto 2 della Delibera ART 16/2018 di seguito riportato:

a) la descrizione del livello di accessibilità del servizio sulle varie linee L attraverso l'indicatore %CORSEACCL,i, dato dalla percentuale di corse accessibili a PMR programmate per ogni mese i di servizio, sul totale delle corse programmate; a tal fine si riportano i livelli di partenza calcolato sulla base del PdE del 2023:

*corse mensili totali programmate L,i) * 100*

$\%CORSEACC_{L,i} = (\text{Anzahl der monatlich geplanten zugänglichen Fahrten}_{L,i} / \text{Anzahl der gesamten monatlichen geplanten Fahrten}_{L,i}) * 100$

Linea Linee	%CORSEACCL,i
Venosta Vinschgau	100%
Brennero Brenner	93,68%
Pusteria Pustertal	100%
Bassa Atesina Unterland	74,31%
Meranese Meranerlinie	100%

b) die Zielwerte des Indikators %CORSEACCL,i, die während der Vertragslaufzeit erreicht werden sollen und vom EVU und dem Auftraggeber auf der Grundlage des Investitionsprogramms für das Rollmaterial festgelegt wurden;

c) nach der Übergabe des Rollmaterials ist die MQB des Indikator %CORSEACCL,i ist 100%

d) die Maßnahmen zur Verbesserung des Empfangs- und Betreuungssystems für Personen mit eingeschränkter Mobilität im Falle von Diensten (Fahrten), die im Betriebsprogramm als zugänglich, aber vorübergehend nicht zugänglich ausgewiesen sind;

e) die Maßnahmen zur Verbesserung des Empfangs- und Betreuungssystems für Personen mit eingeschränkter Mobilität im Falle von Ersatzverkehren, wie im Einsatzplan vorgesehen;

f) die operativen Vorgaben für die Erstellung von Informationen, die sich speziell auf die Zugänglichkeit der PMR beziehen, gedruckt und mit Durchsagen am Boden und an Bord, wie in den Maßnahmen 8 und 9 gefordert;

g) die Relevanz aller neuen Maßnahmen, die das EVU gemäß der Verordnung (EG) 1371/2007 in ihrer geänderten und ergänzten Fassung ergriffen hat.

1.2 Für jeden Tag, um den die Verabschiedung des Aktionsplans für die Barrierefreiheit verzögert wird, wird eine Strafe von 100,00 Euro verhängt. Diese Strafe erhöht sich für jeden weiteren Verzugstag um 10 %. Strafen für die Nichterreichung der Ziele des Plans werden bei der Ausarbeitung des Plans vom Land, mit Rücksprache mit dem Auftragnehmer, festgelegt.

2. Indikator %SPMR Verfügbarkeit und

b) livelli obiettivo dell'indicatore %CORSEACCL,i da raggiungere all'interno della durata contrattuale ed individuati dall'IF e dall'EA in funzione del programma di investimenti inerenti al materiale rotabile,

c) dopo la consegna della flotta la CMQ dell'indicatore %CORSEACCL,i è 100%

d) le azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza per le PMR nel caso di servizi (corse) individuate da programma di esercizio come accessibili, ma momentaneamente non accessibili;

e) le azioni migliorative del sistema di accoglienza ed assistenza per le PMR nel caso di servizi sostitutivi come individuati dal Piano d'intervento;

f) le indicazioni operative per la predisposizione dell'informazione, specifica per l'accessibilità delle PMR, in formato scritto e a voce, a terra e a bordo, come richiesto dalle Misure 8 e 9;

g) rilevanza di eventuali nuove azioni in capo all'IF derivanti dal Regolamento (CE) 1371/2007 e s.m.i.

1.2 Per ogni giorno di ritardo nell'adozione del Piano Operativo per l'Accessibilità è applicata una penale pari a 100 euro. Tale penale incrementerà di 10% per ogni giorno di ritardo successivo. Saranno stabilite da PAB, previo confronto con l'aggiudicataria, in sede di predisposizione del Piano, le penali relative al mancato raggiungimento degli obiettivi del Piano stesso.

2. Indicatore %SPMR Disponibilità e fruibilità

Nutzung der PMR-Dienste

2.1 Wenn das EVU über eine automatische Überwachung der Zugänglichkeit der Züge zu den PRM verfügt, wird der Indikator pro Linie für jedes Jahr als arithmetisches Mittel der monatlichen Werte des Verhältnisses zwischen der Anzahl der zugänglichen und nutzbaren monatlichen Fahrten und der zugänglichen planmäßigen monatlichen Fahrten (die Zugänglichkeit wird durch das entsprechende Piktogramm auf dem planmäßigen Fahrplan angezeigt) berechnet:

$$\%SPMR = (n^{\circ} \text{ di corse mensili accessibili e fruibili} / n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate accessibili}) * 100$$

$$\%SPMR = (\text{Anzahl der zugänglichen und nutzbaren monatlichen Fahrten} / \text{zugänglichen planmäßigen monatlichen Fahrten}) * 100$$

2.2 Anzahl der zugänglichen und nutzbaren monatlichen Fahrten:

Anzahl der monatlichen Fahrten, die mit zugelassenen zugänglichen Fahrzeugen für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität durchgeführt wurden, die auch die Nutzung des Zuges durch Rollstuhlfahrer gewährleisten. Für die Zwecke dieses Indikators gilt eine Fahrt als zugänglich, wenn 100 % der Vorrangsitze und Rollstuhlplätze vorhanden und nutzbar sind und, falls vorhanden, 100 % der ausfahrbaren Plattformen funktionstüchtig und nutzbar sind;

2.3 Anzahl der zugänglichen geplanten monatlichen Fahrten:

Gesamtzahl der Fahrten, die durch das entsprechende Piktogramm im Fahrplan als zugänglich gekennzeichnet sind.

2.4 Die MQB des Indikators %SPMR ist 100%

2.5 Wenn das EVU eine automatische Erhebung der Konformität verwendet, und der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat und für jede Linie in dem der Indikator die MQB nicht erreicht

2.6 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

- a) 200,00 Euro falls das EVU die Konformität automatisch erhebt;
- b) 400,00 Euro für jede Nichtkonformität, die bei den vom Land durchgeführten Kontrollen festgestellt wird.

2.7 In jedem Fall behält sich das Land das Recht vor, die Konformität der zugänglichen planmäßigen Fahrten auch bei automatischer Überwachung stichprobenartig zu überprüfen.

3. Indikator %PAF funktionierende Zugangstüren

3.1 Wenn das EVU über eine automatische

di servizi PMR

2.1 Qualora l'IF disponga di un monitoraggio automatico relativo all'accessibilità dei treni alle PMR, l'indicatore è calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili derivante dal rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili (indicate accessibili dal relativo pittogramma sull'orario programmato):

2.2 Numero di corse mensili accessibili e fruibili:

numero di corse mensili effettuate con materiale rotabile omologato accessibile, a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle. In particolare, ai fini dell'indicatore, la corsa è considerata accessibile se è risultato presente e utilizzabile il 100% dei posti con priorità e degli spazi per sedie a rotelle e, se presente, è risultato funzionante e utilizzabile il 100% delle pedane retrattili;

2.3 Numero di corse mensili programmate accessibili:

totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

2.4 La CMQ dell'indicatore %SPMR è 100%

2.5 Qualora l'IF si avvalga di una rilevazione automatica della conformità e l'indicatore non raggiunga la CMQ, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni mese e per ogni linea in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

2.6 L'importo unitario della penale è pari a:

- a) 200,00 euro qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica della conformità.
- b) 400,00 euro per ogni non conformità rilevata sulla base delle verifiche ispettive condotte dalla Provincia.

2.7 La Provincia si riserva in ogni caso la facoltà di effettuare le verifiche a campione circa la conformità delle corse programmate accessibili anche in caso di monitoraggio automatico.

3. Indicatore %PAF Porte di accesso funzionanti

3.1 Qualora l'IF disponesse di un monitoraggio

Überwachung des Betriebs der Außen- und Verbindungstüren des Zuges verfügt, wird der Indikator für jedes Jahr als arithmetisches Mittel der monatlichen Werte für jede Strecke als Prozentsatz der Fahrten mit Zügen mit funktionierenden Außen- und Verbindungstüren und der Anzahl der durchgeführten Fahrten berechnet. Ausfälle aufgrund von Vandalismus sind von den für die Berechnung des Indikators relevanten Ausfällen ausgeschlossen, falls der Vandalenakt während des betreffenden Wagenlaufes stattgefunden hat.

$$\%PAF = (n^{\circ} \text{ di corse effettuate con treni con porte funzionanti} / n^{\circ} \text{ di corse totali effettuate}) * 100$$

$$\%PAF = (\text{Anzahl der Fahrten mit Zügen mit funktionierenden Türen} / \text{Anzahl der insgesamt durchgeführten Fahrten}) * 100$$

3.2 Zug mit funktionierenden Türen: Zug mit 100% funktionierenden Seitentüren und, falls vorhanden, 100% funktionierenden Verbindungstüren.

3.3 Die MQB des Indikators PAF ist 98,4%

3.4 Wenn das EVU eine automatische Erhebung Konformität verwendet, und der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat und für jede Linie in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

3.5 Der Einheitsbetrag der Strafe ist gleich:

a) 100,00 Euro falls das EVU die Konformität automatisch erfasst.

b) 50,00 Euro für jede Nichtkonformität, die bei den vom Land durchgeführten Kontrollen festgestellt wird. Diese Strafe wird verdoppelt, wenn sich die nicht konforme Tür an der PRM-Zugangsstelle befindet.

3.6 In jedem Fall behält sich das Land das Recht vor, die Konformität des Türbetriebs stichprobenartig zu überprüfen, auch im Falle einer automatischen Überwachung.

3.7 Das EVU ist in jedem Fall verpflichtet, die STA unverzüglich über außerplanmäßigen Änderungen in Bezug auf die Eignung der Fahrzeuge für die Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität zu unterrichten, um eine angemessene Information zu gewährleisten.

4. Indikator %SBICI Verfügbarkeit von Beförderung von Fahrrädern (nicht faltbare)

4.1 Im Falle der automatischen Überwachung wird der Indikator für jedes Jahr als arithmetisches Mittel der monatlichen Werte für jede Zeile als Verhältnis zwischen der Anzahl der monatlichen Fahrten, die für die Fahrradbeförderung ausgerüstet sind, und den gesamten monatlichen Fahrten berechnet:

automatico relativo al funzionamento delle porte esterne ed intercomunicanti del treno, l'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore, se l'atto vandalico è avvenuto durante il rispettivo giro materiale.

3.2 Treno con porte funzionanti: treno che presenta contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti.

3.3 La CQM dell'indicatore PAF è 98,4%.

3.4 Qualora l'IF si avvalga di una rilevazione automatica della conformità e l'indicatore non raggiunga la CMQ, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni mese e per ogni linea in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

3.5 Dove l'importo unitario della penale è pari a:

a) 100,00 euro qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica della conformità.

b) 50,00 euro per ogni non conformità rilevata sulla base delle verifiche ispettive condotte dalla Provincia. Tale penale sarà raddoppiata qualora la porta non funzionante fosse in corrispondenza dell'accesso dedicato alle PMR.

3.6 La Provincia si riserva in ogni caso la facoltà di effettuare le verifiche a campione circa la conformità del funzionamento delle porte anche in caso di monitoraggio automatico.

3.7 L'IF in ogni caso è tenuta a comunicare a STA tempestivamente le modifiche straordinarie relative all'idoneità del materiale rotabile relativamente al trasporto di PMR in modo da garantire un'adeguata informazione.

4. Indicatore %SBICI Disponibilità di servizi BICI (non pieghevoli):

4.1 In caso di monitoraggio automatico, indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea derivanti dal rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali:

$\%SBICI = (n^{\circ} \text{ di corse mensili attrezzate trasporto biciclette} / n^{\circ} \text{ di corse mensili totali}) * 100$

$\%SBICI = (\text{Anzahl der monatlichen Fahrten, die für den Fahrradtransport ausgerüstet sind} / \text{Anzahl der gesamten monatlichen Fahrten}) * 100$

Linea Linie	CMQ %SBICI 2025-2026	CMQ %SBICI 2027-2034
Venosta Vinschgau	100%	100%
Brennero Brenner	95%	100%
Pusteria Pustertal	100%	100%
Bassa Atesina Unterland	96%	100%
Meranese Meranerlinie	100%	100%

4.2 Wenn der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 4 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat und für jede Linie in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

4.3 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

- a) 100,00 Euro falls das EVU die Konformität automatisch erfasst.
- b) 50,00 Euro für jede Nichtkonformität, die bei den vom Land durchgeführten Kontrollen festgestellt wird.

4.4 Das Land behält sich in jedem Fall das Recht vor, auch bei automatischer Überwachung, Stichprobenkontrollen der Beförderungsmöglichkeit der Fahrräder durchzuführen.

4.5 Das EVU ist in jedem Fall verpflichtet, der STA zu Beginn des Monats die Anzahl der für die Beförderung von Fahrrädern vorgesehenen Plätze mitzuteilen, wenn die Fahrzeuge eingeplant werden, um die Kohärenz der Angaben mit dem Fahrkartensystem zu gewährleisten. Bei außerordentlichen Änderungen teilt das EVU der STA die Änderung rechtzeitig mit.

4.2 Qualora l'indicatore non raggiunga la CMQ, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 4. Il calcolo avviene per ogni mese e per ogni linea in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

4.3 Dove l'importo unitario della penale è pari a:

- a) 100,00 euro qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica della conformità
- b) 50,00 euro per ogni non conformità rilevata sulla base delle verifiche ispettive condotte dalla Provincia.

4.4 La Provincia si riserva in ogni caso la facoltà di effettuare le verifiche a campione circa l'idoneità al trasporto delle biciclette anche in caso di monitoraggio automatico.

4.5 L'IF in ogni caso è tenuta a comunicare a STA all'inizio del mese il numero di posti dedicati per il trasporto bici in fase di vestizione dei mezzi in modo da garantire la coerenza delle informazioni con il sistema di bigliettazione. Relativamente ai casi di modifiche straordinarie l'IF dovrà comunicare la variazione a STA tempestivamente.

5. Indikatoren und Mindestanforderung für die Reise- und Fahrgastsicherheit (Maßnahme 14)

5.1 Das EVU ist verpflichtet, innerhalb des ersten Jahres der Laufzeit des Dienstleistungsvertrags einen "Sicherheits- und Kontrollplan für den Betrieb" zu erstellen, der den in Maßnahme 14 des Beschlusses ART 16/2018 enthaltenen Angaben entspricht.

5.2 Das EVU ist verpflichtet, Fahrgastbetreuer einzusetzen, um die Sicherheit auf den am

5. Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore (Misura 14)

5.1 L'IF è tenuta a predisporre, entro il primo anno di vigenza del Contratto di Servizio, un "Piano Operativo di sicurezza e controlleria" coerente con le indicazioni riportate alla Misura 14 della Delibera ART 16/2018.

5.2 L'IF è tenuta ad adibire del personale di assistenza ai passeggeri al fine di garantire la

stärksten von Meldungen betroffenen Strecken zu gewährleisten. Darüber hinaus wird festgelegt, dass der Zugbegleiter verpflichtet ist, an den Bahnhöfen auszusteigen und sich für die Fahrgäste sichtbar zu machen.

5.3 Für jeden Tag der Verspätung bei der Erstellung des Plans wird eine Strafe von 100,00 Euro verhängt. Diese Strafe erhöht sich für jeden weiteren Tag der Verspätung um 10 %.

5.4 Darüber hinaus sieht der Plan im Einvernehmen mit dem Auftraggeber eine Fahrkartenkontrolle vor, die bei Hochfrequenzzüge gemäß Betriebsprogramm mit vom Land bereitgestellten Geräten durchschnittliche alle 120 Sekunden und bei anderen Zügen durchschnittlich alle 180 Sekunden erfolgt.

5.5 Die Nichtkonformität der im Plan festgelegten Fahrscheinkontrollen wird mit einer Strafe belegt, die bei der Ausarbeitung des Plans des Auftraggebers nach Rücksprache mit dem Auftragnehmer festgelegt wird.

5.6 Das Land behält sich in jedem Fall das Recht vor, zusätzliche Fahrscheinkontrollen direkt mit eigenem Personal oder durch beauftragte Dritte durchzuführen.

sicurezza sulle linee maggiormente oggetto di segnalazione. Inoltre, si specifica che il capotreno deve scendere obbligatoriamente nelle stazioni e rendersi visibile ai passeggeri.

5.3 Per ogni giorno di ritardo nell'adozione del Piano è applicata una penale pari a 100 euro. Tale penale incrementerà di 10% per ogni giorno di ritardo successivo.

5.4 Inoltre, il Piano dovrà prevedere in accordo con l'Ente affidante un controllo sui biglietti tale per cui ogni 120 secondi ne sia controllato in media almeno uno per i treni di alta frequentazione (come da PdE) con dispositivi forniti da PAB, e mediamente ogni 180 secondi per gli altri treni.

5.5 La mancata esecuzione dei controlli biglietti come definita nel Piano comporterà una penale determinata dall'Ente affidante, a seguito di confronto con l'aggiudicatario, durante la predisposizione del Piano.

5.6 La Provincia si riserva in ogni caso la facoltà di effettuare in aggiunta la controlleria direttamente con proprio personale o tramite terzi incaricati.

Art. 17 - WEITERE INDIKATOREN

1. An Bord befindliche Geräte

1.1 Die Strafen werden jährlich auf der Grundlage der vom Land zu zufälligen Zeiten und an zufälligen Tagen durchgeführten Kontrollen festgelegt, wie nachstehend vorgesehen.

Faktori di controllo Kontrollfaktoren	Non Conformità Nicht konform	Rilevazione Erhebung	Penale Vertragsstrafe
Wi-fi	Connessione wi-fi non funzionante a bordo treno e non segnalata a STA Wi-fi-Verbindung an Bord des Zuges funktioniert nicht und wird der STA nicht gemeldet	Ad evento Accertato Pro festgestelltes Ereignis	100,00 euro per non conformità 100,00 Euro pro Verstoß
Prese elettriche Steckdose	Presa elettrica non funzionante Nicht funktionierende Steckdosen	Ad evento accertato Pro festgestelltes Ereignis	25,00 euro per non conformità 25,00 Euro pro Verstoß

2. Beschwerdemanagement

2.1 Die Beschwerden und Hinweise werden innerhalb von fünf Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers.

2.2 Für jeden Arbeitstag der ausgebliebenen oder verspäteten Antwort werden 20,00 Euro

Art. 17 - ULTERIORI INDICATORI

1. Dispositivi di bordo

1.1 Le penali sono determinate annualmente sulla base delle verifiche ispettive svolte dalla Provincia in orari e giorni scelti dalla Provincia, secondo quanto di seguito previsto.

2. Gestione reclami

2.1 A reclami e segnalazioni viene data risposta entro cinque giorni lavorativi dalla data di assegnazione e secondo le indicazioni operative dell'ente affidante.

2.2 Per ogni giorno lavorativo di mancata o ritardata risposta è applicata una penale di 20 euro fino a massimo di 200,00 euro a reclamo.

Vertragsstrafe angewandt bis zu höchstens 200,00 Euro.

2.3 Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftragnehmer systematisch und unverzüglich über die eingegangenen Berichte und Beschwerden, auch in elektronischer Form, gemäß den von der betrauenden Einrichtung erteilten betrieblichen Anweisungen.

3. Ersatzdienste mit Bus – OBU-Light.

In Anlage Informationssysteme sind im Punkt 4.2.6.3 die Funktionen beschrieben, welche gewährleistet werden müssen, nachdem eine OBU-Light-Lösung zur Verfügung gestellt wird. Für jedes abweichende Ereignis wird eine Vertragsstrafe von 100,00 Euro angewandt.

4. Verteilung Fahrplanhefte

Die Fahrplanhefte, die von STA bereitgestellt werden, werden vom EVU nach den Modalitäten und im Ausmaß laut Anlage Informationssysteme verteilt.

Für jedes abweichende Ereignis wird eine Vertragsstrafe von 300,00 Euro angewandt.

5. System Lost and Found/

Das EVU richtet ein System „Lost and found/Fundsachen ein“ und gibt unverzüglich die erforderlichen Informationen in das Webportal <https://www.fundinfo.it> ein und verpflichtet sich, die gefundenen Gegenstände an die zuständige Gemeinde zu übergeben.

6. Leitstellenbetrieb

Das EVU gewährleistet die technisch-operativen Mindestanforderungen der Leitstelle, sowie den fachlich/inhaltlichen Betrieb gemäß Anhang Informationssysteme sicherstellt.

Für jeden Tag Abweichung von diesen Mindestanforderungen 100,00 Euro Vertragsstrafe angewandt.

7. Zweisprachigkeit

Die Nichteinhaltung der Bestimmungen zur Zweisprachigkeit laut TLV führt zur Anwendung einer Vertragsstrafe in Höhe von 1.500 Euro für jede festgestellte Übertretung für jeden Angestellten.

2.3 L'affidataria è tenuta a comunicare sistematicamente e tempestivamente all'ente affidante le segnalazioni ed i reclami pervenuti, anche su supporto informatico, secondo le indicazioni operative fornite dall'ente affidante.

3. Servizio sostitutivo con bus – OBU-Light

L'allegato Sistemi informativi descrive al punto 4.2.6.3 le funzioni che dovranno essere garantiti con la messa a disposizione di una soluzione OBU-Light.

Per ogni evento non conforme è prevista una penale di 100,00 euro.

4. Distribuzione libretto orario

L'impresa ferroviaria distribuisce i libretti d'orario, messi a disposizione da STA, sono distribuiti con le modalità e nella misura previste nell'Allegato Sistemi informativi.

Per ogni evento non conforme è prevista una penale di 300,00 euro.

5. Servizio lost&found

L'IF istituisce di un sistema "lost and found/ufficio oggetti smarriti" e inserisce le necessarie informazioni il portale web <https://www.fundinfo.it> e si impegna a consegnare gli oggetti ritrovati al Comune di competenza.

6. Centrale operativa

L'IF garantisce l'operatività della centrale operativa garantendo almeno i requisiti minimi e la gestione tecnica ed operativa come indicato nell'allegato Sistemi informativi.

Per ogni giorno di non conformità ai requisiti minimi è prevista una penale di 100,00 euro

7. Bilinguismo

La mancata osservanza delle disposizioni sul bilinguismo di cui al CT comporterà l'applicazione di una penale di 1.500,00 euro per ogni violazione riscontrata per ogni dipendente

B - LEITFADEN FÜR DIE AUSARBEITUNG DES „EINSATZPLANS“

Art. 1 - Zweck und Inhalt des Plans

1. Das IF ist verpflichtet einen eigenen „Einsatzplan“ zu erstellen und diesem dem Angebot beizulegen, der im Falle einer Betriebsstörung oder eines vollständigen oder teilweisen Zugausfalls die einzuleitenden Maßnahmen sowie die zu gewährender Fahrgastdienste und einen „angemessenen Ersatzdienst“ festlegt.

2. Der „Einsatzplan“ legt die "Mindeststandards" für einen „angemessenen Ersatzverkehr“ fest, wie es in Anhang A des ART-Beschlusses Nr. 16/2018 unter dem Punkt 8 der „Maßnahme 7 - Indikatoren und Mindeststandards für die Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit der Züge“ vorgeschrieben ist.

3. Der Einsatzplan muss Folgendes beinhalten:

- i) die Fallbeispiele von Unregelmäßigkeiten
- ii) die Verfahren und organisatorischen Modalitäten sowie den Zugang zum Ersatzverkehr
- iii) die Modalitäten des entsprechenden Informationsmanagements und der Mitteilungen an die Nutzer und die PAB
- iv) die Bedingungen für die Betreuung der Fahrgäste

4. Bei der Erstellung des Einsatzplanes berücksichtigt das IF die vom Land Südtirol festgelegten Angaben in Bezug auf

- i) Bushaltestellen
- ii) Organisation und Fahrgastinformation
- iii) Fahrzeuge
- iv) Fahrpersonal der Ersatzdienste

5. Der Einsatzplan wird alle zwei Jahre nach seiner Verabschiedung oder auf Verlangen der Parteien überprüft und gegebenenfalls aktualisiert.

Art. 2 - Servicelevels und zuständige Subjekte

1. Die Servicelevels, die zuständigen Subjekte und die damit verbundenen Verpflichtungen werden wie unten beschrieben definiert.

- a) Servicelevel „A“: Vorankündigung einer Änderung am Betriebsprogramm von mehr als 5 Arbeitstagen
- b) Servicelevel „B“: Vorankündigung einer Änderung am Betriebsprogramm von 2 Stunden bis 5 Arbeitstagen
- c) Servicelevel „C“: Vorankündigung einer Änderung am Betriebsprogramm von weniger als 2 Stunden

B - LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL “PIANO DI INTERVENTO”

Art. 1 - Finalità e contenuti del piano

1. L'IF è tenuta a predisporre e trasmettere in sede di offerta uno specifico “*Piano d'intervento*”, che, in caso di perturbazione della circolazione dei treni o soppressione totale o parziale delle corse, detta le azioni da attivare e i servizi da garantire agli utenti con un “*adeguato servizio sostitutivo*”.

2. Il “*Piano di intervento*” fissa il “*livello minimo*” per un “*adeguato servizio sostitutivo*” come dettato nell' Allegato A della Delibera ART n. 16/2018 alla “Misura 7- Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni”, al punto 8.

3. Nel “*Piano di intervento*” devono essere precisate:

- i) le casistiche di disservizio;
- ii) le procedure e le modalità organizzative e di accesso al servizio sostitutivo;
- iii) le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e a PAB;
- iv) le condizioni di assistenza ai passeggeri.

4. L'IF nella predisposizione del “Piano d'intervento” dovrà tenere conto delle indicazioni definite dalla Provincia autonoma di Bolzano in relazione a

- i) Fermate autobus;
- ii) organizzazione e informazione all'utenza;
- iii) veicoli;
- iv) conducenti dei servizi sostitutivi.

5. Il *Piano di intervento* è oggetto di verifica ed eventuale aggiornamento con cadenza biennale dall'adozione o su richiesta delle parti.

Art. 2 - Livelli di servizio e soggetti competenti

1. I livelli di servizio, i soggetti competenti e i relativi adempimenti sono definiti come di seguito descritti:

- a) livello di servizio “A”: preavviso della modifica al programma d'esercizio di oltre 5 giorni lavorativi;
- b) livello di servizio “B”: preavviso della modifica al programma d'esercizio da 2 ore a 5 giorni lavorativi;
- c) livello di servizio “C”: preavviso della modifica al programma d'esercizio meno di 2 ore.

2. Bei unvorhersehbaren und unvorhergesehenen Ereignissen, wie z.B. Unterbrechungen der Bahnlinie wegen höherer Gewalt, wird das Servicelevel „C“ schrittweise auf das Servicelevel „B“ (nach 2 Stunden) und das Servicelevel „A“ (nach 5 Arbeitstagen) angehoben. Ereignisse mit einer Vorlaufzeit zwischen 2 Stunden und 5 Arbeitstagen, wie z.B. die Aktivierung des „Schnee- und Frostplans“ seitens des Infrastrukturbetreibers, werden automatisch als Servicelevel „B“ eingestuft und auf Servicelevel „A“ angepasst. Unterbrechungen, die mehr als 5 Arbeitstage vorher bekannt sind, wie z.B. Unterbrechungen der Bahnlinie wegen Bauarbeiten, werden unabhängig von der Dauer der Ersatzverkehre von vornherein als Servicelevel „A“ klassifiziert.

Art. 3 Haltestellen

Bei der Nutzung von Haltestellen der Ersatzdienste berücksichtigt das IF die in der folgenden Tabelle angeführten Kriterien.

1. Reguläre Haltestellen

Die regulären Haltestellen des Schienen-Ersatzdienstes sind grundsätzlich die offiziellen Bushaltestellen an den einzelnen Bahnhöfen. In einigen Fällen, in denen die Busse den Bahnhof nicht bedienen können, wird von der PAB eine geeignete Bushaltestelle als Ersatzhaltestelle festgelegt. Die offizielle Liste der regulären Bushaltestellen wird dem IF zur Verfügung gestellt.

2. Provisorische Haltestellen

Provisorische Haltestellen können zum Beispiel in folgenden Fällen eingerichtet werden:

- a) Straßenunterbrechungen und/oder andere Verkehrsbeschränkungen, die es vorübergehend nicht erlauben, die reguläre Bushaltestelle mit den Fahrzeugen des Ersatzdienstes zu bedienen
- b) Notwendigkeit, die Ersatzdienst-Haltestellen zwischen den verschiedenen beteiligten EVU's aufzuteilen und Haltestellen mit größerer Kapazität zum Abstellen der Busse und größere Wartebereiche für die Fahrgäste vorzusehen (bei planmäßigen und komplexen Ersatzverkehren mit verschiedenen Überschneidungen, z.B. gleichzeitiger Ersatzdienst auf mehreren Linien, gleichzeitiger Ersatzverkehr des Regional- und Fernverkehrs)
- c) Notwendigkeit, direktere Fahrwege und schnellere Schienen-Ersatzdienste anzubieten und dabei nicht die regulären Haltestellen der jeweiligen Bahnhöfe, sondern andere Haltestellen entlang der Strecke zu bedienen (bei planmäßigen mehrtägigen Ersatzdiensten und nur nach einer entsprechenden Informationskampagne)
- d) Notwendigkeit, alternative Fahrwege für die Ersatzdienste vorzusehen und Bushaltestellen an anderen Bahnhöfen in der Nähe zu bedienen, mit dem Ziel, angemessenere Anschlussverbindungen

2. In caso di eventi imprevedibili ed accidentali, ad esempio l'interruzione della linea per causa di forza maggiore, il livello di servizio "C" viene gradualmente portato al livello di servizio "B" (dopo 2 ore) ed al livello di servizio "A" (dopo 5 giorni lavorativi). Gli eventi con un periodo di preavviso tra 2 ore e 5 giorni lavorativi, ad esempio la messa in funzione del "Piano Neve e Gelo" da parte del Gestore dell'infrastruttura, vengono automaticamente classificate come livello di servizio "B" ed adeguati al livello "A". Le soppressioni programmate con preavviso di oltre 5 giorni lavorativi, ad esempio l'interruzione della linea dovuta a lavori di costruzione, rientrano, sin dall'inizio e indipendentemente dalla durata del servizio sostitutivo, nel livello di servizio "A".

Art. 3 Fermate

In merito all'utilizzo di fermate per l'erogazione dei servizi sostitutivi, l'IF dovrà garantire i criteri illustrati nella tabella seguente.

1. Fermate ordinarie

Le fermate ordinarie del servizio autobus sostitutivo saranno, in linea di principio, le fermate autobus ufficiali delle singole stazioni. In alcuni casi, dove gli autobus non riescono ad accedere alla stazione, verrà individuata dalla PAB una fermata autobus idonea come fermata autobus del servizio sostitutivo. L'elenco ufficiale delle fermate ordinarie verrà messa a disposizione all'IF.

2. Fermate provvisorie

Le fermate provvisorie potranno essere introdotte, ad esempio, nei seguenti casi:

- a) Interruzioni stradali e/o altre limitazioni del traffico, che non consentono temporaneamente l'accesso alla fermata ordinaria con gli autobus del servizio sostitutivo
- b) Necessità di separare le fermate del servizio sostitutivo tra le varie IF coinvolte e di prevedere delle fermate con maggiore capienza per la sosta degli autobus e con spazi più ampi per l'attesa dei passeggeri e (in caso di servizi sostitutivi programmati e complessi con varie sovrapposizioni, p.e. contemporaneità dei servizi sostitutivi di più di una linea, contemporaneità dei servizi sostitutivi regionali e dei servizi sostitutivi di lunga percorrenza)
- c) Necessità di prevedere percorsi del servizio sostitutivo più diretti e veloci, di non servire le fermate ordinarie presso le singole stazioni ma altre fermate autobus lungo il percorso (in caso di servizi sostitutivi programmati e di durata di più giorni e solo dopo un adeguata campagna informativa)
- d) Necessità di prevedere percorsi alternativi del servizio sostitutivo e di servire fermate autobus presso altre stazioni in vicinanza, con l'obiettivo di garantire coincidenze e tempi di interscambio più

und Umsteigezeiten zu gewährleisten (bei planmäßigen mehrtägigen Ersatzdiensten und nur nach einer entsprechenden Informationskampagne).

appropriati (in caso di servizi sostitutivi programmati e di durata di più giorni e solo dopo un adeguata campagna informativa)

Tabelle 1 Typologie Haltestelle – Einzuhaltende Kriterien

Tabella 1 Tipo di fermata – criteri da rispettare

TYPOLOGIE HALTESTEL LE TIPO FERMATA	EINZUHALTENDE KRITERIEN CRITERI DA RISPETTARE	ZUSTÄNDIGES SUBJEKT SOGGETTO COMPETENTE		
		Planmäßige Ersatzdienste Servizio sostitutivi programmati	Außerplanmäßige Ersatzdienste servizi sostitutivi non programmati	
		Vorankündigung Periodo preavviso > 5 d	Vorankündigung Periodo preavviso 2 h – 5 d	Vorankündigung Periodo preavviso < 2 h
		Servicelevel Livello di servizio A	Servicelevel Livello di servizio B	Servicelevel Livello di servizio C
REGULÄRE HALTESTELLEN FERMATE ORDINARIE	1. Festlegung der Bushaltestellen Definizione delle fermate autobus	PAB	PAB	PAB
	2. Bereithaltung eines freien Fahrplanhalters Allestimento delle fermate con porta-orario	PAB/COM	PAB/COM	PAB/COM
	3. Bereitstellung eines Leitsystems zwischen den Bahnhöfen und den Bushaltestellen Predisposizione sistema di segnaletica tra le stazioni e le fermate autobus	PAB/COM	PAB/COM	PAB/COM
	4. Information der restlichen Verkehrsunternehmen, welche die Bushaltestelle bedienen Garantire informazione alle aziende di trasporto che servono le stesse fermate autobus	PAB/IF	-	-
PROVISORISCHE HALTESTELLEN FERMATE PROVVISORIE	5. Festlegung und Genehmigung der Bushaltestellen Definizione ed autorizzazione delle fermate autobus	PAB/IF/COM	-	-
	6. Genehmigung einer Verordnung zur Freihaltung der Flächen und Abgrenzung der Wartebereiche der Fahrgäste und Bus-Haldebereiche Emanazione ordinanze per mantenere libere le aree di fermata e delimitazione delle aree d'attesa dei passeggeri e di sosta degli autobus	COM	-	-
	7. Einrichtung der Bushaltestelle (Verkehrsbeschilderung, Fahrplanhalter) Allestimento delle fermate autobus (segnaletica stradale, porta-orari)	PAB/COM	-	-
	8. Bereitstellung eines temporären Leitsystems zwischen den Bahnhöfen und den Bushaltestellen Predisposizione sistema di segnaletica temporaneo tra le stazioni e le fermate autobus	IF	IF	-
	9. Information der restlichen Verkehrsunternehmen, welche die Bushaltestelle bedienen Garantire informazione alle aziende di trasporto che servono le stesse fermate autobus	PAB/IF	-	-

Art. 4 - Organisation und Fahrgastinformation

1. Hinsichtlich der Organisation der Schienen-Ersatzdienste und der Fahrgastinformation berücksichtigt das IF die in der folgenden Tabelle angeführten Kriterien.

Art. 4 - Organizzazione e informazione all'utenza

2. In merito all'organizzazione dei servizi sostitutivi e dell'informazione all'utenza, l'IF dovrà garantire i criteri illustrati nella tabella seguente.

Tabelle 2 Organisation und Fahrgastinformation – Einzuhaltende Kriterien

Tabella 2 Organizzazione e informazione all'utenza – criteri da rispettare

EINZUHALTENDE KRITERIEN CRITERI DA RISPETTARE	ZUSTÄNDIGES SUBJEKT SOGGETTO COMPETENTE		
	Planmäßige Ersatzdienste Servizio sostitutivo programmati	Außerplanmäßige Ersatzdienste servizi sostitutivi non programmati	
	Vorankündigung g Periodo preavviso > 5 d	Vorankündigung g Periodo preavviso 2 h – 5 d	Vorankündigung g Periodo preavviso < 2 h
	Servicelevel Livello di servizio A	Servicelevel Livello di servizio B	Servicelevel Livello di servizio C
1. Priorität für das Störungsmanagement: Anpassung des Bahnangebots, mit dem Ziel, den Umfang der Schienen-Ersatzdienste auf das notwendige Minimum zu reduzieren und die Ausbreitung von Störungen zu begrenzen 1 ^a priorità per la gestione delle interruzioni: rimodulazione dell'offerta dei Servizi ferroviari con l'obiettivo di ridurre l'entità del servizio autobus sostitutivo al minimo necessario e di limitare la propagazione della perturbazione	IF	IF	IF
2. Priorität für die Einführung von Schienen-Ersatzdiensten: Der Schienen-Ersatzdienst wird nach Linienabschnitten organisiert (siehe TABELLE 1 - Einteilung der Linien). 2 ^a priorità per l'introduzione di Servizi autobus sostitutivi: organizzazione del servizio autobus sostitutivo per tratte di linee (vedi TABELLA 1 – Classificazione delle linee).	IF	IF	IF
3. Bereitstellung des Betriebsprogramms für die Nichtverfügbarkeit der Eisenbahninfrastruktur (Zugtrassen, die von den Arbeiten betroffen sind, Datum des Beginns und des Endes der Arbeiten, eventuelle Betriebseinschränkungen aufgrund der Arbeiten, voraussichtliche Verlängerung der Fahrzeiten, eventuelle Streichungen von Trassen und eventuell verfügbare Alternativtrassen) sowie der fahrplantechnischen Maßnahmen (VCO), mitgeteilt vom Infrastrukturbetreiber (GI) Messa a disposizione del programma di esercizio per l'indisponibilità dell'infrastruttura ferroviaria (tracce interessate dai lavori, data di inizio e fine lavori, eventuali limitazioni di esercizio derivanti dai lavori, prevedibili maggiori percorrenze d'orario, eventuali soppressioni di tracce ed eventuali tracce alternative disponibili) e dei provvedimenti d'orario (VCO) fornito dal Gestore dell'infrastruttura (GI)	IF	-	-
4. Bereitstellung der Fahrzeiten für den Schienen-Ersatzdienst, um die Planung und Bearbeitung des Fahrplans zu ermöglichen Messa a disposizione dei tempi di percorrenza del Servizio autobus sostitutivo con l'obiettivo di consentire una pianificazione e l'elaborazione dell'orario	IF	-	-
5. Bereitstellung des angepassten Bahnfahrplanes und des Fahrplans des Schienen-Ersatzdienstes (Normale Fahrten, Expressfahrten, zusätzliche Fahrten in den Morgen- und Abendstunden, usw.). Predisposizione dell'orario del Servizio ferroviario rimodulato e del Servizio autobus sostitutivo (Corse ordinarie, corse express, corse aggiuntive alla mattina ed alla sera, ecc.)	PAB/IF	IF	IF
6. Erstellung des Haltestellenaushanges (nur PDF) Predisposizione delle tabelle orarie da affiggere presso le fermate (solo PDF)	PAB/STA	-	-

7. Druck und Aushang der Fahrpläne des Schienen-Ersatzdienstes und Entfernung nach Fertigstellung Stampa e affissione delle tabelle orarie del Servizio autobus sostitutivo e rimozione dopo l'ultimazione	IF	-	-
8. Störungsmeldung und Bekanntgabe der ersten Maßnahmen auf der südtirolmobil-Website (ICS-Meldung) Avviso perturbazione e comunicazione dei primi provvedimenti sul sito altoadigemobilita (avviso ICS)	-	-	IF/STA
9. Bekanntgabe aller eingeleiteten Maßnahmen, des Fahrplanes auf der südtirolmobil-Website (ICS-Meldung) und anderen nationalen und europäischen Informationssystemen Comunicazione di tutti i provvedimenti introdotti e dell'orario digitale sul sito altoadigemobilita (avviso ICS) e su altri sistemi informativi nazionali ed europei	PAB/IF/STA	IF/STA	-
10. Veröffentlichung des aktualisierten Fahrplans in der elektronischen Fahrplanauskunft der südtirolmobil-Website Pubblicazione dell'orario digitali aggiornato sul sito altoadigemobilita e invio dell'orario aggiornato agli altri sistemi informativi nazionali ed europei	PAB/STA		
11. Übermittlung des aktualisierten Fahrplans an die Informationssysteme von Trenitalia (NTS) und an andere nationale und europäische Informationssysteme und Verkaufsplattformen Comunicazione dell'orario aggiornato ai sistemi informativi di Trenitalia (NTS) e agli altri sistemi informativi/commerciali nazionali ed europei	IF	-	-
12. Vorankündigung der Fahrplanänderung via Video/Audio an Bord der Züge (Monitor/Tondurchsage) Avviso anticipato video/audio di rimodulazione dell'offerta sul bordo dei treni (monitor/annuncio sonoro)	IF/STA		
13. Übermittlung von Informationen zu den Schienen-Ersatzdiensten an den Infrastrukturbetreiber, mit dem Ziel, die Fahrgäste an den Bahnhöfen zu informieren (Durchsagen, Monitore) Trasmettere informazioni sui servizi autobus sostitutivi al gestore dell'infrastruttura, con l'obiettivo di informare i passeggeri nelle stazioni (annunci, monitor).	IF	IF	IF
14. Bereitstellung von zusätzlichen Fahrten bei den Schienen-Ersatzdiensten, mit dem Ziel, die gewohnten Anschlussverbindungen und die Erreichung des Fahrtziels weiterhin sicherzustellen, z.B. Verlängerung der Fahrten am Abend, Vorverlegung der Fahrten am Morgen, ggf. Einfügung neuer Fahrten im Bedarfsfall Predisposizione di ulteriori corse del servizio autobus sostitutivo con l'obiettivo di garantire ai passeggeri tutte le coincidenze abituali ed il raggiungimento della destinazione finale, p.e. proseguimento delle corse in serata, anticipo delle corse al mattino, inserimento di eventuali nuove corse all'occorrenza	IF	IF	IF
15. Vor-Ort-Betreuung an den Endhaltestellen und bedeutenden Zwischenbahnhöfen durch Fahrgastbetreuer (Customer Care Service mit Informationsschalter) Assistenza in loco, presso le Stazioni capolinea e stazioni intermedie rilevanti, da parte di assistenti ai viaggiatori (Servizio customer care con desk informativo)	IF	IF	-
16. Mitteilung an den Auftraggeber, welche Busunternehmen mit welchen Fahrzeugen den Ersatzdienst durchführen. Falls das Fahrzeug nicht den geforderten Kriterien entspricht, kann der Auftragnehmer den Austausch fordern. Comunicazione all'ente affidante, quale impresa di trasporto effettua con quale autobus il servizio sostitutivo. Se l'autobus sostitutivo non corrisponde ai criteri richiesti l'Ente affidante può richiederne la sostituzione.	IF	IF	IF

Art. 5 - Fahrzeuge

Hinsichtlich der Merkmale der im Schienen-Ersatzdienst einzusetzenden Fahrzeuge muss das EVU die in der nachstehenden Tabelle angeführten Kriterien erfüllen.

Art. 5 - Veicoli

Relativamente alle caratteristiche dei veicoli da impiegare nei servizi sostitutivi, l'IF dovrà garantire i criteri illustrati nella tabella seguente.

Tabelle 3 - Fahrzeuge – Einzuhaltende Kriterien

Tabella 3 Veicoli – criteri da rispettare

EINZUHALTENDE KRITERIEN CRITERI DA RISPETTARE	ZUSTÄNDIGES SUBJEKT SOGGETTO COMPETENTE		
	Planmäßige Ersatzdienste Servizio sostitutivi programmati	Außerplanmäßige Ersatzdienste servizi sostitutivi non programmati	
	Vorankündigung g Periodo preavviso > 5 d	Vorankündigung Periodo preavviso 2 h – 5 d	Vorankündigung g Periodo preavviso < 2 h
	Servicelevel Livello di servizio A	Servicelevel Livello di servizio B	Servicelevel Livello di servizio C
1. Kennzeichnung der Busse als Schienenersatzverkehr mit folgenden Mindestinformationen: Aufschrift „Schienen-Ersatzverkehr / servizio sostitutivo“, südtirolmobil-Logo, SEV-Piktogramm, Liniennummer, Fahrtziel DE/IT (siehe PAB-Vorlage) sowie Fixierung auf der rechten Seite der Frontscheibe sowie auf der Einstiegsseite (oder Nutzung der LED-Fahrzielanzeige)	IF	IF	IF
Garantire la riconoscibilità degli autobus come Servizio sostitutivo con le seguenti informazioni minime: scritta "Schienen-Ersatzverkehr / servizio sostitutivo", logo altoadigemobilità, pittogramma del servizio sostitutivo, numero linea, destinazione DE/IT (vedi modello PAB) e fissaggio sul lato destro del parabrezza e sul lato di imbarco (oppure indicatore di linea e destinazione LED)			
2. Bereitstellung ausreichender Transport- und Gepäckladekapazitäten sowie Fahrradtransport	IF	IF	IF
Garantire capacità sufficiente di trasporto di persone e dei bagagli e trasporto biciclette			
3. Gewährleistung einer Fahrgastinformation unter Verwendung der Freisprecheinrichtung und Lautsprecheranlage	IF	IF	IF
Garantire la diffusione di informazioni al passeggero con sistema vivavoce e audio			
4. Gewährleistung eines ordnungsgemäßen und sauberen Zustandes des Busses	IF	IF	IF
Provvedere al decoro ed alla pulizia dell'autobus			
5. Gewährleistung einer funktionstüchtigen Heiz- und Klimaanlage	IF	IF	IF
Garantire il funzionamento dell'impianto di riscaldamento e condizionamento			

6. Sicherstellung des Vorhandenseins von Haltewunschtafeln im Bus Garantire la presenza di pulsanti di richiesta di fermata nell'interno dell'autobus	IF	IF	IF
7. Anmeldung und Nutzung der Obu-Light Lösung laut Vorgaben der Anlage Informationssysteme, Punkt 4.2.6.3 Registrazione ed utilizzo del sistema Obu-Light secondo le indicazioni dell'allegato Sistemi informativi, punto 4.2.6.3	IF	IF	IF
8. „Inklusiver“ Schienen-Ersatzdienst, der den Zugang für Personen mit eingeschränkter Mobilität gewährleistet – Art des Dienstes ist zu vereinbaren: Reservierter Platz für Rollstuhl oder Kinderwagen, Hebehilfe oder Rampe usw. (oder spezieller Dienst mit ausgestatteten Fahrzeugen) Servizio autobus sostitutivo inclusivo, garantendo l'accesso per le persone a mobilità ridotta – modalità di effettuazione del servizio da concordare: spazio riservato per sedia a rotelle o carrozzina, ausilio di sollevamento o rampa, ecc. (oppure servizio dedicato con mezzi attrezzati)	IF	IF	IF

Art. 6 - Fahrpersonal

Die vom EVU für den Schienen-Ersatzdienst eingesetzten Fahrer müssen über die entsprechenden Fähigkeiten verfügen, mit geeigneten Geräten ausgestattet sein und gewährleisten, dass sie die in der Tabelle aufgeführten Kriterien erfüllen.

Art. 6 - Conducenti

I conducenti impiegati dall'IF nella gestione del servizio sostitutivo dovranno avere competenze, essere dotati di dispositivi idonei e garantire determinare servizi come riportati in tabella.

Tabelle 4 - Fahrpersonal – Einzuhaltende Kriterien Tabella 3 Conducenti – criteri da rispettare

EINZUHALTENDE KRITERIEN CRITERI DA RISPETTARE	ZUSTÄNDIGES SUBJEKT SOGETTO COMPETENTE		
	Planmäßige Ersatzdienste Servizio sostitutivo programmati	Außerplanmäßige Ersatzdienste servizi sostitutivi non programmati	
	Vorankündigung g Periodo preavviso > 5 d	Vorankündigung g Periodo preavviso 2 h – 5 d	Vorankündigung g Periodo preavviso < 2 h
	Servicelevel Livello di servizio A	Servicelevel Livello di servizio B	Servicelevel Livello di servizio C
1. Ausreichende Sprachkenntnisse (DEU/ITA/ENG) Conoscenze linguistiche sufficienti (DEU/ITA/ENG)	IF	IF	IF
2. Kundenfreundliches und serviceorientiertes Auftreten des Fahrpersonals (Fahrgastinformation, aktive Hilfeleistung beim Verladen/Entladen der Gepäckstücke, aktives Anbieten von Hilfestellung bei bedürftigen Personen, usw.) Comportamento orientato al cliente e al servizio: informazioni ai passeggeri, assistenza attiva durante il carico/scarico dei bagagli, offerta attiva di assistenza alle persone in difficoltà, ecc.	IF	IF	IF
3. Ausstattung mit Warnweste oder Dienstkleidung zur besseren Erkennung des Busfahrers Dotazione di gilet ad alta visibilità o uniforme di servizio per una migliore riconoscibilità dell'autista di autobus	IF	IF	IF
4. Ausstattung mit einem Mobiltelefon Dotazione di telefono cellulare	IF	IF	IF

5. Gewährleistung von Audio-Durchsagen (Information über Fahrtstrecke vor Abfahrt des Busses, Vorankündigung der jeweils nächsten Haltestelle, Hinweis auf Fahrplanabweichungen) Garantire la diffusione di annunci vocali (informazioni sul percorso prima della partenza dell'autobus, avviso della fermata successiva, avviso modifiche all'orario)	IF	IF	IF
6. Gewährleistung einer Einhaltung der vereinbarten Fahrpläne, Bushaltestellen und Fahrwege Garantire il rispetto degli orari, delle fermate autobus e dei percorsi concordati	IF	IF	IF

C - ANREIZSYSTEM

In diesem Anhang werden der Umfang und die Art und Weise der Berechnung von Prämien festgelegt, die dem EVU im Falle eines Anstiegs des Kundenzufriedenheitsindex und der Zahl der beförderten Fahrgäste zustehen.

Art. 1. Vom Fahrgast wahrgenommene Qualität

a) Prämiertes Ergebnis:

Steigerung oder Beibehaltung der Zufriedenheit der Fahrgäste in Bezug auf mehrere Indikatoren und Ziele.

Für die Steigerung der Kundenzufriedenheit wird dem Auftragnehmer eine Prämie zuerkannt, wenn das Ziel der Kundenzufriedenheit, das von den Vertragspartnern im Rahmen des Komitees festgelegt wird, erreicht wird.

b) Prüfmethode:

Die Zufriedenheit der Fahrgäste wird durch Umfragen über die wahrgenommene Qualität erhoben.

c) Zeitraum der Anwendung:

Die Prämie wird ab dem zweiten Kalenderjahr der Vertragslaufzeit angewandt: die im ersten Kalenderjahr nach Aufnahme des Dienstes durchgeführte Umfrage zur wahrgenommenen Qualität ermöglicht die Festlegung des anfänglichen Zufriedenheitsgrads und der in den nachfolgenden Umfragen zu erreichenden Verbesserungsziele.

d) Grundwert:

Den Grundwert stellt, der im Basisjahr ermittelte Zufriedenheitsgrad, den es zu verbessern oder beizubehalten gilt, dar. Als Basisjahr gilt das erste Kalenderjahr nach der Aufnahme des Dienstes (falls nicht mit Kalenderjahr übereinstimmt, werden homogene Zeiträume verglichen).

e) Maximale Höhe der Prämie:

Der Höchstbetrag der Prämie entspricht 0,5% des jährlichen Vertragsentgelts.

f) Gliederung des Prämiensystems:

C - SISTEMA INCENTIVANTE

Il presente allegato definisce l'entità e le modalità di calcolo dei premi eventualmente spettanti all'IF in caso di incremento dell'indice di *Customer Satisfaction*, dei viaggiatori trasportati

Art. 1. Qualità percepita dai viaggiatori

a) Risultato premiato:

Incremento o mantenimento della soddisfazione dell'utenza su più indici e obiettivi.

Per l'incremento della soddisfazione dei viaggiatori viene riconosciuto all'affidataria un premio, al raggiungimento dell'obiettivo di soddisfazione dei clienti stabilito dalle parti nell'ambito del Comitato.

b) Metodo di verifica:

La soddisfazione dei viaggiatori viene rilevata per mezzo delle indagini di qualità percepita.

c) Periodo di applicazione:

Il premio sarà applicato a partire dal secondo anno di calendario contrattuale: l'indagine qualità percepita svolta nel primo anno di calendario dopo l'avvio di servizio, consentirà di determinare il livello di soddisfazione iniziale e gli obiettivi di miglioramento da conseguire nelle indagini successive.

d) Valore base:

Il valore base è costituito dal livello di soddisfazione, da migliorare o da mantenere, rilevato nell'anno base. Viene considerato anno base il primo anno di calendario dopo l'avvio del servizio (se non corrisponde all'anno solare, saranno comparati periodi omogenei).

e) Entità massima del premio:

L'entità massima del premio è pari al 0,5% del corrispettivo contrattuale annuo.

f) Articolazione del sistema premiante:

Es werden mindestens 6 Gesamtindikatoren zur Zufriedenheit des Dienstes berechnet, welche durch geeignete Gruppierung der Qualitätsfaktoren, die Gegenstand der Erhebung sind, gewonnen werden:

1. Sicherheit der Fahrt;
2. Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit des Dienstes;
3. Reinigung und Erscheinungsbild der Fahrzeuge;
4. Fahrtgastinformationen;
5. Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort;
6. Verhaltensaspekte des Personals mit Publikumskontakt.

Die Indikatoren können während der Vertragslaufzeit einvernehmlich aktualisiert werden.

Für die Festlegung der Ziele wird die Fehlerquote berücksichtigt, die erst nach Abschluss der jährlichen Erhebungen bekannt ist.

Die Höchstprämie, welche zugewiesen werden kann, teilt sich unter den Zufriedenheitsindikatoren im Verhältnis zu jenen Ratings (Wichtigkeitsstufen) auf, welche von den befragten Fahrgästen in der Stichprobe geäußert wurden. Die Ratings werden jährlich erhoben und aktualisiert. Die Aufteilung der Höchstprämie auf die Zufriedenheitsindikatoren wird im Einvernehmen zwischen den Parteien, ausgehend von den Ratingdaten, entschieden, ohne an diese gebunden zu sein.

g) Erhebungsmodalität der Zufriedenheit:

Die Erhebungsmethode garantiert die volle Signifikanz auf statistischer Ebene und soll die zeitliche, betriebliche und sektorale Vergleichbarkeit der Ergebnisse ermöglichen.

Die Grundgesamtheit setzt sich aus den Fahrten der Fahrgäste im Alter von über 14 Jahren zusammen. Die Erhebung wird auf Basis einer repräsentativen Stichprobe der verschiedenen Fahrgastkategorien zu verschiedenen Tageszeiten, Wochentagen und Jahreszeiten durchgeführt.

Sono calcolati almeno 6 indici complessivi di soddisfazione del servizio, ottenuti raggruppando opportunamente i fattori di qualità oggetto di rilevazione:

1. sicurezza del viaggio;
2. regolarità e puntualità del servizio;
3. pulizia e decoro dei mezzi;
4. informazioni alla clientela;
5. accessibilità al servizio e comfort di viaggio;
6. aspetti relazionali personale a contatto con il pubblico.

Gli indicatori potranno essere aggiornati, di comune accordo, nel corso del periodo di vigenza del contratto.

Per la definizione degli obiettivi si tiene conto del margine d'errore che è noto solo al termine delle rilevazioni annuali.

Il premio massimo da assegnare è suddiviso tra gli indici di soddisfazione in funzione dei rating (livelli di importanza) espressi dal campione di viaggiatori intervistati. I rating vengono rilevati ed aggiornati ogni anno. La suddivisione del premio massimo tra gli indici di soddisfazione viene decisa, di comune accordo tra le Parti, sulla base dei dati di rating, senza essere vincolato ad essi.

g) Modalità di rilevazione della soddisfazione:

Il metodo di indagine garantisce la piena significatività a livello statistico e consente la comparabilità temporale, operativa e settoriale dei risultati.

L'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati dai viaggiatori con età superiore a 14 anni e la rilevazione è eseguita su un campione che sia rappresentativo delle diverse categorie di viaggiatori nelle diverse fasce orarie, giorni della settimana e periodi dell'anno.

Die Bewertungen werden auf einer Skala von 1 bis 9 angegeben, in der 9 die höchste Zufriedenheit und 1 die größte Unzufriedenheit ausdrückt. Für die Zuweisung der Prämie werden die ermittelten Bewertungen folgendermaßen zusammengefasst:

- Bewertungen von 6 bis 7,00 inklusive: DURCHSCHNITTlich ZUFRIEDEN
- Bewertungen von 7,00 bis 8,00 inklusive: ZUFRIEDEN
- Bewertungen von 8,00 bis 9 inklusive: SEHR ZUFRIEDEN.

Für jede Frage müssen auch die Optionen „Ich weiß nicht“ und „Antwortet nicht“ vorgesehen werden.

Der statistische Fehler wird am Ende der jährlichen Erhebungen berechnet und hängt von der tatsächlichen Anzahl der durchgeführten Interviews ab, darf jedoch nicht größer als $\pm 5\%$ sein

Die Indikatoren werden berechnet, indem die Anzahl der Antworten der ausgewählten Bewertungen, eventuell mit den Fahrgastzahlen gewichtet, zur Gesamtanzahl der Antworten in Verhältnis gesetzt werden, mit Ausnahme der Optionen „Ich weiß nicht“ und „Antwortet nicht“.

h) Mindestgröße der Stichprobe:

Für die Zuweisung der Prämie werden die Ergebnisse aller erfolgreich abgeschlossenen Befragungen (ausgefüllte Fragebögen mit allen Antworten, mit Berücksichtigung auch der Antworten „Ich weiß nicht“ und „Antwortet nicht“) verwendet, die im Laufe des Jahres, auch auf mehrere Erhebungen aufgeteilt, durchgeführt worden sind.

Die Stichprobe der Erhebung auf Jahresbasis hat eine angemessene Größe aufzuweisen.

i) Mindestwert für die Anerkennung der Prämie:

Die Prämie wird nicht zuerkannt, wenn die Prozentsätze der durchschnittlich zufriedenen, zufriedenen und sehr zufriedenen Fahrgäste niedriger sind als jene Mindestwerte, die auf Grundlage der Ergebnisse der Untersuchung des Basisjahres festgelegt wurden, aber in jedem Fall wird die Prämie nicht zuerkannt, wenn der Prozentsatz der mittelmäßig zufriedenen, zufriedenen und sehr zufriedenen Fahrgäste des jeweiligen Indexes als 90 % beträgt. Alle zwei Jahre können die Mindestwerte auf Anfrage einer oder beider Parteien im Einvernehmen zwischen den Parteien aktualisiert werden.

Le valutazioni vengono espresse su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. Ai fini dell'attribuzione del presente premio le votazioni rilevate saranno così raggruppate:

- valutazioni da 6 a 7,00 incluso: MEDIAMENTE SODDISFATTO
- valutazioni da 7,00 a 8,00 incluso: SODDISFATTO
- valutazioni da 8,00 a 9 incluso: MOLTO SODDISFATTO.

Per ciascuna domanda devono essere previste anche le opzioni “non so” e “non risponde”.

Il margine di errore viene calcolato al termine delle rilevazioni annuali e dipende dal numero di interviste effettivamente fatte, ma non dovrà avere valore maggiore di $\pm 5\%$.

Gli indici sono calcolati rapportando il numero di risposte, eventualmente pesate con la frequentazione, che hanno riportato le valutazioni prescelte al totale delle risposte, escludendo quelle “non so” e “non risponde”.

h) Dimensione minima del campione:

Per l'assegnazione del premio saranno utilizzati i risultati di tutte le interviste andate a buon fine (questionari completati con tutte le risposte, tenendo conto anche delle risposte “non so” e “non risponde”) effettuate nel corso dell'anno, anche suddivise in più rilevazioni.

Il campione di indagine su base annua deve avere dimensioni adeguate.

i) Soglia minima per il riconoscimento del premio:

Il premio non viene assegnato se le percentuali di viaggiatori mediamente soddisfatti, soddisfatti e molto soddisfatti sono inferiori ai valori minimi stabiliti di comune accordo tra le Parti sulla base dei risultati dell'indagine dell'anno base, ma in ogni caso il premio non viene assegnato se le percentuali di viaggiatori mediamente soddisfatti, soddisfatti e molto soddisfatti, del relativo indice è inferiore al 90%.

Ogni due anni i valori minimi possono essere aggiornati di comune accordo, su richiesta di una o di entrambe le Parti.

k) Austausch und Veröffentlichung der Daten:

Der Auftraggeber übermittelt dem Auftragnehmer die Daten, welche aus der Erhebung zur Kundenzufriedenheit resultieren, und macht diese der Öffentlichkeit zugänglich.

Art. 2. Prämie für Steigerung der Fahrgastzahlen

a) Prämiertes Ergebnis

Zunahme der Fahrten mit Einzelfahrscheinen und Südtirol Pass und Euregio Family Pass auf den Bahndiensten

b) Prüfmethode

Erhebung der Entwertungen seitens STA

c) Anwendungsbereich

Folgende Fahrscheine des Landestarifsystems:

1. Einzelfahrscheine
2. Südtirol Pass und Euregio FamilyPass

d) Festlegung des Grundwertes

Anzahl der für jeden Fahrscheintyp erhobenen Eisenbahnentwertungen im Vorjahr

e) Jahre, in denen die Prämie bezahlt wird

Jedes Jahr

f) Bedingung für die Bezahlung der Prämie

Anzahl der erhobenen Eisenbahnentwertungen höher als Grundwert

g) Höhe der Prämie im Verhältnis zum höheren Erlös aus Fahrscheinverkauf

➤ Wenn Zunahme Entwertungen (Jahr x – Jahr x-1) ≤ Zunahme Entwertungen (Jahr x-1 – Jahr x-2):

- Prämie = 15% der Mehreinnahmen abzüglich Fahrpreisänderungen

➤ Wenn Zunahme Entwertungen (Jahr x – Jahr x-1) > Zunahme Entwertungen (Jahr x-1 – Jahr x-2):

- Prämie = 25% der Mehreinnahmen abzüglich Fahrpreisänderungen

k) Condivisione e pubblicazione dei dati:

L'ente affidante trasmette all'impresa affidataria i dati risultanti dall'indagine di customer satisfaction e rende pubblici i risultati.

Art. 2. Incremento dei viaggiatori trasportati

a) risultato premiato

Aumento dei viaggi effettuati sui servizi ferroviari con titoli di viaggio di corsa semplice e Alto Adige Pass e Euregio FamilyPass

b) metodo di verifica

Rilevazione delle oblitterazioni da parte di STA

c) ambito di applicazione

I seguenti titoli di viaggio del sistema provinciale:

1. Biglietto singolo
2. Alto Adige Pass e Euregio FamilyPass

d) definizione del valore base

Numero di oblitterazioni ferroviarie rilevate, separatamente per ciascun titolo di viaggio, nell'anno precedente

e) anni in cui è pagato l'incentivo

Tutti gli anni.

f) condizione per il pagamento dell'incentivo

Numero di oblitterazioni ferroviarie rilevate maggiore del valore base.

g) entità dell'incentivo in riferimento al maggior introitotarifario

➤ Se incremento oblitterazioni (anno x – anno x-1) ≤ incremento oblitterazioni (anno x-1 – anno x-2):

- incentivo = 15% del maggior introito al netto delle eventuali variazioni tariffarie.

➤ Se incremento oblitterazioni (anno x – anno x-1) > incremento oblitterazioni (anno x-1 – anno x-2):

- incentivo = 25% del maggior introito al netto delle variazioni tariffarie.

Höchstens 150.000 Euro pro Jahr.

h) Methode zur Berechnung der Mehreinnahmen

Je nach Fahrkartentyp werden die von der STA erfassten Mehreinnahmen im Vergleich zum Vorjahr gezählt.

i) erforderliche Daten

Die STA übermittelt dem Land und dem EVU vierteljährlich einen Bericht mit den folgenden Daten für die vorangegangenen drei Monate, aufgeschlüsselt nach Fahrkartentyp: Gesamtzahl der Eisenbahnentwertungen, Gesamtkilometer für diese Entwertungen, eingenommene Einnahmen.

Fino a un massimo di 150.000 euro all'anno.

h) modalità di calcolo del maggior introito

A seconda del tipo di titolo di viaggio si conteggiano gli incassi aggiuntivi rispetto all'anno precedente rilevati da STA

i) dati necessari

STA trasmette alla Provincia e all'IF trimestralmente un report contenente i seguenti dati relativi ai 3 mesi precedenti distinti per tipologia di biglietti: numero totale di oblitterazioni ferroviarie, km totali corrispondenti a tali oblitterazioni, incassi rilevati.